

BAB I PENDAHULUAN

1.1 SIGNIFIKANSI PENELITIAN

Menyediakan pelayanan yang ramah memang sudah menjadi suatu hal yang umum dan keharusan setiap Rumah Sakit sebagai penyedia jasa kesehatan. Demikian pula yang akan didapatkan ketika berkunjung ke Rumah Sakit Islam Bogor. Rumah Sakit Islam Bogor berdiri sejak 21 Februari 1982 merupakan Rumah Sakit yang berdiri didasari dengan sebuah komitmen dan kepedulian para tokoh masyarakat Bogor, kaum Cendekiawan, Ulama dan Dokter yang tergabung dalam Yayasan Rumah Sakit Islam Bogor (YARSIB). Hingga saat ini, Rumah Sakit Islam Bogor tetap dikelola oleh YARSIB.

Rumah Sakit Islam Bogor tergolong ke dalam Rumah Sakit Umum sesuai dengan akreditasi yang dilakukan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu dengan sertifikat sebagai rumah sakit Tingkat Utama dengan nomor: KARS-SERT/140/XII/2018. Hal tersebut mengartikan bahwa Rumah Sakit Islam Bogor merupakan rumah sakit umum yang telah memiliki akreditasi secara Nasional sesuai dengan pemenuhan standar rumah sakit yang meliputi: administrasi dan manajemen, pelayanan gawat darurat, serta pelayanan keperawatan dan rekam medis.

Akreditasi sebagai rumah sakit dengan tingkat utama secara Nasional tidak menunjukkan bahwa Rumah Sakit Islam Bogor sebagai rumah sakit berbasis pelayanan islami. Terdapat jenis akreditasi lainnya untuk membuktikan bahwa sebuah rumah sakit merupakan rumah sakit memiliki pelayanan yang islami, yaitu akreditasi Rumah Sakit Syariah yang dikeluarkan oleh Majelis Upaya Kesehatan Indonesia (MUKISI) dengan disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Syariah Nasional (DSN) yang juga tetap berkoordinasi dengan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Lebih lanjut lagi, Rumah Sakit Islam Bogor tidak memiliki akreditasi sebagai Rumah Sakit Syariah.

Meskipun demikian, kesan sebagai rumah sakit dengan pelayanan islami bisa terlihat di Rumah Sakit Islam Bogor. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya komentar pada kolom *Google Review* Rumah Sakit Islam Bogor yang memiliki 214 ulasan dimana ulasan tersebut terdiri dari: 112 ulasan bintang lima, 30 ulasan bintang empat, 19 ulasan bintang tiga, 7 ulasan bintang dua, dan 46 ulasan bintang satu. Melihat dari keseluruhan 214 ulasan tersebut, 67 ulasan dari penggunaan *Google Review* juga menambahkan komentar terkait pelayanan di Rumah Sakit Islam Bogor baik itu dari segi keramahan pegawai maupun fasilitas yang diberikan di rumah sakit dalam menunjang pelayanan islami. Mereka juga mengatakan bahwa Rumah Sakit Islam Bogor memiliki kesan sebagai rumah sakit dengan pelayanan islami.

Kesan adanya pelayanan islami di Rumah Sakit Islam Bogor juga tidak hanya dapat dilihat dari ulasan pada kolom *Google Review* saja tetapi lebih lagi juga pada kolom *review* di halaman *Facebook* Rumah Sakit Islam Bogor. Sebanyak 85 dari 99 komentar pengguna *Facebook* pada kolom tersebut mengatakan betapa ramahnya pelayanan yang di terapkan oleh para pegawai di Rumah Sakit Islam Bogor. Tidak hanya keramahan pegawai saja yang mereka katakan, tetapi kesan rumah sakit islami juga mereka katakan di sana. Lebih lagi, beberapa dari mereka juga mengunggah foto fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut untuk menunjukkan bagaimana fasilitas pelayanan yang ada.

Pelayanan yang terkesan islami di Rumah Sakit Islam Bogor dapat dirasakan pada awal ucapan salam “Assalamualaikum” dari mesin tiket parkir di depan pintu masuk – “Assalamualaikum” identik dengan salam yang diucapkan dalam Islam. Lebih lanjut lagi ketika melihat arsitektur tampak depan ukiran bangunan khas Timur Tengah dan masjid dibagian depan menambah kesan Rumah Sakit Islami.

Tidak hanya tampak depan Rumah Sakit yang terkesan Islami saja, ketika masuk ke dalam Rumah Sakit, ucapan “Assalamualaikum” akan sering terdengar. Baik itu perawat, staf, dokter kepada pasien, atau bahkan sesama

pegawai Rumah Sakit ketika mereka saling bertemu. Lantunan ayat Al-Qur'an serta penayangan video kesehatan secara Islami di ruang tunggu Rumah Sakit menambahkan kesan Islami yang didapat ketika berada di Rumah Sakit Islam Bogor.

Rumah Sakit Islam Bogor memiliki motto "Ramah, Sabar, Ikhlas, Barokah". Motto tersebut terlihat jelas dan dapat kita jumpai di *website*, brosur kesehatan Rumah Sakit Islam, serta spanduk kegiatan. Terdapat pula kata-kata mutiara Islami dan Hadist serta Info Kesehatan di sudut-sudut ruangan yang menambah kesan islami di Rumah Sakit Islam Bogor.

Setelah melihat apa yang terjadi di Rumah Sakit Islam Bogor, Peneliti menyadari bahwa kesan sebagai rumah sakit islami yang dimiliki oleh Rumah Sakit Islam Bogor itu tidak akan terjadi dengan sendirinya. Terdapat sebuah landasan yang mendasari bagaimana kesan rumah sakit tersebut dapat terbentuk. Kesan pelayanan Islami yang didapat tentunya tidak terlepas dari budaya organisasi di Rumah Sakit Islam Bogor. Rumah Sakit Islam Bogor memiliki budaya organisasinya sendiri yang bersifat mengatur dan mengikat seluruh anggota didalam Rumah Sakit Islam Bogor. Mereka yang bekerja di dalam Rumah Sakit meliputi tenaga ahli kesehatan dan pelayanan administrasi juga terlibat dalam budaya organisasi Rumah Sakit. Hal tersebut pastinya tidak terlepas dari nilai-nilai serta aturan yang dipegang oleh seluruh anggota Rumah Sakit Islam Bogor.

Terdapat peraturan-peraturan di dalam Rumah Sakit Islam Bogor yang sangat terlihat dan mereka terapkan setiap harinya seperti wajib bagi seluruh pegawai di Rumah Sakit Islam Bogor untuk selalu mengenakan pakaian muslim seperti hijab serta pakaian rapih dan tidak ketat bagi wanita dan pakaian panjang rapih bagi pria. Selain itu, terdapat juga aturan untuk selalu menghentikan pekerjaan saat azan berkumandang baik itu dari segi pelayanan di dalam Rumah Sakit maupun kegiatan di sekitar Rumah Sakit seperti di kantin Rumah Sakit bahkan *mini market* di depan Rumah Sakit. Lingkungan Rumah Sakit akan

terlihat sepi saat waktu ibadah salat karena mereka diharuskan untuk melakukan ibadah terlebih dahulu sebelum kembali melanjutkan kegiatan pelayanan. Terkecuali bagian-bagian tertentu yang tidak bisa ditinggalkan, seperti bagian *Customer Service* sebagai penyedia layanan informasi dan pelayanan keamanan. Mereka akan bergantian dengan rekan sebidangnya untuk melakukan ibadah salat. Karena dikedua bagian tersebut tidak bisa ditinggalkan kosong begitu saja mengantisipasi adanya hal-hal penting yang harus dilakukan atau pasien dan pengunjung yang tiba-tiba saja datang. Selain peraturan tersebut, tentunya terdapat juga peraturan-peraturan lainnya yang pastinya harus selalu dipatuhi oleh setiap anggota Rumah Sakit Islam Bogor.

Setiap Rumah Sakit ataupun lembaga penyedia produk dan jasa memiliki budaya organisasi masing-masing untuk dapat dikenal oleh masyarakat. Ketika sebuah rumah sakit sudah memiliki budaya organisasi yang dipahami serta terus diterapkan oleh setiap anggota yang terlibat didalam rumah sakit, maka rumah sakit tersebut memiliki kekuatan lebih untuk dikenal oleh masyarakat luas. Proses kegiatan komunikasi yang ada di dalam Rumah Sakit serta bagaimana para anggota bekerja setiap harinya dapat menghasilkan kesan positif maupun negatif bagi perusahaan tersebut. Kegiatan yang terjadi di dalam Rumah Sakit, serta bagaimana mereka bekerja dalam melakukan pelayanan dapat merepresentasikan kepada masyarakat secara luas aturan, norma, serta nilai apa yang mereka terapkan di dalam Rumah Sakit.

Terdapat beberapa Rumah Sakit yang memiliki kesan atau citra yang terbentuk akibat dari budaya organisasi yang mereka miliki. Seperti halnya Rumah Sakit St.Carolus yang berada di daerah Jakarta Pusat yang memiliki citra sebagai Rumah Sakit umum pilihan keluarga yang sangat terasa nuansa Kristiani di setiap pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia yang merupakan Rumah Sakit Pendidikan yang memiliki sistem nilai Kristen didalam Visi dan Misi pelayanan Rumah Sakit.

Melihat dari adanya beberapa Rumah Sakit yang memiliki budaya organisasi yang dapat membentuk citra Rumah Sakit, maka dari itu peneliti tertarik untuk melihat lebih dalam lagi secara keseluruhan bagaimana budaya organisasi di Rumah Sakit Islam Bogor serta kegiatan-kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh para anggota Rumah Sakit Islam Bogor sehingga terbentuk citra rumah sakit berbasis pelayanan Islami. Selain itu, berbeda dengan rumah sakit- rumah sakit yang telah disebutkan di atas, Rumah Sakit Islam Bogor merupakan satu-satunya Rumah Sakit yang memiliki *title* “Islam” di Kota Bogor. Hal itu menjadi penting untuk diteliti mengingat bagaimana kesan pelayanan islami di rumah sakit tersebut bisa terbentuk walaupun belum memiliki akreditasi secara Syariah.

Berdasarkan alasan tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “**BUDAYA ORGANISASI DALAM MEMBENTUK CITRA RUMAH SAKIT (Studi Kasus Pelayanan Islami Rumah Sakit Islam Bogor)**” untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Islam Bogor dapat membentuk citra yang dimiliki oleh Rumah Sakit tersebut sebagai rumah sakit dengan pelayanan berbasis islami.

1.2 FOKUS PENELITIAN

Fokus peneliti pada penelitian ini ialah untuk mengetahui budaya organisasi yang ada di Rumah Sakit Islam Bogor dalam membentuk citra Rumah Sakit berbasis pelayanan Islami.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Melihat dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti menemukan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana budaya organisasi Rumah Sakit Islam Bogor dalam membentuk citra Rumah Sakit dengan pelayanan berbasis Islami?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa budaya organisasi Rumah Sakit Islam Bogor dalam membentuk citra Rumah Sakit dengan pelayanan berbasis Islami.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang didapat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Rumah Sakit Islam Bogor

Untuk mengetahui sejauh mana hasil dari budaya organisasi yang telah mereka lakukan dalam pembentukan citra Rumah Sakit berbasis pelayanan Islami.

2. Bagi Sivitas Akademika

Sebagai bahan pembelajaran untuk penelitian-penelitian mahasiswa kedepannya. Mengetahui bagaimana sebenarnya budaya organisasi dapat membentuk citra sebuah Rumah Sakit.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan masukan sekaligus pengetahuan untuk mengetahui hasil dari analisa mengenai budaya organisasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Islam Bogor dalam membentuk citra Rumah sakit berbasis pelayanan Islami.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam proposal penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, berisi tentang signifikansi penelitian, fokus penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, akan berisi tentang kajian-kajian terdahulu yang memiliki topik masalah yang serupa dengan topik yang diambil oleh peneliti, serta

berisi tentang konsep-konsep dasar yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini dan kerangka berpikir penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi tentang metode penelitian yang akan digunakan, jenis penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, teknik keabsahan data, serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan berisi tentang pembahasan dari penelitian yang diambil dan menguraikan analisis penelitian secara umum dan mendalaam mengenai hasil yang diperoleh oleh peneliti, yaitu **“BUDAYA ORGANISASI DALAM MEMBENTUK CITRA RUMAH SAKIT (Studi Kasus Pelayanan Islami Rumah Sakit Islam Bogor)”**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian berdasarkan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan oleh peneliti.