

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
BIMBINGAN ROHANI ISLAM TERHADAP  
MOTIVASI KESEMBUHAN  
(Studi Kasus Pasien Diabetes Mellitus Rumah Sakit Islam  
Sultan Agung Semarang)  
SKRIPSI**

**Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI)**



Oleh :

Riza Azizatul Maghfiroh

101111036

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) WALISONGO  
SEMARANG**

**2014**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185 Telp. (024) 7606405

**NOTA PEMBIMBING**

|      |                              |   |
|------|------------------------------|---|
| Lamp | : 5 (lima) eksemplar         | Kepada Yth.   |
| Hal  | : Persetujuan Naskah Skripsi | Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan<br>Komunikasi<br>IAIN Walisongo Semarang<br>Di Semarang |

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara:

Nama : Riza Azizatul Maghfiroh  
NIM : 101111036  
Jurusan : Bimbingan Penyuluhan Islam (BPI)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Rohani Islam Terhadap  
Motivasi Kesembuhan (Studi Kasus Pasien Diabetes Mellitus Rumah  
Sakit Islam Sultan Agung Semarang)

Dengan ini telah kami setujui dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 23 Juni 2014

Pembimbing

Bidang Substansi Materi

Bidang Metodologi dan Tata Tulis

**Dr. Baidi Bukhori, S. Ag., M. Si**  
NIP. 19730427 199603 1 001

**Komarudin M. Ag**  
NIP. 19680413 200003 1 001

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIMBINGAN ROHANI ISLAM  
TERHADAP MOTIVASI KESEMBUHAN  
(Studi Kasus Pasien Diabetes Mellitus  
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)**

Disusun oleh :

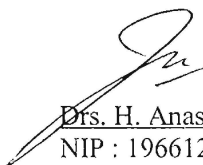
Riza Azizatul Maghfiroh

101111036

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 23 Juni 2014  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

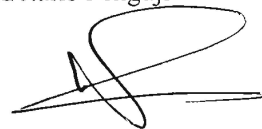
Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang



Drs. H. Anasom, M. Hum  
NIP : 19661225 199403 1004

Sekretaris Penguji



Dr. Baidi Bukhori, S. Ag, M. Si  
NIP : 19730427 199603 1001



Penguji I



Dra. Hj. Jauharotul Farida, M. Ag  
NIP : 19640304 199101 2001

Penguji II



H. Abdul Sattar, M. Ag  
NIP : 19730814 199803 1001

## PERNYATAAN

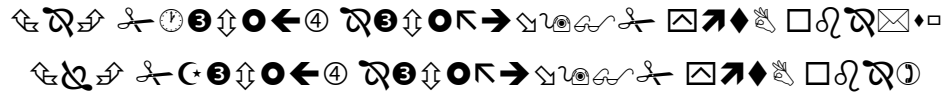
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, Juni 2014



**Riza Azizatul Maghfiroh**  
**NIM : 101111036**

## MOTTO



“ Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

***(Q.S. Al-Insyiroh: 5-6)***

## PERSEMBAHAN

*Dalam perjuanganku untuk meraih asa dengan penuh lika-liku dan tanpa putus asa untuk menggapainya, dengan keringat dan air mata kupersembahkan karya tulis ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir. Kupersembahkan bagi mereka yang tetap setia berada di ruang dan waktu kehidupanku. Khususnya buat:*

1. Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang
2. Bapakku tercinta "Suhartono" dan ibuku tersayang "Faizah" yang selalu memberikan nasehat, doa dan perjuangannya yang luar biasa demi kesuksesan pendidikan penulis
3. Pembimbing saya Dr. Baidi Bukhori, S. Ag, M. Si dan Komarudin, M. Ag yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan ketelitian sampai skripsi ini selesai dikerjakan
4. Dosen-dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan ilmu-ilmunya, semoga ilmu yang penulis peroleh dapat memberikan manfaat bagi penulis, keluarga, dan bermanfaat bagi masyarakat luas
5. Calon suamiku "Winarno" yang setia menemani dan mensupport penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini
6. Teman-teman BPI 2010, bersama kalianlah aku berproses menuntut ilmu dan menapaki jalan menuju cita-citaku.
7. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT Yang Maha Esa. Yang telah memberikan rahmat dan pertolongan-Nya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan Salam selalu tercurah kepada terkasih nabi Muhammad saw. sebagai *uswatun khasanah* bagi umat, keluarganya, para sahabat dan para pengikutnya.

Penulis menyadari, tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Drs. Muhammad Sulthon, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah Semarang
3. Pembimbing I Dr. Baidi Bukhori, S. Ag, M. Si dan pembimbing II Komarudin M.Ag yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusun skripsi ini.
4. Segenap civitas Akademik IAIN Walisongo yang memberikan bekal ilmu-ilmunya pada penulis dengan ketulusan, semoga penulis akan menjadi orang yang bermanfaat bagi bangsa dan agama.
5. Direktur, pengurus, dan petugas bimbingan kerohanian Islam RSI Sultan Agung Semarang yang telah mendukung, serta banyak membantu dengan tulus dalam penelitian skripsi ini.
6. Bapakku tercinta “Suhartono” dan ibuku tersayang “Faizah” yang selalu memberikan doa dan perjuangannya yang luar biasa demi kesuksesan pendidikan anak kepada penulis.
7. Adik-adikku “Rif’atul Fauziyah dan Siti Mir’atus Sholihah” yang selalu memberikan *support*.

8. Calon suamiku “Winarno“ yang selalu setia menemani dan memberikan *support* kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
9. Sahabat-sahabatku (BPI A 2010) khususnya Ubed, Nur, Laela, Puji, dan Rina dan teman-teman kos Sella, Fatim, Eva, Arifah, Inayah, Ain, Nida, Beta dan Imen yang memberikan keceriaan, kebahagiaan kasih saynag semoga kita bertemu kembali.

Atas segala bantuan yang telah mereka berikan, penulis hanya dapat memanjatkan do'a, semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan menjadi amal shaleh yang membawa kebahagiaan abadi bagi mereka. Akhirnya, semoga skripsi ini mendapat manfaat bagi semua pihak.

Semarang, 10 Juni 2014

Penulis



**Riza Azizatul Maghfiroh**  
**NIM : 101111036**



## DAFTAR TABEL

|         |   | Halaman |
|---------|---|---------|
| Tabel 1 | <i>Blue print</i> Skala Kualitas Pelayanan<br>Bimbingan Rohani Islam                        | 45      |
| Tabel 2 | Sebaran Item Skala Kualitas Pelayanan<br>Bimbingan Rohani Islam<br>Pasca Diuji              | 46      |
| Tabel 3 | <i>Blue print</i> Skala Motivasi Kesembuhan   | 47      |
| Tabel 4 | Sebaran Item Skala Motivasi Kesembuhan<br>Pasca Diuji                                       | 48      |
| Tabel 5 | Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas Skala<br>Kualitas Pelayanan Bimbingan Rohani Islam | 68      |
| Tabel 6 | Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Skala<br>Motivasi Kesembuhan                             | 70      |
| Tabel 7 | Skor Data Persepsi Pasien Tentang Kualitas<br>Pelayanan Bimbingan Rohani Islam              | 72      |
| Tabel 8 | Skor Data Motivasi Kesembuhan   | 73      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1a Skala Kualitas Pelayanan<br>Bimbingan Rohani Islam Sebelum Diuji                             | 88      |
| Lampiran 1b Skala Kualitas Pelayanan<br>Bimbingan Rohani Islam Setelah Diuji                             | 90      |
| Lampiran 2a Skala Motivasi Kesembuhan Sebelum Diuji  | 93      |
| Lampiran 2b Skala Motivasi Kesembuhan Setelah Diuji  | 94      |
| Lampiran 3a Uji Validitas dan Reliabilitas Skala<br>Kualitas Pelayanan Bimbingan Rohani Islam<br>Tahap 1 | 96      |
| Lampiran 3b Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas<br>Pelayanan Bimbingan Rohani Islam<br>Tahap 2 | 98      |
| Lampiran 4a Uji Validitas dan Reliabilitas Skala<br>Motivasi Kesembuhan Tahap 1                          | 101     |
| Lampiran 4b Uji Validitas dan Reliabilitas Skala<br>Motivasi Kesembuhan Tahap 2                          | 102     |
| Lampiran 5 Deskripsi Subjek Penelitian   | 104     |
| Lampiran 6 Skor Perolehan Subjek   | 106     |

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan informasi bagi perkembangan ilmu bimbingan rohani Islam khususnya dan ilmu dakwah dan komunikasi pada umumnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan atau masukan dalam pembuatan kebijakan tentang kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam, sehingga pelaksanaan bimbingan rohani Islam terhadap pasien bisa lebih baik.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan. Semakin baik kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam maka semakin tinggi motivasi kesembuhan. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam maka semakin rendah motivasi kesembuhan.

Populasi penelitian ini adalah pasien diabetes mellitus rawat inap RSI Sultan Agung Semarang yang mendapatkan pelayanan kerohanian Islam. Pengambilan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan tipe *consecutif sampling*, yaitu pengambilan sampel dari semua subjek yang datang dan memenuhi kriteria penelitian. Adapun kriteria pasien yang dijadikan responden adalah sebagai berikut: (1) pasien diabetes mellitus yang telah menerima pelayanan bimbingan rohani Islam, (2) pasien dalam keadaan sadar (tidak mengalami gangguan kejiwaan) dan mampu menjawab skala, (3) pasien berumur 17-60 tahun, (4) tidak cacat mata atau tidak buta huruf

Instrumen yang digunakan untuk mengambil data adalah skala kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam dan skala motivasi kesembuhan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 16.00. Teknik analisis tersebut digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan.

Hasil dari penelitian ini adalah: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan. Hal tersebut berarti semakin baik kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam maka semakin tinggi motivasi kesembuhan. Semakin buruk kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam maka semakin rendah motivasi kesembuhan. Adapun sumbangan variabel persepsi pasien tentang kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan sebesar 33 %. Adapun sisanya yaitu 67 % dijelaskan oleh prediktor lain dan kesalahan-kesalahan lain.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, bimbingan rohani Islam, dan motivasi kesembuhan.

## TRANSLITERASI

Transliterasi adalah suatu upaya penyalinan huruf abjad suatu bahasa ke dalam huruf abjad bahasa lain. Tujuan utama transliterasi adalah untuk menampilkan kata-kata asal yang seringkali tersembunyi oleh metode pelafalan tajwid dalam bahasa arab. Transliterasi juga memberikan pedoman kepada para pembaca agar terhindar dari “salah lafal” sehingga menyebabkan kesalahan dalam memahami makna asli kata-kata tertentu. Adapun perinciannya sebagai berikut:

| Arab | Indonesia |
|------|-----------|
| ا    | ‘         |
| ب    | B         |
| ت    | T         |
| ث    | Th        |
| ج    | J         |
| ح    | H         |
| خ    | Kh        |
| د    | D         |
| ذ    | Dh        |
| ر    | R         |
| ز    | Z         |
| س    | S         |
| ش    | Sh        |
| ص    | s.        |

|   |    |
|---|----|
| ض | d. |
| ط | t. |
| ظ | z. |
| ع | ·  |
| غ | gh |
| ف | f  |
| ق | q  |
| ك | k  |
| ل | l  |
| م | m  |
| ن | n  |
| و | w  |
| ه | h  |
| ي | y  |
| ة | a  |

**Vokal Pendek/Short Vowels:**

| Arab     | Indonesia |
|----------|-----------|
| Fathah/- | A         |
| Kasrah/_ | I         |
| Dhammah  | U         |

**Vokal Panjang/Long vowels**

| Arab | Indonesia |
|------|-----------|
| آ    | Â         |
| ؤ    | Û         |
| ئي   | Î         |

|   |   |
|---|---|
| ء | Â |
| ا | Â |

**Diftong/Diphthongs**

|    |    |
|----|----|
| أو | Aw |
| أي | Ay |

**Pembauran kata sandang tertentu**

|         |       |
|---------|-------|
| ال....  | al-   |
| الش.... | al-sh |
| وال.... | Wal   |

## DAFTAR ISI

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL.....          | i   |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....     | iii |
| PERNYATAAN.....             | iv  |
| MOTTO.....                  | v   |
| PERSEMBAHAN.....            | vi  |
| KATA PENGANTAR.....         | vii |
| DAFTAR TABEL.....           | ix  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....        | x   |
| ABSTRAK.....                | xi  |
| TRANSLITERASI.....          | xii |
| DAFTAR ISI.....             | xiv |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| A. Latar Belakang.....                | 1  |
| B. Rumusan Masalah.....               | 8  |
| C. Tujuan Penelitian.....             | 8  |
| D. Manfaat Penelitian.....            | 9  |
| E. Tinjauan Pustaka.....              | 10 |
| F. Sistematika Penulisan Skripsi..... | 13 |

### **BAB II KERANGKA TEORITIK**

|  |    |
|--|----|
| A. Motivasi Kesembuhan.....                                    | 15 |
| 1. Pengertian Motivasi Kesembuhan.....                         | 15 |
| 2. Aspek-Aspek Motivasi Kesembuhan.....                        | 18 |
| 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi<br>Kesembuhan..... | 19 |
| B. Kualitas Pelayanan Bimbingan Rohani Islam.....              | 21 |
| 1. Pengertian Pelayanan Bimbingan Rohani Islam.....            | 21 |

|  |    |
|--|----|
| 2. Kualitas Pelayanan Bimbingan Rohani Islam.....              | 24 |
| C. Arti Penting Layanan Bimbingan Rohani Islam                 |    |
| bagi Pasien Diabetes millitus untuk Meningkatkan Motivasi..... | 31 |
| D. Hipotesis .....   | 37 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Jenis dan Metode Penelitian.....         | 38 |
| B. Definisi Konseptual dan Operasional..... | 38 |
| 1. Definisi Konseptual.....                 | 38 |
| 2. Definisi Operasional.....                | 39 |
| C. Sumber dan Jenis Data .....              | 41 |
| D. Populasi dan Sampel .....                | 42 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....            | 43 |
| F. Teknik Analisis Data .....               | 49 |

### **BAB IV GAMBARAN UMUM RSI SULTAN AGUNG SEMARANG**

|   |    |
|---|----|
| A. Keadaan Umum RSI Sultan Agung Semarang .....                   | 51 |
| 1. Tinjauan Historis dan Letak Geografis .....                    | 51 |
| 2. Motto, Visi, Misi, dan Tujuan RSI Sultan Agung<br>Semarang     |    |
| a. Motto.....   | 54 |
| b. Visi.....  | 54 |
| c. Misi .....   | 54 |
| d. Tujuan.....  | 55 |
| 3. Sarana dan Fasilitas Pelayanan .....                           | 55 |
| B. Gambaran Umum Bimbingan Rohani Islam RSI Sultan<br>Agung ..... | 57 |
| 1. Proses Pelaksanaan Bimbingan Rohani Islam Bagi<br>Pasien.....  | 57 |
| 2. Struktur Layanan Bimbingan Rohani Islam.....                   | 60 |
| 3. Layanan Bimbingan Rohani Islam.....                            | 60 |

|   |            |
|---|------------|
| 4. Komponen Layanan Bimbingan Rohani Islam..... | 62         |
| 5. Sistem Kerja Bimbingan Rohani Islam.....     | 65         |
| 6. Metode layanan bimbingan Rohani Islam .....  | 67         |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>    |            |
| A. Deskripsi Subjek Penelitian .....            | 68         |
| B. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....        | 68         |
| C. Uji Normalitas.....                          | 75         |
| D. Uji Hipotesis .....                          | 77         |
| E. Pembahasan.....                              | 79         |
| <b>BAB VI PENUTUP</b>                           |            |
| A. Kesimpulan .....                             | 82         |
| B. Saran.....                                   | 82         |
| C. Penutup.....                                 | 83         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                     | <b>84</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                           | <b>88</b>  |
| <b>BIODATA .....</b>                            | <b>108</b> |