

Implementasi Manajemen dan Budaya Kerja berbasis Syariah pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru

Zainur¹, Hendri Tanjung²

¹STAI HM. Lukman Edy Pekanbaru, Indonesia

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

e-mail: zainurpku@gmail.com

ABSTRAK. Penelitian ini mengungkap tentang penerapan manajemen dan budaya kerja yang harus dilaksanakan pada rumah sakit teruma yang berbasis Islam. Manajemen dan budaya kerja yang dimaksud adalah pengelolaan, pelayanan dan sampai pada pemilihan Sumber Daya Manusia (SDM). Studi literatur, analisis konten dan kualitatif diskriptif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan standar minimal pada rumah sakit yang asaskan Islam serta budaya kerja yang baik. Dalam aspek manajemen termuat beberapa hal yaitu manajemen organisasi, modal insani, pemasaran, akuntansi keuangan, fasilitas dan manajemen mutu yang berdasarakan syariah. Sementara budaya kerja yang penulis maksudkan adalah kebiasaan dalam dunia kerja yang islami.

Kata kunci: Implementasi Manajemen, Budaya Kerja, Rumah Sakit Islam.

ABSTRACT. *This study reveals about the application of management and work culture that must be carried out in Islamic-based hospitals especially. Management and work culture in question are management, service and up to the selection of Human Resources (HR). Literature study, content analysis and descriptive qualitative are the approaches used in this research. The result of this study is the application of minimum standards in hospitals based on Islamic principles and a good work culture. In the management aspect, several things are contained, namely organizational management, human capital, marketing, financial accounting, facilities and quality management based on sharia. While the work culture that the author means is a habit in the Islamic world of work.*

Keywords: *Implementation of Management, Work Culture, Islamic Hospital.*

PENDAHULUAN

Islam sangat memperhatikan persoalan manajemen, banyak ayat al-Qur'an yang memberikan penjelasan kepada kita diantaranya adalah; QS. Ash-Saf;4, QS.At-Taubah:71 serta hadits yang disampaikan oleh Rasulullah saw. Suatu kelembagaan akan dapat berjalan dengan baik jika dikelola (manage) secara baik. (Didin Hafidhuiddin & Hendri Tanjung, 2019). Dalam pengelolaan tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu menjalankan konsep manajemen yang didalamnya termuat konsep-konsep Islami, sebagaimana yang disampaikan oleh Cummings bahwa untuk pengembangan suatu organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang mumpuni.(Cummings & Worley, 2001).

Memberikan pelayanan yang ramah dan bersahabat sudah menjadi hal yang lumrah dan menjadi kebutuhan setiap rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan. Hal tersebut juga yang akan didapatkan saat berkunjung ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina didirikan pada tanggal 07 Januari 1980, merupakan rumah sakit yang didirikan atas komitmen dan kepedulian para tokoh masyarakat, ulama, dan dokter yang tergabung dalam yayasan bernama Yayasan Rumah Sakit Islam (YARSI) Riau. Sampai saat ini Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru masih dikelola oleh YARSI.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina diklasifikasikan sebagai rumah sakit umum menurut akreditasi yang dilakukan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS)

dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu dengan standar Paripurna tahun 2018. Artinya Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru merupakan rumah sakit umum yang memiliki akreditasi nasional berdasarkan standar rumah sakit yang meliputi: administrasi dan manajemen, pelayanan gawat darurat, serta pelayanan keperawatan dan rekam medis.

Akreditasi sebagai Rumah Sakit dengan tingkat paripurna secara nasional tidak menunjukkan bahwa Rumah Sakit Islam Ibnu Sina adalah rumah sakit berbasis pelayanan Islam. Ada jenis akreditasi lain untuk membuktikan bahwa rumah sakit adalah rumah sakit yang memiliki layanan syariah, yaitu akreditasi Rumah Sakit Syariah yang dikeluarkan oleh Majelis Upaya Kesehatan Indonesia (MUKISI) yang disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Syariah Nasional. (DSN) yang juga terus berkoordinasi dengan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Selain itu, Rumah Sakit Islam Ibnu Sina belum memiliki akreditasi sebagai Rumah Sakit Syariah.

Namun, kesan menjadi rumah sakit dengan layanan Islami dapat dilihat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Hal ini terlihat dari jumlah komentar pada kolom *Google Review* Rumah Sakit Islam Ibnu Sina yang memiliki 233 ulasan dimana ulasan berbagai macam komentar dengan tingkatan bintang yang berbeda-beda *Google Review* juga menambahkan komentar mengenai pelayanan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, baik dari segi keramahan pegawai maupun fasilitas yang disediakan rumah sakit dalam menunjang pelayanan syariah. Mereka juga mengatakan bahwa Rumah Sakit Islam Ibnu Sina memiliki kesan sebagai rumah sakit dengan layanan Islami. Selain dari hal di atas, dapat dijelaskan bahwa kesan secara Islami juga dapat diperoleh dari komentar pengguna facebook tentang keramahan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Islam kepada para pasien, selain itu mereka tidak hanya memberikan tanggapan tetapi juga mengupload fasilitas rumah sakit yang memadai.

Pelayanan yang terkesan islami di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dapat dirasakan di awal sambutannya "Assalamualaikum" dari mesin tiket parkir di depan pintu masuk - "Assalamu'alaikum" identik dengan salam yang diucapkan dalam Islam. Selanjutnya jika melihat dari arsitekturnya, masjid di bagian depan menambah kesan Rumah Sakit Islam. Selanjutnya, ketika Anda memasuki gedung, kata-kata "Assalamu'alaikum" akan sering terdengar. Baik itu dari perawat, staf, dokter hingga pasien, bahkan sesama pegawai rumah sakit saat bertemu. Lantunan ayat Al-Quran dan penayangan video kesehatan islami di ruang tunggu rumah sakit dan bimbingan yang diberikan oleh para ustadz yang senantiasa mengunjungi pasien menambah kesan islami saat berada di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina memiliki motto "Melayani Dengan Hati Nurani Islami" ini terlihat di website dan brosur yang dibuat oleh manajemen rumah sakit. Selain itu juga terdapat kata-kata Mutiara yang diambil dari hadits dan al-Quran tentang pentingnya menjaga kesehatan, pentingnya shalat dan berdoa yang menggugah hati para pasien dan pengunjung.

Setelah melihat apa yang terjadi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, peneliti menyadari bahwa kesan sebagai RS Islam milik Rumah Sakit Islam Ibnu Sina tidak akan muncul dengan sendirinya. Ada landasan yang mendasari bagaimana kesan rumah sakit itu bisa terbentuk. Kesan pelayanan Islami berasal dari budaya organisasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Rumah Sakit Islam Ibnu Sina memiliki budaya organisasi tersendiri yang bersifat gotong royong dan mengikat seluruh anggota didalamnya. Termasuk tenaga kesehatan dan pelayanan administrasi. Hal ini tentunya tidak lepas dari nilai dan aturan yang dianut oleh seluruh anggotanya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melihat lebih dalam budaya organisasi secara keseluruhan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dengan aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh anggotanya. Apalagi Rumah

Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru merupakan satu-satunya rumah sakit yang menyandang label “Islam” di kota Pekanbaru. Hal ini menjadi penting untuk diteliti mengingat bagaimana kesan pelayanan Islami di rumah sakit dapat terbentuk meskipun tidak memiliki akreditasi Syariah.

LITERATURE REVIEW

Konsep MSDM Islam dalam organisasi ini belum terkonstruksi dengan baik. Perusahaan perlu merumuskan dan meningkatkan pemahamannya sendiri tentang pentingnya mengembangkan individu dalam konteks bekerja di organisasi dan institusi (Asrar & Kuchinke, 2016). Organisasi adalah tempat untuk mengelola 6M (manusia, uang, metode, bahan, mesin, dan pasar) dan semua kegiatan proses manajemen untuk mencapai tujuan (Hasibuan, 2001).

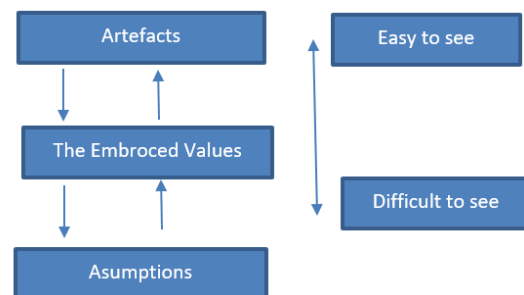
Mengembangkan organisasi berarti mengembangkan sumber daya manusianya untuk memiliki tanggung jawab yang besar, dan sesuai dengan semua sistem yang dianut dalam organisasi (Hasibuan, 2014). Hal ini akan mempengaruhi cara mereka bertindak (Robbins dan Coutler, 2010). Dalam perspektif Islam, budaya organisasi harus dikembangkan sesuai dengan fitrah dan pandangan Islam tentang manusia dan kemanusiaan. Oktina (2012) menyatakan bahwa Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam mulai menerapkan nilai-nilai Islam dalam kegiatan bisnis, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Penelitian yang lain, tentang “Penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik manajemen sumber daya manusia”, oleh Isti'adzah (2017) menunjukkan bahwa manusia memainkan peran utama dalam menjalankan fungsi manajemen. Sumber daya manusia yang baik akan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Hasyim (2009) menyatakan bahwa perusahaan yang menerapkan nilai-nilai Islam dalam manajemen sumber daya manusia menggunakan peraturan syariah Islam untuk mengatur hubungan fungsi manajemen sumber daya manusia, seperti perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi,

kontrak kerja, pelatihan, penilaian kinerja, pengembangan karyawan, dan kompensasi. Sumber daya manusia yang baik harus diikuti dengan motivasi yang tinggi agar karyawan bekerja sesuai harapan perusahaan. Motivasi adalah suatu proses dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan melibatkan kompetensi yang dimiliki, arah dari kekuatan yang sejalan dan kegigihan untuk mencapai tujuan perusahaan (Robbins & Judge, 2015). Motivasi kerja dalam Islam tidak hanya digunakan untuk meningkatkan produktivitas karyawan tetapi juga untuk beribadah kepada Allah subhanahu wata'ala (Anoraga & Prasetyo, 2015).

Selain itu terkait dengan budaya kerja Schein menjelaskan bagaimana budaya dapat terbentuk. Ia menjelaskan bahwa budaya dapat terbentuk dari berbagai tingkat. Schein menjelaskan bahwa ada asumsi dasar atau pola keyakinan yang membuat budaya ini bertahan dalam suatu organisasi (Miller, 2008).

Schein menyarankan model budaya yang terdiri dari tiga tingkat yang berbeda. Tingkatan-tingkatan tersebut terdiri menurut unsur-unsur suatu kebudayaan dan bagaimana interaksi antar unsur-unsur tersebut. Tingkatan unsur-unsur budaya tersebut dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Gambar 1. Budaya Organisasi Schein

Dari alur di atas jelas sekali bahwa asumsi dasar adalah inti dari budaya organisasi yang mendasari tumbuhnya nilai sehingga dapat terbentuk artefak sebagai pembentukan perilaku. Model budaya organisasi Schein di atas juga didukung oleh konsep organisasi budaya dikatakan oleh John dan A. Foss. Budaya organisasi adalah sesuatu yang dihasilkan melalui interaksi sehari-hari di dalam organisasi dimana bukan hanya sekedar tugas atau aktivitas dalam

pekerjaan, tetapi semua jenis komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi (Littlejohn & Foss, 2009). Aw dan Suranto menjelaskan bahwa wujud budaya organisasi adalah perilaku dan objek yang nyata. Misalnya pola perilaku, bahasa, pakaian, bangunan, dan lain-lain, semuanya itu bertujuan untuk mewujudkan karakter khas suatu organisasi sehingga organisasi tersebut memiliki karakter yang berbeda dengan organisasi lainnya (Aw, 2018).

Selanjutnya Sutrisno menyatakan bahwa budaya organisasi dapat diartikan sebagai suatu sistem nilai, keyakinan, asumsi atau norma yang berlaku, disepakati, dan diikuti, oleh anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah dalam organisasinya (Sutrisno, 2010). Lebih lanjut Trujillo dan Pacanowsky dalam Morissan juga menjelaskan bahwa cara hidup dalam organisasi adalah melalui budaya. Iklim atau suasana emosional dan psikologis yang meliputi moral, sikap dan tingkat produktivitas anggota berada di dalam budaya organisasi (Littlejohn & Foss, 2009). Untuk mencapai tujuan organisasi dengan budaya yang dimiliki oleh suatu organisasi, maka diperlukan adanya interaksi untuk mengkomunikasikan budaya organisasi kepada anggota organisasi, yang disebut dengan komunikasi organisasi.

Kohler dalam Aw menjelaskan bahwa model komunikasi yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi adalah komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi memiliki dua fungsi utama yaitu untuk menyatukan bagian-bagian organisasi dan memfasilitasi pertukaran informasi, pendapat dan sikap yang berjalan terus menerus dalam suatu organisasi (Aw, 2018). Dengan adanya komunikasi organisasi maka akan tercipta suatu pola hubungan kerja dalam organisasi tersebut. Pola hubungan kerja dalam organisasi disebut juga dengan alur organisasi. Komunikasi, aliran komunikasi organisasi akan menunjukkan pola pengelolaan informasi yang konstan dan berkesinambungan untuk membuat, menampilkan, mengirim, menerima, dan menginterpretasikan suatu pesan atau

informasi di dalam organisasi. Arus komunikasi organisasi diperlukan untuk menghubungkan individu yang berbeda posisi dalam organisasi agar komunikasi dapat berjalan sesuai dengan alur yang ditentukan organisasi. Aw menjelaskan bahwa pola komunikasi yang dapat diterapkan dalam suatu organisasi adalah dalam bentuk vertical, horizontal dan diagonal. (Aw, 2018)

Arah komunikasi yang baik dapat menentukan layanan, sama halnya dengan layanan yang diterapkan oleh Islam. Pelayanan yang dilakukan di Islam memiliki beberapa prinsip-prinsip yang harus diterapkan (Didin hafiduddin, Hendri Tanjung, 2019) yaitu:

Pertama, Shiddiq, artinya memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, dan amal perbuatan atas dasar nilai-nilai yang benar berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada kontradiksi dan pertentangan yang disengaja antara ucapan dengan perbuatan. Hal ini dijelaskan dalam QS. At-Taubah: 119 “Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu Bersama orang-orang yang benar “. Selanjutnya dalam hadits juga “Hendaklah kalian berlaku jujur, karena jujur itu mengantarkan kepada kebaikan”. Kedua, Istiqomah, memiliki arti memiliki konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik, meskipun mendapatkan berbagai macam godaan dan tantangan. Ketiga, Fathanah, berarti mengerti dan memahami dan menghayati secara mendalam segala yang menjadi tugas dan kewajibannya. Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan melakukan inovasi yang bermamfaat. Keempat, Amanah, memiliki arti bertanggung jawab dalam melakukan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat baik) dalam berbagai hal. Kelima, Tabligh, berarti mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam dalam kehidupan kita sehari-hari.

Nilai-nilai dalam Islam bersumber dari dua hal pokok, yaitu: iman dan ibadah. Oleh

karena itu, semua Kegiatan pengabdian berdasarkan Islam harus mencerminkan nilai-nilai tersebut. Lebih dari itu, pelayanan Islami itu sendiri tidak hanya terkait dengan pelayanan dengan menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya tetapi bagaimana seorang muslim memberikan pelayanan sehingga dapat tercipta kepuasan spiritual dalam diri setiap anggota organisasi (Mohieldin, Iqbal, Rostom, & Fu, 2011).

Bentuk pelayanan yang telah dilakukan oleh suatu organisasi akan menciptakan citra di mata masyarakat. Riel dan J. Fombrun dalam Suwatno, citra perusahaan merupakan penilaian global yang terdiri dari seperangkat keyakinan dan perasaan yang dimiliki setiap orang terhadap suatu organisasi (Suwatno, 2018). Selanjutnya citra perusahaan dapat ditunjukkan dari empat unsur yaitu, kepribadian, reputasi, nilai, dan identitas perusahaan (Harrison, 2000).

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Bodgan dan Taylor dalam Gunawan menambahkan bahwa penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang pada akhirnya akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilakunya yang dapat mengarahkan pada latar belakang individu secara keseluruhan (Gunawan, 2013).

Apalagi metode penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan metode studi kasus. Peneliti memilih menggunakan metode studi kasus karena peneliti hanya mengkhususkan diri dalam mengkaji fenomena budaya organisasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, bukan budaya organisasi rumah sakit secara keseluruhan. Untuk mendapatkan hasil penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik atau cara untuk memperoleh data atau informasi antara lain: Pertama, teknik wawancara. Teknik wawancara yang akan digunakan peneliti adalah wawancara mendalam melalui teknik *purposive sampling*. Kedua, teknik observasi atau observasi. Jenis observasi yang akan peneliti

lakukan adalah observasi langsung dan terlibat dalam kegiatan tersebut atau yang biasa disebut dengan *Active Participatory Observation*. Ketiga, Teknik Studi Dokumentasi. Selain itu, data yang akan digunakan peneliti adalah data primer.

Untuk mendapatkan hasil penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik atau cara untuk memperoleh data atau informasi antara lain: Pertama, teknik wawancara. Teknik wawancara yang akan digunakan peneliti adalah wawancara mendalam melalui teknik *purposive sampling*. Kedua, teknik observasi atau observasi. Jenis observasi yang akan peneliti lakukan adalah observasi langsung dan terlibat dalam kegiatan tersebut atau yang biasa disebut dengan *Active Participatory Observation*. Ketiga, Teknik Studi Dokumentasi. Selain itu, data yang akan digunakan peneliti adalah data primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina merupakan rumah sakit umum di kawasan Ibnu Sina Pekanbaru yang berdiri sejak 7 Januari 1980. Berbeda dengan rumah sakit pada umumnya, Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru memiliki layanan rumah sakit berbasis Islam. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru memiliki pemahaman bahwa profesi adalah sarana beribadah kepada Allah SWT untuk memberikan manfaat kepada masyarakat melalui pelayanan kesehatan dengan menerapkan iman, Islam dan Ihsan sesuai dengan Al-Qur'an dan sunnah sebagai nilai-nilai dasar Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Budaya organisasi di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru memberikan gambaran bahwa telah melaksanakan budaya yang berlandaskan keimanan, Islam dan Ihsan sesuai Al Quran dan As Sunnah. Berdasarkan konsep penelitian yang peneliti gunakan, menggunakan model budaya organisasi Schein. Tingkatan unsur budaya meliputi artefak, nilai, dan asumsi. Tiga tingkatan elemen budaya organisasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru adalah:

Artefak

Dalam hal ini Lingkungan fisik Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

sebagai bagian dari organisasinya Budaya meliputi: Seragam yang digunakan pegawai rumah sakit bercirikan seragam hijau (identik dengan warna Islami) serta bentuk seragam berbasis islami yang digunakan pegawai. Gaya bangunan timur tengah di depan rumah sakit dan warna hijau pada bangunannya. Kata mutiara hikmah dan potongan ayat al quran dan hadits dalam produk promosi rumah sakit. Nama kamar dalam bahasa Arab.

Lingkungan sosial sebagai budaya organisasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru meliputi pola kebiasaan aktivitas karyawan yang selalu mengucapkan salam ketika keluar ruangan. Mengucapkan doa dan harapan kepada pasien selama dan setelah melakukan tindakan. Ikut serta dalam pengajian dan kajian Islam. Lakukan puasa sunnah pada hari senin dan kamis. Sholat dhuha di pagi hari. Aktivitas karyawan dalam bercanda dengan karyawan lain dan saling mengingatkan untuk tidak membicarakan karyawan lain. Nilai yang dilaksanakan di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru adalah kerja keras, kejujuran, kerendahan hati, kesiapan melayani, integritas dan profesionalisme.

Asumsi Dasar

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru memiliki keyakinan bahwa "Profesi Adalah Sarana Ibadah". Mereka percaya bahwa bekerja di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru adalah untuk beribadah. Keyakinan merupakan inti dari budaya organisasi yang akan membentuk nilai-nilai yang akan dianut. Bentuk kepercayaan yang ada di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru juga memunculkan bentuk pengabdian yang tulus yang dilakukan oleh pegawai dimana bentuk pengabdian yang tulus itu sendiri sulit terlihat. Oleh karena itu, asumsi dasar berada pada tingkat ketiga dimana bentuk asumsi dasar tidak dapat dilihat secara visual. Nilai, keyakinan, dan aturan yang berlaku bagi karyawan medis dan non medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan Islami yang maksimal bagi pasien dan pengunjung

rumah sakit. Budaya organisasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru bermula dari asumsi dasar yang mereka pegang dan menjadi nilai-nilai yang dianut sebagai budaya organisasi. Oleh karena itu, artefak atau manifestasi budaya organisasi berupa aturan, pola perilaku kebiasaan pegawai, suasana emosional yang dirasakan, serta bentuk fisik yang dimiliki oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dapat dilihat dan dirasakan.

Komunikasi

Budaya organisasi yang dimiliki Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru tidak akan mengalir kepada seluruh anggota di rumah sakit tanpa adanya kegiatan komunikasi yang dilakukan di dalam rumah sakit. Model komunikasi yang digunakan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru termasuk dalam model komunikasi organisasi. Dengan adanya komunikasi organisasi, anggota organisasi akan dapat memahami bagaimana budaya yang ada dalam organisasi akan diterapkan dalam setiap aktivitas kerja yang mereka lakukan. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru menggunakan model komunikasi organisasi untuk meningkatkan pemahaman anggota organisasi tentang budaya organisasinya berdasarkan iman, Islam dan Ihsan, serta meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk mencapai tujuannya sebagai rumah sakit dengan layanan Islami.

Adapun fungsi dari komunikasi ini dilakukan adalah sebagai berikut:

Pertama., komunikasi organisasi untuk menyatukan bidang-bidang yang terpisah sehingga bidang-bidang tersebut tetap dapat menjalankan tugasnya yang berbeda dengan tetap pada arah budaya organisasi yang sama. Pembagian kerja di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru meliputi administrasi umum, keuangan, pelayanan medis, dan penunjang medis.

Kedua, komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru memudahkan masing-masing bidang dalam menyampaikan informasi sehingga dapat melaksanakan pelayanan keislaman dibawah organisasi

budaya yang telah mereka berikan dengan bidang tersendiri di rumah sakit. Penyampaian dan pertukaran informasi tidak hanya dilakukan sekali saja, tetapi dilakukan secara terus menerus, seperti dengan kegiatan sosialisasi dan evaluasi yang dilakukan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang telah mereka laksanakan, dan apakah sudah sesuai dengan budaya organisasi mereka atau tidak.

Ketiga, komunikasi organisasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru tidak berjalan begitu saja. Adanya alur komunikasi yang memudahkan dalam menyampaikan informasi dan budaya organisasinya kepada setiap individu. Disebabkan banyaknya bidang yang ada di rumah sakit, maka aliran komunikasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru merupakan aliran komunikasi organisasi horizontal. Dalam alur komunikasi horizontal ini, mereka menyampaikan informasi terkait budaya organisasi yang dimiliki rumah sakit melalui Kepala Divisi yang nantinya akan menyampaikannya kepada anggota lapangan. Dalam aliran komunikasi horizontal, proses penyampaian informasi melibatkan karyawan atau pimpinan yang masing-masing memiliki tingkat jabatan yang sama. Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bagian Keuangan, Kepala Bagian Pelayanan Medik, dan Kepala Bagian Penunjang Medis memiliki kedudukan yang setara dimana keduanya berada di bawah Wakil Direktur. Pada saat Direktur akan menyampaikan informasi kepada seluruh anggota di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, maka akan diwakili oleh Wakil Direktur yang akan menyampaikan informasi tersebut kepada keempat kepala bidang tersebut, selanjutnya masing-masing kepala bidang akan mengembalikan informasi tersebut kepada masing-masing kepala bidang sub bidang masing-masing. Akhirnya, informasi dari direktur akan sampai ke seluruh anggota Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

Dalam pelaksanaan sehari-hari Rumah Sakit Islam Ibnu Sina menerapkan

beberapa prinsip yang ada dalam Islam, tentunya hal ini diambil dari beberapa hal yang dilakukan pihak rumah sakit baik dari sisi pelayanan dan sisi pengobatan yang diberikan kepada para pasien. Diantara prinsip yang diberikan yaitu :

Profesional (Fathonah)

Dalam hal ini pihak rumah sakit menghayati dan memahami tentang tugas yang harus diberikan baik dalam hal pengobatan maupun dalam hal pelayanan. Seperti tidak pernah menolak pasien yang berobat, pihak rumah sakit menjalin Kerjasama dengan Lembaga dakwah seperti IKMI dan kelompok kajian lainnya, menjalin Kerjasama dengan Lembaga keuangan Islam seperti Bank Muamalat, BSI dan lainnya.

Kesopanan dan Kebaikan (Tabligh)

Dalam hal ini pihak rumah sakit senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berobat dengan menerapkan “tegur, sapa dan salam”. Selain itu pihak rumah sakit selalu memberikan pelayanan dan bimbingan Islam kepada para pasien dan mendoakan pasien untuk segera pulih. Pihak rumah sakit memiliki team sendiri yang bekerjasama dengan Lembaga dakwah yang lain dalam memberikan bimbingan ini, hal ini dilaksanakan untuk maksimalisasi pelayanan dan menerapkan prinsip dan nilai islami.

Jujur (ash-Shiddiq)

Pihak rumah sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru melaksanakan sifat yang dianjurkan oleh Islam yaitu jujur, dimana dalam pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit berusaha menjelaskan sesuai dengan yang adanya, misalnya tentang obat-obatan, biaya yang diberikan sesuai dengan jasa yang diberikan.

Amanah

Rumah sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam hal memelihara ibadahnya tidak hanya terfokus pada karyawan saja, tetapi juga diterapkan kepada pasien dan keluarga pasien yang berada pada komplek tersebut dengan menyediakan beberapa fasilitas ibadah seperti kit tayamum bagi pasien yang tidak boleh berwudhu, masjid As-Syifadengan memberikan speaker untuk

mendengarkan adzan agar keluarga pasien dapat melaksanakan shalat secara bergantian di masjid.

KESIMPULAN

Dari pemaparan yang penulis jelaskan, dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai islam yang diterapkan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina keseluruhannya didasari dari dua hal pokok yaitu iman dan ibadah. Oleh karena itu segala bentuk aktivitas dan budaya kerja yang dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Ibnu sina harus mencerminkan pada dua hal tersebut baik dalam pelayanan maupun tindakan yang dilakukan oleh pihak yang berkompeten terhadap pengobatan tersebut. Diantara nilai-nilai islam yang diterapkan rumah sakit Islam Ibnu Sina adalah shiddiq, Amanah, fathanaah, tabligh. Selain itu, layanan prima yang diberikan bukan hanya berorientasi pada profit semata akan tetapi lebih dari itu yaitu dapat memberikan pertolongan kepada masyarakat sehingga nilai *falah* yang disampaikan dalam Islam itu terpenuhi.

REFERENSI

- Ardianto, E., & Soemirat, S. (2004). *Dasar-dasar humas. Cetakan Ketiga*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ah, S. (2018). *Komunikasi Organisasi: Prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dalimunthe, SF (2015). Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Budaya. *Jurnal Babas Unimed*, 26(3), 75111.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 143.
- Hafidudin, D., & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Inpres.
- Harrison, S. (2000). *Hubungan Masyarakat: Sebuah Pengantar*. Cengage Belajar EMEA.
- Kartajaya, H., & Sula, MS (2006). *Pemasaran Syariah*. Bandung: Mizan.
- Kholik, A. (2019). Pemahaman Karyawan Pada Budaya Organisasi Di Pt. Abc Medium Dinamika. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 7(2).
- Littlejohn, SW, & Foss, KA (2009). *Teori komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Miller, KI (2008). *Komunikasi Organisasional*. Ensiklopedia komunikasi internasional.
- Mohieldin, M., Iqbal, Z., Rostom, A., & Fu, X. (2011). *Peran Keuangan Islam dalam Meningkatkan Keuangan Inklusi di negara-negara Organisasi Kerjasama Islam (OKI)*. Bank Dunia.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi, edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suwatno, H. (2018). *Pengantar Humas Kontemporer*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.