

MANAJEMEN PELAYANAN RUMAH SINGGAH BAITI JANNATI BAGI
PASIEN KANKER
(Studi di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu)



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Bidang Manajemen Dakwah

OLEH :

MUHAMMAD ALVIS

NIM :1911330045

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2023 M/1445 H

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul **Manajemen Pelayanan Rumah Singgah Baiti Jannati Bagi Pasien Kanker (Studi di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu)**. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di jurnal ilmiah Fakultas Ushuludin, Adab dan Dakwah atas nama saya dan dosen pembimbing skripsi saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, September 2023
Mengetahui yang bersangkutan


Muhammad Alvis
NIM.1911330045



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0736) 51276-51171-53879 Faksimili: (0736) 51171-51172
website: www.iainbengkulu.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh **Muhammad Alvis Nim 1911330045** dengan judul **manajemen pelayanan rumah singgah baiti jannati bagi pasien kanker studi rumah singgah baiti jannati kota Bengkulu)**” Program Studi Manajemen Dakwah, Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuludin Adab, Dan Dakwah, telah diperbaiki dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini di setujui untuk dijadikan dalam sidang Munaqasyah/Skripsi Fakultas Ushuludin, Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.



Bengkulu, Oktober 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Rahmat Ramdhani M.Sos.I

Pebri Prandika Putra M.Hum

NIP: 198306122009121004

NIP: 198902032019031003

Mengetahui

Dekan FUAD

Ketua Jurusan Dakwah

Wira Hadi Kusuma M.Si

NIP: 19861012011011012



KEHIMPUNAN TERAPAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
 Telepon: (0736) 51276-51171-53879 Faksimili: (0736) 51171-51172
 website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama Muhammad Alvis, Nim: 1911330045 dengan judul
**“Manajemen Pelayanan Rumah Singgah Baiti Jannati Bagi Pasien
 Kanker Studi Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu)”**. Telah diuji
 dan dipertahankan di depan tim penguji sidang munaqasyah. Program Studi
 Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan
 Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu pada

Hari : **Senin**
 Tanggal : **02 Oktober 2023**

Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan di sahkan sebagai syarat
 guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Ilmu Manajemen
 Dakwah.

Bengkulu, Oktober 2023

Dekan **EUAD**

Dr. Azz Supian, M.Ag
 NIP.1969001519970310003

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Rahmat Ramdhani M.Sos.I
 NIP.198306122009121004

Sekretaris

Pebri Prandika Putra M.Hum
 NIP.198902032019031003

Penguji I

H. Ibrahim
 NIP. 197007271994031005

Penguji II

Asti Harwati M.Pd
 NIP. 199108252023212050

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
..... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

Artinya : Sesungguhnya Allah Tidak Akan Mengubah Nasib Suatu Kaum,
Sebelum Kaum Itu Sendiri Mengubah Nasibnya Sendiri (Q.S Ar-Ra'd : 11)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji dan syukur atas karunia-Mu ya Allah yang selalu memberikan ku hidayah dan kekuatan hingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan iringan do'a yang tulus dan ikhlas, untuk keberhasilan ini kupersembahkan kepada:

1. Terima Kasih Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, keberkahan dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya
2. Kedua orang tuaku tercinta terimakasih teramat khusus atas segala pengorbanan, kasih sayang dan do'a yang tulus untuk anak mu ini. Keberhasilanku akan aku persembahkan untuk kalian berdua.
3. Untuk semua keluarga besarku yang selalu mensupport dan memberi dorongan agar selalu fokus agar bisa menyelesaikan keliah saya yang telah memberikan doa dan semangat selalu kepada saya sampai selesainya pendidikan SI ini.
4. Untuk pembimbingku yang sangat baik dan bijaksana Bapak Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos, I dan Bapak Pebri Prandika Putra M.Hum, terima kasih atas bimbingannya, bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan kepadaku dengan rasa tulus dan ikhlas.
5. Saya juga berterimakasih kepada bapak ibu, Dosen ,Koordinator Prodi, Staf dan karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, khususnya Prodi

- Manajemen Dakwah yang telah mengajar, membimbing dan memberikan ilmu dengan penuh keikhlasan.
6. Untuk rekan seperjuanganku yang Sama-Sama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan Manajemen Dakwah Angkatan 2019, yang selalu bersama dan saling membantu sampai di akhir perkuliahan ini dan selalu saling support dan membantu, semoga kebaikan kita di balas oleh Allah SWT, aamiin.
 7. Dan untuk semua teman-teman yang hebat dan baik hati ,teman tongkrongan, teman Bisnis dan teman perkumpulan di dalam kampus maupun luar kampus, yang telah memberi banyak pengalaman dan ilmu yang luar biasa semoga silaturahmi selalu tersambungkan dan saling mendoakan.
 8. Agamaku.
 9. Almamaterku Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan Rumah Singgah Baiti Jannati Bagi Pasien Kanker (Studi di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu)

Oleh : Muhammad Alvis. NIM : 1911330045

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab suatu permasalahan mengenai bagaimana manajemen pelayanan Rumah Singgah Baiti Jannati di Kota Bengkulu bagi pasien kanker dan bagaimana bentuk layanan keagamaan bagi pasien kanker di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah *field research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data yang diperlukan dan penelitian yang obyeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa yang terjadi pada suatu kelompok masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwasanya Manajemen pelayanan Rumah Singgah Baiti Jannati di Kota Bengkulu bagi pasien kanker ini terdiri dari empat tahapan yakni perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan evaluasi. Keempat tahapan tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh pengurus terhadap pasien pengidap kanker di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu. Sementara itu, Bentuk layanan keagamaan bagi pasien kanker di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu ini terdapat tiga jenis yakni dakwah mingguan, kajian setelah maghrib, mengadakan sholat berjamaah di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu. Sehingga dalam hal ini penerapan manajemen di dalam pelayanan yang ada di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Rumah Singgah, Pasien Kanker

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kekhadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, nikmat ihsan dan nikmat ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagaimana mestinya.

Shalawat teriring salam tak henti-hentinya kita curahkan kepada baginda besar kita, imam kita, pemimpin umat yakni Nabi Muhammad SAW, karena berkat beliau lah kita bisa merasakan kebahagiaan iman, ilmu dan independensi dalam berpikir dan berinteraksi.

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Rumah Singgah Baiti Jannati Bagi Pasien Kanker (Studi di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu)”. Ditujukan guna menyelesaikan tugas akhir pada proses akademik peneliti.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam penyusunan Skripsi ini penyusun mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penyusun ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu
2. Bapak Dr. Aan Supian, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu

3. Bapak Ihsan Rahmat, M.Pd Koordinator Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno.
4. Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos, I selaku Pembimbing I yang senantiasa memberi arahan dan motivasi selama pengerjaan skripsi ini.
5. Pebri Prandika Putra M.Hum, selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu dan mendukung serta memberikan motivasi dalam penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam membina dan mendidik tunas muda.
7. Staf dan Karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik guna kemajuan Fakultas.
8. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan do'a dan dukungan serta motivasi demi tercapainya segala impian dan cita-cita peneliti.
9. Sahabat seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang tak lelah menemani, mendukung dan mendoakan dalam penulisan skripsi ini.
10. Semua Pihak yang ikut membantu dan berperan dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi, peneliti menyadari akan banyaknya kekurangan dan kesalahan dari pelbagai hal yang ada dalam skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil akhir yang terbaik dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, Oktober 2023

Muhammad Alvis
NIM.1911330045

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II KERANGKA TEORI

A. Manajemen	17
1. Pengertian Manajemen.....	17
2. Fungsi-Fungsi Manajemen.....	22
B. Pelayanan	31
1. Pengertian Pelayanan.....	31
2. Jenis-Jenis Pelayanan	32
3. Layanan Keagamaan bagi Pasien.....	35
C. Konsep Manajemen Pelayanan.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat dan Pendekatan Penelitian	43
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	46
C. Subjek/ Informan Penelitian	46
D. Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Analisis Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
1. Profil Rumah Singgah Baiti Jannati	55
2. Tujuan Rumah Singgah Baiti Jannati	56
3. Target Program Rumah Singgah Baiti Jannati	56
4. Data Status Rumah Singgah Baiti Jannati.....	57
5. Susunan Pengurus Rumah Singgah Baiti Jannati.....	57
B. Profil Informan.....	59
C. Hasil Penelitian	61
1. Manajemen Pelayanan Rumah Singgah Baiti Jannati di Kota Bengkulu Bagi Pasien Kanker	61
a. Perencanaan (<i>Planning</i>)	62
b. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	65
c. Pengendalian (<i>Controlling</i>)	66
d. Evaluasi.....	69
2. Bentuk Layanan Keagamaan Bagi Pasien Kanker di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu	72
a. Dakwah Mingguan	72
b. Kajian Setelah Maghrib.....	75
c. Mengadakan Sholat Berjamaah.....	76
D. Pembahasan	77

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	83
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA