

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN KEROHANIAN  
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING  
SLEMAN YOGYAKARTA**



**NASKAH PUBLIKASI**

Oleh:

**Ulin Nuha**

NPM: 20140720016, Email: mas.uln7@gmail.com

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (TARBIYAH)  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

## **PENGESAHAN**

Naskah Publikasi berjudul:

### **EVALUASI PROGRAM LAYANAN KEROHANIAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING SLEMAN YOGYAKARTA**

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Ulin Nuha**

NPM : 20140720016

telah dikonsultasikan kepada Dosen Pembimbing dan dinyatakan memenuhi syarat untuk dipublikasikan

Yogyakarta, 4 Januari 2018

Dosen Pembimbing,

*Dr. Akif Khilmiyah, M. Ag.*

**NIK. 19680212199202113016**

# **EVALUASI PROGRAM LAYANAN KEROHANIAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING SLEMAN YOGYAKARTA**

Oleh:

Ulin Nuha

NPM 20140720016, Email: [mas.uln7@gmail.com](mailto:mas.uln7@gmail.com)

Dosen Pembimbing:

Dr. Akif Khilmiyah, M. Ag.

Alamat: Program studi Pendidikan Agama Islam, Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta, Jl. Brawijaya (Lingkar Selatan), Tamantirto, Kasian, Bantul, Daerah  
Istimewa Yogyakarta 55183, Telepon (08274) 387656, Faksimile (08274)

387646, Website <http://www.umy.ac.id>

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengkaji sejarah munculnya program kerohanian, (2) mengetahui persiapan atau input pelaksanaan bimbingan rohani Islam, (3) mengevaluasi proses pelaksanaan program bimbingan rohani, (4) mengetahui keberhasilan program layanan kerohanian Islam, (5) menganalisis kelebihan dan kekurangan bimbingan kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Gamping, serta ingin membuktikan secara empiris apakah program tersebut sudah baik atau belum.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif-kuantitatif, dengan subjek secara random dengan mengambil sampel terhadap pasien, pembimbing rohani, dan perawat. Data dikumpulkan dengan wawancara sebagai metode utama, observasi dan kuisioner model skala likert sebagai metode pendukung. Data yang sudah diperoleh dianalisis secara deskriptif, dan persentase.

Hasilnya menunjukkan bahwa dari segi sejarah program menunjukkan kurang, sedangkan dari segi persiapan, proses, dan hasil semuanya menunjukkan baik. hasil penelitian menunjukkan: (1) Sejarah bimbingan kerohanian Islam menunjukkan (kurang baik), ini dapat dilihat dari munculnya program tersebut tidak diawali dengan Survey dan hasil Survey dirapatkan terlebih dahulu. (2) Perencanaan bimbingan kerohanian Islam dimulai dengan menyusun rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan dan tujuan, kemudian menentukan sumberdaya. Dari hal tersebut dapat di katakan dari segi perencanaan program

layanan bimbingan kerohanian Islam sudah baik. (3) Pelaksanaan program layanan bimbingan kerohanian Islam dapat dikatakan baik, ini dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang teratur. (4) Hasil bimbingan kerohanian Islam dapat dikatakan baik, ini dapat dilihat Berdasarkan kelima grafik diatas dapat disimpulkan bahwa dari segi kepuasan pasien dilihat dari grafik 1 kehandalan memiliki nilai sangat baik, grafik 2 daya tanggap bagus, grafik 3 jaminan sangat bagus, grafik 4 perhatian sangat bagus, dan grafik 5 keberwujudan memiliki nilai sangat bagus. Berdasarkan hasil diatas dari segi kepuasan pasien tinggi. (5) Hasil analisis program layanan bimbingan kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Gamping memiliki kelebihan dan kekurangan di masing-masing sektor, baik dalam pembimbing maupun dalam sistemnya yang mengambil dari sistem PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Ini dapat diketahui dari proses bimbingan yang dilakukan terhadap pasien.

*Key-Word:* evaluasi program, layanan kerohanian

## **ABSTRAK**

This study aims to: (1) examine the history of the emergence of spiritual programs, (2) know the preparation or input of the implementation of Islamic spiritual guidance, (3) evaluate the process of the implementation of the spiritual guidance program, (4) know the success of the Islamic spiritual service program, and (5) analyze the advantages and disadvantages of Islamic spiritual guidance in PKU Muhammadiyah Hospital Gamping, and to prove empirically whether the program is already good or not.

The research uses a qualitative-quantitative approach, with the random subject by taking samples from the patient, spiritual counselor, and nurse. Data were collected by interview as the main method, observation and Likert scale model questionnaire as supporting method. The data obtained were analyzed descriptively, and percentage.

The results show that in terms of program history shows less quality, while and in terms of preparation, process, and the results all show good quality. The results show that: (1) History of Islamic spiritual guidance shows (less good), it can be seen that the emergence of the program does not begin with survey and survey results first. (2) The planning of Islamic spiritual guidance begins by designing plans and strategies for reaching needs and objectives, then determining resources. Therefore it can be said that from the planning aspect of Islamic spiritual guidance service program is good. (3) The implementation of Islamic spiritual guidance service program can be said to be good. This can be seen from its implementation process which is done regularly. (4) The results of Islamic spiritual guidance can be said to be good. This can be seen based on the five graphics which conclude that from the aspect of patient satisfaction seen (graphic 1), the reliability has very good value, graphic 2 shows good responsiveness, graphic 3 shows very good guarantee, graph 4 shows very good attention, and the graphic 5 shows very good embodiment value. Based on the above results the

aspect of patient satisfaction in the PKU Muhammadiyah Gamping Hospital has high satisfaction. (5) The result of analysis of Islamic spiritual guidance service program at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital has advantages and disadvantages in each sector, both in mentorship and in its system which is taken from the PKU Muhammadiyah Yogyakarta system. This can be known in the process of guidance on the patient.

**Keywords:** program evaluation, spiritual service

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping merupakan sebuah rumah sakit yang memiliki pelayanan rohani dengan sistem Islam. Hal ini dapat dilihat dari cara seorang konselornya dalam memberikan bimbingan serta nasehat kepada pasiennya. Mereka memasukkan unsur-unsur ilmu agama Islam dalam bimbingannya. Sehingga dari hal tersebut tentunya konselor yang dimiliki PKU Muhammadiyah Gamping notabennya berlatar belakang lulusan konseling Islam.

Sebagai sebuah rumah sakit swasta yang dimiliki Muhammadiyah, tentunya dalam memberikan pelayanan rohani tidak memandang apapun baik itu suku, ras, suatu agama, sebuah bangsa, golongan manusia, bahasa, sampai kepada status sosial dalam masyarakat. Dari Perbedaan yang terjadi tersebut, mereka justru harus lebih dihormati untuk mengingatkan pasien dan keluarga terhadap kekuasaan Allah, terutama bagi para pasien yang sedang menerima nikmat berupa sakit tersebut sehingga memunculkan sebuah arti kehidupan yang paling dalam yaitu keridhaan dari Allah SWT.

Tetapi kenyataannya di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping hanya memiliki konselor yang digabung dengan PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam pelayanan rohani, sehingga kadang mereka kekurangan tenaga untuk melayani pasien dengan jumlah yang banyak, akibatnya banyak pasien yang kurang puas dengan kinerja layanan rohaninya. Karena tidak efektif dan hanya beberapa orang saja setiap harinya. Kemudian dalam bimbingan kerohanian juga tidak memiliki program evaluasi yang jelas, akibatnya masalah yang terjadi dari tahun ke tahun selalu sama. Selain itu juga program-program dalam PKU

Muhammadiyah Gamping belum pernah di adakan penilaian secara contex, input, proses, serta produk yang dihasilkan. Sejatinya manusia memiliki arah dan sekaligus kekuatan dalam dirinya, adanya arah tersebut memberikan sebuah gambaran bahwa seorang manusia bukan hanya mempunyai kebutuhan semata tetapi memilki harapan untuk menggapai hal yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan dalam dirinya. (Wiramihardja, 2006:7)

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan Untuk mengkaji sejarah munculnya program kerohanian yang ada di PKU Muhammadiyah Gamping, Untuk mengetahui persiapan atau input pelaksanaan bimbingan rohani Islam yang terdapat di PKU Muhammadiyah Gamping, Untuk mengevaluasi proses pelaksanaan program bimbingan rohani Islam di PKU Muhammadiyah Gamping, Untuk mengetahui keberhasilan program layanan kerohanian Islam di PKU Muhammadiyah Gamping, Untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan bimbingan kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Gamping.

Manfaat penelitian ini secara teoritis, sebagai khazanah keilmuan khususnya dalam bidang dakwah bimbingan kerohanian Islam di rumah sakit dan sekurang-kurangnya dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan keilmuan di bidang pelayanan rumah sakit dalam mengevaluasinya, khususnya pelayanan kerohanian.

Penelitian ini menggunakan CIIP Evaluation Model yang dikembangkan oleh Stufflebeam dan kawan-kawan (1967) di *Ohio State University*. Stufflebeam (1969, 1971, 1983, Stufflebeam dan Shinkfield, 1985) adalah ahli yang mengusulkan pendekatan yang berorientasi kepada pemegang keputusan (a decision oriented evaluation approach structured) untuk menolong administrator membuat keputusan. Ia merumuskan evaluasi sebagai “suatu proses menggambarkan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan” (Stufflebeam, 1973, hlm 127). CIPP yang merupakan sebuah singkatan dari huruf awal empat buah kata, yaitu (*Context evaluation*) evaluasi terhadap konteks, (*Input evaluation*) evaluasi terhadap masukan, (*Process evaluation*) evaluasi terhadap proses, (*Product evaluation*) evaluasi terhadap hasil. (Arikunto dan jabar, 2014: 45)

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif- kualitatif dengan desain penelitian evaluatif. Penelitian ini bertempat di PKU Muhammadiyah Gamping, yang terletak di JL. Wates No.Km. 5,5, Ambarketawang, Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55294.

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam (*indepth interview*), dokumen, serta angket kepuasan pasien. Subjek penelitian ini merupakan keseluruhan dari sumber informasi yang dapat memberikan data tentang pelaksanaan bimbingan rohani Islam di PKU Muhammadiyah Gamping, bentuk evaluasi yang digunakan, beserta faktor yang memotivasi dan menghambat pelaksanaan tersebut dalam hal ini meliputi: pembimbing rohani Islam, perawat, serta pasien sebagai sumber data primer. Penelitian ini mengambil data dengan 45 responden dengan perbandingan 22 orang pasien menengah, 23 orang pasien kelas bawah. Wawancara dilakukan kepada semua pembimbing kerohanian Islam yaitu 5 pembimbing serta mewawancarai pasien dan perawat, masing-masing 4 dan 1 perawat.

Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: recorder yang digunakan untuk merekam hasil wawancara secara mendalam terhadap responden, angket kepuasan pasien sebanyak 45 angket, daftar pertanyaan atau panduan wawancara.

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung setelah selesai pengumpulan data dalam priode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Data diperoleh terdiri dari data primer dan data sekunder. Setelah ini dilakukan reduksi data dan dikelompokkan sesuai dengan masalah penelitian dan dilakukan analisis data deskriptif kualitatif dan penafsiran data angket secara persentase.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sejarah munculnya program Bimbingan Layanan Kerohanian Islam sangat penting untuk mengetahui perkembangan program dari tahun ke tahun yang sudah dilalui. Sejarah program bimbingan kerohanian Islam ini dapat dilihat dari

wawancara terhadap ketua bimbingan kerohanian Islam berikut: Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa munculnya bimbingan kerohanian Islam di dasari dari tujuannya yaitu sebagai media dakwah yang membantu masyarakat dalam menyadarkan bahwa penyakit yang dialami adalah sebagai kenikmatan dari Allah SWT. Agar meningkatkan derajat kita disisi Allah SWT. (wawancara dengan pembimbing tanggal 18 oktober 2017).

Sejarah program-program tersebut tidak diketahui oleh pak Akbar selaku ketua bimbingan kerohanian Islam, dikarenakan semua program bimbingan kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Gamping merupakan program yang diambil dari program-program yang ada di RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sehingga bimbingan kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Gamping, tidak mengetahui sejarah munculnya program-program tersebut. Akhirnya peneliti mencoba untuk mencari tau sejarah munculnya program-program layanan kerohanian Islma di RS. PKU Muhammadiyah Gamping dengan mendatangi pembimbing kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta, hasil wawancaranya sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti dapat melihat bahwa dalam pemunculan program bimbingan rohani Islam berkaitan dengan awal mula perdinya RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yang pada waktu itu atas usulan KH. Sudjak pada tanggal 15 februari 1923. Dengan nama poliklinik dan berubah menjadi PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem), dan sekarang menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat). Dengan hal tersebut menunjukkan bahwa dalam memunculkan program tanpa ada observasi terlebih dahulu. Dan hanya melihat dari berdirinya RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berkaitan dengan adanya penelitian ini bahwa melihat sejarah tersebut membuktikan bahwa dalam pemunculan bimbingan kerohanian Islam tidak dilakukan dengan melakukan observasi kepada pasien. (wawancara dengan pembimbing tanggal 28 oktober 2017)

Berdasarkan dari hal diatas dapat dipahami bahwa secara konteks membuktikan program-program diatas belum terlalu bagus dari segi konteks, ini dapat dilihat dari sejarah munculnya program tersebut yang diambil dari RS. PKU



Muhammadiyah Yogyakarta. Sehingga para pembimbing kerohanian Islam tidak mengetahui sejarah program-program tersebut.

Visi PKU Menjadi rumah sakit Muhammadiyah rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan yang Islami, bermutu dan terjangkau.

Misi PKU Memberikan pelayanan kesehatan paripurna bagi semua lapisan masyarakat sesuai dengan peraturan/ketentuan perundang-undangan, Menyelenggarakan upaya peningkatan mutu Sumber Daya Insani melalui pendidikan dan pelatihan secara profesional yang sesuai ajaran Islam, Melaksanakan da'wah Islam, amar ma'ruf nahi munkar melalui pelayanan kesehatan, yang peduli pada kaum dhuafa'.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dilihat dari segi konteks atau sejarah munculnya program bimbingan kerohanian Islam (Kurang Baik) ini dapat dilihat dari munculnya program tersebut tidak diawali dengan Survey dan hasil Survey tidak dirapatkan terlebih dahulu, namun dari program tersebut memiliki tujuan serta Visi dan Misi untuk menjalankan program Bimbingan Kerohanian Islam.

Pelaksanaan Bimbingan Kerohanian Islam Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap beberapa pembimbing kerohanian Islam di RS PKU Muhammadiyah Gamping menunjukkan pelaksanaan bimbingan kerohanian Islam, yaitu:

Berdasarkan observasi peneliti dapat dilihat bahwa Pak Tawakal Akbar Darajat, S. HI memulai bimbingan dengan mengucapkan salam, kemudian dengan penuh antusias pasien menjawab salam yang diucapkan pak Akbar. Dari observasi itu juga terlihat pak Akbar sangat ramah terhadap siapa saja pasien yang beliau bimbing tanpa membedakan antara pasien satu dan yang lainnya. Sikap yang ditunjukkan pembimbing juga sopan, karena sebelum masuk beliau mengetuk pintu dan salam kepada pasien. kesopanan pembimbing terlihat dari sebelum memulai bimbingan rohani beliau memperkenalkan diri terlebih dahulu, sehingga tercipta hubungan yang lebih dekat terhadap pasien. Selai itu juga untuk lebih mendekat kepada pasien, pembimbing menanyakan kondisi pasien dan

menanyakan apa yang dirasakan pasien sehingga dengan mengetahuinya pembimbing bisa lebih memahami pasien lebih dalam.

“pak Akbar memiliki bahasa yang santun. Sakit itu membuat dosa mereka berguguran, kemudian digantikan oleh pahala, sakit merupakan jihad, dan lain sebagainya. Selanjutnya beliau memberikan petuah keagamaan, pembimbing rohani memberikan semangat berupa motivasi kepada pasien dengan menceritakan kisah Nabi Ayub yang diberikan sakit kulit oleh Allah SWT. Dan pak Akbar mengingatkan pasien agar selalu menjaga shalatnya dan jangan lupa berdo'a kepada Allah SWT. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa pak Akbar memberikan perhatian yang sangat besar kepada pasien”. (wawancara dengan pembimbing tanggal 18 oktober 2017).

Berdasarkan hasil observasi tersebut terlihat bahwa perhatian Pak Akbar sangat terlihat dari cara beliau menjelaskan shalat dan wudhu ketika pasien sedang sakit. Beliau menjelaskan dengan sangat rinci dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. Setelah itu terlihat pak Akbar dengan penuh hikmat mendo'akan pasien.

Kemudian untuk membuktikan kebenaran pelaksanaan bimbingan yang dilakukan pak Akbar peneliti melakukan wawancara terhadap pasien, dalam wawancara itu pasien didapatkan informasi bahwa pasien menyatakan:

“pak parjono mengatakan: cara membimbing pak Akbar secara keseluruhan sangat bagus dan sesuai dengan apa yang di inginkan pasien. Secara garis besar apa yang disampaikan pasien hampir sama dengan apa yang disampaikan pak Akbar dalam wawancara. Bimbingan dimulai dengan mengucapkan salam, menanyakan kondisi pasien, memperkenalkan diri, memberikan petuah agama, memotivasi, mengingatkan ibadah, dan mendoakan. Ini menunjukkan bahwa apa yang direncanakan sesuai dengan apa yang dilaksanakan dilapangan”. (wawancara dengan pasien tanggal 21 oktober 2017).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Umi Nur Arifah, S. Sos. I peneliti peroleh data bahwasannya,

“proses pelaksanaan santunan rohani Islam: metode yang digunakan Bu Umi adalah metode pendekatan personal terhadap pasien. Ini dilakukan agar beliau lebih dekat dan lebih memahami apa yang dibutuhkan pasien. Selain itu dalam memberikan bimbingan juga beliau memulainya dengan salam, memperkenalkan diri, menanyakan kondisi pasien, kemudian memberikan petuah agama, dan memotivasi pasien, serta mendoakan pasien. Selain itu juga sebelum melakukan bimbingan biasanya beliau mendekati pasien terlebih dahulu, seperti menanyakan hal yang membuat beliau semakin dekat dengan pasien”. (wawancara dengan pembimbing tanggal 18 oktober 2017).

Berkaitan dengan hal tersebut, untuk lebih melihat proses penyampaian santunan rohani dari Ibu Umi, peneliti melakukan wawancara dengan pak Eko Harianto selaku pasien yang telah dibimbing rohani oleh beliau,

“pasien mengatakan: cara membimbing Bu Umi sangat bagus, pasien merasa puas dengan apa yang dilakukan beliau, selain itu pendekatan personal membuat pasien semakin nyaman untuk bercerita kepada pembimbing rohani Islam sehingga apa yang dilakukan pembimbing sesuai dengan kebutuhan pasien. Selain itu juga didapat bahwa apa yang disampaikan beliau mampu ditangkap dengan baik oleh pasien”. (wawancara dengan pasien tanggal 21 oktober 2017).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pak Rubianto selaku perawat yang bertugas di Al-Katsar, dalam wawancara itu beliau mengatakan:

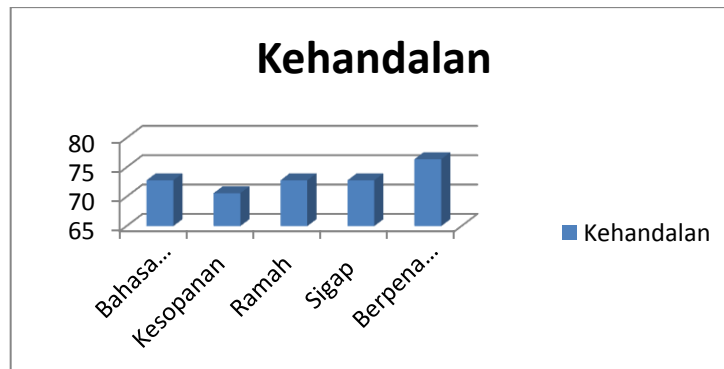
“Dalam melakukan bimbingan Bu Umi dan Pak Akbar bagus dalam membimbing, beliau merupakan pembimbing yang telaten sehingga membuat pasien menanyakan beliau ketika beliau tidak bertugas. Selain itu juga beliau ramah dan sopan ini menunjukkan bahwa beliau memiliki kepribadian yang baik kepada pasien maupun perawat”. (wawancara dengan perawat tanggal 23 oktober 2017).

Kelebihan bimbingan kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Gamping memiliki buku pedoman baik yang digunakan untuk pembimbing maupun untuk pasien, memiliki standar pedoman kerja, jadi hampir setiap pembimbing memiliki kemampuan yang mapan, memiliki struktur organisasi.

Kekurangan bimbingan kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Gamping Kadang ada yang terlambat datang bertugas, tidak memenuhi Target membimbing pasien, ada yang terbawa emosi ketika membimbing pasien

kepuasan pasien Berdasarkan grafik berikut, diketahui bahwa aspek kehandalan dari segi bahasa yang mudah dipahami memiliki persentase 72,8%, kesopanan 70,6%, ramah 72,8%, sigap 72,8%, dan berpenampilan menarik 74,6%, ini menunjukkan bahwa semuanya bagus karena persentase >50%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa dari aspek Kehandalan memiliki penilaian sangat bagus.

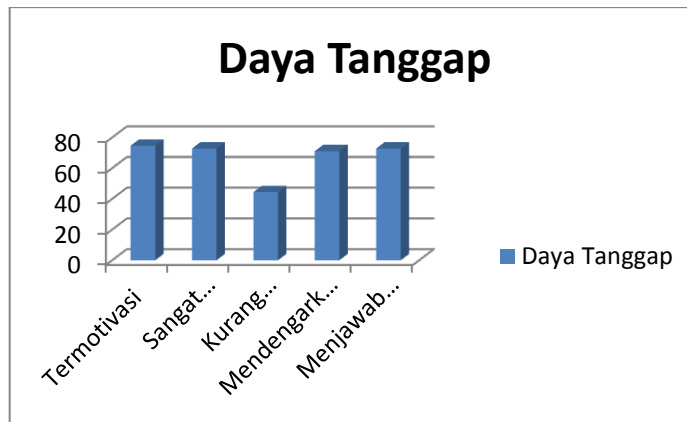
Grafik 4.2 : Aspek Kehandalan



Berdasarkan hasil grafik tersebut dari aspek kehandalan juga terlihat ketika peneliti melakukan observasi terhadap para pembimbing kerohanian Islam mulai dari bahasa pembimbing kerohanian yang sangat mudah dipahami bahkan kadang pembimbing menggunakan bahasa jawa untuk pasien yang lanjut usia yang tidak mengerti bahasa Indonesia. Selain itu juga semua pembimbing kerohanian memiliki pribadi yang bagus mulai dari sikapnya yang ramah terhadap semua pasien, sopan, sigap serta memiliki penampilan yang bersih dan menarik merupakan ciri khas dan menjadi daya tarik untuk mengambil hati para pasien. Oleh karena itu dengan adanya observasi tersebut membuktikan bahwa pembimbing kerohanian Islam memiliki aspek kehandalan yang baik.

Diketahui bahwa aspek daya tanggap dari segi termotivasi memiliki persentase 74,6%, sangat menggugah 72,8%, kurang respon 44,4%, mendengarkan keluhan 71,1%, dan menjawab pertanyaan 72,8%, ini menunjukkan bahwa terdapat 4 dengan penilaian bagus >50% dan 1 dengan penilaian kurang karena persentase <50%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa lebih banyak yang bagus dibandingkan yang kurang, sehingga dikatakan bahwa dari aspek daya tanggap memiliki penilaian bagus.

Grafik 4.3 : Aspek Daya Tanggap



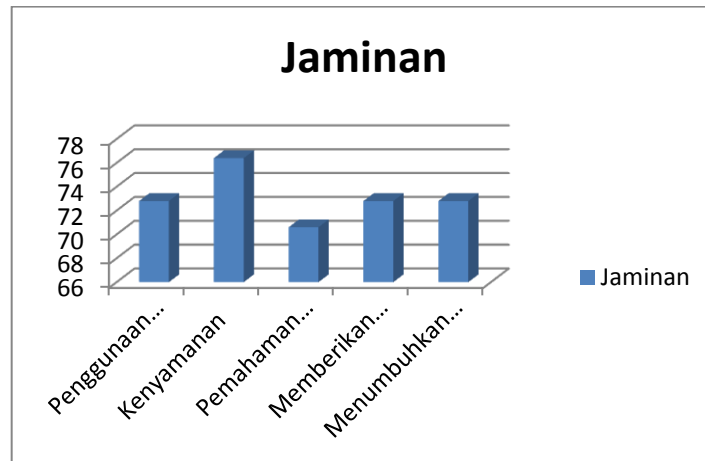
Berdasarkan hasil grafik tersebut dari aspek daya tanggap juga terlihat ketika peneliti melakukan observasi terhadap para pembimbing kerohanian Islam mulai dari materi pembimbing yang sangat mudah untuk dipahami sehingga mampu memberikan motivasi dan menggugah para pasien untuk sembuh dari penyakitnya dan lebih rajin untuk beribadah kepada Allah SWT. Selain itu juga dengan mendengarkan keluhan dan menjawab pertanyaan pasien membuat pasien semakin dekat dengan pembimbing dan mempunyai keinginan untuk mendengarkan dan melaksanakan apa yang telah diajarkan oleh pembimbing. Dari aspek daya tanggap membuat kedekatan antara pasien dan pembimbing juga seperti saudara, dan menjadi lebih mudah dalam memberikan bimbingan kerohanian kepada para pasien yang sedang dirawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

Berdasarkan grafik berikut, diketahui bahwa aspek jaminan dari segi penggunaan media memiliki persentase 72,8%, kenyamanan 76,4%, pemahaman baru 70,6%, memberikan kenyamanan 72,8%, dan menumbuhkan keyakinan 72,8%, ini menunjukkan bahwa semuanya bagus karena persentase >50%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa dari aspek jaminan memiliki penilaian sangat bagus.

Diketahui bahwa aspek jaminan dari segi penggunaan media memiliki persentase 72,8%, kenyamanan 76,4%, pemahaman baru 70,6%, memberikan kenyamanan 72,8%, dan menumbuhkan keyakinan 72,8%, ini menunjukkan

bahwa semuanya bagus karena persentase >50%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa dari aspek jaminan memiliki penilaian sangat bagus.

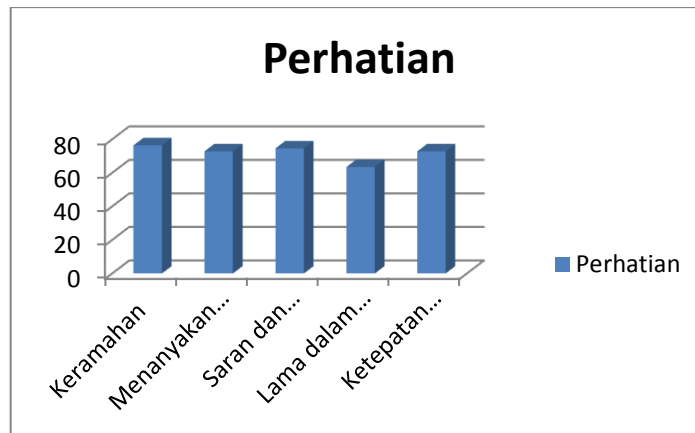
Grafik 4.4 : Aspek Jaminan



Berdasarkan hasil grafik tersebut dari aspek jaminan juga terlihat ketika peneliti melakukan observasi terhadap para pembimbing kerohanian Islam mulai dari penggunaan media yang sangat memadai sehingga membuat pasien nyaman dengan media yang telah diberikan. Selain itu juga dengan memberikan bimbingan kerohanian Islam juga membuat pasien memiliki pemahaman baru dari aspek pengetahuan, sehingga dengan mendapat pemahaman baru dalam keagamaan membuat pasien semakin yakin dengan nikmat yang Allah SWT berikan kepada pasien dalam menjalani kehidupannya. Oleh karena itu dengan mengacu grafik dan hasil observasi dapat dikatakan dari aspek jaminan yang diberikan oleh pembimbing rohani Islam sangat bagus.

Diketahui bahwa aspek perhatian dari segi keramahan memiliki persentase 76,4%, menanyakan kondisi 72,8%, saran dan masukan 74,6%, lama dalam pembimbing 63,5%, dan berpenampilan menarik 72,8%, ini menunjukkan bahwa semuanya bagus karena persentase >50%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa dari aspek perhatian memiliki penilaian sangat bagus.

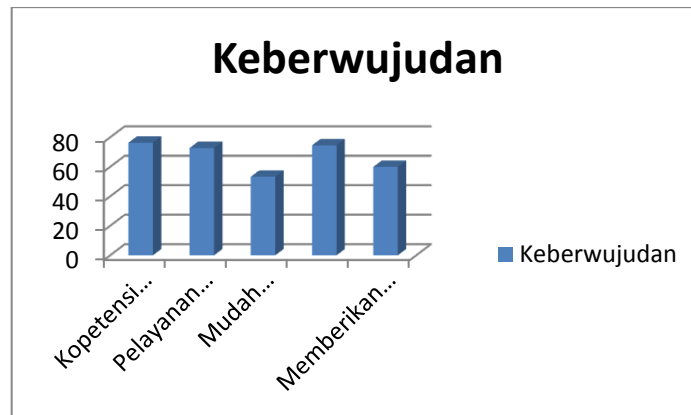
Grafik 4.5 : Aspek Perhatian



Berdasarkan hasil grafik tersebut dari aspek perhatian juga terlihat ketika peneliti melakukan observasi terhadap para pembimbing kerohanian Islam mulai dari cara membimbingnya yang sangat baik dan ramah sudah terlihat dari cara beliau menyambut pasien dan keluarga dengan menanyakan kondisi yang pasien dan keluarga, menanyakan apa yang dirasakan pasien, serta menanyakan apakah pasien sudah melaksanakan shalat atau belum. Selain itu juga setelah memberikan bimbingan rohani Islam para pembimbing memberikan nasihat serta saran kepada pasien baik dalam hal syukur maupun untuk terus bersemangat menjalani kehidupannya. Semua hal yang dilakukan oleh pembimbing di bingkai dengan waktu yang singkat dan menyesuaikan dengan kondisi pasien yang dirawat di rumah sakit. Oleh karena itu dengan melihat hasil grafik dan wawancara tersebut menunjukkan bahwa dari aspek perhatian yang dimiliki pembimbing sangat baik.

Diketahui bahwa aspek keberwujudan dari segi kompetensi baik memiliki persentase 76,4%, pelayanan memadai 72,8%, mudah dihubungi 53,3%, tanpa membedakan 74,6%, dan memberikan informasi 60%, ini menunjukkan bahwa semuanya bagus karena persentase >50%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa dari aspek Keberwujudan memiliki penilaian sangat bagus.

Grafik 4.6 : Aspek Keberwujudan



Berdasarkan kelima grafik diatas dapat disimpulkan bahwa dari segi kepuasan pasien dilihat dari grafik 1 kehandalan memiliki nilai sangat baik, grafik 2 daya tanggap memiliki nilai bagus, grafik 3 jaminan memiliki nilai sangat bagus, grafik 4 memiliki nilai sangat bagus, dan grafik 5 keberwujudan memiliki nilai sangat bagus. Berdasarkan hasil diatas dari segi kepuasan pasien yang dirawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping memiliki kepuasan tinggi.

### **KESIMPULAN**

Dari analisis hasil dan pembahasan, maka hasil penelitian tentang Evaluasi Program Layanan Kerohanian di RS. PKU Muhammadiyah Gamping dapat disimpulkan sebagai berikut.

Sejarah program layanan bimbingan kerohanian Islam menunjukkan (kurang baik), ini dapat dilihat dari munculnya program tersebut tidak diawali dengan Survey dan hasil Survey dirapatkan terlebih dahulu, namun dari program tersebut memiliki tujuan serta Visi dan Misi yang bagus, Perencanaan program layanan bimbingan kerohanian Islam dimulai dengan menyusun rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan dan tujuan, kemudian menentukan sumberdaya, adanya prosedur kerja untuk mencapainya. Dari hal tersebut dapat dikatakan dari segi perencanaan program layanan bimbingan kerohanian Islam sudah baik, Pelaksanaan program layanan bimbingan kerohanian Islam dapat dikatakan baik, ini dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yaitu mengimplementasikan keputusan, penerapan rencana untuk mencapai tujuan. Dan



apa yang dilaksanakan oleh pembimbing rohani sesuai dengan apa yang menjadi tujuan utama dari program tersebut, Hasil program layanan bimbingan kerohanian Islam dapat dikatakan baik, ini dapat dilihat Berdasarkan kelima grafik diatas dapat disimpulkan bahwa dari segi kepuasan pasien dilihat dari grafik 1 kehandalan memiliki nilai sangat baik, grafik 2 daya tanggap memiliki nilai bagus, grafik 3 jaminan memiliki nilai sangat bagus, grafik 4 perhatian memiliki nilai sangat bagus, dan grafik 5 keberwujudan memiliki nilai sangat bagus. Berdasarkan hasil diatas dari segi kepuasan pasien memiliki kepuasan tinggi, Hasil analisis program layanan bimbingan kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Gamping memiliki kelebihan dan kekurangan. Ini dapat diketahui dari proses bimbingan yang dilakukan terhadap pasien. Oleh karena itu perlu kiranya untuk menjadi perhatian dan sebagai bahan perbaikan.

Program layanan bimbingan kerohanian Islam di RS. PKU Muhammadiyah Gamping memang belum banyak dilakukan di rumah sakit lain, baik itu rumah sakit Muhammadiyah maupun yang non Muhammadiyah, padahal jika dikaji secara mendalam program tersebut memiliki banyak sekali manfaat yang sangat besar, baik bagi lembaga rumah sakit, pasien, pembimbing rohani, maupun peneliti itu sendiri. Oleh karena itu berikut ini adalah saran yang direkomendasikan:

Lembaga rumah sakit baik Muhammadiyah maupun non Muhammadiyah untuk memberikan bimbingan kerohanian Islam karena sangat bermanfaat bagi pasien, senantiasa mengarahkan kepada hal-hal positif dan memberikan pengetahuan Islam secara intensif. Program layanan bimbingan kerohanian Islam adalah salah satu dari sekian banyak program yang bisa diterapkan di setiap lembaga rumah sakit, baik rumah sakit. Berdasarkan penelitian diatas hendaknya sebuah bimbingan kerohanian memiliki tenaga yang cukup dalam melaksanakan bimbingan kepada pasien. dan dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat menjadikan perhatian bagi lembaga rumah sakit yang terkait untuk dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil sebuah kebijakan. Sebagai objek bimbingan kerohanian Islam sebaiknya pasien mengamalkan apa yang telah diberikan oleh pembimbing rohani, karena pasien bukan hanya membutuhkan

pengobatan jasmani saja, tetapi juga pengobatan secara rohani. Agar pasien dapat memiliki semangat untuk sembuh dari penyakitnya dengan izin Allah SWT.

Selanjutnya diharapkan para pasien dapat mengikuti program layanan bimbingan kerohanian Islam dengan khidmat, mendengarkan ustadz dan ustadzah pembimbing rohani ketika menyampaikan bimbingan. Pembimbing rohani memiliki tanggung jawab yang sama dalam membina dan membimbing pasien. Sehingga hendaknya seorang pembimbing untuk selalu ikhlas dalam melaksanakan tugasnya, dan juga seorang pembimbing harus selalu memberikan perhatian yang lebih kepada pasien agar nantinya pasien dapat lebih mudah dalam menangkap materi yang disampaikan. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mengembangkan lagi terkait penelitian ini, karena peneliti disini juga sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam melakukan penelitian ini. Untuk itu diharapkan peneliti selanjutnya untuk melengkapi dan menyempurnakan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Evaluasi program pendidikan*. Jakarta: Sianar grafika offset.
- Bayanie. “Studi tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Hotel Purnama Malang”. *Jurnal Psikologi*, volume 2, Th. 2001.
- Departemen Agama R.I. 1989. *Al-Qur'an & terjemahannya*. Semarang: C. V. Toha putra.
- Hidayah, Afifah. 2013. “Peningkatan Kecerdasan Spiritual Melalui Metode Bermain Peran Pada Anak Usia Dini” *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* Volume 7, Edisi 1, Th.2013.
- Kinasih, Dinda. “Peran Pendamping Spiritual Terhadap Motivasi Kesembuhan Pada Pasien Lanjut Usia”. *Jurna Stikes*, Volume 5, No. 1, Th. 2012.
- Kusumapradja. “Menjaga Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit*, MMK Universitas Diponegoro, Semarang, Th. 2002.
- Khilmiyah, Akif. 2016. *Metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Meleong, Lexi. 2007. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja rosdakarya.
- RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. 2017. *Tuntunan Ruhani Orang Sakit*, Yogyakarta.
- Ramadhon. 2013. *Efektifitas Program Mentoring Al-Islam Bagi Resident Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Yogyakarta: skripsi Fakultas Agama Islma Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dalinta, Rayna. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Cibitung”. *Jurnal Psikologi*, Volume 3, No. 4, Th. 2013
- Rusdiana, “Studi Tentang Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Mawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda” *Journal Konsentrasi Sosiologi*, volume 2, No. 4, Th. 2014
- Subandi & Hasanat, N.U. “Pengembangan Model Pelayanan Rohani Bai Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum”. Psikologika: *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi*, Volume 10, 5-16.Th. 2000.