

**DINAMIKA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BINA  
RUHANI DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL TAHUN**

**2018 – 2023**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Laila Karima**

**NIM : 20200710002**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2024**

**DINAMIKA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BINA  
ROHANI DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL TAHUN  
2018- 2023**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Sosial (S.Sos.) pada program pendidikan Strata Satu (S-1),  
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Laila Karima**

**NIM : 20200710002**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2024**

## NOTA DINAS

Lamp : 1 eks. Skripsi  
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 16 Juli 2024

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Assalamua'alaikum Wr.Wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Laila Karima  
NIM : 20200710002  
Judul : **Dinamika Peningkatan Kualitas Layanan Bina Ruhani di RSU  
PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2018-2023**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqosyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb*

Pembimbing,



**Dr. Siti Bahiroh, M.Si.**  
**NIK. 19640906199105 113 009**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Laila Karima  
NIM : 20200710002  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan tulus dan penuh tanggung jawab, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Dinamika Peningkatan Kualitas Layanan Bina Ruhani Di RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2018 – 2023** telah diselesaikan dan merupakan hasil karya pribadi saya. Saya memastikan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di institusi pendidikan tinggi lain, dan di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh individu lain, kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah dan tercantum dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



**Laila Karima**  
NIM. 20200710002

## MOTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Al-Baqarah: 286

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau nvestasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.” - Boy Chandra

“Kita harus berarti untuk diri sendiri terlebih dahulu, sebelum kita menjadi orang yang berharga bagi orang lain.” – Ralph Waldo Emerson

## PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Diri saya sendiri, Laila Karima. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit untuk bisa sampai dititik ini, terima kasih tetap memilih untuk hidup dan merayakan dirimu sendiri bisa sampai dititik ini. Walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetap menjadi manusia yang berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.
2. Kedua orang tua saya yang tercinta, Bapak Nashron Aziz, AMK dan Ibu Apriyani, AMK., S.Kep. Ners yang selalu melangitkan do'a-do'a baik yang menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah memberikan dukungan baik moral maupun material kepada saya untuk sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk bapak dan ibu.
3. Kepada kedua adik saya yang tersayang, Ghaida' 'Aqila dan Salma Risqi Amadia yang selalu memberikan semangat dan juga support kepada saya. Terima kasih telah menjadi moodboster dan alasan penulis untuk pulang kerumah.
4. Kepada sahabatku Nabila Zalva Audhistya , Noor Rizky Dewi Kesepuhan, Nadilla Mutiara Maharani, Nabilah Annisa Fitriani Raharjo dan Sheila Amri Manoppo. Tak ada kata yang cukup untuk mengungkapkan betapa berharganya kehadiran kalian dalam hidupku. Terima kasih atas setiap momen yang telah kita lewati bersama. Dalam tawa dan air mata, dalam suka dan duka, kamu selalu ada di sampingku, memberikan dukungan dan semangat yang tak pernah pudar.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Berkat rahmat dan nikmat Allah SWT, serta dukungan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Dinamika Peningkatan Kualitas Layanan Bina Ruhani di RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2018 – 2023”**.

Oleh karena itu penulis menampung semua saran yang berguna untuk perbaikan-perbaikan dimasa mendatang. Serta tidak lupa penulis menghaturkan ucapan terimakasih dengan penuh rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Syakir Jamaluddin, M.A., selaku Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Ahmad Hermawan, Lc., M.A. selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang penuh dengan dukungan serta motivasi yang melimpah selama perjalanan pembelajaran sejauh ini.
4. Ibu Novia Fetri Aliza, M. Psi., Psikolog selaku Sekretaris Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam.
5. Dr. Dra. Siti Bahiroh., M. Si selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat sabar membimbing, menemani sejak awal penentuan judul hingga penelitian serta penulisan skripsi ini selesai.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Agama Islam yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis.

7. Orang tua saya, Ayahanda Nashron Aziz, AMK dan Ibu Apriyani S. Kep. Ners serta kedua adik saya Ghaida' 'Aqila dan Salma Risqi Amadia serta keluarga besar yang ikut mendoakan kelancaran skripsi ini, memberi dukungan luar biasa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak RSU PKU Muhammadiyah Bantul, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Instansi tersebut.
9. Pimpinan dan seluruh karyawan terkhusus pada bidang Bina Rohani Islam di RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang membantu pengumpulan data pada penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan yang dibanggakan telah memberikan semangat, kekuatan, motivasi serta menemani suka maupun duka kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang terbaik.

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Penulis



Laila Karima



## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Landasan Teori.....	8

B.	Kerangka Teori.....	16
1.	Dinamika .....	16
a.	Definisi Dinamika.....	16
b.	Macam-Macam Perubahan .....	17
c.	Faktor-Faktor Adanya Perubahan.....	18
2.	Kualitas Pelayanan .....	20
a.	Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
b.	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan .....	23
c.	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
3.	Bina Ruhani Islam .....	28
a.	Definisi Bina Ruhani Islam.....	28
b.	Dasar Pedomana Bina Ruhani Islam .....	31
c.	Tujuan dan Fungsi Bina Ruhani Islam .....	32
d.	Metode Bina Ruhani Islam .....	35
e.	Bentuk Layanan Bina Ruhani Islam .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
1.	Pendekatan Penelitian.....	41
2.	Jenis Penelitian .....	41
3.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
a.	Lokasi Penelitian.....	42
b.	Waktu Penelitian.....	43
B.	Subjek dan Objek Penelitian .....	43
1.	Subjek Penelitian .....	43
2.	Objek Penelitian .....	43
C.	Sumber Data Penelitian.....	44
1.	Data Primer.....	44
2.	Data Sekunder .....	44
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	45
1.	Observasi .....	45
2.	Wawancara .....	46
3.	Dokumentasi.....	47
E.	Teknik Analisis Data.....	47
1.	Pengumpulan Data .....	48
2.	Redukasi Data.....	48
3.	Penyajian Data.....	49
4.	Penarikan Kesimpulan.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		50

A. Prosedur Penelitian .....	50
B. Deskripsi Lokasi .....	50
1. Gambaran Umum Lokasi .....	50
a. Sejarah Singkat RSUD Muhammadiyah Bantul .....	50
b. Visi Misi dan Moto .....	51
c. Tujuan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Bantul .....	52
d. Fasilitas Pelayanan.....	52
e. Struktur Organisasi Rumah Sakit .....	54
2. Gambaran Bina Rohani RSUD Muhammadiyah Bantul.....	56
a. Sejarah Singkat Bina Rohani RSUD Muhammadiyah Bantul .....	56
b. Tujuan dan Fungsi Bina Rohani RSUD Muhammadiyah Bantul.	57
c. Jadwal Kunjungan Bina Rohani RSUD Muhammadiyah Bantul.	57
d. Sarana dan Prasarana Bina Rohani RSUD Muhammadiyah Bantul	60
e. Struktur Bina Rohani RSUD Muhammadiyah Bantul .....	61
C. Dinamika Perkembangan Kualitas Layanan Bina Rohani RS PKU Bantul Tahun 2018-2023 .....	61
1. Perkembangan Layanan Bina Rohani di RSUD Bantul 2018-2023	61
2. Fungsi Layanan Bina Rohani PKU Bantul.....	68
D. Tantangan Dalam Menghadapi Peningkatan Kualitas Layanan Bina Rohani Islam RS PKU Bantul .....	73
E. Upaya yang dilakukan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bina Rohani RS PKU Bantul .....	82
BAB V.....	87
PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN.....	92

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Jadwal Kunjungan Petugas Rohaniawan RSUD PKU MUH. Bantul.....	57
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Struktur Organisasi RSU PKU Muhammadiyah Bantul</i> .....	54
Gambar 2. Struktur Organisasi Bina Ruhani RSU PKU Muhammadiyah Bantul .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perijinan Penelitian .....	92
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	93
Lampiran 3. Profil RSU PKU Muhammadiyah Bantul .....	94
Lampiran 4. Ruangan Bina Ruhani RSU PKU Muhammadiyah Bantul .....	94
Lampiran 5. Masjid Asy-Syifa RSU PKU Muhammadiyah Bantul .....	95

Lampiran 6. Wawancara dengan Direktur SDI RSU PKU Muhammadiyah Bantul .....	95
Lampiran 7. Wawancara dengan Manajer Bina Ruhani RSU PKU Muhammadiyah Bantul.....	96
Lampiran 8. Wawancara dengan Karyawan Bina Ruhani RSU PKU Muhammadiyah Bantul.....	97