

**PERSEPSI DIREKTUR DAN TENAGA MEDIS TERHADAP LAYANAN
BIMBINGAN ROHANI ISLAM DAN RELEVANSINYA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI RSUD AMBARAWA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memeroleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)**

Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI)

Oleh:

Alfan Khoirul Huda

NIM 121111019

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2017

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb.

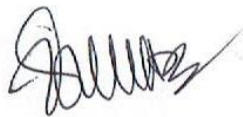
Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Alfian Khoirul Huda
NIM : 121111019
Jurusan : Bimbingan dan Penyuluhan Islam
Konsentrasi : Bimbingan Rohani Islam
Lokasi Penelitian : RSUD Ambarawa
Judul Skripsi : Persepsi Direktur dan Tenaga Medis terhadap Layanan Bimbingan Rohani Islam dan Relevansinya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di RSUD Ambarawa

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Bidang Substansi Materi



Hj. Mahmudah, S.Ag., M.Pd.
NIP 19701129 199803 2 001

Semarang, 30 Mei 2017

Pembimbing,

Bidang Metodologi & Tata Tulis



Anila Umriana, M.Pd.
NIP 19790427 200801 2 012

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PERSEPSI DIREKTUR DAN TENAGA MEDIS TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN
ROHANI ISLAM DAN RELEVANSINYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN DI RSUD AMBARAWA

Disusun oleh:

Alfan Khoirul Huda

121111019

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 8 Juni 2017 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos.)

Susunan Dewan Penguji:

Ketua/Penguji I



H.M. Alhadi, M. Ag.
NIP. 19710830 199703 1 003

Sekretaris/Penguji II



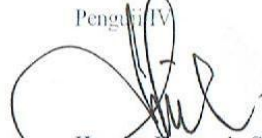
Hj. Mahmudah, S. Ag., M. Pd.
NIP. 19701129 199803 2 001

Penguji III



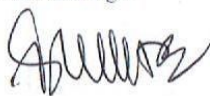
Hj. Widyat Mintarsih, M. Pd.
NIP. 19690901 200501 2 001

Penguji IV



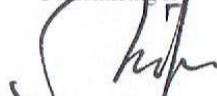
Hasyim Hasanah, S. Sos. I, MSI
NIP. 19820307 200710 2 001

Pembimbing I



Hj. Mahmudah, S. Ag., M. Pd.
NIP 19701129 199803 2 001

Pembimbing II



Anila Umriana, M. Pd.
NIP 19790127 200801 2 012

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

pada tanggal 20 Juni 2017



Dr. H. Syawaludin Vimay, Lc, M. Ag

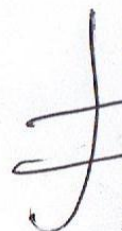
NIP. 19610727 200003 1 001

PERNYATAAN

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

Semarang, 30 Mei 2017

Yang menyatakan,

Allan Khoirul Huda

NIM 121111019

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang menciptakan langit dan bumi beserta segala isinya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Nabi akhir zaman yang kelak di hari kiamat kita nantikan *syafaat*-nya dan semoga kita semua diakui menjadi umatnya.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos.) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Namun pada hakekatnya, menulis skripsi adalah suatu hal untuk melihat sejauh mana penulis mampu mentransformasikan teori keilmuan dan ilmu kehidupan ke dalam sebuah karya ilmiah. Akhirnya dengan segala kekurangan dan keterbatasannya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Penulis yakin, tanpa bantuan dari pihak-pihak terkait, skripsi ini tidak mungkin terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah & Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Dra. Maryatul Kibtyah, M. Pd. selaku Ketua Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah & Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Anila Umriana, M. Pd. selaku Sekretaris Jurusan, Wali Studi, sekaligus pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal masuk kuliah hingga penulis menyelesaikan studi.
5. Ibu Hj. Mahmudah, S. Ag., M. Ag. selaku dosen pembimbing I yang disela-sela kesibukan Beliau, bersedia meluangkan waktu, pikiran, tenaga, dan tetap sabar memberi bimbingan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan staf karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu dr. Rini Susilowati, M. Kes., M.M., selaku Direktur RSUD Ambarawa yang telah memberi izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di RSUD Ambarawa.

8. Bapak Arudi Pranoto, Ibu Sunarsih, dr. Choirul Anam, dr. Kusworo Yuliyanto, dr. Angra Hendra, dr. Agung, Bapak Bambang Pujiarto, Bapak Muhammad Khoir, Ibu Min Zulfa, dan seluruh pegawai RSUD Ambarawa yang telah membantu, megarahkan, dan memberi saran dalam penelitian skripsi ini.
9. Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas bimbingan, dukungan, perjuangan, dan do'a yang selalu engkau berikan.
10. Drs. K.H. Ahmad Anas, M. Ag. dan Dra. Hj. Siti Alfiaturrahmaniah, MSI selaku pengasuh Pondok Pesantren Riyadhul Jannah dan orang tua kedua yang selalu memberi untaian nasehat dan motivasi kepada penulis.
11. Teman-teman BPI angkatan 2012 yang telah menemani perjalanan penulis di UIN Walisongo Semarang dan memberi dukungan serta masukan dalam perkuliahan sebagai partner diskusi.
12. *Asatidz* dan Santri Pondok Pesantren Riyadhul Jannah, Ust. Mas'udan, Ust. Lutfi Hakim, Ust. Fikri, Ust. Falih, Ahmad Said Mubarak, Rahmatan, Kholiq, Isbah, Fahmi, Habib, Yusfi, Mahfudz, Qosyim, dan seluruh santri yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
13. Sahabat dan Sahabati PMII Rayon Dakwah Angkatan 2012 yang menjadi partner penulis dalam berproses baik di lembaga intra maupun ekstra, Syihabudin Najih, Saeful Zaenudin, Robert Rizal, Oktafiani Mandasari, Riza Nur Aida, Yulia Ulfa, Muhammad Jamil, Asep, Dika Ruyung, Idul Munir, Tang-tang, dan lain-lain yang tidak dapat penulis sebutkan.
14. Teman-teman Posko 64 KKN UIN Walisongo Angkatan 66 Tahun 2016 Desa Giling, Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati. Pak Kordes Khoirul umam, Bu Bendum Rika, Taufik Ginanjar, Mas Agus, Ahsani, Intan, Mpok Ati, Ulil, Alivah, Reti, Acil Novi, Ain, dan Miftah yang selalu memberi semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi. Dan tak lupa pula pada Pak Agus dan Ibu Agus yang menjadi orang tua kedua penulis selama melaksanakan pengabdian masyarakat.
15. Semua orang yang mengenal dan pernah berinteraksi dengan penulis, serta membagi kebbaikannya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berdo'a semoga amal dan jasa baik dari berbagai pihak di atas mendapat pahala dan balasan dari Allah dengan sebaik-baik pembalasan dan kelak dipertemukan sebagai umat Nabi Muhammad SAW serta bias menikmati keindahan yang tiada tara di alam kekekalan. Amin.

Meskipun penulis telah mencurahkan segenap hati, pikiran, serta tenaga dalam menyusun skripsi ini, namun sangat manusiawi apabila masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai pembelajaran untuk mencapai yang lebih baik di masa mendatang. Semoga tulisan ini bermanfaat dan menjadi kebaikan di sisi Allah. Amin.

Semarang, 30 Mei 2017
Penulis

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang telah memberi arti dalam perjalanan hidupku, teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan memotivasi penulis:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Supriyanto dan Ibu Nurliastatik yang dengan cinta kasih dan pengorbanannya memberiku semangat untuk terus belajar. Do'a mereka adalah ridla-Mu ya Allah. Semoga Allah senantiasa menjaga dan melindungi mereka berdua.
2. Almamaterku tercinta Fakultas Dakwah & Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

MOTTO

وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

لَا تَعْلَمُونَ ﴿٢١٦﴾

Artinya: “..... boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.” (QS Al Baqarah 2 : 216)

ABSTRAK

Alfan Khoirul Huda (121111019). *Persepsi Direktur dan Tenaga Medis Terhadap Layanan Bimbingan Rohani Islam dan Relevansinya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.*

Kata kunci: Persepsi, Direktur, Tenaga Medis, Bimbingan Rohani, Kualitas Layanan

Kesehatan merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia. Berdasarkan konstitusi *World Health Organization* (WHO), komponen kesehatan terdiri dari empat aspek, yaitu aspek biologi, aspek psikologi, aspek sosial, dan aspek spiritual. Aspek spiritual merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang belum dimanfaatkan secara maksimal. Keberadaannya masih sangat terbatas dan eksistensinya di rumah sakit yang tidak berbasis agama belum cukup mapan. RSUD Ambarawa merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang menyediakan layanan psikospiritual pasien dalam bentuk bimbingan rohani Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui pelaksanaan bimbingan rohani Islam di RSUD Ambarawa. 2) Mengetahui dan menganalisa persepsi direktur dan tenaga medis terhadap layanan bimbingan rohani Islam di RSUD Ambarawa. 3) Mengetahui dan menganalisa persepsi direktur dan tenaga medis terhadap layanan bimbingan rohani Islam dan relevansinya dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan rohani di RSUD Ambarawa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitiannya adalah direktur, tenaga medis, dan petugas pembimbing rohani yang ada di RSUD Ambarawa. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yang terbagi dalam beberapa tahap, yaitu: 1) Reduksi Data (*Data Reducction*). 2) Penyajian Data (*Data Display*). 3) Penarikan Kesimpulan (*Concluding Drawing*).

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain: 1). Bimbingan rohani Islam di RSUD Ambarawa sudah ada sejak tahun 2012. Pelaksanaannya bekerjasama dengan Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Petugas yang melaksanakan bimbingan adalah pegawai Kementerian Agama yang datang setiap hari Rabu dibantu oleh tim Kerohanian RSUD Ambarawa. Metode yang digunakan adalah metode langsung yang dilakukan secara kelompok dan individu. Materi yang diberikan adalah materi akidah, syari'ah dan akhlak. Adapun kegiatan yang dilakukan saat bimbingan adalah memberikan semangat, nasehat, sugesti, motivasi, dan kepada pasien, serta edukasi ibadah bagi pasien, seperti memberikan tuntunan tatacara shalat dan tayamum. 2) Direktur dan tenaga medis pada umumnya memiliki persepsi positif terhadap layanan bimbingan rohani Islam. Persepsi positif tersebut ditunjukkan dengan penerimaan dan dukungan terhadap layanan bimbingan rohani. Layanan yang diberikan dianggap mampu menumbuhkan respon spiritual adaptif berupa kekuatan mental dan ketenangan batin pasien yang dirawat di rumah sakit karena pada dasarnya pasien yang datang ke rumah sakit bukan hanya sakit secara fisik, tetapi juga sakit secara mental. Selain itu bimbingan rohani merupakan hak pasien yang harus dipenuhi serta amanat Undang-Undang 36 Tahun 2009 yang harus dimplementasikan dalam setiap praktek pelayanan kesehatan. 3) Persepsi direktur dan tenaga medis memiliki relevansi dan kesesuaian dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan rohani Islam di RSUD Ambarawa. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan kualitas pelayanan yang terjadi, seperti penunjukan tim kerohanian internal yang bertugas membantu pelaksanaan bimbingan rohani, meningkatkan kerjasama dengan Kementerian Agama Kabupaten Semarang melalui Surat Perjanjian Kerjasama yang mengikat dan memiliki kekuatan hukum tetap, serta wacana pembentukan unit layanan bimbingan rohani secara mandiri dan rekrutmen pegawai baru dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, termasuk pelayanan bimbingan rohani.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah suatu upaya penyalinan huruf abjad suatu bahasa ke dalam huruf abjad bahasa lain. Tujuannya adalah untuk menampilkan kata-kata asal yang seringkali tersembunyi oleh metode pelafalan bunyi atau tajwid dalam bahasa arab. Selain itu, transliterasi juga memberikan pedoman kepada para pembaca agar terhindar dari salah *lafadz* yang bias menyebabkan kesalahan dalam memahami mana asli dari kata tertentu. Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB (Surat Keputusan Bersama) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/1987.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	h .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah

ظ	<i>Zā'</i>	z ·	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	... ' ...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Tinjauan Pustaka	14
F. Metode Penelitian	18
G. Sistematika Penulisan	25
BAB II KERANGKA TEORI	28
A. Persepsi	28
1. Pengertian Persepsi	28
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	30
3. Proses Terjadinya Persepsi	33
B. Direktur Rumah Sakit dan Tenaga Medis	36
C. Bimbingan Rohani Islam	38
1. Pengertian Bimbingan Rohani Islam	38
2. Dasar-Dasar Bimbingan Rohani Islam	40
3. Fungsi dan Tujuan Bimbingan Rohani Islam	44
4. Metode Bimbingan Rohani Islam	49

	5. Materi Bimbingan Rohani Islam	52
	D. Kualitas Layanan Bimbingan Rohani Islam	54
	1. Pengertian Kualitas Layanan	54
	2. Model Ideal Layanan Bimbingan Rohani Islam	57
	E. Persepsi Direktur dan Tenaga Medis terhadap Layanan Bimbingan Rohani Islam dan Relevansinya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan	66
BAB III	GAMBARAN UMUM OBJEK DAN HASIL PENELITIAN	73
	A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa	73
	1. Profil dan Sejarah Singkat Berdirinya RSUD Ambarawa	73
	2. Visi, Misi, dan Motto RSUD Ambarawa	76
	B. Pelaksanaan Bimbingan Rohani Islam di RSUD Ambarawa	77
	C. Persepsi Direktur dan Tenaga Medis Terhadap Layanan Bimbingan Rohani Islam	87
	D. Persepsi Direktur dan Tenaga Medis Terhadap Layanan Bimbingan Rohani Islam dan Relevansinya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan	98
BAB IV	ANALISIS HASIL PENELITIAN	108
	A. Analisis Pelaksanaan Bimbingan Rohani Islam	108
	B. Analisis Persepsi Direktur dan Tenaga Medis Terhadap Layanan Bimbingan Rohani Islam	118
	C. Analisis Persepsi Direktur dan Tenaga Medis Terhadap Layanan Bimbingan Rohani Islam dan Relevansinya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan	126
BAB V	PENUTUP	136
	A. Kesimpulan	136
	B. Saran-saran	138
	C. Penutup	140

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

A. Gambar

Gambar 2.1 Skema Model Ideal Pelayanan Bimbingan Konseling Islam

B. Tabel

Tabel 3.1 Susunan Tim Kerohanian RSUD Ambarawa

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Surat Izin Riset

Lampiran III Rekomendasi Penelitian Kesbangpolinmas Kabupaten Semarang

Lampiran IV Surat Jawaban Izin Riset RSUD Ambarawa

Lampiran V Dokumentasi Penelitian

Lampiran VI Sertifikat OPAK, TOEFL, IMKA, KKN

Daftar Riwayat Hidup