

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen merupakan pusat kekuatan berpikir dengan fungsi selaku alat yang efektif serta aktif, mesin penggerak guna mengorganisir berbagai unsur yang membentuk suatu sistem supaya dapat bekerja serta terorganisasikan dengan efisien serta efektif guna tujuan yang diinginkan. Tanpa adanya manajemen, organisasi hanyalah suatu kumpulan individu tanpa memperoleh apapun, rentan mati, serta pecah.¹ Manajemen adalah sebuah usaha menggerakkan beberapa individu pada organisasi guna melakukan sesuatu untuk meraih tujuan yang telah disepakati, sedangkan organisasi yakni beberapa individu yang melakukan kerja sama untuk meraih tujuan bersama. Organisasi menjadi tempat bagi berlangsungnya manajemen.²

Sebuah organisasi mendapatkan sumber daya dan mempergunakannya dengan efektif serta efisien menganut peraturan yang sudah ditetapkan bersama, maka dari itu dibutuhkan penataan

¹Didin Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan (Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan)*, (Surabaya: Zifatama Publisher, 2007), hal. 17.

²Muhammad Rifa'i dan Muhammad Fadhli, *Manajemen Organisasi* (Medan: Citapustaka Media Perintis, 2013), hal. 134

dalam membagi kerja, struktur pola hubungan kerja diantara kelompok individu yang memegang posisi guna bekerja bersama dengan teratur supaya bisa meraih tujuan. Salah satu contoh organisasi yang membutuhkan adanya sebuah manajemen adalah organisasi pelayanan sosial.³

Menurut Hasenfeld, organisasi pelayanan sosial adalah orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi yang berfungsi untuk melindungi, memelihara atau meningkatkan kesejahteraan pribadi seseorang dengan cara menetapkan, menetapkan atau membentuk ciri khas pribadi masing-masing individu.⁴ Tanpa adanya manajemen, pelayanan sosial yang baik akan diragukan bahkan kualitas dan sifat pelayanan mediatisasi dakwah terpengaruh dari kualitas serta sifat manajemen. Dalam arti, beragam aspek dalam manajemen yakni syarat tergapainya sasaran serta tujuan yang sebelumnya sudah ditentukan oleh suatu organisasi pelayanan.⁵

Salah satu organisasi pelayanan sosial atau kemanusiaan adalah Rumah Singgah Pasien, Rumah Singgah secara terminologi

³Priyono, *Pengantar Manajemen* (Surabaya: Zifatama Publisher, 2007), hal. 38.

⁴Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 11

⁵Budhi Wibhawa, Santoso T Raharjo, dan Meilany Budiarti S, *Pengantar Pekerjaan Sosial* (Sumedang: Unpad Press, 2015), hal. 214.

rumah berarti bangunan untuk tempat tinggal,⁶ sedangkan singgah adalah mampir atau berhenti sebentar di suatu tempat ketika dalam perjalanan. Sehingga dapat dijelaskan bahwa Rumah Singgah merupakan sebuah wadah atau bangunan atau hunian sementara. Sedangkan secara etimologi, Rumah Singgah adalah wadah yang dipersiapkan sebagai perantara antara pihak-pihak yang membantu mereka. Selain itu, rumah singgah juga bisa dikatakan sebagai tempat sementara yang menawarkan proses pasien kanker.

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Singgah merupakan wadah yang disediakan Sebagai perantara bagi penggunaanya untuk memperoleh pelayanan bagi pasien kanker. Rumah singgah baiti jannati di ketua oleh (Tarmizi Daut) berdiri pada tanggal 02 Agustus 2019 lokasi Jalan Bhayangkara, Sido Mulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu berhadapan RSUD Dr. M Yunus Bengkulu, tujuan Tarmizi Daut mendirikan Rumah Singgah Baiti Jannati ini melihat banyak pasien penyakit kanker yang berasal luar daerah, yang tidak memiliki tempat tinggal atau tinggal di penginapan karna mahal, bisa tinggal disini dan dapat terbantu selama masa pengobatan, meski masih baru rumah singgah ini banyak pasien yang telah terdaftar pasien yang singgah sebanyak 125 orang.

⁶Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Balai Pustaka, Jakarta 1990), hal. 757

Sambil menjalankan masa pengobatan kanker dengan adanya rumah singgah baiti janati membantu bagi pasien yang ekonominya terbatas dan mendapatkan pelayanan mediatisasi agama pelayanan doktrin keislaman dan pelayanan makan gratis dan tempat tinggal gratis tanpa biaya. ini dapat meringgankan biaya pasien dalam masa pengobatan. Pengertian Pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu (apa yang diperlukan seseorang)⁷.

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.⁸ Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang). Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh

⁷Depertemen Pendidikan *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990). hal. 41.

⁸Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 2008), h. 26-27

karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.⁹

Rumah Singgah Baiti Jannati yang bermakna (*rumah ku surga ku*) yang di mana rumah yang ditinggalkan membawa keberkahan dan kebahagiaan, bagi orang yang sedang menjalankan pengobatan penyakit (*kanker*), rumah singgah ini dikhususkan pengidap penyakit kanker disini para pasien kanker berkumpul dan saling menagenal satu dan yang lainnya saling komunikasi dan berinteraksi dan menjalankan kegiatan yang ada di rumah singgah baiti jannti kegiatan keagamaan menerima kunjungan relawan, dekat dengan tempat ibadah mendapatkan motivasi dan dukungan baik dari dokter pengurus vasien dan yang lainnya.¹⁰

Proses mediatisasi dakwah di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu ini dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Doty selaku Bendahara di Rumah Singgah Baiti Jannati yang mengatakan sebagai berikut ini :

⁹Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia...*, h. 28

¹⁰Hasil Observasi Peneliti di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu, Pada 5 Mei 2023

“Mediatisasi dakwah di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu ini di bantu oleh Ustadz Kurniawan salah seorang dosen yang sekarang mengajar di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Beliau sering melakukan pengajian rutin setiap minggunya di sini. Disamping itu pula, beliau juga turut serta melakukan pelayanan berupa bimbingan dan arahan dalam dakwahnya di tempat ini. Perlu ananda ketahui pula, bahwasanya Rumah Singgah Baiti Jannati ini terdiri dari dua tempat yang dimana terdiri dari 7 orang pengidap kanker, yang terdiri dari 4 orang di rumah singgah ini dan 3 orang pasien pengidap kanker yang menghuni rumah singgah satunya.”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pelayanan mediatisasi dakwah yang dilakukan di Rumah Singgah Baiti Jannati Kota Bengkulu ini dilakukan secara terus menerus (rutin), yang diselenggarakan setiap minggunya di dua rumah singgah. Pelayanan mediatisasi yang dilakukan ini berupa pengajian rutin, pengarahan dan bimbingan mengenai agama di dalam dakwah.

Pemberian pelayanan kepada pasien kanker merupakan suatu usaha untuk memberi pengarahan dan bimbingan melalui pemberdayaan rumah singgah dengan cara memberi pengarahan dan bimbingan dan juga memberikan pemenuhan kebutuhan jasmani dan rohani sebagai solusi untuk pasien pengidap kanker. Salah satu usaha yang dilakukan oleh Rumah Singgah Baiti Jannati dalam memberikan pelayanan keagamaan bagi pasien pengidap kanker adalah dengan

¹¹Doty, *Wawancara*, Pada 5 Mei 2023

mengadakan dakwah mingguan, kajian setelah shalat maghrib dan melaksanakan shalat fardhu secara berjama'ah

Dalam mediatisasi dakwah, penyampaian dakwah secara langsung maupun lewat media, Rumah Singah Baiti Jannati (*rumah ku surga ku*) merupakan wadah bagi pasien pengidap kanker untuk menerima motivasi/doktrin agar senantiasa kuat dan sabar dalam menerima ujian, dengan perbanyak amal ibadah kepada Allah SWT.

Melihat bahwa sangat pentingnya manajemen pelayanan mediatisasi dakwah bagi suatu lembaga di bidang sosial dan dakwah, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang manajemen pelayanan mediatisasi dakwah yang dilakukan oleh Rumah Singah Baiti Jannati Pasien Kanker Kota Bengkulu. Oleh karena itu penulis menganggap bahwa tersebut menjadi suatu yang penting untuk di teliti, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Manajemen Pelayanan Rumah Singah Baiti Jannati Bagi Pasien Kanker (Studi di Rumah Singah Baiti Jannati Kota Bengkulu)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan digunakan sebagai acuan penelitian yaitu:

1. Bagaimana manajemen pelayanan Rumah Singah Baiti Jannati di Kota Bengkulu bagi pasien kanker ?
2. Bagaimana bentuk layanan keagamaan bagi pasien kanker di Rumah Singah Baiti Jannati Kota Bengkulu ?

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi masalah pada manajemen pelayanan di Rumah Singah Baiti Jannati di Kota Bengkulu. Peneliti memfokuskan penelitian pada manajemen pelayanan rumah singah yang meliputi : standar operasional dan bentuk layanan keagamaan bagi pasien kanker.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan mediatisasi dakwah Islam di Rumah Singah Baiti Jannati di Kota Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Bila tujuan penelitian dapat tercapai, maka di harapkan dapat memiliki manfaat-manfaat, baik bagi diri penulis maupun bagi orang lain.

1. Aspek Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menjadi wacana untuk mengembangkan pola pikir yang kritis terhadap segala bentuk fakta dan

permasalahan yang ada khususnya pelayanan dan manajemen rumah singgah.

- b. Hasil kajian dapat dijadikan pengembangan khazanah keilmuan, khususnya dalam hal manajemen dakwah.

2. Aspek Praktis

- a. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program SI pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- b. Sebagai bentuk masukan dan menambah wawasan bagi para praktis dan juga elemen masyarakat, mahasiswa dan pelajar untuk mengembangkan nilai-nilai Islam agar menjadi bahasan dan kajian menarik dan untuk memberikan motivasi bagi pelaksana Dakwah. Agar bisa ikut serta dalam *fastabiqul khoirat* demi tegaknya tali Agama Allah dan terus menyambung estafet pergerakan Dakwah Rasulullah SAW.
- c. Sebagai salah satu kontribusi penulisan dalam bidang keilmuan dan kepustakaan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu terkhusus Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan karya ilmiah ini, sebelum melangkah jauh dalam penelitian dan akhirnya menjadi karya ilmiah. Adapun tujuan dari penelitian ini agar dapat diketahui permasalahan yang penulis teliti berbeda dengan yang sudah ada sebelumnya. Setelah penulis mengadakan kajian pustaka, penulis menemukan beberapa skripsi yang memiliki judul berkaitan dengan judul yang akan penulis teliti. Skripsi tersebut diantaranya adalah skripsi karya:

1. Skripsi arida Weny Sayekti Fakultas ISIP, Jurusan Sosiologi, UNS (2014) yang berjudul : *Penerapan Rumah Singgah Hafara Dalam Upaya Pemberdayaan Anak Jalanan Di Kabupaten Bantul Yoyakarta*.¹² Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada dua golongan usia yang menjadi wargan binaan rumah singgah hafara yaitu usia dewasa dan usia anak-anak. Terdapat beberapa program dan kegiatan yang dilakukan oleh rumah singgah hafara dalam upaya memberdayakan terhadap anak jalanan dan keluarga miskin yang biasanya hidup di jalan. Program pendidikan lagi anaka jalanan di berikan kepada anak-anak jalanan, sedangkan program usaha ekonomi froduktip (uep) diberiak kepada orang-orang atau

¹²Weny Sayekti, *Penerapan Rumah Singgah Hafara Dalam Upaya Pemberdayaan Anak Jalanan Di Kabupaten Bantul Yoyakarta*, Skripsi Sarjana, Fakultas ISIP, Jurusan Sosiologi, Universitas Negeri Sebelas Maret, 2014, hal. ix

keluarga miskin yang juga menjadi warga binaan rumah singah hafara. Adapun dalam hal ini terdapat perbedaan dan persamaan yang signifikan antara penelitian sebelumnya ini dengan penelitian yang peneliti lakukan saat ini. Dimana dalam hal ini, perbedaannya terletak pada objek yang dikaji, di penelitian sebelumnya ini membahas mengenai pemberdayaan anak jalanan di rumah singah yang bertujuan untuk meminimalisir terlantarnya anak-anak yang ada di jalanan, sedangkan dalam penelitian ini peneliti berfokus pada proses manajemen yang ada di Rumah Singah Baiti Jannati dalam memberikan pelayanan keagamaan terhadap pasien kanker. Sementara itu, persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada manajemen rumah singah.

2. Skripsi Annisa Nur Afifah Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun (2015) yang berjudul : *Pengelolaan Program Rumah Singah (Studi Kasus di Rumah Singah Master Yayasan Bina Insani Mandiri Depok)*.¹³ Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa, pertama pembinaan anak jalanan di rumah singah master yang di selenggarakan yayasan bina insanmandiri, yaitu program jalur pendidikan formal(SMP dan SMA terbuka

¹³Annisa Nur Afifah, "Peran Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Terhadap Prilaku Anak Jalanan Dirumah Singah Charity Of Children Education", Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah, 2015, hal. xii

)program jalur pendidikan non formal (FUAD pendidikan kesejah teraan paket A, B, C) progaram kelas bisnis, program kelas seni'(seni musik barangbekas (*trashick*), lukisan gombal, batik program kelas thafis, progaram kels teknologi progaram tambahan progaram *lab skill* pelatihan komputer pelatihan teknisi Hp, pelatihan automotif, menjahit, tataboga dan sablon kedua program pelayanan rumah singgah master menyesuaikan dengan program yang telah di tetapkan oleh kementrian sosial RI, yaitu penjakawan, pengkajian, masalah resosialisasi rujukan pemberdayaan untuk anak jalanan, terminasi (pengakhiran pelayanan) ketiga pelaksanaan pengelolaan rumah singgah master menjalankan unsur-unsur prencanaan pengorganisasian pengendalian (pengawasandan monitoring dan evaluasi). Adapun dalam hal ini terdapat perbedaan dan persamaan yang signifikan antara penelitian sebelumnya ini dengan penelitian yang peneliti lakukan saat ini. Dimana dalam hal ini, perbedaannya terletak pada objek yang dikaji, di penelitian sebelumnya ini membahas mengenai yaitu progaram jalur pendidikan formal(SMP dan SMA terbuka)program jalur pendidikan non formal (FUAD pendidikan kesejah teraan paket A, B, C) progaram kelas bisnis, program kelas seni'(seni musik barangbekas (*trashick*), lukisan gombal, batik

program kelas thafis, program kelas teknologi program tambahan program lab skill pelatihan komputer pelatihan teknisi, pelatihan automotif, menjahit, tataboga dan sablon kedua program pelayanan rumah singgah master menyesuaikan dengan program yang telah ditetapkan oleh kementerian sosial RI, yaitu penjakawan, pengkajian, masalah resosialisasi rujukan pemberdayaan untuk anak jalanan, terminasi (pengakhiran pelayanan), sedangkan dalam penelitian ini peneliti berfokus pada proses manajemen yang ada di Rumah Singgah Baiti Jannati dalam memberikan pelayanan keagamaan terhadap pasien kanker. Sementara itu, persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada manajemen rumah singgah.

3. Skripsi Fitria Handayani Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah (2015) yang berjudul: *Peran Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Terhadap Prilaku Anak Jalanan Dirumah Singgah Charity Of Children Education*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan pendidikan Agama Islam di CCE (*Charity Of Children Education*) masih kurang berperan terhadap perilaku terpuji anak jalanan, karena hanya sebagian anak jalanan yang

menganggap Pendidikan Agama Islam itu penting.¹⁴ Sebagian anak jalanan masih mementingkan pekerjaan mereka di bandingkan dengan pendidikan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor baik yang berasal dari anak jalanan itu sendiri, keluarga, dan guru/pembina anak jalan. Anak jalanan mengerti pentingnya pendidikan, tapi sebagian dari mereka berfikir bahwa pendidikan itu pada ujungnya untuk menghasilkan uang, dan ketika mereka berfikir bahwa menghasilkan uang itu bisa dilakukan tanpa melalui pendidikan, maka kemudian mereka akan menomorduakan pendidikan. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku anak jalanan sehari-hari sebagian anak jalanan mulai melaksanakan tentang apa yang mereka dapat kan dalam pembinaan seperti, berkata sopan santun kepada guru, orang tua, dan orang lain. Sedangkan Pelaksanaan pembelajaran Pendidikan agama Islam di *Charity Of Children Education* masih kurang terlaksana, karena waktu yang sangat terbatas, yaitu hanya dua kali pertemuan dalam satu minggu sehingga akan sulit untuk melakukan pembelajaran Pendidikan Agama Islam. dengan demikian peranan pembelajaran pendidikan Agama Islam masih

¹⁴Fitria Handayani, "Peran Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Terhadap Prilaku Anak Jalanan Dirumah Singgah Charity Of Children Education", Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah, 2015, hal. xii

kurang berperan terhadap perilaku terpuji anak jalanan dan pelaksanaan pembelajaran pendidikan Agama Islam masih belum terlaksana dengan baik karena waktu yang sangat terbatas. Adapun dalam hal ini terdapat perbedaan dan persamaan yang signifikan antara penelitian sebelumnya ini dengan penelitian yang peneliti lakukan saat ini. Dimana dalam hal ini, perbedaannya terletak pada objek yang dikaji, di penelitian sebelumnya ini membahas mengenai pemberdayaan anak jalanan di rumah singgah yang bertujuan untuk meminimalisir terlantarnya anak-anak yang ada di jalanan, sedangkan dalam penelitian ini peneliti berfokus pada proses manajemen yang ada di Rumah Singgah Baiti Jannati dalam memberikan pelayanan keagamaan terhadap pasien kanker. Sementara itu, persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada manajemen rumah singgah.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan ini dalam rangka penyusunan skripsi ini, penulis susun secara sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang menjelaskan tentang beberapa hal pokok pertama latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah,

tujuan masalah, kegunaan penelitian, baik secara teoritis dan praktis, kajian penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori dalam bab ini, peneliti menjelaskan mengenai teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni tentang teori manajemen, pelayanan dan konsep manajemen pelayanan.

Bab III Metode Penelitian menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, penjelasan judul penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek atau informan penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini berisikan Pertama, gambaran umum lokasi penelitian yang terdiri dari profil, sejarah, visi dan misi, perkembangan, Struktur Organisasi Rumah Singgah Baiti Jannati. Kedua, profil informan penelitian. Ketiga, hasil penelitian

Bab V Penutup, bab ini menelaskan kesimpulan dari pokok permasalahan dan saran-saran.

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran