

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁵ Manajemen adalah suatu ilmu juga seni untuk membuat orang lain mau dan bersedia berkerja untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan bersama oleh sebab itu manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang ada dan memikirkan cara yang tepat untuk melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan.¹⁶ Pada hakekatnya kegiatan manusia pada umumnya adalah mengatur (*managing*) untuk mengatur disini diperlukan suatu seni, bagaimana orang lain memerlukan pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama¹⁷.

¹⁵Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Erlangga, 2012), hal. 12

¹⁶Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*,, h. 13

¹⁷Winda Sari, "Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Pepustakaan" *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*, Volume 1 Nomor 1, edisi September 2012, hal. 41

Manajemen adalah suatu rangkaian proses yg meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/perusahaan, baik sumberdaya manusia (*human resource capital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/ perusahaan.¹⁸

Adanya kebutuhan Negara untuk menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya terhadap rakyat, yakni mengatur persoalan hidup rakyat dan memberikan pelayanan dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Hal ini tidak berarti bahwa manajemen belum dikenal sebelumnya, atau perkembangan manajemen terkait dengan perkembangan masyarakat Amerika dan Eropa. Kelahiran dan perkembangan manajemen bisa dikembalikan pada awal proses penciptaan alam ini. Jika kita menilik peradaban Mesir Klasik, terdapat bukti sejarah berupa piramida dan spinx yang mencerminkan adanya praktik manajemen, skill, dan kompetensi. Manajemen selalu dipakai dan sangat penting untuk mengatur semua

¹⁸Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*,..., hal. 13

kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya.¹⁹

Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni. Mengapa disebut demikian, Sebab antara keduanya tidak bisa dipisahkan. Manajemen sebagai suatu ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari sejak lama, dan telah diorganisasikan menjadi suatu teori.²⁰ Hal ini dikarenakan didalamnya menjelaskan tentang gejala-gejala manajemen, gejalagejala ini lalu diteliti dengan menggunakan metode ilmiah yang dirumuskan dalam bentuk prinsip-prinsip yang diwujudkan dalam bentuk suatu teori. Sedangkan manajemen sebagai suatu seni, disini memandang bahwa di dalam mencapai suatu tujuan diperlukan kerja sama dengan orang lain, nah bagaimana cara memerintahkan kepada orang lain agar orang lain agar mau bekerja sama. Pada hakekatnya kegiatan manusia pada umumnya adalah mengatur (*managing*) untuk mengatur disini diperlukan suatu seni, bagaimana orang lain memerlukan pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama.²¹

¹⁹Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta : Rajawali Pers), 2014, hal. 1

²⁰Winda Sari, "Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan,...., h. 47

²¹Usman Effendi, *Asas Manajemen,....*, hal. 5

Secara etimologis diantaranya istilah manajemen berasal dari bahasa latin manus yang berarti "tangan", dalam bahasa italia maneggiare berarti "mengendalikan, dalam bahasa inggris istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya :²²

- a. Schein memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.
- b. Terry memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pebgarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksudmaksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya,

²²Cepi Triatna, *Prilaku Organisasi Dalam Pendidikan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2015), h. 130.

memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.

- c. Luther Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersamasama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan²³.

Manajemen dibutuhkan oleh individu atau kelompok individu, organisasi bisnis, organisasi sosial atau pun organisasi pemerintah untuk mengatur, merencanakan segala hal untuk memperoleh hasil yang optimal pada waktu yang akan datang. Manajemen dibutuhkan oleh semua orang, karena tanpa manajemen yang baik, segala usaha yang dilakukan kurang berhasil. Dalam perkembangannya proses manajemen adalah langkah langkah strategis yang juga adalah manfaat dari manajemen tersebut. Untuk mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu manajer perlu menjaga keseimbangan

²³Cepi Triatna, *Prilaku Organisasi Dalam Pendidikan, ...*, h. 130.

yang berbeda yaitu tuntutan stakeholders dan tuntutan pekerja.²⁴

Tiap-tiap organisasi tentunya memiliki satu atau sebagian tujuan yang memastikan arah serta menjadikan satu pandangan unsur manajemen yang ada dalam organisasi itu. Sudah tentunya tujuan yang mau diraih nantinya yaitu satu kondisi yang tambah baik daripada kondisi di awalnya. Dalam perkembangannya manajemen digunakan untuk mengendalikan organisasi. Organisasi dapat diartikan sebagai suatu kumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di dalam organisasi dirasakan perlunya bekerja sama atau bantuan orang lain. Keberhasilan suatu organisasi antara lain ditentukan oleh kemampuan pemimpin/manajer untuk mengatur kerja sama tersebut. Kegiatan memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan, mengembangkan kegiatan organisasi merupakan kegiatan organisasi merupakan kegiatan manajemen.²⁵

2. Fungsi-Fungsi Manajemen

²⁴Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014), hal. 23.

²⁵Muhammad kristiawan, Dian Safitri dan Rena Lestari, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), hal. 1

Ibarat perjalanan kapal fungsi manajemen menjadi alat untuk mengarahkan kapal. Sebagai “nahkoda” pihak manajemen harus mampu menerapkan fungsi manajemen dengan baik. Fungsi perencanaan dapat dijadikan pedoman untuk mengarahkan tujuan berlayarnya kapal. Namun pandangan mengenai manajemen selalu mengalami perkembangan dari waktu ke waktu sesuai dengan kedudukan dan kebutuhan. Namun pada dasarnya fungsi manajemen digunakan untuk mencapai suatu tujuan secara sistematis dengan efektif dan efisien. Berikut ini dikemukakan beberapa pandangan para ahli tentang fungsi manajemen.²⁶

Tabel 2.1
Fungsi Manajemen Menurut Para Tokoh

Tokoh	Fungsi Manajemen
William H. Newman	Planning, Organizing, Assembling, Resources, Directing, Controlling
Ernes Dale	Planning, Organizing, Stafing, Directing, Innovating, Representing, Controlling,
George R. Terry	Planning, Organizing, Actuating, Controlling
William Sprigel	Planning, Organizing, Controlling
Saigian	Planning, Organizing, Motivating, Controlling, Budgeting
Oey Liang Lee	Planning, Organizing, Directing, Coordinating, Controlling
Henry Fayol	Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling, Reporting
James Stoner	Planning, Organizing, Leading, Controlling
Louis A. Allen	Leading, Planning, Organizing, Controlling
Winardi	Planning, Organizing, Actuating, Coordinating, Leading, Communicating, Controlling
Oey Liang Lee	Planning, Organizing, Directing, Coordinating, Controlling

²⁶Muhammad Kristiawan, Dian Safitri dan Rena Lestari, *Manajemen*,..., hal. 4

a. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan awal mencapai suatu tujuan atas kegiatan yang dilakukan. Tanpa perencanaan yang matang, suatu kegiatan tidak akan berjalan baik. Sebuah adagium dalam dunia manajemen menyatakan “jika kita gagal merencanakan berarti kita telah merencanakan kegagalan itu sendiri”. Pernyataan tersebut menunjukkan peran penting perencanaan menjadi penentu keberhasilan kegiatan yang akan dikerjakan.

Menurut pendapat Louis A. Allen, ia mengemukakan “*planning is the determination of course of action to achieve a desired result*”. Jadi perencanaan adalah penentu serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Lebih lanjut menurut pendapat Koontz dan O’Donnel mereka mengemukakan “*planning is the function of a manager which involves the selection from among alternatives of objectives, policies, prosedures and programs*” dan diterjemahkan: perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berkaitan

dengan pemilihan berbagai alternatif tujuan, kebijakan, prosedur dan program.²⁷

Menurut Pramudi Atmusudirjo memberikan definisi perencanaan sebagai perhitungan dan penentuan tentang sesuatu yang akan dijalankan dalam mencapai tujuan tertentu, oleh siapa dan bagaimana. Dengan demikian fungsi perencanaan adalah sebagai pedoman, pelaksanaan, pengendalian, menentukan strategi pelaksanaan kegiatan, menentukan tujuan atau kerangka tindakan untuk mencapai tujuan tertentu.²⁸

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut James D. Mooney mengemukakan organisasi adalah bentuk perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama. James D. Mooney memandang organisasi sebagai suatu badan yang terdapat perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.²⁹

Fungsi organisasi diartikan sebagai kegiatan membagi tugas kepada orang-orang yang terlibat dalam kerja sama untuk memudahkan pelaksanaan kerja.

²⁷Yan Hanif Jawangga, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Kalten: Cempaka Putih), hal. 1

²⁸Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan*,..., hal. 26

²⁹Muhammad Kristiawan, Dian Safitri dan Rena Lestari, *Manajemen*,..., hal. 31

Pelaksanaan fungsi pengorganisasian dapat memanfaatkan struktur yang sudah dibentuk dalam organisasi. Artinya deskripsi tugas yang akan dibagikan adalah berdasarkan tugas dan fungsi struktur yang ada dalam organisasi.³⁰

c. Fungsi Motivasi (*Motivating*)

Dalam menjalankan roda organisasi pelaksanaan fungsi motivasi sangatlah penting, karena motivasi merupakan dorongan untuk berbuat, untuk menjalankan program, dan untuk bangkit dari keterpurukan. Dalam menjalankan suatu program perlu motivasi yang kuat sebagai modal dalam mencapai keberhasilan suatu program.

Seorang manajer harus mampu memberikan motivasi kepada anggotanya agar memiliki semangat kerja dalam mencapai keberhasilan. Memberi motivasi kepada anggota tidak hanya dalam bentuk menyemangati spirit kerja dengan kata-kata, tapi yang jauh lebih besar adalah menyediakan atau menciptakan kebutuhan-kebutuhan atau alat-alat yang memuaskan anggotanya sehingga pelaksanaan kegiatan organisasi dapat dilakukan secara

³⁰Cepi Triatna, *Prilaku Organisasi*,..., h. 141

maksimal. Seorang manajer dituntut untuk mengetahui kebutuhan anggota secara fundamental dalam memotivasi anggota.³¹

d. Fungsi Penataan Staf (*Staffing*)

Fungsi penataan staf sebenarnya sama dengan fungsi *assembling* atau *recources*, yaitu fungsi yang dilakukan dengan menempatkan orang-orang untuk melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan dengan menggunakan prinsip menempatkan orang sesuai dengan keahliannya.

Kesesuaian tugasnya yang diberikan berdasarkan keahlian akan mendukung pelaksanaan tujuan tercapai secara efektif. Apabila anggota yang diberikan suatu tugas belum memahami dan tidak memiliki keahlian, dalam fungsi *staffing*, seorang manajer dituntut untuk memberikan latihan dan pengembangan agar anggota mampu memberikan daya guna maksimal dalam organisasi.³²

e. Fungsi Pengaturan Atau Komando (*Directing* Atau *Commanding*)

³¹Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan*,..., hal. 26

³²Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan*,..., hal. 26

Fungsi ini dilakukan sebagai usaha untuk memberikan bimbingan, saran, dan perintah dalam melaksanakan tugas masing-masing bawahan agar dapat berjalan sesuai yang direncanakan dan berada pada jalur yang ditetapkan. Perencanaan yang sudah ada dalam sebuah program tidak bisa dibiarkan saja berjalan tanpa arah, tetapi perlu pengarahan agar terlaksanakan sesuai dengan perencanaan dan dapat mencapai hasil sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. Pada dasarnya, pengarahan selalu berkaitan dengan beberapa hal, diantaranya terciptanya komunikasi antara atasan dan bawahan dalam mengarahkan prioritas kerja, ditanamkannya motivasi kepada bawahan yang diorientasikan pada pencapaian prestasi kerja, dan terjadinya dinamika kelompok sehingga mengharuskan keterlibatan atasan untuk mengarahinya.

f. Fungsi Memimpin (*Leading*)

Fungsi ini mendorong manajer untuk meminta orang lain agar bertindak sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dalam fungsi ini, terdapat beberapa langkah yang bisa dilakukan, antara lain: mengendalikan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara manajer dan

bawahan, memberi semangat inspirasi dan dorongan kepada bawahan agar mereka bertindak, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya dan memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan³³

g. Fungsi Koordinasi (*Coordinating*)

Fungsi koordinasi adalah fungsi yang melakukan kerja sama dalam melaksanakan tugas-tugas yang berbeda sehingga tidak terdapat pekerjaan yang sama yang dikerjakan oleh orang yang berbeda. Dalam fungsi ini sangat menghindari terjadinya pembekakan, terbengkalai, atau terjadinya kekosongan tugas yang dapat menyebabkan kurang berfungsinya struktur-struktur tugas yang dibagikan sehingga usaha mencapai tujuan bersama dapat dilakukan secara efektif dan efisien.³⁴

h. Fungsi Pengendalian (*Controlling*)

Dalam suatu perusahaan, kadang ditemui ketidaksesuaian antara perencanaan (*planning*) dan kenyataan

³³Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan*,..., hal. 27

³⁴Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan*,..., hal. 28

(*actually*). Perlu dilakukan kegiatan yang menjamin kesesuaian antara rencana, target dan tindakan yang telah dilakukan agar masalah tersebut dapat terminimalisir. Kegiatan tersebut dikenal dengan istilah pengawasan. Pengawasan (*controlling*) merupakan tindakan manajemen yang menilai, mengawasi, dan mengendalikan jalannya aktivitas yang mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Fungsi ini berkaitan dengan upaya manajer “mengamankan” jalannya aktifitas organisasi kaitannya dengan pencapaian tujuan yang telah direncanakan.

Oleh karena itu, pengendalian juga meliputi monitoring dan evaluasi. Kegiatan ini sangat erat kaitannya dengan perencanaan, karena melalui pengendalian maka efektifitas manajemen dapat diukur. Dan bagi manajer fungsi pengawasan bertujuan mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, penyelewengan atau kegiatan lain yang tidak sesuai dengan perencanaan.³⁵

³⁵Jawangga, *Dasar-Dasar Manajemen*, ..., hal. 24

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi³⁶. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang). Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh 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 membantu (apa yang diperlukan seseorang)³⁷.

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan

³⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010). hal. 22.

³⁷ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990). hal. 41.

melalui aktivitas orang lain. ak yang mendapatkan pelayanan. Melihat dari pengertian pelayanan yang telah kita baca atas organisasi, kelompok, individu yang memberi pelayanan atau penerima pelayanan dari serangkaian kegiatan yang merupakan proses yang berlangsung secara terus menerus dan tiada habisnya di kehidupan orang dalam kehidupan masyarakat sosial.³⁸

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. Tanpa adanya manajemen, pelayanan sosial yang baik akan diragukan bahkan kualitas dan sifat pelayanan sosial.³⁹

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang di perlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis :

- a. layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia
- b. pelayan administrasi yang di berikan oleh orang lain selaku anggota organisasi organisasi masa atau organisasi negara

³⁸Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan*, ..., hal. 30

³⁹Jawangga, *Dasar-Dasar Manajemen*, ..., hal. 40

Pelayanan dapat di bagi dalam dua bagaian pelayanan internal (bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan yang meliputi :

- a. Pelayanan vertikal yakni pelayanan dari pemimpin /manajemen kepada unit atau anggota organisasi
- b. pelayanan horizontal diagonal yakni pelayanan dari anggota organisasi kepada unit anggota organisasi lainnya

Pelayanan eksternal yakni pelayanan organisasi kepada masyarakat atau di luar , organisasi dapat di bedakan menjadi dua yaitu:

- a. pelayanan makro/managerial yakni pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilnya dapat di ukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
- b. pelayanan mikro yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat di luar organisasi yang tampilnya dapat di ukur dari kualitas fisiknya.

Bentuk Layanan Umum adalah sebagai berikut ini :

- a. Pelayanan lisan Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya

memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan pelayanan.

- b. Pelayanan berbentuk tulisan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengolahan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni: Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya
- c. Pelayanan berbentuk perbuatan Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam

bentuk perbuatan atau hasil perbuatan di kehidupan sosial masyarakat.

3. Layanan Keagamaan bagi Pasien

Pada dasarnya layanan keagamaan merupakan aktualisasi teologi yang dimanifestasikan dalam suatu kegiatan manusia beriman sebagai makhluk sosial yang dilaksanakan secara teratur untuk membina dan mengarahkan manusia agar aqidahnya mantap, keyakinannya kokoh, bertambahnya taqwa kepada Allah SWT, taat melaksanakan ibadah dan memantapkan kesadaran beragama, sehingga dapat membawa seseorang menjadi lebih tenang dalam menghadapi permasalahan dan jauh dari rasa cemas.⁴⁰ Menurut H.M.Arifin, metode Bimbingan Rohani Islam yakni:

- a. Wawancara, salah satu cara memperoleh fakta-fakta kejiwaan yang dapat dijadikan bahan pemetaan tentang bagaimana sebenarnya hidup kejiwaan klien pada saat tertentu yang memerlukan bantuan.
- b. Metode *Group Guidance* (bimbingan secara berkelompok), yakni cara pengungkapan jiwa/batin oleh klien serta pembinaannya melalui kegiatan kelompok seperti ceramah,

⁴⁰Dewa Ketut Sukardi, *Dasar-dasar Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hal. 26-27.

diskusi, seminar, simposium, atau dinamika kelompok (*group dynamics*), dan sebagainya.

- c. Metode Non Direktif (cara yang tidak mengarahkan), metode ini mempunyai dua macam yakni :
 - 1) Client Centered, yaitu cara pengungkapan tekanan batin yang dirasakan menjadi penghambat klien dengan sistem pancingan yang berupa satu dua pertanyaan yang terarah.
 - 2) Metode edukatif, yaitu cara pengungkapan tekanan perasaan yang menghambat perkembangan belajar dengan mengorek sampai tuntas perasaan/sumber perasaan yang menyebabkan hambatan dan ketegangan.
- d. Metode Psikoanalisa (penganalisaan jiwa), metode ini untuk memperoleh data-data tentang jiwa tertekan bagi penyembuhan jiwa klien tersebut.
- e. Metode Direktif (metode yang bersifat mengarahkan), metode ini bersifat mengarahkan kepada klien untuk berusaha mengatasi kesulitan (problema) yang dihadapi. Pengarahan yang diberikan kepada klien ialah dengan memberikan secara langsung jawaban-jawaban terhadap

permasalahan yang menjadi sebab kesulitan yang dihadapi/dialami klien.

- f. Metode lainnya, seperti metode sosiometri yaitu suatu cara yang dipergunakan untuk mengetahui kedudukan klien dalam kelompok.⁴¹

Ada pula metode-metode lain dalam Bimbingan Rohani yakni :

- a. Metode AudioVisual
- b. Metode dzikir, dzikir hanya akan memiliki nilai bila dilakukan sesuai petunjuk Allah Swt dan Rasul-Nya, dzikrullah artinya mengingat Allah SWT, mengingat sesuatu berarti menunjukkan hubungan hati dengan yang diingat, ingatan ini berpusat di hati, akal dan lisan adalah alat bantu bagi ingatan kita, adapun dzikirnya seperti ; Takbir, Tahmid dan Tasbih.
- c. Sholat
- d. Puasa, menurut Al-Mawardi, selain mengatasi berbagai penyakit, puasa juga melatih rohani atau jiwa manusia agar menjadi lebih baik. Temuan terakhir kedokteran jiwa

⁴¹H.M. Arifin, *Pedoman Pelaksanaan Bimbingan dan Penyuluhan Agama* , (Jakarta : PT. Golden Terayon Press,1998), Cet, ke-6, hal. 44-50

membuktikan bahwa puasa dapat meningkatkan derajat perasaan atau *Emotional Quaction* (EQ) manusia.⁴²

Secara psikologis manusia tidak hanya diukur atau dinilai dari kecerdasan atau Intelegent Quaction (IQ)nya tetapi juga diukur dari EQnya. EQ berpengaruh dalam pembentukan sifat-sifat seseorang anatara lain : sifat dermawan, santun, sabar, rela berkorban, kasih sayang, dan rasa kepedulian.⁴³

Seandainya IQ berpengaruh pada bertambahnya rasa percaya diri dan meningkatnya daya ingat serta daya nalar seseorang. Dari segi kesehatan mental puasa erat kaitannya dengan kemampuan mengendalikan diri, puasa merupakan wahana penempatan mental sehingga ujian dan cobaan serta sikap menghadapi perjuangan dan pengorbanan yang lebih berat. Puasa dapat melatih kedisiplinan dalam mengendalikan diri dari amarah, nafsu ingin berkuasa, sikap berlebihan dan dari sikap merasa paling benar.⁴⁴

Metode *Commulative Records*, yaitu segala fakta yang diperoleh dari klien dicatat secara teratur dan rapih didalam

⁴²Al-Mawardi, *Hikmah Puasa Tinjauan Ilmu Kedokteran*, (Jakarta: PT. Prima, 2001), Cet. Ke-2, hal. 149

⁴³Lembaran Dakwah Keluarga Marhamah, *Menangis Mengingat Allah Swt*. Edisi 460, hal. 2

⁴⁴Al-Mawardi, *Hikmah Puasa Tinjauan,...*, hal. 149

buku catatan untuk klien yang bersangkutan serta disimpan baik-baik sebagai file (dokumen penting), pada saat dituntaskan, catatan pribadi tersebut dianalisa dan diidentifikasi untuk bahan pertimbangan tentang metode apa yang lebih tepat bagi bantuan yang harus diberikan kepadanya.⁴⁵

Bimbingan dan Penyuluhan Keagamaan (Religious Counseling) Bentuk bimbingan ini diberikan seseorang yang bersifat keagamaan, seperti melalui keimanan (keyakinan) menurut Islam, yang bertujuan membantu memecahkan problematika terbimbing dalam bidang keagamaan. Bimbingan ini bersifat keagamaan, sebab menggunakan metode pendekatan keagamaan dalam memberikan bimbingan rohaninya. Terbimbing tersadarkan melalui suatu hubungan sebab akibat dalam rangkaian problem yang dihadapi. Selain itu, sisi kejiwaannya disentuh dengan nilai-nilai keimanan yang mengisi kekosongan spiritual dalam dirinya.⁴⁶

⁴⁵Al-Mawardi, *Hikmah Puasa Tinjauan,...*, hal. 149

⁴⁶Dadang Hawari, *Pelatihan Relawan Bimbingan Rohani Pasien*, (Sawangan: Dompet Dhuafa Republika, 9 juli 2003), hal. 60

C. Konsep Manajemen Pelayanan

Menurut Manulang sebagaimana dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula. Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan atau lembaga pendidikan ditentukan salah satunya oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan.⁴⁷

Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratmiko & Atik Septi Winarsih bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁴⁸

⁴⁷Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 1

⁴⁸Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,..., hal. 1

Dari dua definisi di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Sehingga, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁴⁹

Disisi lain, setiap penyelenggaraan manajemen pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, yang akan dijadikan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah.⁵⁰ Sehingga bisa memberikan kualitas pelayanan.

⁴⁹Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,..., hal. 3

⁵⁰Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), hal. 6

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁵¹

⁵¹Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hal. 11