

**MANAJEMEN ORGANISASI PELAYANAN RUMAH SINGGAH
PASIEN MUHAMMADIYAH (RSPM) DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Malang

Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Kesejahteraan Sosial



Disusun oleh:

NAILA AISHA ANDJANI

202110030311029

**PROGRAM STUDI KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NAILA AISHA ANDJANI

202110030311029

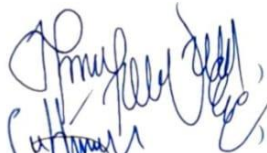

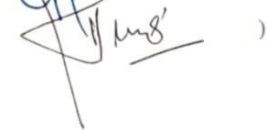
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S-1) Kesejahteraan Sosial
Pada hari Rabu, 2 Juli 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. Hutri Agustino, S.Sos, M.Si.
2. Diki Wahyudi, S.Sos., M.IP.
3. Dra. Su'adah. M.Si.

()
()
()

Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Politik



**MANAJEMEN ORGANISASI PELAYANAN RUMAH SINGGAH
PASIHEN MUHAMMADIYAH (RSPM) DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

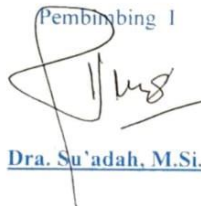
NAILA AISHA ANDJANI

202110030311029

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, Rabu/ 02 Juli 2025

Pembimbing I



Dra. Su'adah, M.Si.

Wakil Dekan I
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik



Najwa Nur Rijal, M.Hub.Int.






Ketua Program Studi
Kesejahteraan Sosial



Dr. Fauzik Lendrivono, M.Si.

BERITA ACARA BIMBINGAN

Nama : Naila Aisha Andjani
NIM : 202110030311029
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Judul Skripsi : Manajemen Organisasi Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta
Dosen Pembimbing : Dra. Su'adah, M.Si.

Tanggal Bimbingan	Pembimbing	Keterangan Bimbingan
22 November 2024		Pengajuan Proposal
28 November 2024		ACC Bab I, II, III
6 Desember 2024		Seminar Proposal
30 Mei 2025		ACC BAB IV
30 Mei 2025		ACC BAB V

Menyetujui,
Pembimbing



Dra. Su'adah, M.Si.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial



Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si.



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

KESEJAHTERAAN SOSIAL
kesos.umm.ac.id | kesos@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Naila Aisha Andjani
NIM : 20210030311029
Jurusan : Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan Judul : Manajemen Organisasi Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 30 Mei 2025

Yang Menyatakan,


042FDAMX335745547
Naila Aisha Andjani



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang Jawa Timur
P +62 341 551 253 (Hunting)
F +62 341 480 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No. 168 Malang, Jawa Timur
P +62 341 551 148 (Hunting)
F +62 341 582 080

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No. 248 Malang Jawa Timur
P +62 341 464 318 (Hunting)
F +62 341 480 435
E. avet-acc@umm.ac.id

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan berjalan secara lancar. Dengan begitu, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya, terutama ibu saya Ibunda Irawati, atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan. Tak terhitung berapa banyak doa dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studi hingga perguruan tinggi. Selama ini selalu mengusahakan yang terbaik dan selalu ada di setiap perjalanan penulis walaupun terhalang jarak sekalipun. Terima kasih sudah percaya kepada penulis sehingga memberikan penulis semangat serta motivasi untuk tidak pernah menyerah.
2. Kepada kakak dan adik tercinta, Kak Bimo dan Shaqila. Terima kasih telah mendukung penulis dalam menyelesaikan pendidikan hingga meraih gelar sarjana. Walaupun jarang bertemu dan lebih banyak bertukar gurauan, penulis selalu mendoakan kalian agar terus berproses menjadi lebih baik.
3. Dosen pembimbing saya, Ibu Dra. Su'adah, M.Si. yang telah membimbing penulis mulai dari pemilihan judul hingga penyusunan skripsi selesai. Terima kasih atas segala nasihat yang diberikan, semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan kemudahan di setiap urusannya.

4. Teman saya sedari kecil, Felia Aditya dan Berlian Shafira. Terima kasih sudah saling mendoakan, mendukung dan menguatkan satu sama lain hingga saat ini. Semoga kalian juga dilancarkan dalam menempuh studi hingga selesai.
5. Adisti, Denissa, Agryani, dan Yasmin selaku teman SMA saya yang sangat suportif dan selalu menghibur penulis di saat penyusunan skripsi ini. Terima kasih selalu menyemangati dan sudah mendengarkan keluh kesah penulis.
6. Rekan-rekan selama perkuliahan, Nadiyah Nur Azizah, Salwa Nabila, Rifatul Laili, Putri Yanuwari, Ridho Adamas, Maulana Sulung Bachtyar, M. Zidhan, Zidni Ghulam, Endang Sri Lestari. Terima kasih telah membersamai penulis selama menempuh pendidikan dengan memberikan motivasi, saran, serta dukungan saat penulis membutuhkannya. Dengan adanya kalian, penulis memiliki tempat untuk berbagi cerita dan berkeluh kesah selama merantau jauh dari orang tua. Semoga kalian diberikan kesehatan serta kelancaran dalam segala urusan agar dapat bertemu kembali di masa depan.
7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Kesejahteraan Sosial angkatan 2021 yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam penulisan skripsi. Terima kasih telah memberikan banyak kenangan yang tidak terlupakan selama masa perkuliahan.
8. Kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan hingga saat ini. Terima kasih telah berusaha dan yakin dengan diri sendiri hingga bisa menyelesaikan skripsi ini, walaupun dengan segala rintangan yang ada.

9. Kepada Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah yang sudah bersedia menerima penulis secara hangat dan terbuka untuk melakukan penelitian. Terima kasih kepada pengelola RSPM dan semua pasien serta pendamping yang penulis jumpai, semoga diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala urusannya.
10. Semua pihak yang terlibat, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala ridho, nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga laporan skripsi dengan judul **“Manajemen Organisasi Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Yogyakarta”** dapat selesai sesuai yang diharapkan.

Proposal Skripsi ini dituliskan atas dasar memenuhi persyaratan Tugas Akhir Gelar Sarjana Sosial Strata I (S-I) Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis menyadari bahwa selama penulisan dan penyusunan skripsi segala prosesnya tidak lepas dari hambatan-hambatan, kesulitan bahkan kekurangan, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang sudah berpartisipasi dan juga dosen pengampu mata kuliah dalam penyelesaian laporan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang.

4. Dra. Juli Astutik, M.Si, selaku Dosen Wali Mahasiswa Program Studi Kesejahteraan Sosial 2021 yang senantiasa memberikan nasihat, arahan, dan memotivasi sejak awal hingga akhir perkuliahan.
5. Dra. Su'adah, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Mata Skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini selesai.
6. Seluruh dosen Program Studi Kesejahteraan Sosial, beserta staf program studi dan staf laboratorium Kesejahteraan Sosial Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Kepada Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah, Bapak Faisal Makruf, Mas Natan Saputra, beserta segenap pengelola dan pasien serta pendamping yang telah berkenan membantu dan memberikan informasi selama penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini.
8. Terakhir, tak lupa pula saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak dan rekan-rekan yang telah terlibat selama proses penyusunan laporan skripsi hingga selesai. Terutama kedua orang tua saya yang selalu mendoakan hal terbaik untuk penulis, dan sekaligus sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Malang, 30 Mei 2025
Peneliti,

Naila Aisha Andjani
NIM : 202110030311029

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Manajemen Organisasi Pelayanan.....	10
C. Konsep Rumah Singgah.....	26
D. Teori Pendekatan Hubungan Manusia (<i>Human Relations Approach</i>)	28
BAB III METODE DAN PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	31
C. Subjek Penelitian	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32

E.	Teknik Analisis Data	34
F.	Teknik Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
A.	Profil Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah.....	37
B.	Identitas Subjek dan Informan Penelitian	54
C.	Fungsi Manajemen Organisasi Pelayanan	55
D.	Dampak RSPM kepada Masyarakat	80
BAB V PENUTUP		
A.	KESIMPULAN	82
B.	SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Bagan Alur Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah.....	40
Gambar 4. 2 Alur Penerimaan	41
Gambar 4. 3 Formulir Penerimaan Pasien	43
Gambar 4. 4 Formulir Pendaftaran	53
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi RSPM.....	61
Gambar 4. 6 Data Asal Daerah Pasien.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Identitas Subjek dan Informan Penelitian.....	54
Tabel 4. 2 Pengeluaran Bulanan RSPM.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Cek Plagiasi	86
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	87
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	88



DAFTAR PUSTAKA

- Alghifari, M. A. R., Nurona, A., Wibowo, A., Kaffah, K. S. N., & Prabawanti, C. (2024). Meningkatkan Resiliensi Untuk Mengatasi Kejenuhan pada Penunggu Pasien di Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah (RSPM). *Abdimas Galuh*, 6(1), 175. <https://doi.org/10.25157/ag.v6i1.12569>
- Bhakuni, R. S. (2010). Elton Mayo's Theory of Human Relation. *Dr. R. S. Bhakuni*, 4(7), 2349–7793. www.gejournal.net
- Darmayanti, R. P. (2023). Manajemen pelayanan kemanusiaan di rumah singgah baitul mal ummat islam bank negara indonesia, DKI Jakarta. *Repository UIN Jakarta*.
- Fauzik Lendriyono. (2022). *Manajemen Organisasi Layanan Manusia* (pertama). Universitas Muhammadiyah Malang.
- Fuadi, A. (2021). *Tahta Media Group*.
- Hardika, A. L., Abdul, R., Rachmat, H., Nababan, D., Bagja, H. N., Widyatama, U., & Widyatama, U. (2024). *Efektivitas pelayanan rumah singgah peduli cabang bandung*. 5(1), 2022–2025.
- Helmy, B. J., Syaipudin, L., Harimulyono, N., & Luthfi, A. (2025). Konsep Bisnis Industri Rumah Tangga Perspektif Teori Hubungan Manusia Elton Mayo. *Jurnal Ekonomi Berbasis Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 30–36.
- KBBI Online. (n.d.). *Rumah*. KBBI Online.
- Lengkey, L., Himpong, M. D., & Mewengkang, N. N. (2015). *Peranan Human Relations Terhadap Motivasi Kerja Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Sulawesi Utara*. IV(3).
- Mukrodin, Taufiq, R., Jadi, K. R., & Sungkar, M. S. (2024). Sistem Informasi Rumah Singgah Pasien Menggunakan Framework CI. *Jurnal Teknik*, 13(01), 48–64.
- Paoki, D. (2018). Pentingnya Rekrutment dan seleksi untuk mengukur kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen: Untuk Ilmu Ekonomi Dan Perpustakaan UNMER*, 12–40.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta R&D. In *Alfabeta, CV* (Issue April).

Syahfitri, R. I. (2023). Efektivitas program rumah singgah pasien IZI –YBM PLN Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(9), 1278–1285.

Tanjung Amran Sahputra, Purba Anggi Martuah, & Muhammad Mahadir. (2022). Pemahaman terhadap Teori-Teori Organisasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 5816–5823.

Yuliyanti, Gunawan, A., & Firdaos, R. (2023). Rekrutmen, Seleksi dan Penempatan Pegawai. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(10), 676–688.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Cek Plagiasi



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

KESEJAHTERAAN SOSIAL
kesos.umm.ac.id | kesos@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI KESEJAHTERAAN SOSIAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Naila Aisha Andjani
NIM : 202110030311029
Judul TA/Skripsi : Manajemen Organisasi Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta.
Pembimbing : Dra. Su'adah, M.Si.

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Kesejahteraan Sosial dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	1%	0%	2%	0%	0%

Malang, 30 Mei 2025

Mengetahui;
Kep. Prodi Kesej. Sosial,



Dr. Fauzik Lendrivono, M.Si.

Administrator,



Muh. Kholis, A.Md.



Kampus I
Jl. Bendung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 480 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutam No. 150 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 148 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No. 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id