

**MANAJEMEN DAKWAH RUMAH SAKIT  
SIAGA MEDIKA PURBALINGGA  
DALAM MELAYANI PASIEN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah  
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Dakwah (S.Sos)**

**OLEH :  
SITI NURHALIMAH  
NIM: 1423104039**

**PROGRAM STUDI MANAGEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurhalimah  
Nim : 1423104039  
Jenjang : S.1  
Fakultas : Dakwah  
Jurusan : Pengembangan Masyarakat  
Judul Skripsi : **Manajemen Dakwah Rumah Sakit Siaga Medika  
Purbalingga dalam Melayani Pasien**

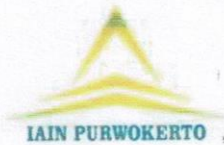
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa naskah skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, diberi tanda dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini, apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 12 Juli 2021  
Yang Menyatakan,



**Siti Nurhalimah**  
NIM. 1423104039



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553 Website: www.iaipurwokerto.ac.id

PENGESAHAN  
Skripsi berjudul :

**MANAJEMEN DAKWAH RUMAH SAKIT  
SIAGA MEDIKA PURBALINGGA  
DALAM MELAYANI PASIEN**

disusun oleh **Siti Nurhalimah**, NIM. **1423104039**, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada hari : **Senin** tanggal : **19 Juli 2021**, dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing/Penguji I,

Sekretaris Sidiang/Penguji II,

Arsam, M.S.I

NIP.: 19780812 200901 1 011

Asep Amaludin, M.Si.

NIP.: 19860717 201903 1 008

**IAIN PURWOKERTO**

Penguji Utama,

Dr. Musta'in, S Pd, M.Si.  
NIP.: 19710302 200901 1 004

Mengesahkan  
Pada tanggal : 5 Agustus 2021  
Dekan,



H. Abdul Basit, M.Ag  
NIP.: 1969 1219 1998 031001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto

di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Siti Nurhalimah NIM. 1423104039 yang berjudul: **Manajemen Dakwah Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien.**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah, IAIN Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Manajemen Dakwah (S.Sos).

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Purwokerto, 12 Juli 2021

Pembimbing



**Arsam M.S.I**

NIP. 19780612 200901 1 011

M

**MANAJEMEN DAKWAH RUMAH SAKIT  
SIAGA MEDIKA PURBALINGGA DALAM MELAYANI PASIEN**

**Siti Nurhalimah  
NIM. 1423104039**

**ABSTRAK**

Pada perubahan perkembangan zaman seperti saat ini, dakwah dengan cara melalui mimbar-mimbar dan pengaras suara nampaknya dianggap kurang efektif dan kini dakwah tidak lagi hanya berada di tempat-tempat konvensional dakwah seperti masjid, pesantren dan majelis ta'lim. Tetapi kini dakwah sudah berada di rumah sakit, hotel-hotel, radio dan televisi. Dakwah sudah semestinya dilakukan dengan penataan dan pendekatan yang sistematis. Oleh karena itu diperlukan sebuah manajemen baik dalam menjalankan sebuah aktivitas dakwah. Pasien merupakan sasaran yang utama dalam pelaksanaan dakwah di Rumah Sakit yaitu sebagai Mad'u atau penerima dakwah. Prinsip Manajemen Islam sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pasien didalam Rumah Sakit bagi Manajemen Dakwahnya.

Metode penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sementara jenis penelitian ini adalah lapangan menggunakan metode pengumpulan data yang meliputi baik partisipan maupun non partisipan, wawancara secara kombinasi baik terstruktur dan semi terstruktur, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen dakwah yang dilakukan oleh Rumah Sakit Siaga Medika dalam melayani pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen dakwah yang diterapkan pada Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadits yang diturunkan dalam prinsip-prinsip Manajemen Islam bahwa pada dasarnya manusia memiliki watak *hanif* yaitu cara pandang positif yang akan menyebabkan seseorang memilih yang baik dan benar dalam semua kehidupannya. Sehingga Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga yang dalam hal ini melaksanakan kegiatan dengan cara mengajak dalam hal kebaikan dalam kondisi apapun untuk selalu meningkatkan rasa berbaik-sangka terhadap Allah dan selalu memiliki rasa sabar, tabah serta lebih mendekatkan diri terhadap Allah dengan menjalankan kewajibannya dalam kondisi sakit dengan adanya mengajak hal tersebut agar tidak terlintas perasaan putus asa terhadap kondisi pasien akan sakitnya yang dideritanya. Adapun pelaksanaan manajemen dakwah sudah berjalan sesuai dengan sebagaimana mestinya, yaitu adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

**Kata kunci: manajemen dakwah, rumah sakit, pasien**

## MOTTO

سَيَهْدِيهِمْ وَيُصْلِحُ بَالَهُمْ

Allah akan memberi petunjuk kepada mereka dan memperbaiki keadaan mereka

(Q.S Muhammad: 5)

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan inayah-Nya serta telah memberikan cinta dan kasih sayang-Nya kepada kita semua. Sholawat dan salam senantiasa kita limpahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad *Shallallahu Alaihi Wa Sallam*, beserta segenap keluarga dan sahabatnya serta para pengikutnya sampai akhir zaman.

Alhamdulillah, atas segala nikmat yang diberikan Allah SWT, akhirnya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial Fakultas Dakwah Institut Agama Islam (IAIN) Purwokerto. Adapun judul yang penulis ajukan adalah “Manajemen Dakwah Rumah Sakit Siaga Medika dalam Melayani Pasien”

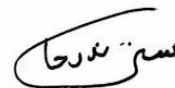
Segala sesuatu yang ada dalam skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan peran serta berbagai pihak yang telah membantu dengan ikhlas. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. K.H. Moh Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Prof. Dr. K.H. Abdul Basit, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. Musta'in, M.S.I., Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Arsam M.S.I., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dan selaku pembimbing skripsi yang memberikan bimbingan dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

7. Segenap dosen Institut Agama Islam Negeri Purwokerto yang telah memeberikan berbagai macam ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
9. Kedua orangtua, yang selalu memberikan dukungannya, baik materiil maupun moril, semoga saya dapat menjadi anak yang berbakti.
10. Suami saya (Ali Mustofa), yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan do'anya untuk saya. Semoga saya dapat menjadi istri yang berbakti.
11. Sahabat saya (Munawaroh Ulfah), yang selalu memberikan motivasi dan tenaga dalam proses penulisan skripsi ini.
12. Bapak Nico Mudayana selaku kepala HRD Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dan Mas Muzaini F. S.Pd.I selaku ketua komite tarbiyah dan pelayanan serta Mba Dini dan mas Gilang Selaku tim tarbiyah beserta seluruh Karyawan Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga, terimakasih atas bantuannya.

Tak ada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terimakasih, melainkan do'a semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang lebih dari Allah SWT. *Aamiin*.

Purwokerto, 12 Juli 2021  
Penulis,



**Siti Nurhalimah**  
NIM.1423104039



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Konseptual dan Operasional .....	4
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka .....	8
F. Kerangka Teori.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen Dakwah.....	15
1. Pengertian Manajemen Dakwah.....	15
a) Pengertian Manajemen.....	16
b) Pengertian Dakwah .....	16
c) Pengertian Manajemen Dakwah .....	21
2. Tujuan Manajemen Dakwah.....	23
3. Prinsip Manajemen Dakwah.....	26
4. Fungsi Manajemen Dakwah.....	30
a) Perencanaan Dakwah ( <i>Planning</i> ) .....	31
b) Pengorganisasian Dakwah ( <i>Organizing</i> ).....	33
c) Pelaksanaan Dakwah ( <i>Actuating</i> ).....	34
d) Evaluasi Dakwah ( <i>Controlling</i> ).....	35

B. Rumah Sakit .....	36
1. Pengertian Rumah Sakit .....	37
2. Macam-macam Rumah Sakit .....	37
C. Pengertian Pelayanan.....	37
D. Pasien.....	38
1. Pengertian Pasien.....	38
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Pendekatan Penelitian.....	43
C. Lokasi Penelitian .....	43
D. Sumber Data .....	43
1. Data Primer.....	44
2. Data Sekunder .....	44
E. Subyek dan Obyek Penelitian.....	44
1. Subyek Penelitian .....	44
2. Obyek Penelitian .....	44
F. Teknik Pengumpulan Data .....	45
1. Observasi .....	45
2. Wawancara .....	47
3. Dokumentasi.....	48
G. Teknik Analisa Data .....	48
1. Reduksi Data .....	49
2. Penyajian Data.....	49
3. Menarik Kesimpulan .....	50
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM, PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b>	
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga .....	51
1. Sejarah berdirinya RS Siaga Medika Purbalingga .....	51
2. Visi dan Misi RS Siaga Medika Purbalingga.....	52
3. Struktur Organisasi.....	53
4. Sarana dan Prasarana .....	55
B. Penyajian Data Kegiatan Dakwah di RS Siaga Medika Purbalingga.....	61
1. Jenis-Jenis Kegiatan Dakwah di RS Siaga Medika Purbalingga.....	61
2. Manajemen Dakwah RS Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien.....	65

3. Analisis Manajemen Dakwah RS Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien.....	94
---	----

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	104
B. Saran-Saran.....	105
C. Kata Penutup .....	106

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah Agama yang ajarannya bersifat umum, melibatkan seluruh aspek kehidupan manusia di setiap ruang dan waktu. Ajaran Islam yang bersifat Umum ini, diharapkan menjadi cerminan dalam melaksanakan segala aktivitas dalam bidang dakwah sebagai wujud contoh. Secara umum, dakwah adalah upaya menyeru atau mengajak kepada hal kebaikan berdasarkan perintah Allah Swt yang dijelaskan dalam Al Qur'an. Dengan adanya perkembangan zaman teknologi semakin canggih seperti saat ini, dakwah dengan cara melalui mimbar-mimbar dan pengeras suara sudah dianggap tidak efektif lagi. Dakwah tidak lagi hanya berada di tempat-tempat konvensional dakwah seperti masjid, pesantren dan majelis ta'lim. Bahkan dakwah kini sudah berada di rumah sakit, hotel-hotel, radio dan televisi. Zaman sudah berubah, teknologi sudah maju, arus informasi sudah gencar, dan media cetak-eletronik sudah bisa diakses dimana-mana. Hal ini mengubah pola pikir, perspektif, dan citra seseorang dalam melibatkan persolan sosial bahkan agama.<sup>1</sup>

Perkembangan masyarakat yang semakin meningkat, tuntutan yang sudah semakin beragam, membuat dakwah kurang efektif jika dilakukan secara tradisional. Dakwah kini sudah berkembang menjadi profesi, yang menuntut ketrampilan, perencanaan dan manajemen yang handal. Untuk itu diperlukan sekelompok orang yang secara terus menerus mengkaji, meneliti dan meningkatkan aktivitas dakwah secara profesional. Sebagaimana yang telah disampaikan dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Ali Imron [3] ayat 104:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ١٠٤

---

<sup>1</sup> Moh. Ali Aziz, Rr. Suhartini, A.Halim, *Dakwah Pemembrdayaan Masyarakat*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2005), 5.

Artinya: “Dan hendaklah diantara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar . dan mereka itulah orang-orang yang beruntung (QS. Ali Imron [3]: 104)”<sup>2</sup>

Dengan adanya ayat diatas adalah agama lebih dipahami sebagai penyelamat seseorang. Untuk itu dakwah tidak bisa dilakukan hanya sekedar gaya, tetapi memerlukan penataan, dan pendekatan yang sistematis guna mencapai tujuan dakwah yang sesuai yaitu adanya perubahan. dengan maksud adanya perubahan dari yang tidak baik menjadi baik, dari yang tidak beriman menjadi beriman. Sehingga, Islam tampil sebagai agama yang rahmatan lil ‘alamin atau dengan dakwah Islam mampu membawa kebaikan untuk semua umat.

Aktivitas dakwah dikatakan berjalan secara efektif apabila apa yang menjadi tujuan benar-benar dapat dicapai. Maka diperlukan sebuah manajemen yang baik dalam menjalankan aktivitas dakwah dan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen. Dimana manajemen merupakan sebuah proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>3</sup> Melihat betapa pentingnya manajemen dalam pelaksanaan dakwah maka diperlukan sebuah sarana atau cara bagaimana isi atau pesan dakwah yang terkandung dalam agama dapat tersampaikan kepada umat dengan pemahaman yang benar.

Dari banyaknya permasalahan masyarakat dalam kehidupan ini, salah satu lembaga yang melakukan upaya untuk melaksanakan kegiatan dakwah dengan cara pembimbingan dan mengajak kepada pasien adalah Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga.

Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga merupakan sebuah rumah sakit yang beralamatkan di jalan Letnan Sudadi, Desa Karangsentul, Kecamatan

---

<sup>2</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Al-Qur'an Terjemahan Indonesia*, 63.

<sup>3</sup> M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana 2006), 9.

Padamara, Kabupaten Purbalingga dengan dibawah naungan yayasan siaga sejahtera. Dimana pimpinannya merupakan dari organisasi salafy, atau yang biasa dikenal dengan paham salafy.

Dari hasil observasi awal pada tanggal 05 Desember 2019, Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam proses pelayanan rumah sakit sudah terlihat bahwa rumah sakit tersebut menerapkan manajemen yang Islami.<sup>4</sup> Dibuktikan adanya *pertama*, salah satunya dengan melihat cara pengkrekrutan karyawan adanya tes seleksi penerimaan calon karyawan menggunakan ujian Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan pengetahuan serta Pengamalan Ibadah (PPI). *Kedua*, dari segi pakaian karyawan rumah sakit yang muslim dan syar'i dan khususnya untuk karyawan menggunakan jilbab besar bahkan ada yang menggunakan cadar. *Ketiga*, terdapat budaya atau kebiasaan karayawan yaitu adanya 3S yaitu senyum, salam dan sapa dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. *Keempat*, ketika waktu sholat tiba semua aktivitas di Rumah Sakit diberhentikan dulu, contohnya kantin rumah sakit ketika menjelang waktu sholat akan ditutup sementara. Hal ini, memang Rumah Sakit menekankan kepada karyawan untuk melaksanakan sholat tepat waktu dan berjamaah.

Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga juga menerapkan kegiatan dakwah dalam pelayanan terhadap pasien. Yaitu dengan adanya kegiatan seperti bimbingan rohani pasien/keluarga pasien, bimbingan ibadah pasien/kelurga pasien, bimbingan fiqih pasien/keluarga pasien, pembagian buku panduan bimbingan rohani pasien, pelayanan doa dan ruqiyah, pelayanan konsultasi rohani pasien, pelayanan talqin, pelayanan pemulasaran jenazah dan pengajian Islami. Adapun kegiatan tersebut dikelola oleh Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga.

---

<sup>4</sup> wawancara dengan Pak Nico Mudayana HRD di RSU Siaga Medika PBG, 05 Desember 2019 Pukul 14:00 WIB.

Berdasarkan uraian diatas penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam tentang kegiatan dakwah yang sekaligus akan dijadikan pembahasan skripsi dengan judul “Manajemen Dakwah Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien”

## **B. Definisi Konseptual dan Operasional**

Untuk memberikan gambaran yang lebih operasional mengenai berbagai konsep, serta untuk menghindari kesalahpahaman judul diatas, maka penulis perlu memberikan beberapa penegasan atau pembatasan terhadap beberapa konsep tersebut, seperti:

### **1. Manajemen Dakwah**

Definisi manajemen dakwah adalah sebuah pengaturan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan dan aktivitas yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan dakwah.<sup>5</sup> terdapat pengertian lain yaitu manajemen dakwah sebagai proses perencanaan tugas, menghimpun dan menetapkan tenaga-tenaga pelaksanaan dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkan kearah pencapaian tujuan dakwah.<sup>6</sup>

Manajemen dakwah secara terminologi yang terdiri dari dua kata, yakni “manajemen” dan “dakwah”. kedua kalimat ini berasal dari disiplin ilmu yang sangat berbeda. Istilah yang pertama berasal dari disiplin ilmu yang sekuler, yakni ilmu ekonomi. Dalam hal tersebut prinsipnya adalah dengan modal yang sekecil-kecilnya untuk mendapat keuntungan yang sebesar besarnya. Sedangkan Istilah yang kedua berasal dari lingkungan agama, yakni ilmu dakwah. ilmu ini berada dalam posisi diatas prinsip, ajakan menuju keselamatan dunia dan akhirat, tanpa paksaan dan intimidasi serta tanpa bujukan dan iming-

---

<sup>5</sup> M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana 2006), 36-37.

<sup>6</sup> A.Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Bulan Bintang University Press, 2010),

iming material. Dakwah datang dengan tema menjadi rahmat bagi semesta alam.<sup>7</sup>

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen dakwah adalah suatu kegiatan bersama yang terencana dan sistematis yang mempunyai cita-cita dan tujuan untuk membimbing manusia kearah yang lebih baik.

Jadi, manajemen dakwah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu proses manajemen dakwah yang dilakukan oleh Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam program dakwahnya yang diterapkan untuk seluruh karyawan rumah sakit, hal tersebut merupakan program yang sangat membutuhkan manajemen guna untuk mengatur dakwah yang akan disampaikan melalui program tersebut.

## 2. Rumah Sakit Siaga Medika

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, definisi rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta memiliki fungsi sosial.

Adapun klasifikasi rumah sakit berdasarkan pada jenis pelayanan dan pengelolaan sebagai berikut: <sup>8</sup>

### a. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan jenis pelayanan rumah sakit diklasifikasikan menjadi Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah Sakit

---

<sup>7</sup>A. F. Stoner, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Erlangga, 1996), 45.

<sup>8</sup>UU No. 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit



Umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan Rumah Sakit Khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

b. Berdasarkan pengelolaan

Berdasarkan pengelolaan rumah sakit diklasifikasikan menjadi Rumah Sakit publik dan Rumah Sakit Private. Rumah Sakit Publik yaitu dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah Sakit Privat yaitu dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk Perseroan Terbatas atau persero.

3. Melayani Pasien

Melayani Pasien secara terminologi berasal dari kata yaitu “melayani” dan “pasien”. Kedua kata tersebut masing-masing memiliki pengertian yang berbeda. Yaitu yang pertama, melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang, atau meladeni.<sup>9</sup> Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa melayani adalah sebuah kegiatan membantu seseorang dalam suatu pekerjaan. Sedangkan, pengertian pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.<sup>10</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa melayani pasien adalah membantu dan mengurus semua yang diperlukan seseorang yang membutuhkan perawatan atau pengobatan di rumah sakit.

Dari pemaparan beberapa defnisi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dari judul penelitian ini, adalah

---

<sup>9</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

<sup>10</sup>Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 1 Ayat 4

sebuah penelitian untuk meneliti manajemen dakwah yang diterapkan pada sebuah lembaga dalam mengelola sumber daya manusia (pasien) dan akan diteliti seberapa besar pengaruh rumah sakit dalam melayani pasien. Untuk itu peneliti memilih Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga sebagai tempat penelitian, karena telah menerapkan manajemen dakwah dalam melayani pasien.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan dalam skripsi ini adalah Bagaimana Manajemen Dakwah yang dilakukan oleh Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan yang diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen dakwah yang dilakukan oleh Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam melayani pasien.

#### **2. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

1. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk memperoleh data digunakan sebagai penelitian yang serupa yaitu tentang realita manajemen dakwah yang dilakukan oleh Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam melayani pasien.
2. Dapat digunakan untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan di Perpustakaan.

##### **b. Manfaat Praktis**

1. Bagi Peneliti, dapat memberikan wawasan secara mendalam mengenai manajemen dakwah yang dilakukan oleh Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam melayani pasien

2. Bagi Lembaga, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam manajemen dakwah yang dilakukan oleh Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam melayani pasien

#### **E. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka salah satunya telaah terhadap hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan obyek peneliti yang sedang dikaji. Kemudian, bagaimana hasilnya jika dikaitkan dengan tema peneliti yang akan dikerjakan dan apa atau bagaimana yang belum diteliti.<sup>11</sup> Kajian Pustaka ini digunakan menghindari kesamaan dan untuk menghindari plagiasi dengan penelitian lain yang sejenis.

Dengan demikian kajian pustaka pada penelitian ini mengacu pada hasil-hasil penelitian sebagai berikut:

Hasil Penelitian Skripsi yang berjudul *Analisis Pengelolaan Kegiatan Dakwah di Rumah Sakit PDHI Yogyakarta* dari Dedy Anwar dilakukan pada tahun 2015. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan dakwah yang ada di Rumah Sakit PDHI Yogyakarta sudah sistematis dan konseptual, terlihat dari perilaku dakwahnya yang memiliki Pendidikan dan pengalaman dalam keislaman, obyek dan mitra telah disesuaikan dengan kemampuan dalam pemberian materi. Kegiatan dakwah yang dilaksanakan di Rumah sakit ini dikelola dengan baik oleh bagian Bina Rohani. Dalam hal ini komponen-komponen yang perlu diperhatikan dan dilakukan agar kegiatan atau program dakwah yang ada di Rumah Sakit PDHI Yogyakarta adalah mengatur penentuan Da'i, penentuan/ obyek dakwah, penentuan materi dakwah, penentuan sarana dakwah, penentuan metode dakwah agar kegiatan

---

<sup>11</sup>Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto, *Pedoman Penulisan Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto*, (Purwokerto: STAIN Press, 2014), 5

dakwah yang dilakukan tertata, sistematis, dan konseptual dan juga menghadirkan dakwah sebagai Institute Islam yang fungsional.<sup>12</sup>

Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah subyek, obyek dan lokasi dari skripsi diatas dengan skripsi yang akan dikaji. Bukan hanya itu skripsi yang akan dikaji oleh peneliti lebih fokus terhadap manajemen dakwah.

Persamaan penelitian ini dengan skripsi yang diuraikan diatas adalah kesamaan dalam mengkaji tentang pengelolaan dakwah dalam rumah sakit.

Hasil penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fatihatul Hidayah dengan judul *Peran Manajemen Dakwah dalam Kegiatan Keagamaan di Pondok Pesantren Nahdlatul Ulum 2 Bonto Parang Kabupaten Jeneponto*. Dalam penelitian ini memfokuskan pada peran manajemen dakwah yang diterapkan di Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Nahdlatul Ulum 2 Bonto Parang yaitu yang sesuai berdasarkan peran manajemen yang dilakukan mengelola kegiatan keagamaan, meliputi Takhthith (perencanaan dakwah), Tanzim (pengorganisasian dakwah), Tawjih (penggerakan dakwah), Riqaabah (pengendalian dakwah). Penelitian ini menemukan bahwa kegiatan yang telah diterapkan secara rutin yaitu: sholat dhuha, sholat dzuhur, kultum, pembacaan kitab kuning, upacara hari santri, penghafalan 1 juz Al-Qur'an, khataman Al-Qur'an dan perayaan hari-hari besar Islam.<sup>13</sup>

Hasil penelitian yang lain yaitu, yang berjudul *Manajemen Dakwah Lazizmu Banyumas dalam Kegiatan Bedah Rumah pada Tahun 2018*. Disusun oleh Putri Ziyadatun Nikmah. Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Institusi Agama Islam Negeri Purwokerto. Dalam penelitian ini memfokuskan pada penerapan kegiatan

---

<sup>12</sup>Dedi Anwar, "Analisis Pengelolaan Dakwah di Rumah Sakit PDHI Yogyakarta", *Skripsi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015), Hlm. x Diambil dari <http://digilib.uin-suka.ac.id/17886/1/BAB%20I%2C%20IV%2C%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>, Diakses tanggal 4 April 2020 Pukul: 18:42

<sup>13</sup>Fatihatul Hidayah. "Penerapan Manajemen Dakwah dalam Kegiatan Keagamaan di Pondok Pesantren Nahdlatul Ulum 2 Bonto Kabupaten Jeneponto", *Skripsi*, (Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar, 2017). ), x Diambil dari <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/7205.pdf> , Diakses tanggal 4 April 2020 Pukul: 18:42

yang dilaksanakan oleh Lazizmu Banyumas dalam program manajemen dakwah yang telah direncanakan agar tujuan tersebut dapat terealisasi dengan tepat, salah satunya dengan kegiatan bedah rumah pada tahun 2018. Dengan kegiatan bedah rumah yang dilakukan sebagai upaya penanaman dan penguatan nilai-nilai tersebut kepada *mustahik*. Adapun nilai-nilai yang terinternalisasi adalah nilai aqidah, nilai ibadah, nilai akhlak ( nilai kedisiplinan, kejujuran, kerja keras, kebersihan dan kompetisi).<sup>14</sup>

Hasil Penelitian yang terakhir yang disusun oleh Muhammad Azka Amirullah yang berjudul Manajemen Aktifitas Masjid: Kajian Manajemen Kegiatan Dakwah dan Sosial Keagamaan di Masjid Baiturrohman Mersi. Penelitian ini menjelaskan tentang dakwah dan manajemen kegiatan sosial-keagamaan di Masjid Baiturrohman Mersi dengan menganalisis langkah aplikasi teori dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan dalam proses dakwah dan sosial-keagamaan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa para anggota Takmir Masjid Baiturrohman Mersi telah menerapkan fungsi dasar manajemen dalam melaksanakan dakwah dan sosial-keagamaan. Untuk merencanakan langkah, mereka mengatur visi, misi dan perencanaan program bersama-sama dengan seluruh anggota Takmir. Bahkan mereka mengatur jadwal untuk harian, mingguan, bulanan, tahunan dan kegiatan momentum. Juga penganggaran untuk mengatur semua aktivitas bersama-sama. Pada langkah pengorganisasian, mereka dibagi tugas untuk semua divisi atas departemen dan membuat bentuk komunikasi, antara top leader dan setiap pemimpin departemen. Kemudian untuk aksi, mereka menggunakan tiga prinsip, seperti prioritas untuk tujuan, prinsip harmoni dan persatuan dipemerintahan. Kemudian, pada langkah pengontrolan, mereka selalu responsif dalam mengatur semua

---

<sup>14</sup>Putri Ziyadatun Nikmah, Manajemen Dakwah Lazizmu Banyumas dalam Kegiatan Bedah Rumah pada Tahun 2018, *Skripsi*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2019), v

ringkasan kegiatan baik harian, mingguan, bulanan, tahunan dan kegiatan momentum.<sup>15</sup>

Dari beberapa penelitian skripsi diatas yang membedakan dengan penelitian ini adalah fokus dan letak lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti lebih mengarah kepada manajemen dakwah Rumah sakit Siaga Medika Purbalingga dalam melayani pasien. Peneliti memfokuskan pada Manajemen Dakwah yang telah diterapkan di rumah sakit siaga medika purbalingga sehingga dapat melayani pasien dengan baik di rumah sakit tersebut.

## **F. Kerangka Teori**

Adapun Kerangka Teori dalam penelitian ini penulis mengambil beberapa teori yang membahas mengenai manajemen dakwah dan melayani pasien secara garis besar.

### **1. Manajemen**

Manajemen secara etimologis, berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata himpunan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>16</sup>

Sedangkan secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah:

Sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan terhadap para anggota organisasi serta penggunaan seluruh sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>17</sup>

Sementara itu, Menurut Mary Paker Follet, manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, hal ini berarti bahwa

---

<sup>15</sup>Muhammad Azka Amirullah, *Manajemen Aktifitas Masjid: Kajian Manajemen Kegiatan Dakwah dan Sosial Keagamaan di Masjid Baiturrohman Mersi, Skripsi*. (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015), 44.

<sup>16</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajeme Dakwa*, 9.

<sup>17</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*, 10.

seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>18</sup>

Dengan demikian, maka manajemen mempunyai arti yang luas, dapat berarti proses, seni dan ilmu. Dikatakan sebagai proses kegiatan karena dalam manajemen terdapat beberapa tahapan atau lebih dikenal sebagai prinsip-prinsip manajemen yang dilakukan secara bersama-sama dalam upaya mencapai tujuan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Sedangkan sebagai seni karena manajemen merupakan suatu cara atau alat yang digunakan seorang manajer dalam mencapai tujuan, yang dalam hal ini setiap manajer memiliki cara-cara tersendiri dengan karakter unik sebagaimana dalam pembuatan sebuah seni.

## 2. Dakwah

Dakwah adalah upaya untuk memotivasi orang agar berbuat baik dan mengikuti jalan petunjuk, dan melakukan *amr ma'ruf nahi munkar* dengan tujuan mendapatkan kesuksesan dan kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Namun secara hakikat, dakwah diartikan sebagai keseluruhan dari proses komunikasi, transformasi ajaran, dan nilai-nilai Islam serta proses internalisasi, dan pentradisian ajaran, perubahan keyakinan, sikap dan perilaku pada manusia dalam relasinya dengan Allah SWT.<sup>19</sup> Sedangkan pada tataran praktis dakwah bisa dikatakan sebagai usaha baik dengan aktivitas lisan, tulisan, maupun tindakan yang bersifat menyeru, mengajak, memanggil manusia lainnya untuk beriman dan menaati Allah SWT sesuai dengan garis-garis akidah, syariat dan akhlak Islamiah.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup>Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2016), 6.

<sup>19</sup>Sukriyamo, *Filsafat Dakwah dalam Metodologi Ilmu Dakwah*, (Yogyakarta: LESFI, 2002), 2.

<sup>20</sup>HMS Nasrudin Latief, *Teori dan Praktek Dakwah Islamiah*, (Jakarta: Firma Dara, 2005). Hlm. 27.

Dari pengertian diatas, dapat penulis tarik kesimpulan bahwa dakwah merupakan aktivitas dan upaya untuk mengajak dan menyeru manusia kepada keridhoan Allah SWT dan mengamalkan ajaran Islam.

### **3. Manajemen Dakwah**

Manajemen dakwah adalah sebuah pengaturan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan dan aktivitas yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan dakwah.<sup>21</sup> kegiatan manajemen dakwah berlangsung pada tataran kegiatan itu sendiri. Dimana setiap aktivitas dakwah khususnya dalam skala lembaga untuk mencapai suatu tujuan dibutuhkan sebuah pengaturan atau pemimpin dakwah yang baik.

### **4. Melayani Pasien**

Pengertian mengenai melayani pasien adalah suatu kegiatan pelayanan rumah sakit dalam rangka pemenuhan kebutuhan pasien sesuai undang-undang yang berlaku.<sup>22</sup> Di dalam rumah sakit pelayanan dikatakan berkualitas ketika dalam melayani menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan rumah sakit menimbulkan rasa puas terhadap diri pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan.

Dengan pemaparan yang telah penulis uraikan diatas bahwa di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam melaksanakan operasional rumah sakit menggunakan manajemen dakwah dalam melayani pasien dengan tidak hanya menggunakan prinsip menyembuhkan jasmaninya saja tetapi dengan usaha untuk menyehatkan rohaninya. Dengan hal tersebut rumah sakit siaga medika juga mengarahkan ajaran yang bersifat Islami dalam melayani pasien. Hal tersebut menjadikan motivasi untuk penulis dalam menyusun penelitian skripsinya.

---

<sup>21</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*, 37.

<sup>22</sup>Departemen Kesehatan RI, *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*, (Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 2005), 83.



## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka dalam sistematika penulisan, peneliti membagi dalam lima bab.

- Bab I. Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, definisi konseptual dan operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori dan metode penelitian.
- Bab II. Landasan teori, dalam penelitian ini landasan teori berisikan tentang pengertian manajemen dakwah, fungsi-fungsi manajemen dakwah, unsur-unsur manajemen dakwah, pengertian rumah sakit, macam-macam rumah sakit, pengertian melayani pasien, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pasien
- Bab III Metode penelitian, berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data penelitian, subyek dan obyek penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisa data.
- Bab IV Hasil penelitian, berupa 1) Gambaran umum Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, 2) Penyajian data, 3) Analisis data .
- Bab V Penutup, berupa kesimpulan, saran-saran, dan penutup.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Manajemen Dakwah

##### 1. Pengertian Manajemen Dakwah

Adapun bagian pengertian manajemen dakwah peneliti akan membahas tentang a). pengertian manajemen, b). pengertian dakwah, dan c). pengertian manajemen dakwah:

###### a) Pengertian Manajemen

Kata manajemen secara etimologis, berasal dari bahasa Inggris, yaitu *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.<sup>23</sup> Sementara dalam bahasa Arab, manajemen biasa disebut dengan *an-nizam* atau *at-tanzhim*, Yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya.<sup>24</sup> Dengan demikian, secara bahasa manajemen berarti suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.

Sedangkan secara terminologis, manajemen mempunyai banyak pengertian yang berbeda oleh para ahli sesuai dengan fokus yang dianalisis hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

George R. Terry memaparkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 9.

<sup>24</sup>Al-Mu'jam Al-Wajiiz, *Majma'ul Lughoh al-Arabiyyah*, Huruf Nuun, 2001, Lihat dalam M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana 2006), 9.

<sup>25</sup>George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen Alih Bahasa: Dr. Winardi, S.E* (Bandung: P.T Alumni, 2003), 4.

Robert Kritiner mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berpusat pada penggunaan yang efektif dan efisien terhadap penggunaan sumber daya manusia.<sup>26</sup>

Menurut Stoner manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan para anggota organisasi serta penggunaan seluruh sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>27</sup>

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses kegiatan yang dilaksanakan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dilakukan lebih dari satu orang (bersama-sama) serta dilaksanakan dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan.

#### b) Pengertian Dakwah

Dakwah secara etimologi berasal dari kata bentuk masdarnya mempunyai arti mengajak, seruan atau panggilan.<sup>28</sup> Yang dimaksud dengan mengajak adalah mengajak manusia kepada kebaikan dan pentunjuk Allah Subhanallu Wata'ala, menyeru pada mereka kepada kebiasaan yang baik dan melarang mereka dari kebiasaan buruk supaya mendapatkan keberuntungan di dunia dan akhirat.

Secara terminologi pengertian dakwah dimaknai dari aspek positif ajakan tersebut, yaitu ajakan kepada kebaikan dan keselamatan dunia akhirat. Sementara itu, para ulama memberikan definisi yang beranekaragam, antara lain:

Menurut Ali Makhfudh dalam kitabnya "Hidayatul Mursyidin" mengatakan, dakwah adalah mendorong manusia untuk berbuat kebajikan dan mengikuti petunjuk (agama), menyeru mereka kepada

---

<sup>26</sup>Robert Kritiner, Manajemen 4 edition 1989, Lihat dalam M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana 2006), 10.

<sup>27</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 1989), 8.

<sup>28</sup>Ibrahim Anis et. *All. Al-Mu'jam al-Wasith*, (Mesir: Dar'l Ma'arif, 1972 ), Jilid ke-1, cet. ke- 2, Lihat di Rafiq Hidayat, *Manajemen Dakwah Bil Lisan Perspektif Hadits*, Journal Al.Tatwir , Vol.6 No 1 Oktober 2019, 36.

kebaikan dan mencegah mereka dari perbuatan mungkar agar memperoleh kebahagiaan dunia akhirat.<sup>29</sup>

Menurut Quraish Shihab mendefinisikannya sebagai seruan atau ajakan kepada keinsafan, atau usaha mengubah situasi yang tidak baik kepada situasi yang lebih baik dan sempurna baik terhadap pribadi maupun masyarakat.<sup>30</sup>

Menurut Masdar Helmy mengatakan, bahwa dakwah adalah mengajak dan menggerakkan manusia agar menaati ajaran-ajaran Allah (Islam) termasuk amr ma'ruf nahi munkar untuk bisa memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat.<sup>31</sup>

Sedangkan, kata dakwah yang berarti seruan atau panggilan mempunyai persamaan lain dalam Bahasa Arab, semisal:<sup>32</sup>

1. An-Nida, berarti panggilan dan seruan.
2. Ad-du'a, semisal ad-du'a ila asy-syai' berarti seruan kepada sesuatu.
3. Ad-Da'wat ila qadhiyat, berarti menegaskannya atau membelanya, baik terhadap yang benar maupun yang salah, positif maupun yang negatif.

Definisi dakwah dapat dilihat dalam Al-Qur'an yang banyak dibahas secara diulang dalam Al-Qur'an, semisal dalam QS. Yusuf: 33

قَالَ رَبِّ السِّجْنُ أَحَبُّ إِلَيَّ مِمَّا يَدْعُونَنِي إِلَيْهِ<sup>ط</sup>

Artinya: "Yusuf berkata: "Wahai Tuhanku, penjara lebih aku sukai daripada memenuhi ajakan mereka kepadaku".<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup>Ali Maghfuz, *Hidayatul al-Mursyidin ila Thuruq al-Wa'ziwa al-Khitabah* (Beirut: Dr al-Ma'ruf, tt), 17. Lihat dalam M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenada Media, 2006), 19.

<sup>30</sup>Quraish Shihab, *Membumikan Al-Qur'an* (Bandung: Mizan, 1992), 194. Lihat dalam M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenada Media, 2006), 20.

<sup>31</sup>Masdar Helmi, *Dakwah dalam Pembangunan* (Semarang: CV Toha Putra, tt), 31. Lihat dalam M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenada Media, 2006), 20.

<sup>32</sup>Jum'ah Amin Abdul Aziz, *Fiqih Dakwah*, (Solo: Era Intermedia, 2010), 24.

Ayat lain yang berbicara tentang da'wah adalah dalam QS. Yunus: 25.

وَاللَّهُ يَدْعُو إِلَىٰ دَارِ السَّلَامِ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ إِلَىٰ صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ

Artinya: “Allah menyeru (manusia) ke Darussalam (surga), dan menunjuki orang yang dikehendaki-Nya kepada jalan yang lurus (Islam)”.<sup>34</sup>

Dari kedua ayat tersebut bisa kita simpulkan bahwa dakwah (ajakan atau seruan) bersifat satu arah. Artinya tidak ada keharusan orang yang diajak harus ikut semuanya. Jadi kewajiban da'i hanya sebatas mengajak tanpa memaksa. Dakwah dilakukan hanya pada kebaikan dan petunjuk Allah Subhanallohu Wata'ala. Artinya, ajakan yang mengajak pada keburukan bukanlah bagian dari dakwah bahkan meski hal itu dilakukan oleh da'i sekalipun.

Adapun didalam proses dakwah memiliki unsur-unsur dakwah didalamnya. Berikut unsur-unsur dakwah:

a. Da'i (Pelaku Dakwah)

Da'i adalah orang yang melakukan dakwah baik melalui lisan, tulisan, maupun perbuatan baik secara individu, kelompok atau lewat organisasi/lembaga.<sup>35</sup> Secara umum Da'i lebih dikenal dengan sebutan *mubaligh* (orang yang menyampaikan ajaran Islam), tetapi sebutan ini pengertiannya sangat sempit, dimana masyarakat cenderung mengartikannya sebagai orang yang menyampaikan ajaran agama Islam melalui lisan, seperti halnya penceramah agama, khatib, dan sebagainya. Nasaruddin Latief mendefinisikan da'i adalah ,uslim dan

---

<sup>33</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Al-Qur'an Terjemahan Indonesia*, 239.

<sup>34</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Al-Qur'an Terjemahan Indonesia*, 211.

<sup>35</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*, 21.

muslimat yang menjadikan dakwah sebagai suatu amaliah pokok bagi tugas Ulama.<sup>36</sup>

b. Mad'u (Objek Dakwah)

Mad'u yaitu manusia yang menjadikan sasaran dakwah, atau manusia penerima dakwah, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok, baik manusia yang beragama Islam maupun bukan beragama Islam atau dengan kata lain, manusia secara keseluruhan.<sup>37</sup>

c. Maddah (Materi Dakwah)

Maddah dakwah adalah isi pesan atau materi yang disampaikan da'i kepada mad'u. Dalam hal ini sudah jelas bahwa yang menjadi maddah dakwah adalah ajaran Islam itu sendiri.<sup>38</sup> Materi dakwah Islam itu kembali kepada tujuan dakwah, karena pada dasarnya apa yang terdapat dalam materi dakwah bergantung pada tujuan dakwah yang ingin dicapai.

Apa yang disampaikan seorang da'i dalam proses dakwah (nilai-nilai dan ajaran-ajaran Islam) untuk mengajak umat manusia kepada jalan yang di ridhoi Allah, serta mengubah perilaku mad'u agar mau menerima ajaran-ajaran Islam serta memmanifikannya, agar mendapat kebaikan dunia akhirat, itu yang disebut materi dakwah.

Secara umum materi dakwah dapat diklasifikasikan menjadi empat masalah pokok, yaitu masalah akidah (keimanan), masalah syariah (fiqih), masalah sosial (muamalah), dan masalah moral (aklaq).<sup>39</sup>

Masalah aqidah adalah tema-tema yang membahas tentang keimanan kepada Allah swt dan menjadi dasar bagi keseluruhan perilaku manusia, oleh sebab itu yang pertama kali diajarkan

---

<sup>36</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 22.

<sup>37</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 23.

<sup>38</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 24.

<sup>39</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 24-25.

materi dakwah Islam yang disampaikan kepada mad'u adalah masalah aqidah atau keimanan. Materi dakwah yang bersifat syariah ini sangat luas dan mengikat seluruh umat Islam. Kelebihan dari materi syariah Islam antara lain, adalah bahwa ia tidak dimiliki oleh umat-umat yang lain. Syariah ini bersifat universal yang menjelaskan hak-hak umat muslim dan non muslim bahkan hak seluruh umat manusia.<sup>40</sup> pada topik mu'amalah menekankan pada aspek hubungan antar manusia, bahkan porsinya dalam Al-Qur'an lebih besar daripada urusan ibadah. Islam lebih banyak memperhatikan aspek kehidupan sosial daripada aspek kehidupan ritual. Dimana Islam adalah agama yang menjadikan seluruh bumi ini masjid, tempat mengabdikan kepada Allah swt. Materi dakwah yang terakhir adalah masalah akhlaq. Pembahasan akhlaq berkaitan dengan masalah tabiat atau kondisi temperatur batin yang mempengaruhi perilaku manusia. <sup>41</sup>Dimana akhlaq menerangkan batasan-batasan tentang mana akhlaq yang baik, terpuji dan mulia maupun perbuatan yang buruk dan tercela.

d. Wasilah (Media Dakwah)

Wasilah (media dakwah) adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan materi dakwah kepada mad'u.<sup>42</sup> Dalam hal ini media dakwah akan mempermudah suatu proses pelaksanaan penyampaian pesan dakwah secara efektif. Dengan adanya berbagai macam media perkembangan saat ini seorang da'i dapat memilih dan menggunakan media yang tepat dalam menyampaikan pesan yang disampaikan dan dengan media komunikasi dapat meras dekat dengan khalayak.

---

<sup>40</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 27

<sup>41</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 28

<sup>42</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 32

e. Thariqah (Metode Dakwah)

Dalam dakwah seseorang da'i harus mempunyai metode dakwah yang efektif dalam menyampaikan pesan dakwahnya secara arif dan bijak. Metode dakwah merupakan cara yang ditempuh oleh para da'i dalam melaksanakan tugas dakwahnya.<sup>43</sup> Metode dakwah sangat berkaitan dengan kemampuan para da'i dalam menyesuaikan materi dakwahnya dengan situasi dan kondisi sasaran dakwah serta tujuan yang ingin dicapai.

Pada garis besarnya, bentuk dakwah ada tiga, yaitu Dakwah Lisan (Dakwah bi al-Lisan), Dakwah Tindakan (Dakwah bi al-Hak), dan Dakwah Tulisan (Dakwah bi al-Qalam).<sup>44</sup>

f. Atsar (Efek Dakwah)

Atsar sering disebut dengan umpan balik dari proses dakwah ini sering dilupakan atau tidak menjadi perhatian para da'i.<sup>45</sup> Artinya, jika dakwah telah dilaksanakan oleh seorang da'i dengan materi dakwah, wasilah dan tariqah tertentu, maka akan ada timbul respon dan efek (atsar) pada mad'u (penerima dakwah). aktifitas dakwah dikatakan berhasil apabila mad'u mengikuti ajakan da'i.

c) Pengertian Manajemen Dakwah

Manajemen dakwah adalah terminologi yang terdiri dari dua kata, yakni manajemen dan dakwah. Kedua kata ini berangkat dari dua disiplin ilmu yang berbeda. Istilah pertama, berangkat dari disiplin ilmu sekuler, yakni Ilmu Ekonomi. Ilmu ini diletakkan di atas paradigma materialistis. Prinsipnya adalah dengan modal yang sekecil-kecilnya untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Sementara itu istilah yang kedua berasal dari lingkungan agama, yakni Ilmu Dakwah. Ilmu ini diletakkan di atas prinsip ajakan

---

<sup>43</sup>Moh. Ali Aziz, *Ilmu Dakwah*, (Jakarta: Prenada, 2004), 257.

<sup>44</sup>Moh. Ali Aziz. *Ilmu Dakwah*, 258-278.

<sup>45</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 34.



menuju keselamatan dunia akhirat, tanpa paksaan dan intimidasi serta bujukan dan iming-iming material. Ia datang dengan tema menjadi rahmat bagi semesta alam.<sup>46</sup>

Manajemen dakwah adalah sebuah pengaturan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan dan aktivitas yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan dakwah.<sup>47</sup> Dengan demikian, manajemen dakwah merupakan suatu aktivitas dakwah yang dilaksanakan dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen dan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini sesuai dengan definisi-definisi yang diuraikan oleh beberapa tokoh menajemen dakwah sebagai berikut:

Menurut Zaini Mucharom manajemen dakwah merupakan alat untuk pelaksanaan dakwah agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien.<sup>48</sup>

Menurut A. Rosyad Shaleh mengartikan sebagai proses perencanaan tugas, mengelompokan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkan kearah pencapaian tujuan dakwah.<sup>49</sup>

Berdasarkan pemaparan para ahli yang telah diuraikan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen dakwah adalah cara usaha dan aktifitas yang dilakukan secara sadar dalam rangka menyampaikan nilai-nilai ajaran Islam baik dilakukan secara lisan, tertulis maupun perbuatan sebagai realisasi *ammar ma'ruf nahi munkar* guna mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

---

<sup>46</sup>A. F. Stoner, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Erlangga,1996), 45.

<sup>47</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 37.

<sup>48</sup>I' anatur Thoifah, *Manajemen Dakwah Sejarah dan Konsep*, (Malang: Madani Press, 2015), 5.

<sup>49</sup>Abdul Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1993), 53.

Jika aktivitas dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen, maka “citra profesional dalam dakwah akan terwujud pada kehidupan masyarakat”.

Dengan demikian, dakwah tidak dipandang dalam obyek *ubudiyah* saja tetapi diinterpretasikan dalam berbagai profesi. Inilah yang dijadikan inti dari pengaturan secara manajerial organisasi dakwah. Sedangkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan adalah merupakan suatu hal yang harus mendapatkan prioritas. Aktivitas dakwah dikatakan berjalan secara efektif jika apa yang menjadi pengorbanan-pengorbanan wajar. Atau lebih tepatnya, jika kegiatan lembaga dakwah yang dilaksanakan menurut prinsip-prinsip manajemen akan menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga yang bersangkutan dan akan menumbuhkan sebuah citra (image) profesionalisme dikalangan masyarakat, khususnya dari pengguna jasa dari profesi da'i.<sup>50</sup>

Dengan demikian, Manajemen dakwah dikatakan sebagai proses karena dalam manajemen terdapat beberapa tahapan dalam pencapaian suatu tujuan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu untuk mencapai tujuan lembaga yaitu mengajak manusia dalam merealisasikan ajaran dalam kehidupan sehari-hari guna mendapatkan ridho Allah SWT.

## **2. Tujuan Manajemenn Dakwah**

Sebelum membuat perencanaan, maka terlebih dahulu seorang manajer harus menetapkan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan adalah sesuatu yang ingin dicapai yang sebelumnya telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan tersebut harus dirumuskan secara tegas dan jelas sehingga tidak membingungkan. Dengan demikian jelas bahwa tujuan yang dirumuskan secara tegas dan jelas selain dapat

---

<sup>50</sup>Zaini Muhtarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: PT al-Amin, 1996), 37.

menjadikan landasan perencanaan, maka harus dapat menyebabkan perhatian dan minat yang lebih besar pada pihak-pihak yang bertugas mencapai tujuan tersebut.<sup>51</sup>

Tujuan adalah hasil yang diinginkan yang melukiskan skop yang jelas, serta memberikan arah kepada usahausaha seseorang.<sup>52</sup> Sebagaimana diketahui bahwa setiap usaha yang dilaksanakan itu mempunyai tujuan tertentu. Demikian pula halnya dengan manajemen dakwah. Adapun tujuan manajemen adalah :<sup>53</sup>

1. Pemantapan misi organisasi, yang bertujuan untuk melihat arah kemana suatu organisasi itu dituju.
2. Penciptaan lingkungan, hal ini dimaksudkan untuk memperbaiki lingkungan yang ada di sekitarnya yang memerlukan penanganan secara khusus dan terorganisir.
3. Menegakkan dan melaksanakan tanggung jawab social

Tujuan merupakan sasaran suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap manusia, karena setiap usaha yang dirancang dan akan dilakukan diharuskan terlebih dahulu menetapkan apa tujuan pekerjaan itu dilaksanakan. Tujuan dapat berarti arah; haluan (jurusan); yang dituju; maksud; tuntutan (yang dituntut).

Setiap organisasi harus mempunyai tujuan yang jelas, karena jika tidak ada tujuan yang jelas, maka organisasi tak perlu dibentuk. Tujuan dapat berarti sesuatu yang ingin dicapai dalam kadar tertentu dengan segala usaha yang diarahkan kepadanya. Batasan ini mengandung unsur unsur tujuan:<sup>54</sup>

- a. Apa sasaran yang akan dicapai.
- b. Berapa kadar atau jumlah yang diinginkan
- c. Kejelasan tentang sesuatu yang akan dicapai.

---

<sup>51</sup>Alex S. Nitisemito, *Manajemen: Suatu dasar dan pengantar Cet. III* (Jakarta: Ghalia Indonrsia, 1989), 27-28.

<sup>52</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, ( Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), 17.

<sup>53</sup> Mahmudin. *Manajemen Dakwah*, (Jawa Timur: Wade Group, 2018), 19.

<sup>54</sup>Mahmudin. *Manajemen Dakwah*, 20.

d. Arah yang dituju dari setiap usaha

Dalam Islam, manajemen bertujuan untuk mewujudkan citra kerahmatan sebagai aktualisasi fungsi kekhalfahan dalam mengayomi setiap aktifitas manusiawi. Terdapat lima dasar untuk mencapai tujuan manajemen dalam Islam tersebut yaitu:<sup>55</sup>

- a. Konsep diri
- b. Konsep waktu
- c. Konsep kerja
- d. Konsep orientasi masa depan
- e. Konsep strategi nilai

Tujuan manajemen tersebut memberikan gambaran bahwa seorang menejer bersama-sama bawahan dalam mengelola suatu organisasi, harus faham tentang tujuan yang akan dicapai, guna secara bersama-sama untuk mencapainya, tentunya dilalui dengan berbagai proses kerjasama yang memadai dan dapat mendukung tercapainya tujuan bersama tersebut.

Bagi proses dakwah, tujuan adalah salah satu faktor yang paling penting dan sentral, karena pada tujuan itulah dilandaskan segenap tindakan dalam rangka usaha kerjasama dakwah. Tujuan dakwah harus dipahami oleh segenap pelaksana dakwah, sebab apabila mereka sampai tidak mengenal dan memahami tujuannya, tentu dapat dipastikan bahwa akan timbul berbagai kesulitan dan kekaburan arah dakwah yang dilaksanakan tersebut. Adanya kekaburan dalam memahami tujuan akan berakibat pula timbulnya kekaburan dalam menentukan kebijaksanaan dan ke tidak pastian dalam menyelenggarakan usaha-usaha dakwah.<sup>56</sup>

Dengan demikian berdasarkan penjelasan diatas, dapat dipahami bahwa tujuan manajemen dakwah adalah untuk menciptakan kesadaran individu dan kelompok dalam memikul tanggung jawab bagi usaha

---

<sup>55</sup>Mahmudin, *Manajemen Dakwah*, 24.

<sup>56</sup>A. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1979), 29-30.

meningkatkan produktifitas dan kemampuan kerja muballigh atau manajer dakwah.

### 3. Prinsip Manajemen Dakwah

Prinsip adalah dasar; asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak dan sebagainya.<sup>57</sup> Jadi prinsip-prinsip manajemen dakwah yang dimaksudkan adalah hal-hal mengenai asas kebenaran di dalam menjalankan fungsi manajemen dakwah di tengah-tengah masyarakat.

H. Fuad Rumi dan Hafid Paronda mengemukakan bahwa prinsip-prinsip manajemen adalah pegangan bagi setiap pelaku manajemen dalam mengaktualisasikan perilaku manajerialnya. Prinsip-prinsip manajemen dalam Islam sebenarnya termuat di dalam Alquran dan sunnah Rasulullah Saw.<sup>58</sup> Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. Pemegang otoritas utama dalam memberi nilai terhadap kualitas setiap urusan adalah Allah, dan nilai tertinggi dari urusan tersebut adalah penilaian Allah.
- b. Setiap diri akan mempertanggungjawabkan segala urusannya kepada Allah.
- c. Setiap diri berkewajiban untuk berusaha memperoleh kemaslahatan dalam hidup dunianya menuju kehidupan ukhrawinya.
- d. Selain membutuhkan kemampuan individual, keberhasilan hanya bisa dicapai secara optimal bila kemampuan individual itu diaktualisasikan melalui suatu kerjasama fungsional.
- e. Prestasi kerja dan keberhasilan hanya diperoleh dengan mujadalah.

Sedangkan Mochtar Effendy, mengemukakan empat prinsip dalam Islam dalam uraian yang berbeda. Prinsip amar makruf nahi mungkar, diuraikan pada kedudukan manajemen dalam hukum syarah,

---

<sup>57</sup>Enjang AS. & Aliyuddin, *Ilmu Dakwah: Pendekatan Filosofis & Praktis*, (Bandung : Widya Pajajaran, 2009), 120.

<sup>58</sup>Muliaty Amin, "*Dakwah Jamaah (Suatu Model Pengembangan Masyarakat Islam Berwawasan Jender di Kabupaten Bulukumba)*", (Disertasi Doktor, Program Pascasarjana UIN Alauddin, Makassar, 2010), 122-123. Lihat di Mahmudin, *Manajemen Dakwah*. (Jawa Timur: Wade Group, 2018), 28.

sedangkan prinsip keseimbangan antara hidup di dunia dan akhirat serta prinsip akhlakul karimah, diuraikannya pada pembahasan beberapa dasar manajemen menurut ajaran Islam, sedangkan prinsip efisiensi dalam Islam, diuraikan pada pembahasan efisiensi, namun kesemuanya dicantumkan dalam buku yang sama.<sup>59</sup>

Amin Azis, sebagaimana yang dikutip oleh Didin Hafidhuddin.<sup>60</sup> mengemukakan beberapa prinsip manajemen dakwah sebagai berikut:

1. Memperjelas secara gamblang sasaran-sasaran ideal.

Langkah awal yang harus diperhatikan sebelum memulai dakwah adalah terlebih dahulu harus diperjelas sasaran apa yang ingin dicapai, kondisi umat Islam yang bagaimana yang diharapkan? Baik dalam wujudnya sebagai individu maupun wujudnya sebagai komunitas masyarakat.

- a. Pribadi muslim

Gerakan dakwah yang dilakukan oleh Rasulullah Saw. adalah dimulai dari pembentukan pribadi-pribadi muslim yang tangguh. Dimulai dari isteri beliau, kemudian sahabat terdekatnya, dan mereka adalah tergolong orang-orang yang mula-mula masuk Islam. Hal ini mengandung pelajaran bahwa berdakwah harus mampu menumbuhkan pioner-pioner muslim yang tangguh, terutama pada masa sekarang ini, diharapkan pribadi-pribadi muslim mampu menjadi pemimpin bagi dirinya, keluarganya serta masyarakatnya.

- b. Masyarakat muslim

Masyarakat muslim adalah masyarakat yang memiliki ciri secara organis-dinamis, kuat dasar-dasar teori serta dasar-dasar

---

<sup>59</sup>Amirullah Ahmad, *Struktur Keilmuan Dakwah: Sebuah Kajian Epistemologi dan Struktur Keilmuan Dakwah Islam Sebagai Ilmu*, Lihat di Mahmudin, *Manajemen Dakwah*, (Jawa Timur: Wade Group, 2018), 29.

<sup>60</sup>M. Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an (Tafsir Maudhu'i atas Pelbagai Persoalan Umat)*, (Bandung: Mizan, 2006), 319. Lihat di Mahmudin, *Manajemen Dakwah*, (Jawa Timur: Wade Group, 2018), 29-30.

organisatorisnya, kuat ikatan hubungannya, dan kepaduan jalinannya. Prinsip teorinya bersumber dari syahadat. Karenanya masyarakat Islam adalah masyarakat yang dinamis, yang berkemimpinan, dipimpin oleh system syariah Allah Swt. Masyarakat muslim juga mendasarkan dinamikanya pada etika berprestasi kerja. Setiap orang harus bekerja dan berkelana di muka bumi dalam rangka mencari reski dan karunia-Nya. Sesuai firman Allah dalam Alquran Surah al-Mulk ( 67 ) : 15 :

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

*Artinya:* “Dialah Yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. Dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.”<sup>61</sup>

Ayat tersebut menjadi spirit bagi kaum muslimin, guna lebih memacu diri di dalam mendorong gairah kerja dan berusaha.

## 2. Merumuskan masalah pokok umat Islam

Dakwah bertujuan untuk menyelamatkan umat manusia dari kehancuran dan untuk mewujudkan cita-cita ideal masyarakat utama. Oleh karena itu, terlebih dahulu dirumuskan masalah pokok yang dihadapi umat, kesenjangan antara sasaran ideal dan kenyataan yang konkrit dari pribadi-pribadi muslim, dan kondisi masyarakatnya dewasa ini.

Jenjang masalah ini tidak sama antara kelompok masyarakat yang dengan kelompok masyarakat yang lainnya, dan setiap kurun waktu tertentu harus ada kajian ulang terhadap masalah yang dihadapi, seiring dengan perkembangan dan kemajuan masyarakat itu sendiri. Firman Allah dalam Surah al-Hajj (22): 31.

---

<sup>61</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Al-Qur'an Terjemahan Indonesia*, 563.

حُنَفَاءَ لِلَّهِ غَيْرَ مُشْرِكِينَ بِهِ ۚ وَمَنْ يُشْرِكْ بِاللَّهِ فَكَأَنَّمَا خَرَّ مِنَ السَّمَاءِ فَتَخْطَفُهُ الطَّيْرُ أَوْ تَهْوِي بِهِ الرِّيحُ فِي مَكَانٍ سَحِيقٍ

Artinya: “Dengan ikhlas kepada Allah, tidak mempersekutukan sesuatu dengan Dia. Barangsiapa mempersekutukan sesuatu dengan Allah, maka adalah ia seolah-olah jatuh dari langit lalu disambar oleh burung, atau diterbangkan angin ke tempat yang jauh.”<sup>62</sup>

### 3. Merumuskan isi dakwah

Setelah berhasil merumuskan sasaran dakwah beserta masalah pokok umat telah dirumuskan, maka langkah selanjutnya adalah merumuskan isi dakwah. Isi dakwah harus sinkron dengan masyarakat Islam, sehingga tercapai sasaran yang telah ditetapkan.

Untuk menyusun isi dakwah secara terpadu, memerlukan penguasaan ilmu secara komprehensif, kalau tidak, dengan menghimpun pikiran-pikiran dari beberapa pakar dari berbagai disiplin ilmu. Sebaiknya diperhatikan kerangka ilmu pengetahuan yang telah digariskan di dalam Alquran dan Sunnah Rasulullah saw.

### 4. Menyusun paket-paket dakwah

Realitas masyarakat Indonesia yang majemuk, maka tugas para dai adalah menyusun paket-paket dakwah sesuai dengan masyarakat sasaran beserta permasalahan yang dihadapinya.

### 5. Evaluasi keadaan dakwah

Tugas yang paling penting adalah bagaimana mengkoordinasi pelaksanaan dakwah, apa yang harus dikerjakan setelah dakwah berjalan? Dari sinilah pentingnya koordinasi untuk mengadakan evaluasi, sejauh mana hasil dakwah yang telah dicapai. Evaluasi ini penting sesuai dengan perkembangan dan perubahan masyarakat dalam kurun waktu tertentu. Sebelum hal ini dilakukan terlebih

---

<sup>62</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Al-Qur'an Terjemahan Indonesia*, 336.



dahulu ditetapkan target hasil dari setiap paket dakwah yang dijalankan, sehingga memudahkan membuat grafik perkembangan dakwah, karena dakwah adalah suatu proses yang menuntut suatu perubahan dan perkembangan.

Berdasarkan prinsip-prinsip manajemen dakwah yang telah jelaskan diatas dapat dijadikan pedoman dan panduan di dalam mengembangkan dan menjalankann proses dakwah ke depan.

#### **4. Fungsi Manajemen Dakwah**

Fungsi Manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan.<sup>63</sup>

Dengan adanya fungsi-fungsi manajemen yang merupakan serangkaian bagian tubuh yang berada pada manajemen sehingga bagian-bagian tersebut dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi secara optimal. Sedangkan, yang bertugas untuk memenej sebuah lembaga atau organisasi adalah pemimpin dengan wewenang kepemimpinannya melalui arahan ajakan, sehingga sumber daya dan semua proses manajemen tertuju serta tujuan yang diinginkan.

Secara umum, fungsi manajemen itu berbeda-beda, maka menurut para ahli fungsi manajemen tersebut adalah sebagai berikut:<sup>64</sup>

1. Hanry Fayol (pakar administrasi dan manajemen Prancis) mengemukakan fungsi manajemen mencakup lima aspek, yaitu: *planning* (perencanaan), *organozing* (pengorganisasian), *command* (perintah), *coordinating* (pengoordinasian), *controlling* (pengawasan). Kelima rangkaian fungsi manajemen ini dikenal POCCC.

---

<sup>63</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 81.

<sup>64</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*, 82.

2. L. M. Gullick, merinci fungsi-fungsi memajemen menjadi enam urutan, yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengoorganisasian), *staffing* (kepegawaian), *directing* (pengarahan), *coordinating* (pengorganisasian), *reporting* (pelaporan), dan *budgeting* (panganggaran). Keenam fungsi ini dikenal dengan singkatan POSDCRB.
3. George R. Tarry, mengemukakan empat fungsi manajemen yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengawasan). Keempat fungsi ini terkenal dengan singkatan POAC; dan
4. Jon R. Schermerhorn, James G. Hunt dan Richard N. Osbon, mengemukakan fungsi manajemen itu sebagai berikut; *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (kepegawaian), *directing* or leanding (pengarhan), dan *controlling* (pengawasan).

Adapun berikut peneliti menjabarkan fungsi-fungsi manajemen berdasarkan George R. Tarry<sup>65</sup> yang terkenal dengan singkatan POAC yaitu sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dihendaki.

Perencanaan yang matang dan strategis (*strategic planning*) serta pertimbangan masa depan secara tepat merupakan salah satu modal suatu organisasi atau lembaga. Perencanaan dimaksudkan sebagai usaha untuk melakukan penyusunan rangkaian kegiatan

---

<sup>65</sup>George R Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen terj. G.A. Ticoalu*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 39.

atau program yang dilaksanakan, sekaligus menentukan jadwal dan hal-hal yang berkaitan dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan.

Proses perencanaan menurut Abdul Rosyad Saleh dalam bukunya *Manajemen Dakwah Islam*, terdiri berbagai langkah, yaitu:<sup>66</sup>

1. Perkiraan dan perhitungan masa depan (*forecasting*).
2. Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Penetapan tindakan-tindakan dan prioritas pelaksanaannya.
4. Penetapan metode
5. Penetapan penjadwalan waktu.
6. Penetapan biaya fasilitas dan faktor lainnya yang diperlukan.

Perencanaan merupakan starting point dari aktivitas manajerial.<sup>67</sup> Karena bagaimanapun sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan. Karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang maksimal. Sebab, tanpa adanya rencana, maka tidak ada dasar untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu dalam rangka usaha mencapai tujuan.

Jadi, perencanaan memiliki peran yang signifikan, karena ia merupakan dasar dan titik tolak dari kegiatan pelaksanaan selanjutnya. Oleh karena itu, agar proses dakwah dapat memperoleh hasil yang maksimal, maka perencanaan itu merupakan sebuah keharusan. Dalam organisasi dakwah, merencanakan disini menyangkut merumuskan sasaran atau tujuan dari organisasi dakwah tersebut, menetapkan strategi menyeluruh untuk mencapai tujuan dan menyusun lengkap

---

<sup>66</sup>Abdul Rosyad Saleh. *Manajemen Dakwah Islam*, 54.

<sup>67</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*, 94.

rencana-rencana untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kegiatan-kegiatan.

Perencanaan dalam dakwah Islam bukan merupakan sesuatu yang baru, akan tetapi aktivitas dakwah di era modern membutuhkan sebuah perencanaan yang baik dan menjadi agenda yang harus dilakukan sebelum melangkah pada jenjang dakwah selanjutnya.

Dengan demikian, maka perencanaan merupakan sebuah proses pementauan kemajuan dalam mengimplementasikan sebuah strategi atau melaksanakan sebuah proyek, memudahkan pendelegasian tanggung jawab, dan pengoordinasian. Jadi perencanaan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi lembaga maupun organisasi sebelum melaksanakan kegiatan selanjutnya.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan tahap yang kedua dalam fungsi manajemen. Dalam hal ini Pengorganisasian adalah seluruh proses pengelompokan orang-orang alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakan sebagai suatu kesatuan dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.<sup>68</sup>

Definis tersebut menunjukkan, bahwa pengorganisasian merupakan langkah awal kearah pelaksanaan rencana yang telah tersusun sebelumnya. Pengorganisasian dapat dipahami sebagai tindakan untuk mengusahakan terjalinnya hubungan yang efektif antar tiap karyawan, hingga mereka dapat bekerja sama secara efisien serta memperoleh kepuasan pribadi untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup>Ahmad Fadli HS, *Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta: Manhalun Nasayim Pres, 2002), 30.

<sup>69</sup>George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen, Terj. Winardi*, (Bandung: PT. Alumni, 2012), 165.

Pengorganisasian dalam pandangan Islam bukan semata-mata merupakan wadah, akan tetapi lebih menekankan bagaimana pekerjaan dapat dilakukan secara rapi, teratur, dan sistematis. Pada proses pengorganisasian akan menghasilkan sebuah rumusan struktur organisasi dan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab .

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

pelaksanaan merupakan inti dari manajemen dakwah, karena dalam proses ini semua aktivitas dilaksanakan setelah perencanaan, pekerjaan sudah tersusun dengan baik, kemudian pengorganisasian apabila tugas dan tanggung jawab telah diterima serta disusun dengan baik, barulah dilakukan kegiatan pelaksanaan. *Actuating* adalah usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran lembaga atau organisasi yang bersangkutan dan sasaran anggota lembaga atau organisasi tersebut oleh karena para anggota ingin mencapai sasaran tersebut.<sup>70</sup>

Dalam hal ini terdapat teknik-teknik agar fungsi dari pelaksanaan ini dapat berjalan secara maksimal, sebagai berikut:<sup>71</sup>

1. Memberikan penjelasan secara rinci kepada seluruh elemen yang ada dalam lembaga ataupun organisasi tersebut.
2. Usahakan agar setiap pelaku lembaga atau organisasi menyadari, memahami, dan menerima baik tujuan yang telah diterapkan.
3. Setiap anggota mengerti struktur organisasi atau lembaga yang dibentuk.

---

<sup>70</sup>George R. Terry. *Asas-Asas Manajemen Terj. Winardi*, 313.

<sup>71</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 140.

4. Memperlakukan secara baik anggota dan memberikan penghargaan yang diiringi dengan bimbingan dan petunjuk untuk semua anggota.

d. Pengawasan(*Controlling*)

Menurut James A.F. Stoner dan R. Edward Freeman bahwa definisi dari pengawasan adalah sebuah proses untuk memastikan, bahwa aktivitas sebenarnya sesuai dengan aktivitas yang telah direncanakan. Dalam prosesnya, penerapan sebuah pengawasan meliputi: tolak ukur kinerja dakwah yang mencerminkan lembaga atau organisasi yang berjalan secara efektif, efisien dan produktif serta apresiasi atau sumber daya yang dimiliki oleh lembaga dakwah.<sup>72</sup> Dalam hal ini pengawasan merupakan proses suatu aktifitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

Pengawasan saling berkaitan dengan fungsi perencanaan yang dilakukan pada awal proses manajemen. Hubungan kedua fungsi ini merupakan saling mengisi satu sama lain sehingga harus tetap saling berhubungan. Berikut adalah beberapa uraian mengenai pengawasan:<sup>73</sup>

- 1) Pengawasan harus terlebih dahulu direncanakan.
- 2) Pengawasan baru dapat dilakukan jika ada rencana.
- 3) Pelaksanaan rencana akan baik, jika pengawasan dilakukan dengan baik.
- 4) Tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah dari rencana rencana yang tersusun dilaksanakan.

---

<sup>72</sup>M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*, 140.

<sup>73</sup>Mamduh M.Hanafi, *Manajemen (Edisi Revisi)*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1997),

## **B. Rumah Sakit**

### **1. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit merupakan organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan alat ilmiah khusus, difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik yang saling terkait untuk menangani masalah medic modern guna pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.<sup>74</sup>

Rumah sakit adalah salah satu sarana untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan untuk puskesmas, terutama upaya penyembuhan dan pemulihan, sebab rumah sakit mempunyai fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi penderita yang berarti bahwa pelayanan rumah sakit untuk penderita rawat jalan dan rawat inap hanya bersifat spesialistik atau subspecialistik, sedangkan pelayanan yang bersifat nonspecialistik atau pelayanan dasar harus dilakukan di puskesmas.

---

<sup>74</sup>Assosiasi Pendidikan Menengah Farmasi Indonesia Press. *Keselamatan Kesehatan dan Lingkungan Hidup*. (Bogor: APMFI Press. 2016), 6.

## 2. Macam-macam Rumah Sakit<sup>75</sup>

### a. Kepemilikan

#### 1) Rumah sakit pemerintah

Rumah sakit pemerintah adalah rumah sakit yang dibiayai dan diawasi oleh pemerintah dan diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan, Pemda, dan BUMN

#### 2) Rumah sakit swasta

Rumah sakit yang dimiliki dan diselenggarakan oleh yayasan, organisasi keagamaan atau badan hukum lain, dan dapat juga bekerja sama dengan institusi pendidikan.

### b. Jenis pelayanan

#### 1) Rumah sakit umum

Memberi pelayanan pada berbagai penderita dengan berbagai kondisi medik seperti penyakit dalam, bedah, pediatric, psikiatri, ibu hamil, dan sebagainya.

#### 2) Rumah sakit khusus

Memberi pelayanan diagnosis dan pengobatan penderita dengan kondisi medic tertentu baik bedah maupun non bedah seperti RS Kanker, rumah sakit mata, dan sebagainya.

## C. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan bahwa “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.<sup>76</sup> Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.<sup>77</sup> Dengan demikian pelayanan berfungsi sebagai sebuah system yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

---

<sup>75</sup> Assosiasi Pendidikan Menengah Farmasi Indonesia Press, *Keselamatan Kesehatan dan Lingkungan Hidup*, (Bogor: APMFI Press. 2016), 7-9.

<sup>76</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

<sup>77</sup> Seruni Ratna & Ikeu Kania, “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Stasiun Bandung”.dimuat *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*. Vol. 9 Nomor 01 Tahun 2018, 21-28.



Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Serta, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

konsep pelayanan, di kenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyediaan layanan dan penerima layanan atau service provider adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa- jasa (services). Penerima layanan atau service receiver adalah pelanggan (customer) atau konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.<sup>78</sup>

Dalam hal ini pelaku pelayanan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Sikap pelayan yang ramah tamah juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian lainnya, dan mampu berkomunikasi dengan baik.

#### **D. Pasien**

##### **1. Pengertian Pasien**

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan

---

<sup>78</sup>Muh. Ali Yusni, “Studi tentang Pelayanan Haji di Kementrian Agama Kota Samarinda”, *E-Journal Ilmu Pemerintah*, 3 (1) 2015: 318-332 ISSN 2338-3651. 2015 Ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id.

oleh Prabowo .<sup>79</sup> Sedangkan pendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit.<sup>80</sup> Menurut Soejadi pasien adalah individu terpenting di rumah sakit.<sup>81</sup>

Pasal 1 Undang-undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran menjelaskan, definisi pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlakukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah individu terpenting dirumah sakit yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya dan menyerahkan pengawasan dan perawatannya pada pihak medis atau rumah sakit.

## **2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mendapatkan suatu jasa untuk mendapatkan pelayanan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja pelayanan dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Tetapi, apabila kinerja pelayanan sesuai harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Memahami kebutuhan dan keinginan dari pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai sebab dari pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien.

---

<sup>79</sup>Wilhamda, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan". *Skripsi*. (Medan: Program Studi Diploma III Keperawatan Haji Medan, 2011), 7.

<sup>80</sup>Aditama, *Penyakit Paru Akibat Kerja.Pendidikan Kedokteran Berkelanjutan*. (Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, 2002), 34.

<sup>81</sup>Soejadi, DR. DHSA. *Efisiensi Pengelolaan Rumah Sakit*. (Ketiga Bina: Jakarta, 1996), 14.

Menurut Lestari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap adalah faktor biaya, pengalaman, kualitas produk, dan image/citra.<sup>82</sup> Sedangkan kepuasan pasien merupakan indikator dari perawatan, pengkomunikasian ke penyedia layanan berkaitan dengan kebutuhan dan harapan pasien telah dipenuhi.<sup>83</sup> Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas supplier dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta dapat menjadi prediksi tentang minat pasien untuk kembali.

Moison, Walter dan White (dalam Nooria: 2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. yaitu, sebagai berikut.<sup>84</sup>

a) Karakteristik Produk

Produk ini merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

b) Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien.

c) Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumahsakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih, dan memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung dirumah sakit, kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan.

---

<sup>82</sup>Lestari, Made Martini Widi, Ni Nyoman Yulianthini, I Wayan Suwendra, Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap, E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha. Jurusan Manajemen (Volume 4 Tahun 2016), (Indonesia: Singaraja, 2016), 26 Diambil dari <http://ejournal.undiksha.ac.id>. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2020 Pukul 21.35.

<sup>83</sup>Nirsetyo Wahdi, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien", *Skripsi*, (Semarang: Pasca Sarjana UNDIP, 2006.), 16-23.

<sup>84</sup>Nooria Widoningsih, Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelayanan di RSUD Saras Husada Purworejo, *Skripsi*, (Tidak diterbitkan), Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008.

d) Lokasi

Meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

e) Fasilitas

Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien.

f) Image

Citra, reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan. Image juga memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien dimana pasien memandang rumah sakit mana yang akan dibutuhkan untuk proses penyembuhan

g) Desain Visual

Meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit.

h) Suasana

Meliputi keamanan, keakraban dan tata lampu.

i) Komunikasi

Tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan tertentu.<sup>85</sup> Menurut Soehartono metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan.<sup>86</sup> Dengan hal tersebut maka dapat diambil pengertian bahwa metode penelitian adalah cara atau teknik yang tersusun secara teratur yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan suatu data atau informasi, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dalam melakukan penelitian yang disesuaikan dengan subyek dan obyek yang diteliti dengan adanya tujuan dan kegunaan.

Dalam metode penelitian ini digunakan dengan metode penelitian kualitatif. Bogdan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>87</sup> Adapun tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual (secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks atau apa adanya) melalui pengumpulan data dari sumbernya langsung.

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, ialah penelitian yang menggambarkan secara obyektif suatu masalah. Dalam penelitian ini pengumpulan data diperoleh dari fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian dilapangan (*field research*).<sup>88</sup> Penelitian lapangan ini pada dasarnya merupakan metode untuk menemukan data secara spesifik dan nyata tentang kehidupan masyarakat yang bertujuan

---

<sup>85</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2006), 2.

<sup>86</sup>Irwan Soehartono, Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan ilmu Sosial lainnya, (Bandung: Remaja Rosdaya Karya, 2002), 9.

<sup>87</sup>Lexy J.Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 7.

<sup>88</sup>M. Iqbal Hasan, Pokok-Pokok Materi Penelitian dan Aplikasinya, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 11.

untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam masyarakat.<sup>89</sup> Sehingga dalam hal ini peneliti terjun langsung, dan melakukan penelitian lapangan dengan cara observasi dan wawancara di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga, guna memperoleh data secara tepat dan terperinci terkait manajemen dakwah yang diterapkan dalam lembaga dan implikasinya terhadap melayani pasien.

## **B. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan bersifat deskriptif. penelitian deskriptif adalah metode peneliti yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan obyek sesuai apa adanya atau kenyataan.<sup>90</sup> Pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik obyeknya atau subyeknya yang diteliti secara tepat.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan, menggambarkan dan menginterpretasikan aktivitas yang ada di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga terkait dengan Manajemen Dakwah dalam Melayani Pasien. Peneliti tidak melakukan manipulasi data penelitian, tetapi mendeskripsikan hasil penelitian apa adanya sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan.

## **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga yang beralamat di jalan Letnan Sudadi, Desa Karangsentul, Kecamatan Padamara, Kabupaten Purbalingga Jawa Tengah.

## **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini didasarkan dalam dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

---

<sup>89</sup>Mardalis. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1995), 28.

<sup>90</sup>Lexy J.Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), 119.

### 1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya.<sup>91</sup> Sumber utama dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah wawancara dengan HRD/Tim Tarbiyah dan Pelayan, Karyawan, dan Pasien dari Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga.

### 2. Sumber data sekunder

Data sekunder, yaitu data yang biasanya tersusun dalam bentuk-bentuk dokumen-dokumen.<sup>92</sup> Sumber data dari penelitian ini merupakan data-data pendukung yang peneliti peroleh dari observasi, dokumentasi, dan sumber-sumber yang berasal dari dokumen-dokumen, buku-buku, jurnal, dan literatur-literatur bacaan yang relevan serta terkait dengan penelitian ini.

## **E. Subyek dan Obyek Penelitian**

Subyek penelitian ini adalah benda, hal atau orang tempat data variabel yang dipermasalahkan. Subyek peneliti sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar peneliti.<sup>93</sup> Subyek dalam penelitian ini adalah HRD/Tim Tarbiyah dan Pelayanan, Karyawan, dan Pasien dari Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga.

Sedangkan obyek penelitian merupakan hal yang menjadi titik penelitian dari suatu penelitian. Obyek penelitian adalah sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian.<sup>94</sup> Dalam penelitian ini obyek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh penulis, yaitu implikasi manajemen dakwah dalam melayani pasien.

---

<sup>91</sup>Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajagrafindo Persad, 2011), 39.

<sup>92</sup>Sumadi Suryabrata. *Metode Penelitian*, 39.

<sup>93</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 132.

<sup>94</sup>Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakart: Rineka Cipta, 1993), 204.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam sebuah penelitian, pengumpulan data merupakan kegiatan yang sangat penting, dimana dalam hal ini akan menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian. Jika tidak mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.<sup>95</sup> Teknik pengumpulan data adalah dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlakukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang valid dan reliable.<sup>96</sup> Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang satu sama lain berfungsi saling melengkapi perolehan data yang dibutuhkan, Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

### **1. Observasi**

Observasi berarti suatu pengamatan yang teliti dan sistematis, dilakukan secara berulang-ulang.<sup>97</sup> Menurut Arikunto observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ditempat yang akan diselidiki.<sup>98</sup> Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti.

Dari definisi tentang observasi diatas maka dapat diambil kesimpulan oleh peneliti, bahwa observasi adalah suatu pengamatan dalam penelitian secara teliti dengan melihat secara langsung ke tempat yang akan diteliti untuk mengamati proses atau kegiatan yang ada secara sistematis, dan diharapkan mampu menganalisis dan interpretasi yang spesifik dari apa yang dilihatnya terhadap obyek yang diteliti.

---

<sup>95</sup>Sugiyono, Metode Penelitian, 224.

<sup>96</sup>Burhan Bungin, Metode Penelitian Sosial, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 42.

<sup>97</sup>Indrawan WS, Kamus Ilmiah Populer. (Surabaya: Cipta,2000), 187.

<sup>98</sup>Suharismi Arikunto, dkk. Penelitian Tindakan Kelas, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006),



Teknik observasi bisa digunakan untuk memperoleh data informasi dengan melihat secara langsung di lapangan dengan teknik pengumpulan data yang melibatkan semua indera. Dengan observasi memungkinkan bagi peneliti untuk mengamati gejala-gejala penelitian secara lebih dekat. Dan data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari perilaku yang nampak.<sup>99</sup>

Dengan teknik ini peneliti gunakan untuk mengambil data dengan cara mengikuti kegiatan secara langsung untuk menangkap gejala yang diamati dan dijadikan catatan atau deskripsi mengenai dalam kenyataan serta memahami perilaku tersebut baik secara langsung ataupun tidak langsung. Selanjutnya hasil dari pengamatan tersebut dianalisis dan dideskripsikan. Ada dua jenis teknik observasi yang dapat digunakan tergantung keadaan dan permasalahan yang ada yaitu sebagai berikut:<sup>100</sup>

- a. Observasi partisipan, dalam hal ini peneliti terlibat langsung dan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subyek yang diamati.
- b. Observasi non partisipan, pada teknik ini peneliti berada diluar subyek yang diamati dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan.

Dilakukan kegiatan observasi ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung terkait dengan aktivitas yang berhubungan dengan melayani pasien di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga. Dari hasil observasi awal dapat dirumuskan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian. Dalam hal ini pada observasi penelitian manajemen dakwah dalam melayani pasien, peneliti melakukan observasi partisipan maupun non partisipan.

---

<sup>99</sup>Sugiyono, Metode Penelitian, 145.

<sup>100</sup>Sukandar Rumidi, Metodologi Penelitian Kualitatif (Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula), (Yogyakarta: UGM Press, 2006), 71-72.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah cara menjangkau informasi atau data melalui interaksi verbal/lisan.<sup>101</sup> Wawancara merupakan perbincangan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide dengan menggunakan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada subyek atau sekelompok subyek penelitian untuk dijawab.<sup>102</sup>

Dalam pelaksanaannya wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, tidak struktur, maupun kombinasi dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun menggunakan telepon. Adapun teknik wawancara dalam penelitian ini adalah teknik wawancara semi-terstruktur yang merupakan wawancara dengan pertanyaan terbuka, namun ada batasan dan alur pembicaraan, fleksibel tapi masih terkontrol dalam hal pertanyaan atau jawaban dan menggunakan pedoman wawancara sebagai patokan dalam alur, urutan dan penggunaan kata dalam menentukan wawancara tujuannya untuk memahami fenomena dan masalah tertentu.<sup>103</sup>

Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan peneliti menanyakan langsung atau bertatap muka dengan sudah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan untuk dijadikan pedoman dalam berwawancara dengan narasumbernya yaitu pihak yang terlibat yaitu dengan bagian Tim Tarbiyah dan Pelayanan , dan pasien Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan mendalam mengenai manajemen dakwah rumah sakit siaga medika dalam melayani pasien. Dengan metode tersebut peneliti dapat menguak permasalahan secara rinci dan mendapatkan data yang spesifik.

---

<sup>101</sup>Dini Silvi Purnia et.al., Metode Penelitian; Strategi Menyusun Tugas Akhir, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), 27.

<sup>102</sup>Sudarwan Danim, Menjadi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), 130

<sup>103</sup>Lexy J. Moleong. Metodologi Penelitian Kualitatif, 190.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menyediakan dokumen lembaga yang diteliti. Disamping itu, foto maupun sumber tertulis lain yang mendukung juga digunakan untuk penelitian. Arikunto menjelaskan bahwa dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya.<sup>104</sup> Dalam hal ini peneliti melihat dokumen-dokumen yang ada di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga, serta dokumen lain yang relevan.

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data dan digunakan untuk menguatkan hasil observasi dan juga digunakan sebagai sarana validasi data.

### G. Analisa Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar.<sup>105</sup> Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep dari Milles dan Huberman dan Spradelay. Yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas.<sup>106</sup> Analisa data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Guna untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjadikan sebagai temuan bagi orang lain.

Dengan demikian analisa merupakan tahap selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti untuk mencari, menata, serta meningkatkan pemahaman mengenai masalah yang diambil dalam penelitian ini.

---

<sup>104</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2002), 206.

<sup>105</sup>Lexy J Meoleon. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 103.

<sup>106</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2015), 183.

Analisa dilakukan pada saat pengumpulan data dan juga setelah pengumpulan data.

Analisa data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode deskripsi kualitatif, yaitu menganalisa data dengan cara menguraikan dan mendeskripsikan hasil wawancara yang diperoleh sehingga didapat suatu kesimpulan yang objektif, logis, dan sistematis sesuai dengan tujuan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini.

Adapun dalam menganalisa data penelitian melakukan beberapa tahapan, antara lain :<sup>107</sup>

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data adalah tata cara memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema pada polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam melakukan pengumpulan selanjutnya.

b. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data pada penelitian ini disajikan berupa teks naratif. Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Conclusion Drawing (Penarikan Kesimpulan)

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah bila

---

<sup>107</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendidikan kuantitatif, kualitatif dan R &D. (Bandung: Alfabeta, 2009), 338-345.

tidak ditemukan bukti kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Maka, dalam tahapan analisis ini pengumpulan data dari data yang paling pokok sampai data yang paling terperinci haruslah saling berkaitan atau berkesinambungan, guna penarikan kesimpulan.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM, PENYAJIAN DATA, DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga**

##### **1. Sejarah berdirinya Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga**

Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga adalah naungan dari Yayasan Siaga Sejahtera. yang didirikan di Purwokerto tahun 2003, dan dituangkan dalam bentuk Akta Pendirian Yayasan oleh Notaris Gati Sudardjo, SH pada tanggal 18 Juni 2003 di Purwokerto serta telah mendapatkan pengesahan dari Kementrian Hukum dan HAM pada tanggal 18 Agustus 2010, Rumah Sakit Siaga Medika PURBALINGGA merupakan salah satu kegiatan yang masih digeluti hingga saat ini.

Kehadiran RSKB Siaga Medika PURBALINGGA sebagai salah satu Rumah Sakit swasta yang dilengkapi layanan dan kenyamanan ternyata mendapat tanggapan positif dari masyarakat yang diiringi dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang lebih baik dan lebih lengkap. Untuk menjawab kebutuhan ini, RSKB Siaga Medika kemudian menambah kapasitas layanannya dengan memperluas bangunan gedung dan sarana fisik lainnya pada tahun 2007.

Pada penghujung tahun 2010, tepatnya tanggal 27 Desember 2010, RSKB Siaga Medika mendapatkan ijin operasional sementara untuk merambah pada layanan yang lebih luas menjadi Rumah Sakit Umum, vide Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten PURBALINGGA nomor 445/43/XII/2010 dan telah mendapatkan Surat keputusan penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Kelas C melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.03.05/I/2207/2011 tanggal 26 Agustus 2011. Dengan adanya SK Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten PURBALINGGA nomor

445/64/SK/X/2012 lengkap sudah Izin Tetap Penyelenggaraan Sarana Kesehatan Rumah Sakit Umum Siaga Medika PURBALINGGA.<sup>108</sup>

Adapun lokasi RSUD Siaga Medika Purbalingga memiliki lokasi yang cukup strategis. Dengan akses jalan (jalur utama/besar) yang mudah untuk dijangkau dan berdekatan dengan wilayah kota. Batas wilayah yang mengelilinginya antara lain: sebelah utara adalah Kecamatan Bojongsari dan Kecamatan Kutasari, sebelah barat adalah Kabupaten Purbalingga, sebelah selatan adalah Kecamatan Kalimanah, dan sebelah timur adalah Kecamatan Purbalingga.

## **2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga**

Visi dan Misi menjadi dasar utama perusahaan dalam menjalankan usahanya, berikut adalah visi dan misi dari Rumah Sakit Umum Siaga Medika:<sup>109</sup>

### **a. Visi**

Visi adalah suatu pernyataan tentang gambaran keadaan yang ingin dicapai oleh pengusaha pada masa yang akan datang, sehingga untuk mengelola usahanya Rumah Sakit Umum Siaga Medika memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit Berkualitas yang Islami”.

Visi berkaitan dengan pandangan kedepan menyangkut kemana RSUD Siaga Medika harus dibawa dan diarahkan agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif, serta produktif.

### **b. Misi**

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Siaga Medika dalam usahanya untuk mewujudkan visi rumah sakit. Dengan hal ini misi diharapkan bahwa seluruh karyawan rumah sakit dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui dan mengenal keberadaan serta peran RSUD Siaga Medika Purbalingga dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Misi RSUD Siaga Medika Purbalingga harus jelas dan sesuai dengan

---

<sup>108</sup>Hasil dokumentasi, Profil Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, dicatat pada tanggal 23 Desember 2020, 1.

<sup>109</sup>Hasil dokumentasi, Profil Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, 9.

tugas pokok dan fungsi. Melalui penjabaran dari Visi ini yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan dan cita-cita organisasi maka berikut adalah misi dari Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga:

1. Melaksanakan Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas dan berfokus pada Keselamatan Pasien
2. Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)
3. Mewujudkan Akhlak Islam dalam Layanan Kesehatan
4. Menjadikan Amal Usaha yang Amanah

Sebagai sebuah organisasi pelayanan maka perlu adanya sebuah prinsip dan semboyan dalam berjalannya organisasi sesuai dengan Visi dan Misi yang ditentukan, maka dengan ini RSUD Siaga Medika Purbalingga menetapkan motto: “Cepat, Profesional, dan Terjangkau”.

### **3. Struktur Organisasi**

Adapun struktur organisasi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dipimpin oleh seorang direktur

Dalam pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi organisasi, struktur organisasi di RSUD Siaga Medika Purbalingga telah mengalami beberapa perubahan untuk menyesuaikan kondisi dan kemajuan pelayanan rumah sakit. Pembuatan struktur organisasi mengacu kepada peraturan rumah sakit umum tipe D dengan sedikit peyesuaian yang dilakukan sesuai dengan kondisi rumah sakit. Berikut struktur organisasi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga:<sup>110</sup>

- a. Direktur
- b. Seksi Pengelola SDM dan Diklat  
Staf SDM, Staf Kesekretariatan, Staf Diklat.
- c. Seksi Pelayanan  
Instalasi dan Keperawatan, Manajer Pelayanan Pasien

---

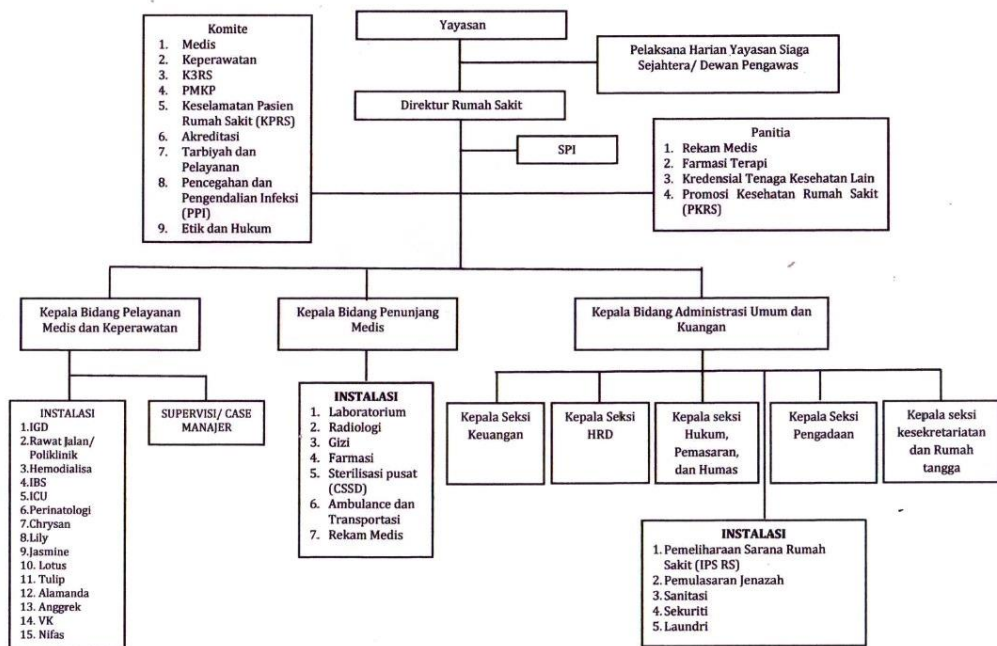
<sup>110</sup>Hasil dokumentasi. Profil Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, 7.



- d. Seksi Penunjang  
Penunjang Medis dan Penunjang Non Medis
- e. Seksi Keuangan
  - 1) Verifikasi
  - 2) Kasir
  - 3) Data Entri
  - 4) Gudang Aset Non Media
- f. Seksi Eksternal dan Marketing  
Hukum Marketing

Gambar 4.1

Struktur Organisasi RSU Siaga Medika Purbalingga



4. Sarana dan Prasarana<sup>111</sup>

Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga menempati lahan seluas 10.031 m<sup>2</sup> dan secara fisik terdiri dari 3 gedung dan 4 lantai. Berikut penjabarannya:

<sup>111</sup>Hasil dokumentasi. Profil Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, 15.

a. Gedung Utama

1. Lantai 1 dengan luas 1.699 m<sup>2</sup>. Terdiri dari fasilitas:

- a) IGD
- b) IBS
- c) ICU
- d) Ruang Bersalin
- e) Ruang Radiologi
- f) Laboratorium

2. Lantai 2 dengan luas 1.699 m<sup>2</sup>. Terdiri dari fasilitas:

- a) Ruang-ruang Poliklinik
- b) Ruang Medical Record
- c) IRNA Kls VVIP
- d) IRNA Kls VIP
- e) IRNA Kls 1

3. Lantai 3 dengan luas 391m<sup>2</sup>. Terdiri dari: Ruang Administrasi dan Ruang Manajemen.

4. Lantai 4 dengan luas 391 m<sup>2</sup>. Terdiri dari : Ruang Serba Guna (AULA).

b. Gedung yang kedua yaitu gedung rawat inap.

Gedung rawat inap merupakan gedung yang digunakan untuk fasilitas pasien dan keluarga yang menemani saat rawat inap.

Gedung ini mempunyai beberapa lantai, diantaranya:

1) Lantai 1 dengan luas 912.5 m<sup>2</sup>. Terdiri dari fasilitas:

- a. IRNA Kelas II
- b. IRNA Kelas III

2) Lantai 2 dengan luas 912.5m<sup>2</sup>. Terdiri dari fasilitas:

- a. IRNA Kels II
- b. IRNA Kelas III

c. Gedung yang ketiga yaitu gedung penunjang

Gedung ini berfungsi memberikan akomodasi rumah sakit serta keperluan lainnya. Gedung penunjang ini terdiri dari:

- 1) Ruang Dapur Gizi
- 2) Ruang Laundry
- 3) Ruang Jenazah
- 4) Ruang Genset
- 5) Ruang Bengkel
- 6) Ruang alat-alat kesehatan

Selain, sarana prasarana di atas yang bersifat fisik, fasilitas pelayanan yang disuguhkan oleh pihak rumah sakit. Adapun fasilitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga terdiri dari:

- a. Pelayanan IGD 24 Jam
- b. Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan

Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga pada tahun 2017 terdiri dari:

- 1) Pelayanan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam
- 2) Pelayanan Poliklinik Spesialis Obsgyn
- 3) Pelayanan Poliklinik Spesialis Anak
- 4) Pelayanan Poliklinik Spesialis Bedah Umum
- 5) Pelayanan Poliklinik Spesialis Urologi
- 6) Pelayanan Poliklinik Gigi

- c. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga terdiri dari:

- 1) Rawat Inap VVIP
- 2) Rawat Inap VIP
- 3) Rawat Inap Kelas 1
- 4) Rawat Inap Kelas 2
- 5) Rawat Inap Kelas 3
- 6) Pelayanan ICU

d. Layanan Penunjang

Pelayanan penunjang di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, terdiri dari :

- 1) Pelayanan Persalinan
- 2) Pelayanan Anestesi
- 3) Pelayanan Radiologi
- 4) Pelayanan Laboratorium
- 5) Pelayanan Farmasi
- 6) Pelayanan Perinatologi
- 7) Pelayanan Rekam Medis
- 8) Pelayanan Gizi
- 9) Pelayanan Pemulasaraan Jenazah
- 10) Pelayanan Ambulance

Selanjutnya, lingkup dan cakupan layanan di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga memiliki beberapa lingkup kegiatan Pelayanan Poliklinik.<sup>112</sup> Diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Penyakit Dalam

Pelayanan penyakit dalam ini memberikan pelayanan penanganan masalah kesehatan organ dalam tanpa bedah, seperti diabetes melitus, sakit ginjal, sakit lambung, lever dll. Ditangani oleh Dokter Spesialis Penyakit dalam.

b. Penyakit Bedah Umum

Melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dalam proses pembedahan umum. Ditangani oleh Dokter Spesialis Bedah Umum untuk pelayanan operasi kecil, Hernia, Usus Buntu, wasir dll.

---

<sup>112</sup>Hasil dokumentasi. Profil Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, 9.

c. Pelayanan Kebidanan dan Kandungan

Pelayanan Kebidanan dan Kandungan ditangani oleh bidan, dokter umum, dan dokter spesialis yang telah berpengalaman dan kompeten dibidangnya. Berikut Pelayanan yang disediakan antara lain:

- 1) Pemeriksaan Kehamilan (Atenatal Care)
- 2) Pemeriksaan Kandungan
- 3) Deteksi dini kanker leher rahim, kanker rahim, indung telur, dan kelainan kandungan lainnya
- 4) USG Kandungan dan Kebidanan
- 5) Layanan Imunisasi
- 6) Layanan Bersalin normal maupun dengan operasi (SC)
- 7) Layanan Persalinan Tanpa Nyeri (Painles Labour)

d. Pelayanan Anak

Poliklinik Anak melayani pemeriksaan pasien anak, baik dalam masalah imunisasi, pemantauan tumbuh kembang, permasalahan pada anak dalam kesehariannya, dan pelayanan pasien Talasemi.

e. Pelayanan Urologi

Pelayanan Urologi ditangani oleh dokter profesional yang sudah berpengalaman dan kompeten dibidangnya. Penanganan kelainan batu ginjal, saluran kemih dan genital dapat dilakukan dengan ESWL (Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy) dan Bedah Transurethral Resection.

Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga memiliki lingkup kegiatan Pelayanan dan Penunjang, diantaranya sebagai berikut:

a. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Didukung oleh dokter dan perawat yang siap siaga 24 jam. Kompetensi tenaga medisnya telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Departemen Kesehatan, seperti PPGD (Penanggulangan Pasien Gawat Darurat), BTCLS (Basic Trauma

and Cardiac Life Support). ACLS (Advanced Cardiac Life Support), ATLS (Advanced Trauma Life Support) serta pelatihan lainnya yang diperlukan untuk permasalahan Gawat Darurat.

b. Intensive Care Unit (ICU) & HCU

Ruang ini khusus diperuntukan untuk pasien yang membutuhkan perawatan secara instensif. Selain peralatannya lengkap, kondisinya juga tenang karena keluarga pasien tidak perbolehkan menjaga pasien dalam ruangan kecuali apabila perawat atau dokter membutuhkannya. Juga dilengkapi dengan ruang tunggu beserta kantin 24 jam

c. Hemodialisa

Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga berlokasi di sekitar area penunjang dengan luas 24 x 8 m<sup>2</sup> direncanakan menyediakan 20 unit mesin untuk regular dan 2 unit mesin untuk Isolasi, namun untuk awal operasional kami menyiapkan 4 unit mesin.

d. Ruang Operasi (Ok)

Agar penanganan kasus-kasus bedah segera dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat maka RSUD Siaga Medika Purbalingga menyediakan 3 ruang operasi disertai dengan tenaga operator maupun asisten yang kompeten dan selalu siaga 24 jam

e. Radiologi

- 1) CT Scan 24 Jam
- 2) X Ray (Rontgen) 24 Jam
- 3) Ultrasonografi (USG)

f. Laboratorium Pa & Pk

- 1) Medical Chek Up
- 2) Pap smear (cegah kanker rahim)
- 3) Sitopatologi
- 4) Histopatologi
- 5) Bank Darah

g. Fisioterapi

Pelayanan kesehatan untuk mengembangkan, memelihara, dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan fisik (fisik elektroterapeutis dan mekanis), pelatihan fungsi, dan komunikasi.

h. Home Care

Perawatan kesehatan yang dilakukan di rumah pasien oleh tenaga medis profesional. Perawatan ini biasanya dilakukan pada pasien pasca operasi dengan kasus-kasus tertentu.

Salah satu pelayanan untuk mempermudah pasien peserta BPJS dalam berobat di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga:

a) Antrian Booking Online

Pelayanan kesehatan untuk kontrol atau berobat rawat jalan menjadi lebih mudah dan praktis dengan menggunakan booking online menggunakan mekanisme sesuai ketentuan yang berlaku di rumah sakit.

b) Display Ketersediaan Kamar

Menampilkan informasi ketersediaan kamar kosong sehingga peserta BPJS dapat dilayani dengan maksimal sesuai dengan haknya.

Sarana dan Prasarana yang telah dijabarkan diatas merupakan penunjang pelayanan untuk para pasien agar efektif dan efisien dalam usaha memperoleh kesembuhan dari penyakit yang diderita. Dalam hal sarana dan prasarana layanan tidak hanya yang bersifat bangunan fisik atau peralatan tetapi layanan untuk kesembuhan yang bersifat holistik, yaitu kesehatan psikologis, mental serta spiritualnya juga sangat diperhatikan oleh para tim medis dan pihak pihak Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga.

## **B. Penyajian Data Kegiatan Dakwah di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga**

### **1. Jenis-Jenis Kegiatan Dakwah di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Muzaini Frida Faturahman selaku staf bagian HRD rumah sakit yang berlokasi di kantor HRD RSUD Siaga Medika Purbalingga di dapatkan informasi bahwa adapun jenis kegiatan dakwah di RSUD Siaga Medika Purbalingga adalah meliputi kegiatan dakwahnya adalah dengan adanya bimbingan rohani pasien / keluarga pasien begitu juga sebaliknya dengan semua karyawan rumah sakit umum siaga medika Purbalingga. Kedua, yaitu metode dakwah *bil qolam* yaitu dengan metode dakwah dengan membuat laporan kegiatan dakwah dan kajian kedakwahan yang dimuat dalam buku seperti bulletin, selebaran atau brosur yang dibagikan lewat media sosial dan juga dipajang pada mading yang disediakan di masjid RSUD Siaga Medika Purbalingga.

Adapun kegiatan dakwah di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dikelola oleh bagian Tim Tarbiyah (Bina Rohani) dan Pelayanan (T2P). Sistem manajemen yang ditetapkan memegang peranan penting terhadap setiap program yang telah direncanakan telah direncanakan sebelumnya. Adapun kegiatan yang berhubungan dengan pasien adalah kegiatan tarbiyah dan pelayanan.

Bentuk layanan kegiatan dakwah Tarbiyah dan Pelayanan berdasarkan SOP Rumah Sakit Umum Siaga Medika sebagai berikut:<sup>113</sup>

---

<sup>113</sup> Hasil dokumentasi, Pamduan Program Kerja T2P. Yang dicatat pada tanggal 23 Desember 2020, 4.



1) Bimbingan rohani pasien/keluarga pasien

Bimbingan yang dilakukan oleh tim tarbiyah dan pelayanan merupakan kegiatan rutin atau kegiatan wajib yang dilaksanakan sebagai tujuan membimbing pasien secara rohani supaya pasien termotivasi mengingat Allah SWT dalam keadaan sakit. Hal ini merupakan hak yang sudah semestinya didapatkan oleh pasien.

2) Bimbingan aqidah pasien/keluarga pasien

Bimbingan aqidah pasien/ keluarga pasien dilaksanakan sebagai tujuan membimbing dan meyakinkan aqidah pasien tentang qodo dan qodhar yaitu bahwa sakit yang dialami merupakan takdir Allah SWT yang sudah seharusnya disikapi dengan sikap yang baik seperti sabar, ikhlas dan bersyukur serta tidak bersikap kufur atau menyalahkan kegiatan

3) Bimbingan ibadah/fiqih pasien

Bimbingan ibadah/fiqih pasien yang dilaksanakan oleh tim tarbiyah dan pelayanan dengan tujuan untuk membantu pasien berkaitan dengan fikih ketika akan melaksanakan ibadah seperti thaharoh dari menyiapkan alat bersuci dan membantu proses bersuci pasien.

4) Pelayanan do'a dan ruqiyah

Kegiatan pelayanan do'a dan ruqiyah difasilitasi oleh tim tarbiyah dan pelayanan dilaksanakan untuk memenuhi permintaan pasien berkaitan dengan makhluk halus yang tentunya dengan bantuan ustadz yang sudah mumpuni dibidangnya.

5) Pelayanan talqin

Kegiatan pelayanan talqin dilaksanakan untuk pasien terminal yang sudah dalam kondisi buruk dan kritis khususnya pasien yang diruangan ICU yang parameternya sudah menunjukkan sakaratul maut yang dimana akan dibimbing oleh tim tarbiyah dan pelayanan membaca talqin.

6) Pencatatan hasil kemajuan pasien

Kegiatan pencatatan hasil kemajuan pasien dilaksanakan bertujuan untuk mengontrol dan memantau progress kegiatan ibadah pasien dalam serangkaian proses penyembuhan pasien.

7) Pelayanan pemulasaran jenazah

Pelayanan pemulasaran jenazah yaitu memandikan jenazah di rumah sakit yang dilaksanakan berdasarkan permintaan keluarga pasien dikarenakan terdapat biaya tambahan yang harus diselesaikan oleh pihak keluarga. Dalam pelayanan ini akan difasilitasi oleh tim tarbiyah dan pelayanan.

8) Pelayanan konsultasi kerohanian pasien /keluarga pasien.

Kegiatan ini berbeda dengan kegiatan bimbingan rohani pasien/keluarga pasien dikarenakan sifat dari kegiatan ini adalah atas permintaan pasien yang membutuhkan pelayanan yang kompleks sedangkan bimbingan rohani pasien/keluarga pasien adalah kegiatan rutin atau wajib yang dilaksanakan oleh tim tarbiyah dan pelayanan.

9) Pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien

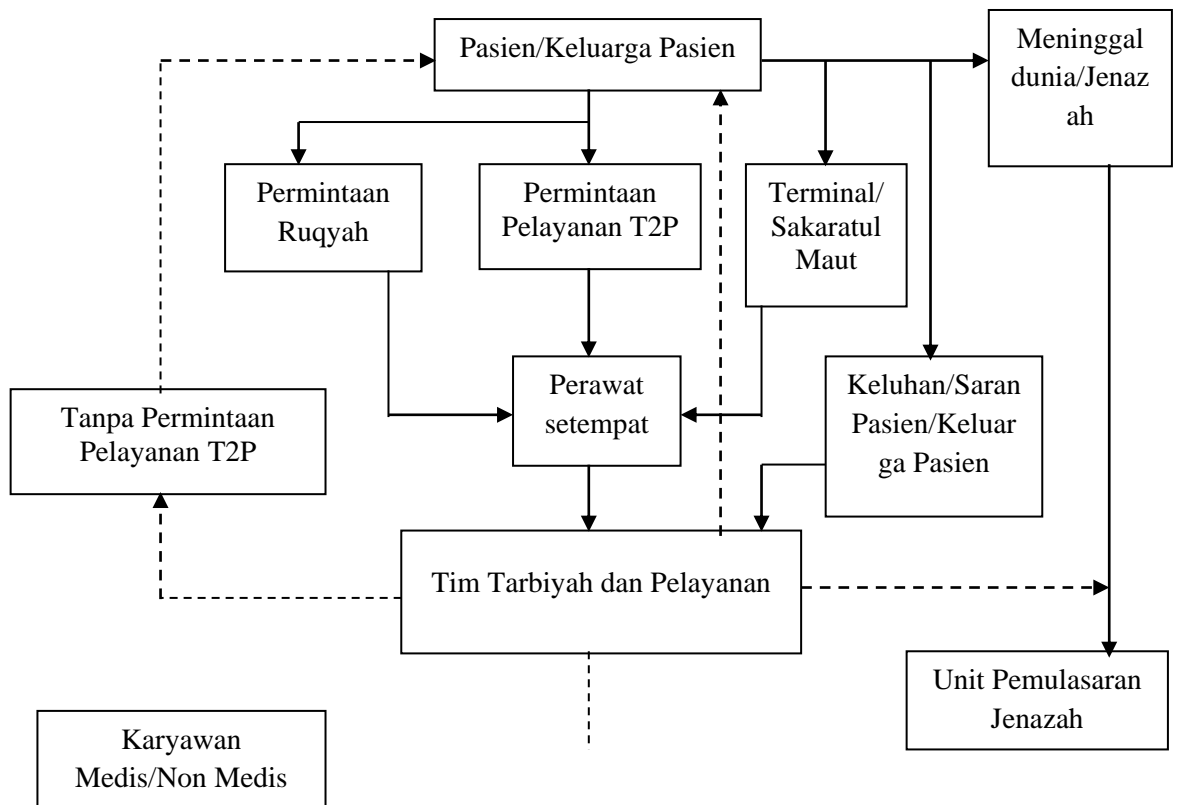
Kegiatan pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien merupakan program dari rumah sakit yang memberikan buku kepada pasien sebagai materi yang dipelajari atau sumber materi bimbingan rohani selama menjalani proses penyembuhan.

10) Pengajian Islami

Kegiatan Pengajian Islami di RSUD Siaga Medika Purbalingga merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengisi waktu pasien dengan santapan rohani dan Dzikir yang didengarkan lewat audio speaker. Hal ini dilakukan rangka saling mengingatkan dan memberi motivasi rutin kepada pasien.

Beriku merupakan tata laksana pelayanan di Rumah Sakit Umum  
Siaga Medika Purbalingga:<sup>114</sup>

### Tata Laksana Pelayanan



#### Keterangan:

- 1) Tim Tarbiyah dan Pelayan mendapatkan informasi dari perawat melalui telepon atau media lainnya yang mendukung untuk tersampainya informasi tersebut yaitu dengan adanya permintaan pelayanan bimbingan kerohanian, ruqiyah dan talqin. Kemudian Tim Tarbiyah dan Pelayanan akan menindak lanjuti dalam pelaksanaan ke pasien yang bersangkutan untuk memberikan pelayanan sesuai permintaan tadi.

<sup>114</sup>Hasil dokumentasi, Pamduan Pelayanan Tarbiyah dan Pelayanan, Yang dicatat pada tanggal 13 Januari 2021, 10.

- 2) Tim Tarbiyah dan Pelayanan dengan bijak dan penuh sopan santun akan tetap memberikan pelayanan bimbingan kerohanian dan Ibadah bagi pasien meskipun tanpa permintaan dari pasien.
- 3) Tim Tarbiyah dan Pelayanan memberikan bimbingan kerohanian, ibadah, dan konsultasi keagamaan kepada karyawan medis/non medis RSUD Siaga Medika Purbalingga baik itu berupa tes syar'i, ta'lim/pengkajian agama, ceramah harian/kultum, dsb.
- 4) Tim Tarbiyah dan Pelayanan membantu Unit Pemulasaran Jenazah jika ada pasien yang meninggal dunia dan apabila ada permintaan keluarga pasien meminta agar Jenazahnya dimandikan dan disholatkan di RSUD Siaga Medika Purbalingga.

## **2. Manajemen Dakwah Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien**

Sesuai dengan program kerja yang telah dipaparkan diatas bahwa pelayanan Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga yang didalamnya terdapat manajemen dakwah dalam melayani pasien dan keluarga pasien. Sehingga kegiatan didalam rumah sakit tidak hanya melakukan kesembuhan fisik secara medis tetapi kesembuhan secara rohani juga sangat diperhatikan.

Dari beberapa kegiatan dakwah yang telah disampaikan diatas, peneliti akan menjelaskan bagian yang menjadi manajemen dari kegiatan dakwah yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien:

### **a. Perencanaan**

Perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih kegiatan rasional dan sistematis dalam menetapkan keputusan, kegiatan atau langkah-langkah yang akan dilaksanakan

dikemudian hari dalam rangka usaha mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>115</sup>

Jadi, Perencanaan merupakan suatu pemilihan rencana yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dihendaki.

Dalam hal ini perencanaan merupakan langkah awal dalam fungsi manajemen yang paling utama. Perencanaan berfungsi penentu langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Dengan dibuatnya perencanaan maka akan memudahkan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam perencanaan sudah pasti ada beberapa pihak yang terlibat agar perencanaan tersebut lebih matang dari berbagai hal.

Untuk mengetahui perencanaan Manajemen Dakwah Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien maka peneliti melakukan metode wawancara dalam menggali informasi yang berkaitan. Informasi ini didapatkan dari pihak yang terlibat langsung di dalam pengelolaan manajemen dakwah Rumah Sakit Siaga Mdeika Purbalingga. Dalam hal ini sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan, yakni sebagai berikut:

Perencanaan kegiatan pelayanan Rumah Sakit Siaga Medika merupakan kegiatan yang sudah terencanakan dengan baik dan matang. Dimana kegiatan ini yang dilaksanakan oleh Tim Tarbiyah dan Pelayanan dimana pelayanan tersebut meliputi bimbingan rohani pasien, pelayanan doa dan ruqiyah, pelayanan talqin dan lain sebagainya yang memiliki dua tujuan. Untuk yang pertama tujuan umumnya. Tujuan ini

---

<sup>115</sup>Mulyono, Manajemen Adiministrasi dan Organisasi Pendidikan, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.Cet. 2, t.t), 25.

meliputi: untuk kepedulian yang sehat kepada yang sakit, memberikan pengertian kepada pasien/keluarga pasien agar tetap bersabar, tawakal dan berd'oa, memberikan bimbingan kepada pasien dalam menghadapi musibah dan ujian, membimbing perasaan pasien agar tetap tenang, mengingatkan pasien agar tetap berbaik sangka kepada Allah Subhanahu wa ta'ala dan memberikan image positif terhadap rumah sakit. Sedangkan untuk tujuan yang khususnya, yaitu memberikan ketenangan batin dan keteduhan hati pasien dalam menghadapi penyakitnya, memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap bersabar dan bertawakal dalam menghadapi ujian Allah, dan menumbuhkan suasana keakraban kepada pasien untuk berbagi rasa dan cerita.<sup>116</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk perencanaan kegiatan pelayanan dakwah untuk pasien yang dikelola oleh Tim Tarbiyah dan Pelayanan merupakan kegiatan yang berjangka panjang. Di mana dengan pelayanan yang memiliki sebuah tujuan Rumah Sakit yang baik dengan memperhatikan tujuan secara Islami.

Dengan demikian berikut untuk perencanaan pelayanan kegiatan dakwah terhadap pasien yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga:

### **1) Bimbingan Rohani Pasien / Keluarga Pasien**

Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga merupakan Rumah sakit yang berlandaskan Islam. Adapun perencanaan program bimbingan rohani pada RSUD Siaga Medika di laksanakan dalam rangka memberikan motivasi pembinaan kepada pasien agar pasien lebih mudah dalam proses penyembuhan dan pemulihan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika mempunyai perencanaan pelayanan dakwah

---

<sup>116</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga "Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

terhadap pasien dengan adanya kegiatan bimbingan rohani pasien/ keluarga pasien oleh petugas rohaniawan (bimroh) dari tim tarbiyah dan pelayanan secara rutin dan terjadwalkan. Dalam perencanaan ini merupakan salah satu metode dakwah melalui pelayan Rumah Sakit dimana dengan tujuan dakwah atau mengajak dan mengingatkan dalam hal kebaikan khususnya berlandaskan Islami. Untuk mengajak pasien/ keluarga pasien untuk tetap mengingat Allah Subhanahu Wata'ala, mengajak untuk selalu bersabar dan ikhlas dengan ujian sakitnya agar proses penyembuhan dan pemulihan lebih mudah, sebab ada ketenangan dalam menghadapi kondisi pasien saat itu. Jadi, fungsi rumah sakit tidak hanya dijadikan media penyembuhan secara medis, melainkan penyembuhan secara spiritualnya juga.<sup>117</sup>

Dari pernyataan ketua komite Tim Tarbiyah dan Pelayanan diatas jelas bahwa Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga mempunyai perencanaan untuk memberikan pelayanan rohani pasien secara maksimal yakni setiap hari.

Selain itu, dalam hal ini pula bimbingan rohani merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka memberikan bantuan kepada orang lain berkaitan dengan rohani untuk membantu masa pemulihan kesehatan. Orang-orang atau pihak yang berhak mendapatkan layanan bimbingan rohani diantaranya pasien dan keluarga pasien, serta pengunjung Rumah Sakit baik bimbingan ibadah, bimbingan akhlak, dan bimbingan yang tersedia oleh petugas bimroh di RSUD Siaga Medika Purbalingga.

Pernyataan diatas juga didukung oleh dokumentasi SOP bimroh yang menjelaskan bahwa Bimbingan rohani Islam tersebut terdiri dari keluarga pasien/masyarakat dan berlaku untuk seluruh pasien yang menggunakan pelayanan rumah sakit agar pasien merasa lebih kuat, ikhlas dan yakin akan

---

<sup>117</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

pertolongan dari Allah Subhanahu wa ta'ala serta karyawan di rumah sakit.<sup>118</sup> Disamping itu terdapat harapan bahwa kehidupannya akan lebih baik secara rohani dan jasmani.

## **2) Bimbingan Aqidah Pasien/ Keluarga Pasien**

Dalam perencanaan program bimbingan aqidah untuk pasien/keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga. Hal ini dengan tujuan membimbing aqidah pasien atau keluarga dengan cara memberikan keyakinan pasien agar menerima apa yang sedang terjadi yaitu berupa sakit dengan penuh kesabaran dan menjadi ikhlas dan percaya bahwa sakitnya adalah sebuah takdir. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Tim Tarbiyah dan Pelayanan memiliki perencanaan bimbingan aqidah pasien/keluarga pasien dengan memfasilitasi bimbingan pasien rawat inap setiap hari, salah satu materinya adalah aqidah. Aqidah disini dimaksudkan adalah adanya penguatan keyakinan terhadap kondisinya saat itu. Karena sudah pasti pasien akan merasa atau memiliki perasaan khawatir dan takut atas penyakit dan kondisinya serta itu akan menyebabkan semakin buruk kondisinya. Dengan melihat kondisi seperti maka peran Tim Tarbiyah dan Pelayanan menjadi hal yang penting dalam penguatan keyakinan agar selalu ikhlas, bersabar dan ridho atas penyakitnya serta berupaya untuk membuat hati pasien/keluarga pasien jauh lebih tenang menghadapi itu semua.<sup>119</sup>

Dari pernyataan ketua komite Tarbiyah dan Pelayanan diatas menjelaskan bahwa Rumah Sakit Umum Siaga Medika itu memiliki kepedulian terhadap pasien yang begitu besar, sehingga mempunyai perencanaan yang sebegitu rincinya

---

<sup>118</sup>Hasil dokumentasi SOP Binroh. Dicatat pada tanggal 13 Januari 2021. Pada pukul 14.20

<sup>119</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga "Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30



yaitu dengan diadakan bimbingan aqidah pasien. Dengan melibatkan da'I yang memiliki komunikasi yang baik dalam pelaksanaannya.

Adapun untuk materi bimbingan Aqidah dirancang dan sudah dibuat berdasarkan arahan dari direktur dan pembimbing tim tarbiyah dan pelayanan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh petugas rohaniawan putri dari tim tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Untuk materi yang disampaikan dalam bimbingan aqidah, kita sudah diberi pedoman materi dan diberi arahan oleh direktur dan ustadz pembimbing. Dan kita hanya menyapaikan saja dengan bahasa kita sendiri agar pesan tersampaikan dengan mudah oleh pasien/keluarga pasien.

<sup>120</sup>

### **3) Bimbingan Ibadah / Fiqih Pasien**

Dalam perencanaan Bimbingan Ibadah/Fiqih Pasien, diharapkan tim tarbiyah dapat membantu pasien dalam hal ibadah baik untuk sholat dan bersuci. Dengan hal ini pasien masih bisa untuk melaksanakan ibadah wajib dan tidak ada alasan meninggalkan kewajiban. Bimbingan Ibadah pasien yang dilakukan oleh tim tarbiyah tidak ada tujuan lain selain untuk menjadi fasilitator pasien dalam permasalahan ibadah orang sakit. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Dalam Perencanaan bimbingan Ibadah (fiqih) Pasien, sebenarnya sama dengan bimbingan aqidah hanya isi materinya yang berbeda. Dalam bimbingan ibadah lebih permasalahan ibadah pasien saja. contoh mengenai tatacara sholat untuk orang sakit, dan cara cara berwudhu (tayamamu). disini Tim Tarbiyah dan Pelayanan juga akan memberikan perlengkapan apabila dibutuhkan debu saat

---

<sup>120</sup>Hasil Wawancara dengan Petugas (Rohaniawan) Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadzah Dini. 17 Juni 2021. Pukul 13.00-14.00

tayamum dan melakukan pendampingan untuk proses tayamum ataupun sholat. Bimbingan ibadah dilakukan agar pasien tetap berusaha untuk menjalankan kewajibannya sebagai orang muslim dan tim tarbiyah dan pelayanan sifatnya hanya sekedar membantu dan mengingatkannya.<sup>121</sup>

#### **4) Pelayanan Do'a dan Ruqiyah**

Dalam perencanaan Do'a dan Ruqiyah. hal ini untuk membantu pasien apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan ketika dalam penganapan di rumah sakit yang berkaitan dengan gangguan makhluk halus dan tim tarbiyah memfasilitasi untuk program ruqiyah. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Hidup didunia itu tidak hanya makhluk yang terlihat saja tetapi kita juga berdampingan dengan mereka yang tak terlihat. Kita sama-sama makhluk ciptaan Allah. Dimana ketika kita tidak menggangu mereka maka mereka pun tidak akan mengganggu. Pada kondisi sakit adalah keadaan yang tingkat kesadarannya akan terganggu. Maka ada sebagian pasien yang akan mengalami ketidak sadaran tersebut dan itu menjadi hal yang wajar. Dari kejadian tersebut keluarga pasien menghubungi perawat kemudian menginformasikan ke Tim Tarbiyah dan Pelayanan dan apabila tidak bias ditanganani oleh tim tarbiyah dan pelayanan, mereka akan menghubungi ustadz pembimbing, dimana beliau merupakan orang yang terbiasa menangani hal semacam itu. Untuk pelayanan doa dan ruqiyah dilakukan hanya sesuai dengan permintaan keluarga pasien dan waktunya apabila terjadi hal semacam itu.<sup>122</sup>

#### **5) Pelayanan Talqin**

Dalam hal ini diberikan kepada pasien yang mengalami kondisi buruk yang terdapat di ICU. Apabila kondisi pasien sudah dalam kondisi sakarotul maut, perawat akan

---

<sup>121</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

<sup>122</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

menginformasikan ke tim tarbiyah dan tim tarbiyah akan menuju ICU membantu dalam membimbing talqin. Dengan harap talqin ini pasien akan dapat diberi kemudahan dalam pengujung hidupnya dan diberi husnul khotimah. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Kegiatan talqin ini merupakan kegiatan untuk membantu pasien yang sudah berada dalam kondisi sakaratul maut. Dimana tugas dari tim tarbiyah dan pelayanan untuk membantu dan menuntun pasien dengan mengucapkan kalimat syahadat. Perencanaan pelayanan talqin ini dilaksanakan agar dapat membantu pasien meninggal dalam kondisi muslim dan mengingat Allah Subnahu wa Ta'ala.<sup>123</sup>

#### **6) Pencatatan hasil kemajuan pasien**

Program perencanaan pencatatan hasil kemajuan pasien dilaksanakan bertujuan untuk mengontrol dan memantau progress kegiatan ibadah pasien dalam serangkaian proses penyembuhan pasien. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Perencanaan pencatatan hasil kemajuan pasien merupakan salah satu cara tim tarbiyah dan pelayanan untuk melihat apakah bimbingan ibadah pasien yang terlaksana sudah berjalan dengan baik dan diamalkan oleh pasien atau tidak. Ini berlaku untuk pasien inap yang apabila dalam proses penyembuhannya hingga sehari-hari. Dengan adanya pencatatan ini sangat membantu tim tarbiyah dan pelayanan dalam mengontrol dan memantau progress kegiatan ibadah pasien.<sup>124</sup>

---

<sup>123</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

<sup>124</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

## **7) Pelayanan pemulasaran jenazah**

Pelayanan pemulasaran jenazah yaitu memandikan jenazah di Rumah Sakit Umum Siaga Medika dan Dalam pelayanan ini akan difasilitasi oleh tim tarbiyah dan pelayanan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Perencanaan pemulasaraan jenazah merupakan pelayanan yang sudah pasti tidak hanya di Rumah Sakit Siaga Medika saja tetapi di setiap Rumah Sakit lainnya pun terdapat pelayanan ini. Untuk di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga merupakan pelayanan permintaan dari keluarga pasien. Hal ini disebabkan ada biaya tambahan yang harus ditanggung guna perlengkapan jenazah. Dalam proses pemulasaran jenazah yang dilakukan oleh Unit Pemulasaraan Jenazah dilakukan oleh orang-orang sudah memiliki ilmu dan dilengkapi sertifikat pelatihan pengurusan jenazah sebelumnya serta di damping oleh Tim Tarbiyah dan Pelayanan. Jadi, keluarga pasien tidak usah khawatir dalam hal siapa yang mengurus pemulasaraan jenazah. Karena mereka sudah dibekalkan ilmu dan bersertifikat pelatihan pemulasaraan jenazah.<sup>125</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Handi sebagai berikut:

Orang-orang yang berada pada Unit Pemulasaraan Jenazah adalah mereka orang-orang sudah pernah ikut dalam pelatihan pemulasaran jenazah.<sup>126</sup>

## **8) Pelayanan konsultasi kerohanian pasien /keluarga pasien**

Pelayanan konsultasi kerohanian pasien /keluarga pasien ini berbeda dengan kegiatan bimbingan rohani pasien/keluarga pasien dikarenakan sifat dari kegiatan ini adalah atas permintaan pasien yang membutuhkan pelayanan yang kompleks sedangkan bimbingan rohani pasien/keluarga pasien

---

<sup>125</sup> Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

<sup>126</sup> Hasil Wawancara dengan salah satu petugas unit pemulasaran jenazah Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “ Handi ”. 17 Juni 2021. Pukul 13.30

adalah kegiatan rutin atau wajib yang dilaksanakan oleh tim tarbiyah dan pelayanan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Perencanaan kegiatan pelayanan konsultasi rohani pasien sebenarnya sama halnya dengan perencanaan kegiatan bimbingan rohani pasien. Hanya saja untuk kegiatan ini adalah permintaan dari pasien itu sendiri apabila pasien tersebut membutuhkan konsultasi yang mendalam dengan Tim Tarbiyah dan Pelayanan, mungkin karena pada saat bimbingan rohani setiap hari waktunya terbatas hanya 5-10 menit saja. Untuk pemahasan sama seperti mengenai bab ibadah dan lain sebagainya.<sup>127</sup>

#### **9) Pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien**

Kegiatan pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien merupakan program dari rumah sakit yang memberikan buku kepada pasien sebagai materi yang dipelajari atau sumber materi bimbingan rohani selama menjalani proses penyembuhan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Dalam pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien adalah tetatng pedoman bimbingan pasien yang berbentuk buku, dimana digunakan untuk bacaan pasien dan pasien dapat melihatnya ketika lupa dengan materi yang sebelumnya disampaikan oleh petugas rohaniawan dari tim tarbiyah dan pelayanan.<sup>128</sup>

---

<sup>127</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

<sup>128</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

## 10) Pengajian Islami

Kegiatan pengajian Islami dilaksanakan melalui Audio Speaker yang di perdengarkan di penjuru Rumah Sakit. Dengan bermateri tentang bahasan keagamaan umum, seperti adab-adab menjenguk orang sakit, doa-doa yang dianjurkan oleh Rosul dan lain sebagainya. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Pengajian Islami ini direncanakan untuk memberikan siraman rohani untuk seluruh penghuni Rumah Sakit baik itu untuk pasien inap maupun pasien yang sedang rawat jalan. Sedangkan pengajian Islami ini dilaksanakan melalui audio speaker yang dipasang dipenjuru Rumah Sakit dan dapat di nikmati khalayak umum. Serta yang mengisi adalah dari ustadz pembimbing tim tarbiyah yakni ustadz Sirojudin Abbas.<sup>129</sup>

Dengan demikian jelas bahwa perencanaan pelayanan dakwah Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga terhadap pasien adalah dalam rangka melibatkan dakwah dalam sebuah pelayanan Rumah Sakit. Hal ini pasien dijadikan sebagai media dakwah untuk para da'I dan para da'I dapat menajalankan tugasnya dengan adanya kegiatan dakwah yang sudah direncanakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga.

Perencanaan dakwah yang dilakukan oleh Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga memiliki tujuan yang sangat jelas yakni Sebagai upaya menegakkan Al-Amru bil Ma'ruf wannahyu 'anil munkar di lingkungan RSUD Siaga Medika dan Menyelenggarakan usaha-usaha pelayanan kesehatan yang Islami kepada semua lapisan masyarakat sehingga tercipta masyarakat yang sehat lahir batin sebagai sumber daya manusia yang produktif serta Menumbuhkan suasana ukhuwah dan

---

<sup>129</sup> Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga "Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

religiusitas di dalam rumah sakit agar pasien mengetahui dan memahami akan pentingnya tetap beribadah meskipun sedang sakit.

#### **b. Pengorganisasian Dakwah**

Pengorganisasian merupakan tahap yang kedua dalam fungsi manajemen. Dalam hal ini secara terminologi Pengorganisasian adalah seluruh proses sekelompok orang yang saling berinteraksi dalam menyusun hubungan perilaku yang efektif sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakan sebagai suatu kesatuan dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.<sup>130</sup> sedangkan secara etimologi pengorganisasian berarti cara, proses atau perbuatan mengorganisasi.

Adapun untuk pengorganisasian dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan dawah yang dikelola oleh Tim Tarbiyah dan Pelyananan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbaingga adalah sebagai berikut:

- a) Bimbingan Rohani Pasien/Keluarga Pasien. Kegiatan ini diserahkan dari koordinator tim tarbiyah dan pelyananan kepada rohaniawan yang bertugas yaitu untuk pasien perempuan diserahkan kepada Ustadzah Dini dan untuk pasien laki-laki kepada Ustadz Gilang.
- b) Bimbinagan Aqidah Pasien/Keluarga Pasien. Kegiatan ini diserahkan kepada tim rohaniawan yang ada di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga yakni Ustadz Gilang dan Ustadzah Dini
- c) Bimbingan Ibadah Pasien/fiqih pasien. Kegiatan ini diserahkan kepada rohaniwan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga yakni Ustadz Gilang dan Ustadzah Dini

---

<sup>130</sup>A. Rosyad Shaleh. *Manajemen Dakwah Islam*, 54

- d) Pelayanan do'a dan ruqiyah. Kegiatan ini diserahkan kepada Ustadz Sirojudin abas selaku pembimbing tim tarbiyah dan pelayanan.
- e) Pelayanan talqin. Kegiatan ini diserahkan kepada tim tarbiyah dan pelayanan yakni Ustadz Muzaini , Ustadz Gilang dan Ustadzah Dini
- f) Pencatatan hasil kemajuan pasien. Kegiatan ini diserahkan petugas rohaniawan dari tim tarbiyah dan pelayanan yakni Ustadz Gilang dan Ustadzah Dini
- g) Pelayanan pemulasaran jenazah. Kegiatan ini diserahkan kepada tim tarbiyah dan pelayanan serta Unit Pemulasaran Jenazah Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga.
- h) Pelayanan konsultasi kerohanian pasien/keluarga pasien. Kegiatan ini diserahkan kepada Pembimbing yakni Ustdaz Abdurrahman Luki, Ustadz Qomarudin dan Ustadz Alor tim tarbiyah dan pelayanan
- i) Pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien. Kegiatan ini di serahkan kepada Tim Tarbiyah dan Pelayanan serta perawat.
- j) Pengajian Islami. Kegiatan ini diserahkan kepada pendamping tim tarbiyah dan pelayanan yakni ustadz Sirojudin Abbas

Tim tarbiyah dan pelayanan mengorganisasikan perencanaan dakwah yang telah tersusun dan kemudian membagi menyerahkan tugas tersebut kepada orang-orang yang berkompeten yaitu terdiri dar Ustadz pembimbing, ketua komite, dan petugas rohaniawan. Hal ini sebagaimana pernyataan dari ketua komite tarbiyah dan pelayanan, sebagai berikut:

Yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan dari tarbiyah dan pelayanan adalah mereka yang dari pendidikan sarjana dan pondok pesantren serta menguasai Ilmu Agama yang baik dan sudah sesuai dengan kualifikasi-kualifikasi yang ditetapkan. Yaitu terdiri dari ustadz pembimbing yakni ada Ustadz Sirojudin Abbas, Ustdaz Abdurrahman Luki, Ustadz Qomarudin dan Ustadz Alor. untuk koordinator atau ketua



komite tarbiyah dan pelayanan yakni Ustadz Muzaini F, dan untuk petugas (Rohaniawan) tim tarbiyah dan pelayanan ada Ustadz Gilang dan Ustadzah Dini.<sup>131</sup>

Unit Komite Tarbiyah dan Pelayanan adalah sebuah tim yang terdiri dari Tim Asatidz (Pembimbing Tim Ustadz), Koordinator selaku ketua komite Tarbiyah dan Pelayanan (T2P), dan Petugas T2P. Pada ketiga tim unit komite tarbiyah dan pelayanan diatas mempunyai kualifikasi pada setiap jenis ketenagaannya untuk menunjang kualitas unit tersebut. Adapun penjelasannya sebagai berikut.<sup>132</sup>

1. Kualifikasi Tim Asatidzah (Tim Ustadz atau Pembimbing) yaitu:
  - a. Muslim Baligh
  - b. Min SMA/Sederajat
  - c. Berpemahaman Islam sesuai Alquran dan Assunnah yang diajarkan oleh Salafusshalih
  - d. Komunikatif
  - e. Mampu baca tulis Alquran
  - f. Menguasai bahasa Arab
  - g. Memahami kitab-kitab karya para ulama salafusshalih/aslissunnah
2. Tim Tarbiyah dan Pelayanan Putra (didalamnya termasuk Tim Ustadz) yaitu:
  - a. Muslim baligh
  - b. Min. SMA/Sederajat
  - c. Komunikatif
  - d. Mampu baca tulis Alquran

---

<sup>131</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

<sup>132</sup>Hasil dokumentasi. Pedoman Pengorganisasian Unit Tim Tarbiyah Pelayanan. Yang dicatat pada tanggal 13 Januari 2021 Hlm 11

- e. Berpemahaman Islam sesuai Alquran dan Assunnah yang diajarkan oleh Salafusshalih.
3. Tim Tarbiyah dan Pelayanan Putri yaitu:
- a. Muslimah Baligh
  - b. Min. SMA/Sederajat
  - c. Komunikatif
  - d. Mampu baca tulis Alquran
  - e. Berpemahaman Islam sesuai Alquran dan Assunnah yang diajarkan oleh Salafusshalih.

Adapun kewajiban dan kewenangan serta tanggung jawab Tim Tarbiyah dan Pelayanan (T2P) tersebut yaitu:<sup>133</sup>

1. Kewajiban petugas Tim Tarbiyah dan Pelayanan adalah :
  - a. Mematuhi ketentuan pelaksanaan prosedur yang berlaku,
  - b. Memberikan bimbingan Islam kepada pasien,
  - c. Memberikan pembinaan Islam kepada karyawan,
  - d. Melakukan pemeliharaan dan bimbingan atas dasar dakwah Islamiyah.
2. Kewenangan petugas Tim Tarbiyah dan Pelayanan adalah :
  - a. Melakukan bimbingan spiritual terhadap pasien dan karyawan,
  - b. Melakukan tindakan dan manajemen yang sesuai dengan kapasitas keilmuan dan sesuai dengan kemampuan serta prosedur yang telah disahkan.
3. Tanggung jawab petugas Tim Tarbiyah dan Pelayanan adalah:
 

Petugas Tim Tarbiyah dan Pelayanan mempunyai tanggungjawab yang terkait dengan pelayanan, etika, dan pengembangan pendidikan keislaman.

Dengan demikian pengorganisasian yang dilakukan oleh tim tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika

---

<sup>133</sup>Hasil dokumentasi. Profil Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, dicatat pada tanggal 13 Januari 2020. Hlm.12

Purbalingga adalah membagi bagi perencanaan dakwah kepada orang-orang yang memiliki kompetensi dan latar belakang baik pendidikan formal dan non formal yang baik serta menjalin komunikasi dengan baik.

**c. Pelaksanaan Dakwah (Actuating)**

Pelaksanaan merupakan inti dari manajemen dakwah, karena dalam proses ini semua aktivitas dilaksanakan setelah perencanaan, pekerjaan sudah tersusun dengan baik, kemudian pengorganisasian apabila tugas dan tanggung jawab telah diterima serta disusun dengan baik, barulah dilakukan kegiatan pelaksanaan. Pelaksanaan adalah upaya untuk mewujudkan terlaksananya perencanaan yang sudah ada sebelumnya, dengan memalui berbagai pengarahan dan motivasi setiap petugas atau da'i dapat melaksanakan kegiatan dakwah secara maksimal sesuai dengan tugas dan tanggungjawab.

Adapun kegiatan perencanaan dakwah yang terkait dengan Manajemen Dakwah Rumah Sakit Umum Siaga Medika dalam Melayani Pasien. Adalah sebagai berikut:

a) Bimbingan Rohani Pasien/Keluarga Pasien.

Kegiatan ini dilaksanakan oleh Rohaniawan yaitu selaku petugas dari tim tarbiyah pelayanan yakni dengan ustadz Gilang dan Ustadzah Dini. kepada pasien rawat inap, dilakukan ketika tidak sedang jadwal visit dokter, yaitu bisa dilaksanakan pada pagi hari dan sore hari. Kegiatan bimbingan rohani merupakan kewajiban dari tim tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Purbalingga untuk membimbing pasien dan ini merupakan hak pasien untuk diberi bimbingan. Hal ini sebagaimana pernyataan dari koordinator yaitu selaku ketua komite tarbiyah dan pelayanan sebagai berikut:

Bimbingan yang dilakukan oleh Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dalam hal ini ada pak gilang dan mba dini, ini merupakan kewajiban dari kami, selaku tim tarbiyah RS untuk

mimbing pasien tanpa diminta pasien, dalam arti ini adalah hak semua pasien atau semua pasien memiliki hak untuk diberi bimbingan, jadi ada bimbingan rutin setiap hari, digilir antar pasien, namun karena petugas T2P ini masih sangat terbatas, masih banyak pasien 1, 2 atau beberapa yang masih belum sempat dimimbing. Akan tetapi apabila hari kedua pasien masih ada dan belum mendapatkan bimbingan maka akan dilaksanakan untuk giliran pembimbingan.<sup>134</sup>

Berdasarkan pernyataan koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga di atas sudah jelas bahwa Tim Tarbiyah dan Pelaksanaan telah memberikan pelayanan bimbingan rohani pasien secara sempurna yakni setiap hari, bahkan karena keterbatasan petugas rohaniawan apabila pasien di hari kedua masih berada di Rumah Sakit tetap akan mendapatkan giliran untuk kunjungan pembimbingan rohani pasien.

Adapun untuk jadwal kunjungan juga disesuaikan dengan kondisi pasien dan permintaan oleh pasien atau keluarga pasien. Hal ini sebagaimana menurut pernyataan petugas bimroh (Rohaniawan) pada saat dilakukan wawancara, permintaan pasien atau keluarga untuk diberikan layanan bimbingan rohani merupakan prioritas layanan.

Untuk pelaksanaan kegiatan bimbingan rohani pasien akan tetap menyesuaikan kondisi pasien dan permintaan oleh pasien atau keluarga pasien. Karena pada dasarnya tingkat kondisi pasien berbeda-beda, misal terdapat penolakan dari pasien disebabkan tidak bisa diganggu karena sakit teramat sakit<sup>135</sup>

Bahkan untuk pelaksanaannya pun tidak ada paksaan dari petugas dari Tim Tarbiyah. Semua dilaksanakan dengan

---

<sup>134</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 13.35-11.30

<sup>135</sup>Hasil Wawancara dengan petugas akhwat “Dini”. 17 Juni 2021 pukul 13.00-14.00

persetujuan pasien dan keluarga. kegiatan bimbingan rohani pasien semata-mata hanya untuk dakwah saling mengingatkan dan memotivasi pasien yang sedang mendapatkan ujian sakit dari Allah Subhanahu Wata'ala dengan harapan untuk selalu bersabar menghadapinya agar hati lebih tenang dan cepat dalam pemulihannya. Dalam hal ini sebagaimana pernyataan petugas rohaniawan putri sebagai berikut:

Untuk bimbingan rohani yang saya jalankan, pengalaman pernah terdapat pasien/keluarga pasien yang melakukan penolakan untuk kegiatan bimbingan. Dalam hal ini saya memaklumi dengan tindakan pasien. Karena memang dari awal saya sudah diberi arahan dari direktur rumah sakit bahwasannya untuk pelaksanaan kegiatan bimbingan rohani pasien harus dijalankan dengan santun hal ini sebagaimana dasar agama Islam yaitu lemah lembut dan tanpa paksaan dan diwajibkan meminta ijin terlebih dahulu dari pasien/keluarga pasien sebelum kegiatan. Karena pada dasarnya bimbingan rohani pasien dengan tujuan yang baik untuk memotivasi pasien maka dilakukan dengan cara yang baik juga. misalnya dengan contoh menyampaikan dengan diberi sakit, maka Allah sedang mengurangi dosa kita, menegur kita untuk beristirahat sementara waktu dan lain sebagainya.<sup>136</sup>

Untuk pelaksanaan kegiatan bimbingan rohani pasien sejauh ini sudah berlangsung dan berjalan dengan baik dan lancar serta di tangapi dengan baik oleh pasien. Hal ini juga didukung dengan adanya beberapa tanggapan yang berasal dari pasien/keluarga dan karyawan atau perawat. Adapun tanggapannya adalah yang pertama adanya tanggapan positif yakni dari Ibu Miswatun yang merupakan keluarga pasien yang berasal dari Desa Kemojing, Kemangkon. Menyampaikan bahwa:

Selama saya menginap di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga 5 hari, kebetulan sedang menunggu suami yang sedang sakit TBC atau paru-paru dengan kondisi

---

<sup>136</sup>Hasil Wawancara dengan petugas akhwat "Dini".17 Juni 2021 pukul 13.00-14.00

yang sudah kronis. Sudah mendapatkan giliran untuk kunjungan bimbingan rohani oleh petugas. Dengan adanya bimbingan rohani khususnya saya sendiri, merasa sangat terbantu dan termotivasi agar lebih sabar lagi dan menyerahkan semua kepada yang Diatas. Yang tadinya merasa panik dan khawatir melihat kondisi suami yang seperti itu, tetapi jauh lebih tenang pada saat petugas menyampaikan siraman-siraman rohani dan mendoakan agar kondisi lebih baik. Serta berharap kegiatan ini berlangsung secara berterusan dan dimaksimalkan.<sup>137</sup>

Dari beberapa pasien yang saya temui dan saya wawancarai, bahwa mereka merasa senang dengan adanya kegiatan-kegiatan dakwah yang dilakukan oleh pihak RSU Siaga Medika Purbalingga yaitu sesuai yang diuraikan diatas dengan berbagai kegiatan dakwah dalam pelayanannya. Mereka merasa sangat terbantu dan senang dengan khususnya adanya kunjungan dari pembimbing rohani untuk memberikan motivasi dan penguatan spiritual serta pelayanan yang lainnya. Mereka mengungkapkan bahwa pelayanan ini perlu diteruskan dan dimaksimalkan lagi. Keluarga pasien juga sangat berterimakasih kepada pembimbing rohani dengan kunjungan yang rutin dilakukan. Terutama saat diberikan do'a untuk kesembuhan, pasien dengan senang hati menerima dan keluarganya pun tidak menolaknya.

Sedangkan tanggapan yang kedua adalah tanggapan negatif dari pasien. Dimana pernah terjadi penolakan dari pasien untuk dilakukan kunjungan bimbingan rohani. Disebabkan karena kondisi pasien sedang merasa tidak karu-karuan sehingga merasa terganggu istirahatnya. Hal ini juga dipengaruhi oleh keyakinan pasien yang berbeda-beda sehingga tingkat pemahaman Agama masing-masingpun berbeda.

---

<sup>137</sup>Hasil Wawancara dengan Pasien Rumah Sakit Umum Siaga Medika Puringga.Ibu Miswatun dari Kemangkong. 17 Juni 2021, pukul 11.40-12.10

Penolakan tersebut juga disebabkan pakaian yang dikenakan oleh petugas bimroh ada yang memakai niqab, sehingga membuat pasien/ keluarga merasa takut atau tidak nyaman. Hal ini sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh salah satu keluarga pasien, menyapaikan sebagai berikut:

Saya merasa takut dengan adanya kegiatan bimbingan rohani yang dilakukan oleh petugas, karena mereka menggunakan pakaian yang besar dan bercadar, dengan alasan tersebutlah kami tidak berkenan untuk dilaksanakan bimbingan rohani.<sup>138</sup>

Dari pernyataan pasien yang menolak untuk kunjungan bimbingan rohani tersebut. Dimaklumi oleh petugas dan pihak Rumah Sakit. Karena, karakter setiap pasien berbeda-beda hal tersebut tidak bisa dipaksakan. Sebab penerimaan setiap orang memang berbeda-beda dan pihak rumah sakitpun memaklumi hal ini. Maka diperlukan pemahaman antara petugas dan pasien serta keluarga pasien itu sendiri dalam memaknai sebuah keyakinan antara individu terhadap faham agama yang dianutnya. Karena Islam sangat menjunjung tinggi toleransi antar umat beragama.

Adapun untuk proses kegiatan bimbingan rohani pasien, yang dilakukan petugas bimroh (rohaniawan) yaitu mengisi daftar kegiatan bimbingan pasien pada saat atau setelah kegiatan bimbingan dilaksanakan, serta menandatangani daftar kegiatan bimbingan Islami pasien (tanda tangan oleh kepala ruangan). Pada kegiatannya, Petugas bimroh (rohaniawan) juga menyesuaikan pasien perihal gender pasien dalam artian ketika pasiennya laki-laki maka binrohnya dari ikhwan begitu sebaliknya ketika pasien perempuan petugas bimrohnya oleh akhwat. Hal ini sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh

---

<sup>138</sup>Hasil wawancara dengan salah satu Keluarga Pasien (Esty Prihatin) pada tanggal 17 Juni 2021, pukul 11.40-12.10

petugas rohaniawan dari putri yakni Ustadzah Dini, sebagai berikut:

Adapun untuk Proses Bimbingan yaitu Petugas bimroh mengucapkan salam, memperkenalkan diri, bertutur kata yang baik, menampakkan simpati dan empati pada pasien. Membatasi keluarga/pendamping pasien saat pembinaan. Dan petugas bimroh Masuk ke pokok bimbingan. Keberlangsungan pemberian bimbingan ini memakan waktu dan proses yang terus menerus. Setelah itu, petugas mencatat/mengisi daftar kegiatan bimbingan pasien dan menandatangani daftar kegiatan bimbingan Islami pasien (tanda tangan oleh kepala ruangan), hal ini digunakan untuk laporan kepada koordinator, tidak hanya itu apabila dalam bimbingan terdapat pertanyaan dari pasien yang diperlukan jawaban yang kuat nanti bias ditulis dalam laporan tersebut. Serta tidak lupa juga bimroh akan melakukan do'a untuk kesembuhan pasien itu dilakukan setelah bimbingan. Dan untuk petugas rohaniawan menyesuaikan pasien dalam arti pasien laki-laki untuk petugas rohaniawan juga laki-laki begitu sebaliknya untuk perempuanpun menyesuaikan.<sup>139</sup>

Pada penelitian ini, jadwal riil kunjungan pasien dalam memberikan layanan bimbingan rohani Islam oleh petugas bimbingan rohani di RSUD Siaga Medika Purbalingga sebagai berikut:<sup>140</sup>

Tabel 4.1

**Jadwal Bimbingan Rohani Pasien**

No	Ruang	Waktu	Keterangan
1	Irna Barat	09.00-11.30	Waktu disesuaikan setiap pasien 5-10 menit
2	Irna Timur	13.00-14.30	Waktu disesuaikan setiap pasien 5-10 menit

<sup>139</sup>Hasil Wawancara dengan petugas akhwat "Dini".17 Juni 2021 pukul 13.00-14.00

<sup>140</sup>Hasil dokumentasi. Pedoman Program Kerja Tim Tarbiyah dan Pelayanan Umum Siaga Medika Purbalingga, dicatat pada tanggal 23 Desember 2020. Hlm.9



3	ICU	<i>Menyesuaikan kebutuhan</i>
4	Unit pemulasaran Jenazah	<i>Menyesuaikan kebutuhan</i>

Berdasarkan jadwal bimbingan rohani kepada pasien saat hari-hari kerja yaitu hari senin sampai hari sabtu serta dilakukan selama 3 kali pertemuan dengan pasien agar lebih efektif dalam proses penyembuhan pasien. Dalam hal ini petugas bimbingan rohani juga bisa menjadi tempat curhat, berkeluh kesah dari pasien maupun keluarga.

Sedangkan jadwal kunjungan ke ruang ICU dan Poli Jiwa di RSUD Siaga Medika Purbalingga dilakukan dengan disesuaikan keadaan pasien. Untuk jadwal kunjungan petugas bimbingan rohani tidak dilakukan pada jam malam, karena malam hari merupakan waktu untuk istirahat.

b) Bimbingan Aqidah Pasien/Keluarga Pasien.

Dalam pelaksanaan bimbingan Aqidah Pasien/ keluarga dibawah tanggung jawab dari Komite Tarbiyah dan Pelayanan yakni dengan ketua komite Ustadz Muzaini F, S.Pd.I dan diserahkan kepada petugas rohaniawan yakni Ustadz Gilang dan Ustadzah Dini. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka untuk membimbing dan mengajak pasien dalam hal iman kepada taqdir, bersabar, bersyukur, ikhlas, beratwakal dan sebagainya. Dalam kegiatan ini bimbingan aqidah pasien sangatlah diperlukan untuk mengingatkan kembali bahwa dalam kondisi apapun tetap harus mengingat Allah Subhanahu Wata'ala. Dan hal ini sebagaimana menurut pernyataan ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga sebagai berikut:

Bimbingan aqidah pasien/keluarga pasien itu maksudnya adalah ketika kita sakit/pasien diuji dengan sakit maka aqidah adalah hal pertama yang akan kita bimbing atau kita luruskan yaitu ketika pasien diberi ujian sakit maka kita harus bias meyakinkan pasien bahwa itu adalah taqdir dari Allah, bukan semata-mata itu adalah kesalahan manusia bukan itu adalah taqdir dari Allah maka kita harus menyikapinya dengan berbagai sikap yang baik seperti sabar. Dan ketika aqidah semakin kuat maka kita bimbing agar menjadi ikhlas dengan keadaan sakit tersebut serta meningkat kembali terus aqidah keyakinannya tentang qodho dan qodar Allah, maka kita bimbing agar pasien ridho, bersyukur atas kondisinya.<sup>141</sup>

Berdasarkan pernyataan dia atas bahwa sudah sangat jelas bahwa dalam pelayanan terhadap pasien dilaksanakan dengan baik tidak hanya untuk penyembuhan secara medis tetapi kita diperbaiki kembali rohaninya dengan penyampaian penyampaian rohaniawan dalam pelaksanaan bimbingan aqidah terhadap pasien/keluarga pasien.

c) Bimbingan Ibadah Pasien/fiqih pasien

Kegiatan ini dilaksanakan oleh petugas rohaniawan pada saat bimbingan rohani setiap hari yang telah di tetapkan sebelumnya. Bimbingan Ibadah Pasien/fiqih pasien berkaitan dengan tata cara ibadah untuk orang sakit seperti masalah bersuci, sholat, dan fiqih wanita (bagi pasien wanita yang telah melaksanakan persalinan). Sebagaimana pernyataan ustadz Muzaini sebagai berikut:

Untuk bimbingan ibadah/fiqih pasien yaitu tentang ibadah pasien ketika sakit dimana tim tarbiyah dan pelayanan disini membantu pasien yang kesulitan ketika beribadah dalam keadaan sakit baik dari segi bersucinya yang kesulitan dalam hal wudhu maka tim tarbiyah dan pelayanan akan membantu dengan menyediakan alat-alat untuk bersuci dan membantu proses bersucinya atau dengan tayamum bilamana pasien tidak mampu dengan berwudhu.

---

<sup>141</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

Tim tarbiyah dan pelayanan akan memfasilitasi pasien dengan debu tayamum dan tentu saja akan dibimbing juga dengan cara bertayamum bilamana pasien belum mengetahui tata cara tayamum.<sup>142</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa tim tarbiyah dan pelayanan yang bertugas akan selalu siap untuk pelaksanaan ibadah pasien. Baik ketika pasien melaksanakan bersuci, tata cara tayamum dan pelaksanaan sholat bagi orang yang belum bias berdiri karena sakitnya. Jadi, sudah jelas bahwa tidak ada alasan ketika sedang sakit untuk tidak melaksanakan sholat.

d) Pelayanan do'a dan ruqiyah.

Pelayanan do'a dan ruqiyah dilaksanakan hanya pada saat dibutuhkan saja dengan permintaan keluarga pasien dan dilakukan apabila terjadi sesuatu pada pasien atau keluarga pasien yang dalam sedang rawat inap di Rumah Sakit yang tidak bisa terduga atau dalam gangguan makhluk halus. Hal ini sebagaimana menurut pernyataan ketua komite tarbiyah dan pelayanan sebagai berikut:

Untuk do'a dan ruqiyah ini merupakan pelayanan permintaan dari keluarga pasien. Yaitu, ketika pasien memiliki masalah yang agak serius pada saat menginap di Rumah Sakit. Sebagai contoh kasus yang pernah terjadi yaitu ketika malam pasien mengaku melihat sesuatu (makhluk halus) dalam pengakuannya. Kemudian tim tarbiyah dan pelayanan membantu dengan memfasilitasi kegiatan doa dan ruqiyah, hanya saja untuk pelaksanaan doa dan ruqiyah dilakukan oleh ustadz atau bias jadi oleh pembimbing yang sudah berkompeten dalam bidangnya dan memiliki ilmu yang sudah lebih dari cukup matang. Jadi, dalam hal ini bukan oleh tim tarbiyah dan pelayanan kita hanya sebatas masalah yang medium kebawah saja. kenapa dikatakan medium kebawah karena untuk masalah doa dan ruqiyah merupakan masalah yang agak serius itu membutuhkan ustadz yang berkompeten dalam bidangnya dan memiliki ilmu yang sudah mapan. Maka

---

<sup>142</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

ketika pasien meminta kami untuk meruqiyah kondisi pasien tersebut, kita akan menyerahkan kepada ustad pembimbing yakni Ustadz Sirojudin Abbas, beliau sudah terbiasa dengan doa dan ruqiyah untuk pasien.<sup>143</sup>

Kegiatan ini hanya dilakukan oleh ustadz yang berkompeten dalam bidang ini dan tim tarbiyah dan pelayanan hanya sebagai media saja untuk menyalurkan atau menginformasikan kepada tim ustadz tersebut.

e) Pelayanan talqin.

Kegiatan pelayanan talqin dilaksanakan ketika pasien dalam kondisi yang sudah berada dalam kondisi yang buruk atau berada dalam kondisi sakaratul maut. Hal ini tim tarbiyah dan pelayanan mendapatkan informasi dari perawat dan sudah secara langsung dari tim tarbiyah akan membantu untuk di bimbing talqin pasien tanpa diminta oleh keluarga pasien.

Pelayanan ini memiliki harapan bahwa dengan adanya bimbingan talqin ini semoga pasien diberi kemudahan dipenghujung hidupnya dan diberi husnul khotimah. Hal ini sebagaimana pernyataan oleh koordinator selaku ketua komite tarbiyah dan pelayanan yaitu sebagai berikut:

Masalah talqin ini diberikan kepada pasien terminal. Pasien terminal yaitu pasien yang sudah buruk kondisinya, biasanya yang terdapat di ruang ICU yang parameter dari perawatnya menunjukkan bahwa pasien sudah memasuki kondisi terminal atau sakaratul maut dan ini adalah pelayanan yang diberikan oleh tim kami tanpa di minta, setelah di informasikan oleh perawat maka tim tarbiyah dan pelayanan akan menuju ruangan pasien tersebut atau ruang ICU untuk memberikan pelayanan pada pasien yang sudah terminal dengan dibimbing talqin. Dengan harapan mudah-mudahan dengan talqin ini pasien akan diberikan

---

<sup>143</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

kemudahan dipenghujung hidupnya dan diberi husnul khotimah, jika pasien tersebut pasien muslim.<sup>144</sup>

f) Pencatatan hasil kemajuan pasien.

Kegiatan ini dilaksanakan untuk pasien yang telah dibimbing sebelumnya. Missal pasien pada hari kedua masih belum pulang maka petugas rohaniawan dari tim tarbiyah dan pelayanan akan mendatangi kembali pasien tersebut dan akan dicatat progress ibadahnya bagaiman dan proges aqidahnya seperti apa serta akan dikunjungi kembali bilamana hari kedua setelah dilaksanakan bimbingan pertama masih berada dirumah sakit. Hal ini sebagaimana menurut pernyataan yang disampaikan ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, yang menyatakan sebagai berikut:

Hal ini adalah pasien yang telah dibimbing sebelumnya yaitu ketika hari kedua pasien belum pulang masih berada di Rumah Sakit. Maka akan di datangi kembali dan akan dicatat progress ibadahnya seperti apa dan progres aqidahnya seperti apa juga dan itu akan dikunjungi kembali bilamana berapa hari itu masih berada diRumah Sakit.<sup>145</sup>

g) Pelayanan pemulasaran jenazah.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan pemulasaram jenazah merupakan kegiatan yang dlaksanakan melalui permintaan keluarga. Hal ini dikarenakan terdapat biaya tambahan yang harus diselesaikan ketika keluarga pasien memutuskan untuk meminta jenazah keluarganya dimandikan di rumah sakit. Dalam hal ini sebagaimana pernyataan yang dismapakan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

---

<sup>144</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

<sup>145</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

Untuk kegiatan pemulasaran jenazah sudah satu paket dengan tugas tim tarbiyah dan pelayanan yaitu untuk memandikan jenazah atas permintaan keluarga pasien. Untuk pemulasaran jenazah merupakan pelayanan permintaan keluarga pasien karena terdapat biaya tambahan yang harus diselesaikan ketika keluarga pasien memutuskan untuk meminta jenazah keluarganya untuk dimandikan di Rumah Sakit.<sup>146</sup>

h) Pelayanan konsultasi kerohanian pasien/keluarga pasien.

Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan permintaan keluarga pasien. Jadi, ini berbeda dengan bimbingan rohani sebab bimbingan rohani pasien merupakan kewajiban tim tarbiyah dan pelayanan berkeliling keseluruhan ruangan pasien. Hal ini konsultasi lebih serius, dengan permasalahan lebih kompleks. Dalam hal ini sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Pelayanan konsultasi kerohanian pasien /keluarga pasien merupakan kegiatan konsultasi permintaan dari keluarga pasien. Tetapi berbeda dengan kegiatan bimbingan rohani Islam yang dilakukan secara rutin, dan petugas rohaniawan dari tim tarbiyah dan pelayanan berkunjung ke ruangan pasien secara bergilir. Sedangkan untuk pelayanan konsultasi kerohanian pasien/keluarga pasien merupakan permintaan dari pasien/keluarga pasien. Mungkin terdapat permasalahan yang lebih serius mengenai dan lebih kompleks.<sup>147</sup>

i) Pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien.

Kegiatan ini dilaksanakan sesuai program rumah sakit untuk membagikan buku bimbingan rohani dan dibagikan kepada pasien pada saat pasien masuk ke dalam ruangan inap. Dan untuk saat ini bukunya masih sangat terbatas jadi tidak setiap

---

<sup>146</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

<sup>147</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

pasien masuk langsung mendapatkannya. Pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien bermaksud dengan tujuan sebagai media bacaan pasien atau keluarga pasien dan menjadi tambahan ilmu bagi keluarga pasien. Dalam hal ini sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Kegiatan ini adalah program dari Rumah Sakit untuk membagikan buku bimbingan rohani, buku berukuran sedang dan biasa dibagikan kepada pasien ketika pasien memasuki ruangan. Buku ini bersifat terbatas, jadi tidak setiap pasien masuk langsung mendapatkannya. Dan sebagai gantinya kita membagikan brosur yang lebih ringkas. Dan bermateri lebih ringkas dan ringan untuk dicerna oleh pasien dan dibagikan untuk pasien disetiap ruangan.<sup>148</sup>

j) Pengajian Islami.

Dalam pelaksanaannya pengajian Islami dilakukan rutin setiap hari pada pukul 10.00 adapun untuk petugas memberikan pengajian adalah Ustadz Sirojudin Abbas selaku pembimbing tim tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga.

Dalam kegiatan ini pengajian dilaksanakan melalui audio speaker yang bisa didengarkan disudut ruang kamar pasien ruangan lainnya di RSUD Siaga Media Purbalingga. Jadi, semua penghuni rumah sakit baik pasien, karyawan dan pengunjung dapat menikmati pengajian Islami yang disampaikan melalui speaker. Hal ini sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh petugas rohaniawan tim tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, disampaikan sebagai berikut:

Untuk Pengajian Islami yang disampaikan oleh pembimbing Tim Tarbiyah dan Pelayanan yaitu ustadz

---

<sup>148</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

Abbas melalui audio speaker bermaterikan umum, seperti do'a-do'a yang dianjurkan oleh Rosul dan sunah-sundah dan adab-adab menjenguk orang sakit dan lainnya sebagainya.<sup>149</sup>

#### **d. Pengawasan Dakwah (Controlling)**

Pengawasan merupakan bagian dari penerapan fungsi-fungsi manajemen. Pengawasan dilakukan oleh semua pihak rumah sakit yang bersangkutan atau terlibat dalam pengelolaan manajemen dakwah Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dalam melayani pasien dari direktur rumah sakit, pembimbing tim tarbiyah dan pelayanan serta tim tarbiyah dan pelayanan. Dengan adanya fungsi ini, seseorang pemimpin bias melakukan tindakan-tindakan mencegah adanya penyimpangan dalam proses pelaksanaan kegiatan pelayanan dakwah tersebut dan menghentikan kekeliruan dan penyimpangan yang berlangsung, serta mengusahakan pendekatan dan penyempurnaan.<sup>150</sup>

Dalam hal ini untuk kesuksesan kegiatan-kegiatan dakwah yang dilaksanakan oleh Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga yakni dalam kegiatan dakwah pelayanan terhadap pasien. Maka komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga melakukan pengawasan dengan mengadakan rapat tim tarbiyah dan pelayanan untuk melaporkan pelaksanaan kegiatan dari petugas tim tarbiyah dan pelayanan.

Pengawasan untuk setiap kegiatan dilakukan dengan cara melihat laporan kegiatan setiap hari dari petugas rohaniawan. karena terdapat laporan yang dibuat oleh mereka dan diserahkan kepada saya selaku koordinator guna untuk memantau berjalannya kegiatan tersebut dan hal ini digunakan untuk laporan kepada direktur yang kemudian

---

<sup>149</sup>Hasil Wawancara dengan Petugas Rohaniawan putri Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadzah Dini. 17 Juni 2021. Pukul 13.00-14.00

<sup>150</sup>Awaludin Pimay,” *Manajemen Dakwah (Sebuah Pengantar)*, 12.



diserahkan kepada yayasan.untuk rapat bias dilakukan kapan saja ketika terdapat hal yang perlu diraptkan.<sup>151</sup>

Berdarkan pernyataan diatas akan dijadikan sebagai evaluasi. Dimana evaluasi merupakan kegiatan yang sangat penting disetiap organisasi, termasuk di Komite Tarbiyah dan Pelayanan. Oleh karena itu evaluasi dilakukan setiap saat, yaitu diakhir kegiatan setiap hari, setiap bulan, setiap tahun. Evaluasi harian dilakukan dengan cara melihat hasil pendokumentasian hasil pelayanan. Evaluasi bulanan dituangkan dalam laporan bulanan, dan evaluasi tahunan dituangkan dalam laporan tahunan.<sup>152</sup>

Untuk pengawasan yang dilakukan oleh direktur Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dalam kegiatan pelayanan dakwah dalam melayani pasien langsung dipantau dan meminta laporan catatan setiap hari dari masing masing kegiatan yang telah dilaksnakannya. Hal ini agar tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan dalam menjalankan tugasnya.

Dalam hal pengawasan setiap kegiatan dakwah dalam pelayanan terhadap pasien terdapat dua tahapan yaitu yang pertama dengan adanya pencatatan rutin pada saat kegiatan dakwah berlangsung. Pencatatan dilakukan setiap hari, sebagai data untuk membuat laporan kegiatan tarbiyah dan pelayanan. Petugas tim tarbiyah dan pelayanan melakukan pencatatan melalui form kunjungan tarbiyah pasien. Dan kedua, pelaporan kegiatan Tim Tarbiyah dan pelayanan di tuangkan dalam bentuk dokumen laporan harian, bulanan, dan tahunan.

---

<sup>151</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

<sup>152</sup>Hasil dokumentasi. Pamduan Program Kerja T2P. Yang dicatat pada tanggal 12 Juni 2021, 11.

### 3. Analisis Manajemen Dakwah Rumah Sakit Umum Siaga Medika dalam Melayani Pasien

Menurut analisis penulisan seluruh rangkaian pelaksanaan manajemen kegiatan dakwah Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien, berdasarkan yang dikemukakan oleh Abdul Rosyad Shaleh dengan menggunakan Teori dari George R.Terry sudah sesuai sebagaimana mestinya.

Pada dasarnya pada setiap Agama baik dalam Islam maupun non Islam sangat menjunjung tinggi nilai-nilai Agama masing-masing dalam segala bidang. Khususnya di Islam itu sendiri. Dengan hal tersebut maka di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga yang memiliki visi lebih mengedepankan prinsip Islami yaitu **“Menjadi Rumah Sakit Berkualitas yang Islami”**. tentunya ini menjadi landasan operasional Rumah Sakit baik operasional kesehatan medis maupun layanan pendukung lainnya.

Adapun untuk Perencanaan Manajemen Dakwah dalam pelayanan dakwah terhadap pasien yang ada di RSUD Siaga Medika Purbalingga yang sudah dibahas diatas pada dasarnya merupakan startegi dakwah yang dilakukan oleh sebuah rumah sakit dalam tujuan untuk mensyiarkan dakwah. hal ini dilakasnakan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen dakwah yaitu dengan prinsip ammar ma'ruf nahi munkar yang merupakan kegiatan untuk mengajak dalam kebaikan, prinsip keseimbangan antara hidup di dunia dan akhirat, prinsip akhlakul karimah, dan prinsip efisiensi yang berarti melakukan segala sesuatu dengan benar, tepat dan akurat. Dalam hal ini diperkuat dengan pernyataan ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, yang menyatakan bahwa:

Adapun perencanaan pelayanan dakwah yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga merupakan dengan tujuan berdakwah, untuk mengajak umat manusia kepada kebaikan dan

kembali ke Allah Swt. Adapun dalam pelaksanaan dakwahnya dengan berpedoman pada prinsip-prinsip manajemen..<sup>153</sup>

Oleh karena itu, untuk perencanaan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dalam pengelolaan manajemen dakwah terhadap pelayanan pasien menurut penulis merupakan pelayanan yang sangat baik dan tepat di era sekarang. Jadi Rumah Sakit tidak hanya dijadikan penunjang fasilitas kesehatan secara medis saja tetapi dijadikan media Dakwah juga. Dan hingga saat ini perencanaan kegiatan dakwah di dalam Rumah Sakit berjalan lancar dan sangat baik sesuai dengan perencanaan yang sudah dibuat dan tersusun secara matang. Sehingga kegiatan dakwah yang dilakukan tersampaikan kepada pasien atau sasaran dakwah. hal ini menurut penulis merupakan pelayanan yang langka pada Rumah Sakit lainnya khususnya di Purbalingga dan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dengan adanya kegiatan dakwah dalam pelayanan untuk pasien tersebut merupakan kegiatan yang sangat mulia dan baik. Hal ini sebagaimana pernyataan ketua komite tarbiyah dan pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga, sebagai berikut:

Dengan adanya pelayanan dakwah untuk pasien tersebut merupakan hanya sebatas tujuan dakwah atau mengajak dan mengingatkan dalam hal kebaikan khususnya berlandaskan Islami. Untuk mengajak pasien/ keluarga pasien untuk tetap mengingat Allah Subhanahu Wata'ala, mengajak untuk selalu bersabar dan ikhlas dengan ujian sakitnya agar proses penyembuhan dan pemulihan lebih mudah, sebab ada ketenangan dalam menghadapi kondisi pasien saat itu. Jadi, fungsi rumah sakit tidak hanya

---

<sup>153</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

dijadikan media penyembuhan secara medis, melainkan penyembuhan secara spiritualnya juga.<sup>154</sup>

Dalam pengorganisasian dakwah dalam melayani pasien yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga diperoleh informasi bahwa dalam kegiatan dakwah yang sudah berjalan terdapat kerjasama antara karyawan atau pengurus dengan manajer Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga. dengan adanya struktur kepengurusan lebih memudahkan setiap anggota dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab masing-masing. Dalam struktur kepengurusan di Komite Tarbiyah dan Pelayanan membaginya kedalam beberapa tugas yaitu Ustadz Pembimbing dengan penanggungjawab Ustadza Sirojudin Abbas, ketua komite tarbiyah dan pelayanan dengan penanggung jawab Ustadz Muzaini bertugas menjadi koordinator tim tarbiyah dan pelayanan, dan petugas bimbingan pasien dengan tanggungjawab Ustadz Gilang dan Ustadzah Dini.

Untuk pengorganisasian yang dilakukan dalam pengelolaan kegiatan dakwah di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga menurut pengamatan penulis sudah berdasarkan penanggungjawab masing-masing tugas. Dengan tidak terlepas adanya bantuan dari karyawan atau perawat rumah sakit yang saling bekerjasama dan saling melengkapi. Dalam pengamatan tersebut melihat adanya komunikasi yang baik antara dari pihak Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga baik dari pihak Direktur, Ustadz Pembimbing, Ketua atau koordinator, Petugas bimbingan dari Tim Tarbiyah dan Pelayanan maupun perawat, mereka semua saling berhubungan baik sehingga dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana.

---

<sup>154</sup>Hasil Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.3-11.30.

Adapun terdapat kritikan dari penulis bahwa untuk sumber daya manusia (SDM) Tim Tarbiyah dan Pelayanan perlu ditambah sehingga masih kurang memadai dengan melihat perkembangan Rumah Sakit Umum Siaga Medika yang begitu banyak pasien dengan adanya petugas dari Tim Tarbiyah dan Pelayanan saat ini mereka (rohaniawan) hanya beberapa saja sedangkan pasien setiap harinya banyak. Oleh karena itu, sangat perlu untuk ditambahkan kembali untuk petugas rohaniawan agar terlaksananya kegiatan dakwah secara efektif dan maksimal.

Adapun pelaksanaan manajemen dakwah di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga berdasarkan teori George R. Terry bahwa pelaksanaan adalah usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran lembaga atau organisasi yang bersangkutan dan sasaran anggota lembaga atau organisasi tersebut oleh karena para anggota ingin mencapai sasaran tersebut.<sup>155</sup> yang hal ini teralisasi pada Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga selalu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik. hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan dakwah yang didalamnya melibatkan karyawan, Ustadz dan Ustadzah untuk membantu dalam proses pelaksanaan kegiatan dakwah dan Direktur yang memberikan arahan, intruksi, dan nasihat-nasihat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Adapun pelaksanaan dari kegiatan dakwah di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga yaitu sebagai berikut:<sup>156</sup>

*Pertama*, Pelayanan Bimbingan Rohani Islam. Yang didalamnya terdapat bimbingan ibadah/fiqih pasien, bimbingan aqidah pasien/keluarga pasien. Dan kegiatan ini dilaksanakan setiap hari dan

---

<sup>155</sup>George R. Terry. *Asas-Asas Manajemen*, 313.

<sup>156</sup>Hasil dokumentas, Pamduan Program Kerja T2P, Yang dicatat pada tanggal 23 Desember 2020, 4.

satu pasien dilakukan tiga hari sekali. Hanya berlaku bagi pasien yang rawat inap. Kunjungan petugas bimroh melakukan bimbingan materi menyesuaikan dan menetapkan masalah yang dihadapi pasien beserta latarbelakangnya dan menetapkan jenis bantuan yang akan dilaksanakan untuk membimbing pasien. Tahap ini ditetapkan berdasarkan kesimpulan pada tahap diagnosa. Yakni setelah ditetapkan latarbelakang dan masalahnya. Petugas bimroh mencatat pasien yang perlu mendapatkan bimbingan dan memilih jenis materi bimbingan yang akan disampaikan.

Dalam memilih pasien, juga melihat pertimbangan dengan berdasarkan pada permintaan pasien, keluarga pasien, dan keadaan pasien terima atau tidak. Selain itu disesuaikan dengan SOP yaitu pasien laki-laki dibimbing oleh petugas binroh laki-laki, sementara pasien perempuan dibimbing oleh petugas binroh perempuan.

Dalam melaksanakan layanan bimbingan rohani Islam bagi pasien menggunakan panduan yang diterbitkan oleh tim kerohaniawan Rumah Sakit yang meliputi materi tentang keimanan (akidah), dan materi tentang ibadah (fiqih) atau materi tentang Akhlak. Dalam pelaksanaannya, petugas bimroh (Rohaniawan) didampingi oleh perawat ruangan saat membimbing pasien. Petugas binroh mengucapkan salam, memperkenalkan diri, bertutur kata yang baik, menampakkan simpati dan empati pada pasien. Membatasi keluarga/pendamping pasien saat pembinaan. Dan petugas binroh Masuk ke pokok bimbingan. Keberlangsungan pemberian bimbingan ini memakan waktu dan proses yang *continue*. Setelah itu, petugas mencatat/mengisi daftar kegiatan bimbingan pasien dan menandatangani daftar kegiatan bimbingan Islami pasien (tanda tangan oleh kepala ruangan). Serta tidak lupa juga bimroh akan melakukan do'a untuk kesembuhan pasien itu dilakukan setelah bimbingan. dalam proses layanan bimroh di RSUD Siaga Medika Purbalingga juga

ditunjang dengan sarana dan prasarana dalam bimbingan rohani di RSUD Siaga Medika Purbalingga.

*Kedua*, Pelayanan doa dan ruqiyah, Pelayanan Talqin, dan Pelayanan Pemulasaran Jenazah. Untuk pelayan doa dan ruqiyah ini dilakukan pada saat terdapat permintaan pasien dimana pasien merasa terdapat gangguan dari makhluk halus. Tim tarbiyah dan pelayanan akan melaksanakan permintaan tersebut dan menyerahkan kepada ustadz pembimbing yakni Ustadz Sirojudin Abbas untuk melaksanakan doa dan ruqiyah kepada pasien. Untuk pelayanan talqin merupakan kegiatan yang dilakukan oleh tim tarbiyah dan pelayanan tanpa permintaan keluarga. Ketika tim tarbiyah dan pelayanan mendapatkan informasi terdapat pasien yang berada dalam kondisi terminal. Maka sudah otomatis untuk tim tarbiyah dan pelayanan untuk membantu proses pembimbingan pasien dimana dalam hal ini berharap dapat diberi kemudahan dan menginggal dalam kondisi mengingat dan menyebut nama Allah.

Sedangkan untuk pelayanan pemulasaran jenazah dilaksanakan ketika terdapat permintaan dari keluarga pasien. Hal ini dikarenakan adanya biaya tambahan untuk perlengkapan jenazah. Ketika terdapat keluarga yang meminta untuk langsung di urus oleh pihak Rumah Sakit maka tim tarbiyah dan pelayanan serta unit pemulasaran jenazah akan menindak lanjuti untuk serangkaian proses pemulasaran jenazah.

*Ketiga*, kegiatan Pengajian Islami. Dalam pelaksanaannya untuk kajian Islami dilakukan pada pukul 10.00. hal ini bisa dinikmati semua pengunjung Rumah Sakit baik Pasien Rawat Jalan maupun Rawat Inap karena bisa didengarkan melalui spiker-spiker yang ada di Rumah Sakit. Dan biasanya di bawakan oleh ustadz Abbas yaitu selaku pembimbing Tim Tarbiyah dan Pelayanan.

Untuk pelaksanaan pelayanan dakwah terhadap pasien menurut penulis sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan perencanaan yang sudah ditetapkan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara

penulis dengan pasien dapat di simpulkan dengan adanya pelayanan dakwah yang diterapkan oleh rumah sakit dengan mengajak dan pembinaan menjadikan pasien jauh lebih bersabar, mendapatkan ketenangan dan lebih mendekatkan diri kepada Allah dan selalu berperasangka baik terhadap Allah Swt. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Miswatu selaku keluarga pasien. Sebagai berikut:

Dengan adanya pelayanan dakwah yang didaptka oleh pasien ini, yaitu dengan mengajak, menasehati bahkan melakukan pendampingan agar selalu mengingat Allah. Menjadikan saya merasa tenang, dan lebih bersabar dan berusaha melaksanakan kewajiban lebih rajin lagi.<sup>157</sup>

Menurut pengamatan penulis pelayanan dakwah ini menjadi nilai tersendiri untuk Rumah Sakit dan daya tarik oleh masyarakat khususnya warga Purbalingga. tidak hanya itu manajemen dakwah di Ruah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga sangat mempengaruhi kinerja karyawan rumah sakit dengan melihat karyawan dalam melakukan pelayanan sangat ramah dan sopan dengan dilengkapi adanya budaya 3S, yaitu Senyum, Sapa dan Salam. Serta, ketika waktu sholat di Rumah Sakit pun sangat diperhatikan yaitu dengan pemberhentian aktfitas waktu jam sholat datang. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh keluarga pasien, yakni dengan Mba Eliawati Rahayu. Yaitu sebagai berikut:

Menurut saya pelayanan yang ada di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga ramah dan sopan. Khususnya saat melakukan pendaftaran pemeriksaan untuk kakek saya. Mereka menggunakan salam terlebih dahulu sebelum untuk melakukan pendataan dan tidak lupa untuk senyum.<sup>158</sup>

Dalam proses pengawasan dan evaluasi yang dilakukan oleh Tim Tarbiaya dan Pelayanan (T2P) Rumah Sakit Umum Siaga Medika

---

<sup>157</sup>Hasil Wawancara dengan Pasien Rumah Sakit Umum Siaga Medika Palingga. Ibu Miswatu dari Kemangkong. 17 Juni 2021, pukul 11.40-12.10

<sup>158</sup>Hasil wawancara dengan salah satu Keluarga Pasien (Eliawati Rahayu) pada tanggal 16 Jauari 2021, pukul 12.54 WIB.



Purbalingga sudah berjalan cukup baik dalam pengawasan kegiatan dakwah, kepala Tim Tarbiyah dan Pelayanan (T2P) selalu memantau perkembangan dari setiap kegiatan yang dilaksanakan. Bentuk pengawasannya yaitu adanya laporan setelah pelaksanaan kegiatan layanan dakwah dalam melayani pasien. Dengan adanya laporan ini bisa disampaikan juga apabila menjumpai permasalahan yang dipertanyakan oleh pasien.

Sedangkan dalam proses evaluasi yang dilakukan setiap saat, yaitu diakhir kegiatan setiap hari, setiap bulan, setiap tahun. Evaluasi harian dilakukan dengan cara melihat hasil pendokumentasian hasil pelayanan. Evaluasi bulanan dituangkan dalam laporan bulanan, dan evaluasi tahunan dituangkan dalam laporan tahunan.<sup>159</sup> Dan itu merupakan rapat kerja yang dilakukan setelah kegiatan-kegiatan dakwah sudah berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan. Hal ini sebagaimana pernyataan dari ketua komite tarbiyah dan pelayanan, yang menyatakan bahwa:

Setiap kegiatan diadakan evaluasi pertim yang nantinya diteruskan keyayaan dan akan ditindaklanjuti apabila terdapat sesuatu hal yang memang perlu dibenahi.<sup>160</sup>

Berdasarkan pengawasan yang sudah berjalan seperti uraian diatas. Menurut penulis perlu dilakukan untuk pengawasan secara langsung yang dilakukan dari direktur atau pembimbing maupun koordinator tim tarbiyah dan pelayanan terhadap pelaksanaan pelayanan bimbingan yang dilakukan oleh petugas atau rohaniawan. Hal itu agar meninjau langsung bagaimana proses bimbingan saat itu dan menjadi motivasi bagi petugas agar mereka melaksanakan tugasnya dengan baik dan adanya semangat menjalankan tugasnya.

---

<sup>159</sup>Hasil dokumentasi, Pamduan Program Kerja T2P, Yang dicatat pada tanggal 12 Juni 2021, 12.

<sup>160</sup>Hasil Wawancara dengan Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga “Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35-11.30

Jadi, pengawasan tidak hanya dilihat dari laporan kegiatan saja tetapi dengan peninjauan langsung kegiatan pelayanan tersebut.

Dari penjelasan tentang manajemen dakwah dalam melayani pasien di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga yang telah diuraikan diatas, menurut penulis sudah berdasarkan sebagaimana mestinya dengan teori yang tertulis di BAB II.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Dakwah dalam melayani pasien di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. jenis kegiatan dakwah di RSUD Siaga Medika Purbalingga adalah meliputi semua program kerja yang sudah ada seperti kegiatan dakwah yang dilakukan dengan cara memberi arahan, bimbingan, dan nasihat-nasihat yang baik tentang ilmu pengetahuan maupun keagamaan. Adapun jenis kegiatan dakwahnya adalah dengan adanya bimbingan rohani pasien / keluarga pasien, Pengajian Islami, Kegiatan pelayanan doa'a dan ruqiyah, kegiatan pelayanan talqin, pelayanan pemulasaran jenazaha pasien. penerapan layanan dakwah di RSUD Siaga Medika Purbalingga dilakaukan oleh pengelolaan Tim Tarbiyah dan Pelayanan yang di naungi oleh bidang Sumber Daya Manusia.
2. Pelaksanaan Manajemen Dakwah dalam melayani Pasien di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga berjalan sesuai dengan harapan dan perencanaan yang telah ditetapkan yaitu dengan adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan serta evaluasi dari keseluruhan kegiatan dakwah yang dilaksanakan.
3. Manajemen Dakwah yang diterapkan Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga berpengaruh baik terhadap kinerja karyawan dengan adanya pribadi karyawan menjadi lebih baik baik dari segi ibadahnya dan tanggungjawab terhadap menjalankan tugasnya dan untuk pasien, pasien menjadi lebih bersabar, mendapatkan ketenangan, dan selalu berprasangka baik kepada Allah Swt. Sehingga hal ini dirasa sangat membantu pasien atau orang-orang yang beraktivitas di Rumah Sakit. Karena tidak hanya proses penyembuhan yang dilakukan secara medis tapi proses penyembuhan dengan penguasaan sepiritual juga. Dalam hal ini Rumah Sakit menerapkan prinsip Ammar Ma'ruf Nahi Munkar.

Dengan adanya sumber daya manusia (SDM) dari pelaku dakwah yang memadai.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini maka penulis memberikan beberapa saran sebagai saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Program Studi Manajemen Dakwah

Penulis berharap dari pihak prodi Manajemen Dakwah dapat diberikan kesempatan yang luas untuk mahasiswa dan memebrika pengetahuan yang mumpuni agar ketika terjun ke duni pekerjaan mahasiswa mampu menerapkan ilmu dan memiliki bekal yang cukup.

### 2. Bagi Mahasiswa

Berkaitan mengenai penelitain dengan skripsi ini. Di harapkan Mahasiswa dari Program Studi Manajemen Dakwah dapat memnambah khasananah dengan adanya penelitian ini dapat diteliti kembali dengan basis dan tema yang berbeda dan lebih unik untuk diteliti.

### 3. Untuk Tim Tarbiyah dan Pelayan (T2P)

Mengingat pentingnya layanan dakwah di Rumah Sakit dalam proses penyembuhan pasien secara rohani dan saling memotivasi secara sepiritual pasiem dan keluarga. Serta petugas khususnya pada kegiatan Bimbimnga Rohani hendaknya selalu melakukan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional yang telah disepakati bersama sesuai ketentuan RSUD Siaga Medika Purbalingga serta senantiasa melakukan tugasnya dengan baik sebagaimana amanahnya di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dan menambahkan Ustadz/Ustadzah untuk dijadikan petugas rohaniawan dari Tim Tarbiyah dan Pelayanan mengingat dengan perkembangan dan kemajuan Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga yang semakin banyak pasien. Agar antara pasien dan petugas untuk pelayanan kegiatan bimbingan dapat seimbang dan tujuan dari pelaksanaan itu dapat tercapai dengan baik dan optimal untuk pasien.

### **C. Kata Penutup**

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wat'ala atas limpahana rahmat, nikmat dan karunia-Nya yang senantiasa memeberikan kemudahan, kelancaran serta kekuatan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Sholawat seta salam tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad Sholallohu Wassalam, keluarga-Nya, Sahabat-Nya, dan ummatnya yang kita nanti-nantikan syafa'atnya di Yaumil Akhir. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memeberikan kontribusi sampai penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skrpsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan serta keslahan baik dalam penulisan maupaun kata-kata yang kurang sesuai, hal ini dikarenakan keterbatasan ilu dan keterbatasan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna perbaikan dan peningkatan mutu skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun penelitian dengan baik sesuai dengan kemampuan penulis sendiri. Dengan do'a dan harapan Semoga apa yang telah tersampaikan dalam skripsi ini dapat memeberikan manfaat bagi penulis sendiri dan pembaca.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. *Penyakit Paru Akibat Kerja. Pendidikan Kedokteran Berkelanjutan.* (Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, 2002).
- Ahmad , Amirullah. *Struktur Keilmuan Dakwah: Sebuah Kajian Epistemologi dan Struktur Keilmuan Dakwah Islam Sebagai Ilmu.* Lihat di Mahmudin. *Manajemen Dakwah.* (Jawa Timur: Wade Group, 2018).
- Al-Wajjiz, Al-Mu'jam. *Majma'ul Lughoh al-Arabiyyah, Huruf Nuun,* 2001. Lihat dalam M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah.* (Jakarta: Kencana, 2006).
- Amin, Muliaty. "*Dakwah Jamaah (Suatu Model Pengembangan Masyarakat Islam Berwawasan Jender di Kabupaten Bulukumba)*", (Disertasi Doktor, Program Pascasarjana UIN Alauddin, Makassar, 2010). Lihat di Mahmudin. 2018. *Manajemen Dakwah.* (Jawa Timur: Wade Group, 2010).
- Amirullah, Muhammad Azkax. *Manajemen Aktifitas Masjid: Kajian Manajemen Kegiatan Dakwah dan Sosial Keagamaan di Masjid Baiturrohman Mersi. Skripsi.* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2010).
- Anis, Ibrahim et.al. *All. Al-Mu'jam al-Wasith,* (Mesir: Dar'1 Ma'arif, 1972). Jilid ke-1, cet. ke- 2,. Lihat di Rafiq Hidayat. *Manajemen Dakwah Bil Lisan Perspektif Hadits.* Journal Al.Tatwir , Vol.6 No 1 Oktober 2019.
- Anwar, Dedi. "Analisis Pengelolaan Dakwah di Rumah Sakit PDHI Yogyakarta". *Skripsi.* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015) , x Diambil dari <http://digilib.uinsuka.ac.id/17886/1/BAB%20I%2C%20IV%/2C%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf> . Diakses tanggal 4 April 2020 Pukul: 18:42.

- Arikunto, Suharismi. *Prosedur Penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1993).
- AS , Enjang. & Aliyuddin. *Ilmu Dakwah: Pendekatan Filosofis & Praktis*. (Bandung : Widya Pajajaran, 2009).
- Aziz , Moh. Ali. *Ilmu Dakwah*. (Jakrta: Prenada, 2004).
- Aziz, Fathul Aminudin. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2016)
- Basit, Abdul. “Dakwah Cerdas di Era Modern” dimuat di *Jurnal Komunika Islam* Vol. 03 No. 1 Juni 2013.
- Daniel, Moehar. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi; Dilengkapi beberapa alat analisa dan penuntun penggunaan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005)
- Depkes RI. *Pedoman Teknis Terpadu Audit Material-Perinatal di Tingkat Dati II*. (Jakarta: Ditjen Binkesmas, 1994).
- DHHS, Soejadi. *Efisiensi Pengelolaan Rumah Sakit*. (Ketiga Bina: Jakarta, 1996).
- Hadi, Amirul dan Haryono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 1998).
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Edisi 2*. (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 1989).
- Hidayah, Fatihatul. “Penerapan Manajemen Dakwah dalam Kegiatan Keagamaan di Pondok Pesantren Nahdlatul Ulum 2 Bonto Kabupaten Jeneponto”. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar, 2017), x Diambil dari <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/7205.pdf> . Diakses tanggal 4 April 2020 Pukul: 18:42.
- Hisbun, Malayu S.P. 2004. *Manajemen “Edisi Revisi”*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.<http://kbbi.web.id/kegiatan.html> diakses pada tanggal 1 April 2020.Pukul 10:25WIB.
- Helmi , Masdar. *Dakwah dalam Pembangunan*. Semarang: CV Toha Putra, tt). Hlm. 31. Lihat dalam M. Munir dan Wahyu Ilaihi. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Prenada Media, 2006).

- Jum'ah Amin Abdul Aziz. *Fiqih Dakwah*. (Solo: Era Intermedia, 2010).
- Thoifah , Panatut. *Manajemen Dakwah Sejarah dan Konsep*.(Malang: Madani Press, 2015).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an Al-Karim dan Al-Qur'an Terjemahan Indonesia*. (Kudus: Menara Kudus, 2006).
- Kritiner, Robert. *Manajemen 4 edition*. 1989. Lihat dalam M. Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Kencana, 2006).
- Latief, HMS Nasrudin. *Teori dan Praktek Dakwah Islamiah*. (Jakarta: Firma Dara, 2005)
- Lestari, Made Martini Widi, Ni Nyoman Yulianthini, I Wayan Suwendra. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha. Jurusan Manajemen (Volume 4 Tahun 2016).Indonesia: Singaraja, 2016. Diambil dari <http://ejournal.undiksha.ac.id>. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2020 Pukul 21.35.
- Mahmudin. *Manajemen Dakwah*. (Jawa Timur: Wade Group, 2018).
- Maghfuz , Ali. *Hidayatul al-Mursyidin ila Thuruq al-Wa'ziwa al-Khitabah*. (Beirut: Dr al-Ma'ruf,tt). hal. 17. Lihat dalam M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Prenada Media, 2006)
- Meoleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004).
- Muhtarom, Zaini. *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*. (Yogyakarta: PT al-Amin, 1996).
- Munir , M. dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Kencana, 2006).
- Nikmah , Putri Ziyadatun. *Manajemen Dakwah Lazizmu Banyumas dalam Kegiatan Bedah Rumah pada Tahun 2018*. *Skripsi*. (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2019).



- Nitisemito, Alex S. *Manajemen: Suatu dasar dan pengantar Cet. III* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1989).
- Ratna, Seruni & Ikeu Kania. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Stasiun Bandung". dimuat *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*. Vol. 9 Nomor 01 Tahun 2018.
- Rohmanudi, Rom et al. Manajemen Dakwah LDK Al-Intisyar UIKA dalam Meningkatkan Kualitas Dakwah Kampus, *Komunika: Journal of Communication science and Islamic Da'wah*. Vol 2, No 2. (Bogor: Universitas Ibn Kaldun, 2018). Diambil dari <http://www.jurnalfai-uikabogor.pdf> Diakses tanggal 3 Maret 2020, Pukul: 13.32
- Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto. *Pedoman Penulisan Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto*. (Purwokerto: STAIN Press, 2014).
- Shaleh, A. Rosyad. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Bulan Bintang University Press, 2010).
- Shihab, M. Quraish. *Wawasan Al-Qur'an (Tafsir Maudhu'i atas Pelbagai Persoalan Umat)*. (Bandung: Mizan, 2). Hlm. . 319. Lihat di Mahmudin. 2018. *Manajemen Dakwah*. Jawa Timur: Wade Group.
- Siswanto, Victorianus Aries . 2012. *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).
- Stoner, A. F. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Erlangga, 1996).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendidikan kuantitatif, kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Sukriyamo. *Filsafat Dakwah dalam Metodologi Ilmu Dakwah*. (Yogyakarta: LESFI, 2002)
- Soehadha, Moh. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif Untuk Studi Agama*. (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2012).
- Terry, George R. *Asas-Asas Manajemen Alih Bahasa: Dr. Winardi, S.E.* (Bandung: P.T Alumni, 2003).

- Undang-Undang RI tahun 1994 Pasal 28 ayat (1)
- UU\_no\_44\_th\_2009 Tentang Rumah Sakit.pdf
- Wahdi, Nirsetyo. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien". *Skripsi*. (Semarang: Pasca Sarjana UNDIP, 2006.)
- Wawancara dengan Pak Nico Mudayana HRD di RSUD Siaga Medika PBG, 05 Desember 2019 Pukul 14:00 WIB
- Wawancara dengan Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga "Ustadz Muzaini F, S.Pd.I. 17 Juni 2021. Pukul 10.35.
- Wawancara dengan salah satu Keluarga Pasien (Esty Prihatin) pada tanggal 16 Januari 2021, pukul 11.30 WIB
- Yusni, Muh. Ali. "Studi tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda". *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 3 (1) 2015: 318-332 ISSN 2338-3651, 2015. Ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id.
- Wilhamda. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan". *Skripsi*. Medan: Program Studi Diploma III Keperawatan Haji Medan, 2011.
- Widoningsih, Nooria. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelayanan di RSUD Saras Husada Purworejo. *Skripsi* (Tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008.

## Lampiran 1

### Draf Wawancara (Instrumen Penelitian)

Peneliti memiliki peran sebagai instrument pengumpulan data. Dalam pengumpulan data tersebut juga digunakan perangkat bantu. Perangkat Bantu yang digunakan adalah panduan wawancara (*interview guide*) yang berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “**Manajemen Dakwah Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dalam Melayani Pasien**”. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan Mas Muzaini F S.Pd.I selaku Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dan Mba Dini Oktariana selaku Petugas Rohaniawan Putri dari Tim Tarbiyah dan Pelayanan serta Ibu Miswatun dan Mba Esti P selaku keluarga pasien. Adapun draft wawancara yang digunakan adalah sebagai berikut:

- A. Draft wawancara untuk Maz Muzaini F. S.Pd.I
1. Apakah ada pelayanan dakwah yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga terhadap pasien?
  2. Apa tujuan dari ditetapkan pelayanan yang bersifat Islami yang diterapkan oleh Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga?
  3. Apa saja kegiatan pelayanan dakwah untuk pasien?
  4. Siapa yang melaksanakakan kegiatan pelayanan Dakwah terhadap pasien?
  5. Bagaimana Riwayat pendidikan dari Tim Tarbiyah dan Pelayanan?
  6. Tim Tarbiyah dan Pelayanan dikelola oleh siapa di dalam struktur Rumah Sakit. Apakah berdiri sendiri atau di kelola oleh bagian apa?
  7. Bagaimana perencanaan kegiatan pelayanan dakwah terhadap pasien?
  8. Jelaskan bagaimana untuk perencanaan setiap kegiatan dakwah yang sudah ditetapkan tersebut?
  9. Siapa saja yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan dakwah terhadap pasien?
  10. Bagaimana pelaksanaan setiap kegiatan pelayanan dakwah terhadap pasien yang dilakukan oleh tim tarbiyah dan pelayanan dilapangan?
  11. Apakah untuk semua petugas dari tim tarbiyah dan pelayanan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dakwah terhadap

pasien sudah dilengkapi pengetahuan dan pelatihan serta dibuktikan dengan sertifikat untuk kemampuan mereka?

12. Kapan waktu dilaksanakan evaluasi setiap kegiatan tarbiyah dan pelayanan dan apa tujuan dari evaluasi tersebut?

B. Draft wawancara untuk mba Dini Oktariana

1. Apakah kegiatan pelayanan dakwah yang sudah berjalan ada pelayanan lain selain pelayan bimbingan rohani pasien yang dilakukan oleh petugas rohani dari tim tarbiyah dan pelayanan?
2. Bagaimana pelaksanaan kegiatan bimbingan rohani terhadap pasien sejauh ini berjalan dengan baik?
3. Berapa pasien dalam satu hari yang mendapatkan bimbingan dari mba dini ?
4. Apakah sudah ada jadwal untuk pelaksanaan kegiatan bimbingan pasien?
5. Bagaimana respon dari pasien ?
6. Apakah terdapat pasien yang tidak merespon kegiatan bimbingan rohani pasien?
7. Siapa saja petugas bimbingan rohani pasien ?
8. Apakah ada pelatihan terlebih dahulu sebelum menjadi petugas bimbingan rohani pasien?
9. Bagaimana materi yang akan disampaikan oleh petugas bimbingan untuk pasien?
10. Kapan evaluasi setelah dilaksanakan kegiatan bimbingan rohani dilakukan dan waktunya kapan saja?

C. Draft Wawancara untuk Pasien /keluarga pasien

1. Apakah sudah pernah mendapatkan pelayanan Dakwah yang dilakukan oleh petugas bimbingan rohani dari pihak Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga?
2. Sudah berapa kali dilaksanakan bimbingan rohani tersebut?
3. Materi apa saja yang ibu ingat dalam bimbingan rohani?
4. Bagaimana pendapat ibu mengenai pelayanan bimbingan yang dilaksanakan di Rumah Sakit ini?
5. Sejauh ini apa manfaat yang dirasakan langsung oleh ibu atau oleh pasien dengan dilaksanakan bimbingan rohani ?

## Lampiran 2

### LAPORAN PENELITIAN ( Hasil Wawancara )

Tanggal : 17 Juni 2021  
Waktu : 10.35-11.30 WIB  
Obyek : Mas Muzaini F. S.Pd.I  
Jabatan : Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan

1. Untuk pelayanan dakwah yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Siaga Medika memang betul ada di Rumah Sakit ini. Hal ini sebagaimana bisa dilihat dari Visi Rumah Sakit yaitu Menjadi Rumah Sakit Berkualitas Yang Islami. Dimana Rumah Sakit ini merupakan dibawah kendali Yayasan Siaga Sejahtera. Jadi sudah ditetapkan dari yayasan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pasien tidak hanya pelayanan secara medis tetapi pelayanan secara Islami yaitu dengan diadakan beberapa pelayanan dakwah.
2. Adapun tujuan ditetapkan pelayanan yang bersifat Islami ini adalah
  - a. Tujuan Umum
    - a) Sebagai upaya menegakkan Al-Amru bil Ma'ruf wannahyu 'anil munkar di lingkungan RSUD Siaga Medika.
    - b) Menyelenggarakan usaha-usaha pelayanan kesehatan yang Islami kepada semua lapisan masyarakat sehingga tercipta masyarakat yang sehat lahir batin sebagai sumber daya manusia yang produktif.
    - c) Menumbuhkan suasana ukhuwah dan religiusitas di dalam rumah sakit agar pasien mengetahui dan memahami akan pentingnya tetap beribadah meskipun sedang sakit.
  - b. Tujuan Khusus
    - a) Terwujudnya organisasi kerja yang menunjang tercapainya pelayanan kerohanian Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga
    - b) Meningkatkan profesionalisme dalam hal bimbingan kerohanian bagi manajemen, petugas/tim, dan pendukung program

- c) Pasien/keluarga pasien menjadi orang yang tenang hatinya, kuat keimanannya, sabar, atas musibah yang menimpanya.
  - d) Terselenggaranya program-program Tarbiyah dan Pelayanan secara optimal dan menyeluruh
  - e) Peningkatan mutu, citra, dan produktifitas Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas
3. Kegiatan Pelayanan Dakwah Pasien adalah sebagai berikut:
    - a. Bimbingan rohani pasien/keluarga pasien
    - b. Bimbingan aqidah pasien/keluarga pasien
    - c. Bimbingan ibadah/fiqih pasien.
    - d. Pelayanan do'a dan ruqyah
    - e. Pelayanan talqin
    - f. Pencatatan hasil kemajuan pasien
    - g. Pelayanan pemulasaran jenazah
    - h. Pelayanan konsultasi kerohanian pasien /keluarga pasien.
    - i. Pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien
    - j. Pengajian Islami
  4. Untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan dakwah di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga dikelola oleh Unite Komite Tarbiyah dan Pelayanan yang merupakan sebuah tim yang terdiri dari Asatidzah (Tim Ustadz/ustadz Pembimbing), Koordinator Tim Tarbiyah dan Pelayanan (T2P), dan Petugas T2P. (ustadz pembimbing yakni ada Ustadz Sirojudin Abbas, Ustdaz Abdurrahman Luki, Ustadz Qomarudin dan Ustadz Alor. untuk koordinator atau ketua komite tarbiyah dan pelayanan yakni Ustadz Muzaini F, dan untuk petugas (Rohaniawan) tim tarbiyah dan pelayanan ada Ustadz Gilang dan Ustadzah Dini.)
  5. Sudah terdapat kualifikasi untuk menjadi bagian dari Tim Tarbiyah dan Pelayanan baik itu dari Tim Azatidzah atau tim ustadz/ pembimbing dan petugas tim tarbiyah dan pelayanan. Tetapi untuk riwayat pendidikan dari Ustadz Pembimbing yaitu Ustadz Sirojudin Abbas beliau merupakan lulusan dari Yaman sedangkan untuk ketua komite tarbiyah dan pelayanan mas muzaini lulusan dari IAIN Purwokerto dan untuk petugas bimbingan rohani Mas Gilang dan Mba Dini merupakan lulusan dari IAIN Purwokerto. Pada ketiga tim unit komite tarbiyah dan pelayanan diatas mempunyai kualifikasi pada setiap jenis ketenagaannya untuk menunjang kualitas unit tersebut.

6. Tim Tarbiyah dan Pelayanan dibawah oleh direktur langsung termasuk dalam bagian komite didalam struktur organisasi Rumah Sakit.
7. Perencanaan kegiatan pelayanan Rumah Sakit Siaga Medika merupakan kegiatan yang sudah terencanakan dengan baik dan matang. Dimana kegiatan ini yang dilaksanakan oleh Tim Tarbiyah dan Pelayanan dimana pelayanan tersebut meliputi bimbingan rohani pasien, pelayanan doa dan ruqiyah, pelayanan talqin dan lain sebagainya yang memiliki dua tujuan. Untuk yang pertama tujuan umumnya. Tujuan ini meliputi: untuk kepedulian yang sehat kepada yang sakit, memberikan pengertian kepada pasien/keluarga pasien agar tetap bersabar, tawakal dan berd'oa, memberikan bimbingan kepada pasien dalam menghadapi musibah dan ujian, membimbing perasaan pasien agar tetap tenang, mengingatkan pasien agar tetap berbaik sangka kepada Allah Subhanahu wa ta'ala dan memberikan image positif terhadap rumah sakit. Sedangkan untuk tujuan yang khususnya, yaitu memberikan ketenangan batin dan keteduhan hati pasien dalam menghadapi penyakitnya, memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap bersabar dan bertawakal dalam menghadapi ujian Allah, dan menumbuhkan suasana keakraban kepada pasien untuk berbagi rasa dan cerita
8. perencanaan pelayanan kegiatan dakwah terhadap pasien yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Purbalingga sebagai berikut:
  - a) Bimbingan Rohani Pasien / Keluarga Pasien  
Tim Tarbiyah dan Pelayanan Rumah Sakit Umum Siaga Medika mempunyai perencanaan pelayanan dakwah terhadap pasien dengan adanya kegiatan bimbingan rohani pasien/ keluarga pasien oleh petugas rohaniawan (bimroh) dari tim tarbiyah dan pelayanan secara rutin dan terjadwalkan. Dalam perencanaan ini merupakan salah satu metode dakwah melalui pelayan Rumah Sakit dimana dengan tujuan dakwah atau mengajak dan mengingatkan dalam hal kebaikan khususnya berlandaskan Islami. Untuk mengajak pasien/ keluarga pasien untuk tetap mengingat Allah Subhanahu Wata'ala, mengajak untuk selalu bersabar dan ikhlas dengan ujian sakitnya agar proses penyembuhan dan pemulihan lebih mudah, sebab ada

ketenangan dalam menghadapi kondisi pasien saat itu. Jadi, fungsi rumah sakit tidak hanya dijadikan media penyembuhan secara medis, melainkan penyembuhan secara spiritualnya juga.

b) Bimbingan Aqidah Pasien/ Keluarga Pasien

Tim Tarbiyah dan Pelayanan memiliki perencanaan bimbingan aqidah pasien/keluarga pasien dengan memfasilitasi bimbingan pasien rawat inap setiap hari, salah satu materinya adalah aqidah. Aqidah disini dimaksudkan adalah adanya penguatan keyakinan terhadap kondisinya saat itu. Karena sudah pasti pasien akan merasa atau memiliki perasaan khawatir dan takut atas penyakit dan kondisinya serta itu akan menyebabkan semakin buruk kondisinya. Dengan melihat kondisi seperti maka peran Tim Tarbiyah dan Pelayanan menjadi hal yang penting dalam penguatan keyakinan agar selalu ikhlas, bersabar dan ridho atas penyakitnya serta berupaya untuk membuat hati pasien/keluarga pasien jauh lebih tenang menghadapi itu semua.

c) Bimbingan Ibadah / Fiqih Pasien

Dalam Perencanaan bimbingan Ibadah (fiqih) Pasien, sebenarnya sama dengan bimbingan aqidah hanya isi materinya yang berbeda. Dalam bimbingan ibadah lebih ke permasalahan ibadah pasien saja. contoh mengenai tatacara sholat untuk orang sakit, dan cara cara berwudhu (tayamamu). disini Tim Tarbiyah dan Pelayanan juga akan memberikan perlengkapan apabila dibutuhkan debu saat tayamum dan melakukan pendampingan untuk proses tayamum ataupun sholat. Bimbingan ibadah dilakukan agar pasien tetap berusaha untuk menjalankan kewajibannya sebagai orang muslim dan tim tarbiyah dan pelayanan sifatnya hanya sekedar membantu dan mengingatkannya.

d) Pelayanan Do'a dan Ruqiyah

Hidup didunia itu tidak hanya makhluk yang terlihat saja tetapi kita juga berdampingan dengan mereka yang tak terlihat. Kita sama-



sama makhluk ciptaan Allah. Dimana ketika kita tidak mengganggunya maka mereka pun tidak akan mengganggu. Pada kondisi sakit adalah keadaan yang tingkat kesadarannya akan terganggu. Maka ada sebagian pasien yang akan mengalami ketidak sadaran tersebut dan itu menjadi hal yang wajar. Dari kejadian tersebut keluarga pasien menghubungi perawat kemudian menginformasikan ke Tim Tarbiyah dan Pelayanan dan apabila tidak bias ditanganani oleh tim tarbiyah dan pelayanan, mereka akan menghubungi ustadz pembimbing, dimana beliau merupakan orang yang terbiasa menangani hal semacam itu. Untuk pelayanan doa dan ruqiyah dilakukan hanya sesuai dengan permintaan keluarga pasien dan waktunya apabila terjadi hal semacam itu.

e) Pelayanan Talqin

Kegiatan talqin ini merupakan kegiatan untuk membantu pasien yang sudah berada dalam kondisi sakaratul maut. Dimana tugas dari tim tarbiyah dan pelayanan untuk membantu dan menuntun pasien dengan mengucapkan kalimat syahadat. Perencanaan pelayanan talqin ini dilaksanakan agar dapat membantu pasien meninggal dalam kondisi muslim dan mengingat Allah Subnahu wa Ta'ala

f) Pencatatan hasil kemajuan pasien

Perencanaan pencatatan hasil kemajuan pasien merupakan salah satu cara tim tarbiyah dan pelayanan untuk melihat apakah bimbingan ibadah pasien yang terlaksana sudah berjalan dengan baik dan diamalkan oleh pasien atau tidak. Ini berlaku untuk pasien inap yang apabila dalam proses penyembuhannya hingga berhari-hari. Dengan adanya pencatatan ini sangat membantu tim tarbiyah dan pelayanan dalam mengontrol dan memantau progress kegiatan ibadah pasien.

g) Pelayanan pemulasaran jenazah

Perencanaan pemulasaraan jenazah merupakan pelayanan yang sudah pasti tidak hanya di Rumah Sakit Siaga Medika saja tetapi di

setiap Rumah Sakit lainnya pun terdapat pelayanan ini. Untuk di Rumah Sakit Siaga Medika Purbalingga merupakan pelayanan permintaan dari keluarga pasien. Hal ini disebabkan ada biaya tambahan yang harus ditanggung guna perlengkapan jenazah. Dalam proses pemulasaran jenazah yang dilakukan oleh Unit Pemulasaraan Jenazah dilakukan oleh orang-orang sudah memiliki ilmu dan dilengkapi sertifikat pelatihan pengurusan jenazah sebelumnya serta di damping oleh Tim Tarbiyah dan Pelayanan. Jadi, keluarga pasien tidak usah khawatir dalam hal siapa yang mengurus pemulasaraan jenazah. Karena mereka sudah dibekalkan ilmu dan bersertifikat pelatihan pemulasaraan jenazah

h) Pelayanan konsultasi kerohanian pasien /keluarga pasien

Perencanaan kegiatan pelayanan konsultasi rohani pasien sebenarnya sama halnya dengan perencanaan kegiatan bimbingan rohani pasien. Hanya saja untuk kegiatan ini adalah permintaan dari pasien itu sendiri apabila pasien tersebut membutuhkan konsultasi yang mendalam dengan Tim Tarbiyah dan Pelayanan, mungkin karena pada saat bimbingan rohani setiap hari waktunya terbatas hanya 5-10 menit saja. Untuk pemabahasan sama seperti mengenai bab ibadah dan lain sebagainya.

i) Pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien

Dalam pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien adalah tetatng pedoman bimbingan pasien yang berbentuk buku, dimana digunakan untuk bacaan pasien dan pasien dapat melihatnya ketika lupa dengan materi yang sebelumnya disampaikan oleh petugas rohaniawan dari tim tarbiyah dan pelayanan.

j) Pengajian Islami

Pengajian Islami ini direncanakan untuk memberikan siraman rohani untuk seluruh penghuni Rumah Sakit baik itu untuk pasien inap maupun pasien yang sedang rawat jalan. Sedangkan pengajian Islami ini dilaksanakan melalui audio speaker yang dipasang

dipenjurur Rumah Sakit dan dapat dinikmati khalayak umum. Serta yang mengisi adalah dari ustadz pembimbing tim tarbiyah yakni ustadz Sirojudin Abbas.

9. Yang bertanggung jawab kegiatan pelayanan dakwah terhadap pasien semua anggota dari tim tarbiyah dan pelayanan yaitu terdiri dari ustadz pembimbing, ketua komite tarbiyah dan pelayanan dan petugas rohaniawan.

10. Dalam pelaksanaan setiap kegiatan sebagai berikut

a. Bimbingan rohani pasien/keluarga pasien

Bimbingan yang dilakukan oleh tim tarbiyah dan pelayanan merupakan kegiatan rutin atau kegiatan wajib yang dilaksanakan sebagai tujuan membimbing pasien secara rohani supaya pasien termotivasi mengingat Allah SWT dalam keadaan sakit. Hal ini merupakan hak yang sudah semestinya didapatkan oleh pasien.

b. Bimbingan aqidah pasien/keluarga pasien

Bimbingan aqidah pasien/ keluarga pasien dilaksanakan sebagai tujuan membimbing dan meyakinkan aqidah pasien tentang qodo dan qodhar yaitu bahwa sakit yang dialami merupakan takdir Allah SWT yang sudah seharusnya disikapi dengan sikap yang baik seperti sabar, ikhlas dan bersyukur serta tidak bersikap kufur atau menyalahkan kegiatan

c. Bimbingan ibadah/fiqih pasien

Bimbingan ibadah/fiqih pasien yang dilaksanakan oleh tim tarbiyah dan pelayanan dengan tujuan untuk membantu pasien berkaitan dengan fikih ketika akan melaksanakan ibadah seperti thaharoh dari menyiapkan alat bersuci dan membantu proses bersuci pasien.

d. Pelayanan do'a dan ruqiyah

Kegiatan pelayanan do'a dan ruqiyah difasilitasi oleh tim tarbiyah dan pelayanan dilaksanakan untuk memenuhi permintaan

pasien berkaitan dengan makhluk halus yang tentunya dengan bantuan ustadz yang sudah mumpuni dibidangnya.

e. Pelayanan talqin

Kegiatan pelayanan talqin dilaksanakan untuk pasien terminal yang sudah dalam kondisi buruk dan kritis khususnya pasien yang diruangan ICU yang parameternya sudah menunjukkan sakaratul maut yang dimana akan dibimbing oleh tim tarbiyah dan pelayanan membaca talqin.

f. Pencatatan hasil kemajuan pasien

Kegiatan pencatatan hasil kemajuan pasien dilaksanakan bertujuan untuk mengontrol dan memantau progres kegiatan ibadah pasien dalam serangkaian proses penyembuhan pasien.

g. Pelayanan pemulasaran jenazah

Pelayanan pemulasaran jenazah yaitu memandikan jenazah di rumah sakit yang dilaksanakan berdasarkan permintaan keluarga pasien dikarenakan terdapat biaya tambahan yang harus diselesaikan oleh pihak keluarga. Dalam pelayanan ini akan difasilitasi oleh tim tarbiyah dan pelayanan.

4. Pelayanan konsultasi kerohanian pasien /keluarga pasien.

Kegiatan ini berbeda dengan kegiatan bimbingan rohani pasien/keluarga pasien dikarenakan sifat dari kegiatan ini adalah atas permintaan pasien yang membutuhkan pelayanan yang kompleks sedangkan bimbingan rohani pasien/keluarga pasien adalah kegiatan rutin atau wajib yang dilaksanakan oleh tim tarbiyah dan pelayanan.

b. Pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien

Kegiatan pembagian buku bimbingan rohani untuk pasien merupakan program dari rumah sakit yang memberikan buku kepada pasien sebagai materi yang dipelajari atau sumber materi bimbingan rohani selama menjalani proses penyembuhan.

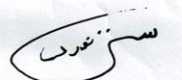
g. Pengajian Islami

Kegiatan Pengajian Islami di RSUD Siaga Medika Purbalingga merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengisi waktu pasien dengan santapan rohani dan Dzikir yang didengarkan lewat audio speaker. Hal ini dilakukan rangka saling mengingatkan dan memberi motivasi rutin kepada pasien.

2. Sudah memenuhi syarat kualifikasi yang ditentukan Rumah Sakit dan yang pasti sudah memiliki kemampuan dibidangnya masing masing untuk Tim Tarbiyah dan Pelayanan


3. Evaluasi dilaksanakan setiap kegiatan dilakukan dengan cara melihat laporan kegiatan setiap hari dari petugas rohaniawan. karena terdapat laporan yang dibuat oleh mereka dan diserahkan kepada saya selaku koordinator guna untuk memantau berjalannya kegiatan tersebut dan hal ini digunakan untuk laporan kepada direktur yang kemudian diserahkan kepada yayasan. untuk rapat bias dilakukan kapan saja ketika terdapat hal yang perlu dirapikan.

Peneliti



Siti Nurhalimah

Narasumber



Muzaini F. S.Pd.I  
PURBALINGGA

## LAPORAN PENELITIAN

( Hasil Wawancara )

Tanggal : 17 Juni 2021

Waktu : 13.00-14.00 WIB

Narasumber : Mba Dini Oktariana

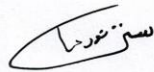
Jabatan : Petugas Bimbingan Rohani Pasien Tim Tarbiyah dan  
Pelayanan

1. Untuk bimbingan rohani meliputi kegiatan bimbingan ibadah pasien dan bimbingan ibadah fiqih pasien, terdapat bimbingan lainnya yang biasanya di pegang oleh petugas rohani pasien (rohaniawan) yaitu pelayanan talqin, pelayanan doa dan ruqiyah dan pelayanan di unit pemulasaran jenazah.
2. Pelaksanaan kegiatan bimbingan rohani pasien yang saya jalankan sejauh ini berjalan dengan lancar dan berjalan dengan baik.
3. Dalam sehari biasanya kalo hari normal dalam arti tidak sedang pandemi seperti ini sampai 30 pasien, tetapi untuk saat ini ada sebuah ruangan VIP yang terdapat perawat terpapar covid-19 maka untuk kegiatan bimbingan di ruang Irna VIP sementara ditunda.
4. Kegiatan bimbingan dilakukan setiap hari rutin untuk pasien rawat inap.
5. Respon pasien/keluarga pasien selama ini baik dan menerima pelayanan bimbingan dengan antusias walaupun terdapat penolakan secara halus tetapi hanya beberapa pasien saja dan kebanyakan respon baik .
6. Untuk bimbingan rohani yang saya jalankan khususnya yang saya pegang, pengalaman pernah terdapat pasien/keluarga pasien yang melakukan penolakan untuk kegiatan bimbingan. Dalam hal ini saya memaklumi dengan tindakan pasien. Karena memang dari awal saya sudah diberi arahan dari direktur rumah sakit bahwasannya untuk pelaksanaan kegiatan bimbingan rohani pasien harus dijalankan dengan santun hal ini sebagaimana dasar agama Islam yaitu lemah lembut dan tanpa paksaan dan diwajibkan meminta ijin terlebih dahulu dari pasien/keluarga pasien sebelum kegiatan. Karena pada dasarnya bimbingan rohani pasien dengan tujuan yang baik untuk memotivasi pasien maka dilakukan dengan cara yang baik juga.misalnya dengan contoh menyampaikan dengan diberi sakit, maka Allah sedang mengurangi dosa kita, menegur kita untuk beristirahat sementara waktu dan lain sebagainya.

7. Untuk pasien perempuan ada saya dan untuk pasien laki-laki ada mas Gilang.

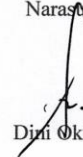
8. Sebelum petugas menjalankan bimbingan pasti terdapat pelatihan dan arahan mengenai proses bimbingan dan terdapat pedoman materi yang digunakan untuk bimbingan rohani pasien.
9. Materi yang disampaikan berdasarkan pedoman yang diberikan oleh Ustadz Pembimbing .
10. Evaluasi untuk setiap kegiatan dilakukan dengan cara melihat laporan kegiatan setiap hari dari petugas rohaniawan. karena terdapat laporan yang dibuat setelah kegiatan dan diserahkan kepada koordinator guna untuk memantau berjalannya kegiatan tersebut dan hal ini digunakan untuk laporan kepada direktur yang kemudian diserahkan kepada yayasan. untuk rapat bias dilakukan kapan saja ketika terdapat hal yang perlu dirapikan.

Peneliti



Siti Nurhalimah

Narasumber



Dini Oktariana

## LAPORAN PENELITIAN

( Hasil Wawancara )

Tanggal : 17 Juni 2021  
 Waktu : 11.30-12.10 WIB  
 Narasumber : Ibu Miswatun dan Mba Esti Prihatin  
 (Keluarga Pasien)

8.

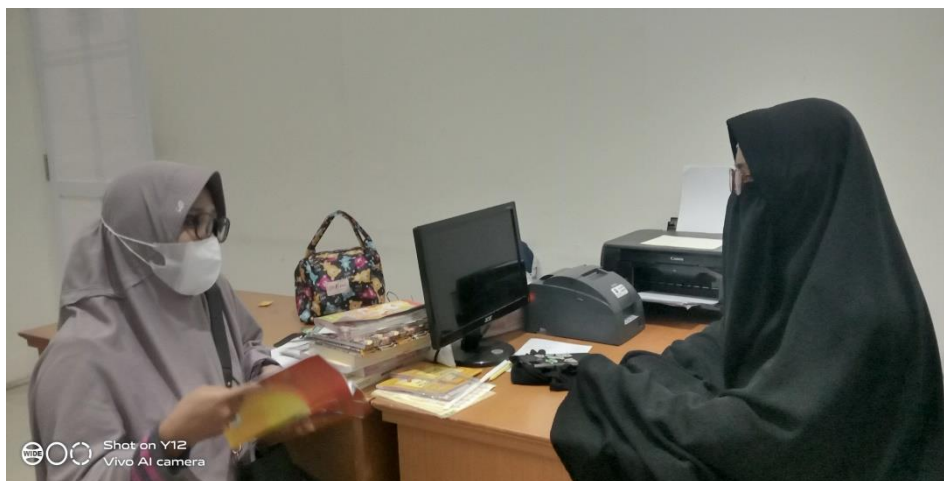
No.	Ibu Miswatun	Mba Esti Prihatin
1.	Sudah Pernah	Sudah pernah ada petugas bimbingan rohani, tetapi belum pernah melaksanakan bimbingan
2.	3 kali	-
3.	Materi tentang tatacara sholat dan berwudhu bagi orang sakit. Serta motivasi untuk selalu mengingat Allah, selalu bersabar dan berusaha untuk menjalankan kewajiban dan harus selalu berbaik sangka kepada Allah.	-
4.	Pendapat saya mengenai kegiatan bimbingan rohani pasien adalah sebuah pelayanan yang belum pernah saya temukan di Rumah Sakit lainnya. Dan ini menjadi kegiatan yang positif dimana Dengan adanya bimbingan rohani khususnya saya sendiri, merasa sangat terbantu dan termotivasi agar lebih sabar lagi dan menyerahkan semua kepada yang Diatas. Yang tadinya merasa panik dan khawatir melihat kondisi suami yang seperti itu, tetapi jauh lebih tenang pada saat petugas menyampaikan siraman-siraman rohani dan mendoakan agar kondisi lebih baik. Serta berharap kegiatan ini berlangsung secara berterusan dan dimaksimalkan.	Waktu itu saya, menolak adanya kegiatan tersebut. Dimana saya merasa terganggu dan waktunya tidak tepat karena menurut saya orang sakit harus banyak istirahat dan hal tersebut merupakan waktu yang tidak tepat. Serta Saya merasa takut dengan adanya kegiatan bimbingan rohani yang dilakukan oleh petugas, karena mereka menggunakan pakaian yang besar dan bercadar, dengan alasan tersebutlah kami tidak berkenan untuk dilaksanakan bimbingan rohani
5.	Menjadikan kita lebih dekat dan selalu mengingat kepada Allah.	-



### **Lampiran 3: Dokumentasi Hasil Penelitian**



**Foto saat wawancara dengan Mas Muzaini F Selaku  
Ketua Komite Tarbiyah dan Pelayanan  
RS Siaga Medika Purbalingga**



**Foto saat wawancara dengan Mba Dini Oktarian Selaku  
Petugas bimbingan Rohani Tim Tarbiyah dan Pelayanan  
RS Siaga Medika Purbalingga**



**Foto pada saat wawancara dengan keluarga pasien  
atas nama Ibu Miswatun**



**Foto pada saat wawancara dengan keluarga pasien  
atas nama Mba Esti Prihatin**



Foto Saat bimbingan rohani pasien yang dilakukan oleh petugas rohaniawan putri (mba dini) dengan pasien bernama Ibu Samini



Foto Saat bimbingan rohani pasien yang dilakukan oleh petugas rohaniawan putri (mba dini) dengan pasien bernama Soviana



Foto Saat bimbingan rohani pasien yang dilakukan oleh petugas rohaniawan putri (mba dini) dengan pasien bernama Ibu Ani



Foto saat Bimbingan Rohani Pasien yang dilakukan oleh petugas rohaniawan putri (mba dini) dengan pasien bernama Ibu Rasmi



Foto Buku Panduan Bimbingan Rohani yang dibagikan ke Pasien

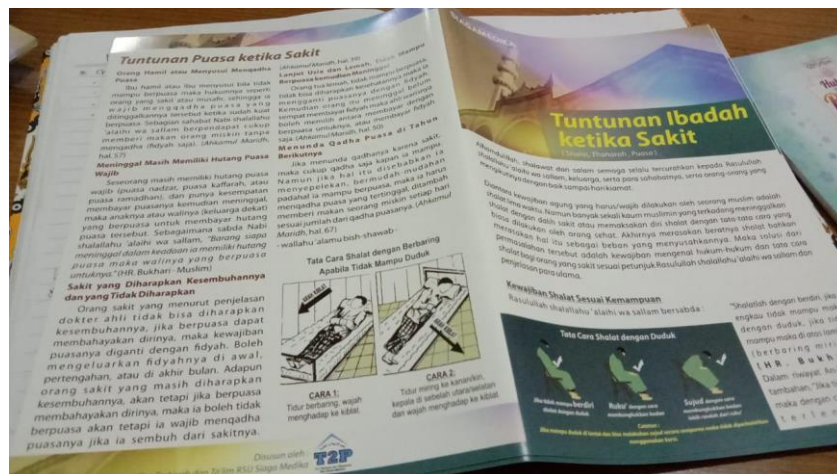


Foto Brosur atau pamvlet yang dibagikan kepada pasien



Contoh materi-materi yang di pasang di Mading RS Siaga Medika Purbalingga



Foto Majalah Dinding (Mading) RS Siaga Medika Purbalingga

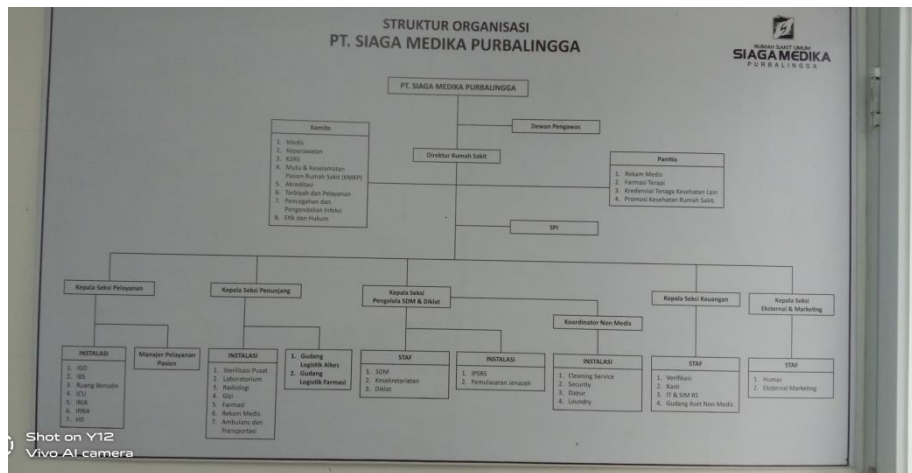


Foto Struktur Organisasi yang di Pasang di Rumah Sakit  
Siaga Medika Purbalingga

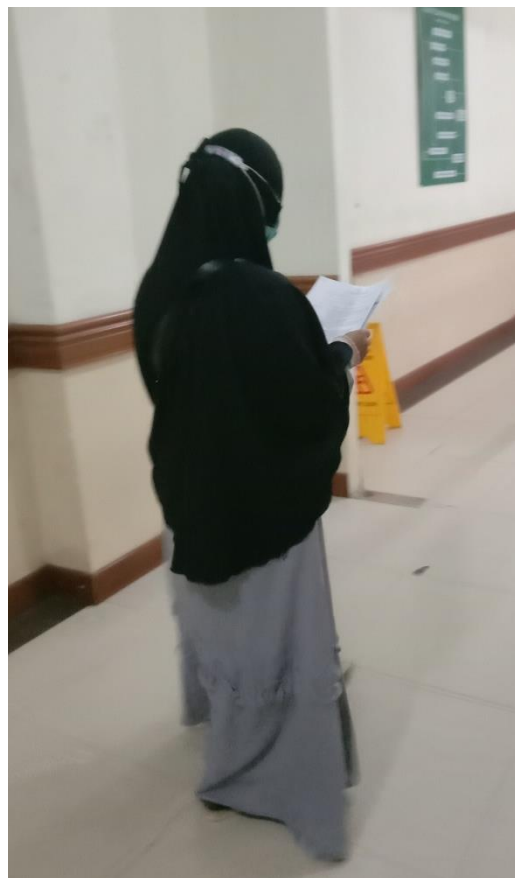


Foto Penulis pada saat proses penelitian di Rumah Sakit  
Siaga Medika Purbalingga



Foto Penulis pada saat proses penelitian di Rumah Sakit  
Siaga Medika Purbalingga



Foto Denah Bangunan RS Siaga Medika Purbalingga



Gedung RS Siaga Medika Purbalingga Tampak Depan



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### **DATA PRIBADI**

Nama : Siti Nurhalimah  
Tempat, Tanggal Lahir : Purbalingga, 27 Juni 1994  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kebangsaan : Indonesia  
Status : Menikah  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Lamuk RT 18/09, Kejobong, Purbalingga  
No.Handphone : 08562520274  
E-mail : sn9956462@gmail.com



### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 2 Lamuk : Tahun Lulus 2007
2. MTs. Ma'arif NU 10 Kerenceng : Tahun Lulus 2011
3. SMA Negeri 2 Purbalingga : Tahun Lulus 2014

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

1. Osis MTs. Ma'arif NU 10 Krenceng
2. Pimpinan Komesaris MTs. Ma'arif NU 10 Krenceng
3. Forum Mahasiswa Purbalingga
4. PAC.IPPNU Kecamatan Kejobong
5. PC. IPPNU Kabupaten Purbalingga
6. Pimpinan Ranting Fatayat NU Desa Lamuk