

**MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMAAH HAJI
DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN PURBALINGGA
TAHUN 2018**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh:

**FIMA AMANDA FITRI
NIM. 1522103016**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2019**

MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMAAH HAJI DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2018

FIMA AMANDA FITRI

1522103015

ABSTRAK

Kondisi jamaah selama perjalanan ibadah haji, jamaah usia lanjut dengan risiko kesehatan lain dan ancaman penularan penyakit di Arab Saudi masih menjadi masalah kesehatan jamaah haji Indonesia, untuk itu diperlukannya pelayanan kesehatan jamaah haji secara optimal. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi kesehatan jamaah sebelum keberangkatan, menjaga jamaah haji dalam kondisi sehat selama menunaikan ibadah haji sampai tiba kembali di tanah air, serta mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar atau masuk oleh jamaah haji. Dalam pelayanan kesehatan diperlukan ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi jamaah haji untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga pada tahun 2018.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga tahun 2018. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) yang berarti penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan mendatangi lokasi yang diambil oleh peneliti yaitu di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga. Data-data dalam penelitian berupa data-data kualitatif yang berupa data primer dan data sekunder. Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga meliputi fungsi manajemen yaitu perencanaan dalam pelayanan kesehatan dengan pembuatan rencana kegiatan, menetapkan metode maupun menentukan lokasi, menetapkan biaya dan fasilitas yang diperlukan, pengorganisasian pada pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga dan pihak puskesmas, penggerakan dengan menjalankan perencanaan yang telah ditetapkan, dan pengawasan dengan menetapkan standar pengawasan. Sedangkan untuk aspek kesehatan yang dilayani Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga meliputi pemeriksaan fisik dari kepala hingga perut, pemeriksaan penunjang meliputi pemeriksaan laboratorium yang mencakup tes darah, urin, tes kehamilan, tes kebugaran jasmani dan vaksinasi haji mencakup imunisasi meningitis meningokokus dan imunisasi influenza.

Kata Kunci: Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga, Manajemen, pelayanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	7
1. Manajemen	7
2. Pelayanan Kesehatan.....	8
3. Jamaah Haji.....	8
4. Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1. Tujuan	10
2. Manfaat	10
E. Kajian Pustaka.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen	15
1. Pengertian Manajemen.....	15
2. Fungsi Manajemen.....	16
a. Perencanaan (<i>planning</i>).....	16

b. Pengorganisasian (<i>organizing</i>).....	18
c. Penggerakan (<i>actuating</i>)	19
d. Pengawasan (<i>controlling</i>).....	20
3. Tujuan Manajemen.....	21
B. Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	22
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	22
2. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	23
C. Jamaah Haji.....	25
1. Pengertian Jamaah Haji.....	25
2. Klasifikasi Jamaah Haji.....	26
3. Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji.....	27
4. Problematika Kesehatan Jamaah Haji.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Sumber Data.....	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	33
C. Lokasi Penelitian.....	34
D. Subjek dan Objek Penelitian	34
E. Metode Pengumpulan Data.....	35
1. Observasi.....	35
2. Wawancara/Interview	36
3. Dokumentasi	37
F. Metode Analisis Data.....	37
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga	40
1. Keadaan Geografis	40
2. Visi dan Misi.....	41
3. Struktur Organisasi.....	42
B. Data Jamaah Haji Kabupaten Purbalingga Tahun 2018	44
1. Jamaah Haji Menurut Kelompok Umur.....	44

2. Jamaah Haji Menurut Puskesmas.....	45
3. Jamaah Haji Menurut Status Kesehatan.....	46
C. Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga	48
1. Menentukan Perencanaan.....	48
2. Melakukan Pengorganisasian.....	53
3. Mengadakan Penggerakan	57
4. Menjalankan Pengawasan	68
D. Aspek Kesehatan yang Dilayani Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga	71
E. Analisis Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji.....	74
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	79
B. Saran-Saran	80
C. Penutup.....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Purbalingga	43
Gambar 4.2 Tim Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji	54



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Jamaah Haji Menurut Kelompok Umur	44
Tabel 4.2 Data Jamaah Haji Menurut Puskesmas	45
Tabel 4.3 Hasil Pemeriksaan Kesehatan	45
Tabel 4.4 Data Jamaah Haji Menurut Status Kesehatan.....	47
Tabel 4.5 Rencana Kegiatan Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji	49



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara
2. Foto-foto kegiatan selama penelitian
3. Hasil observasi
4. Hasil wawancara
5. Surat izin riset individual
6. Daftar riwayat hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat muslim Indonesia yang menunaikan ibadah haji mencapai 200 ribu orang lebih dengan risiko kesehatan yang masih cukup tinggi. Pada sepuluh tahun terakhir ini, jamaah haji Indonesia wafat di Arab Saudi selama pelaksanaan operasional haji mencapai 2,1-3,2 per 1000 jamaah yang menunjukkan 2-3 kali lipat lebih besar dibandingkan pada kondisi normal di tanah air. Kondisi jamaah selama perjalanan ibadah haji, jamaah usia lanjut dengan risiko kesehatan lain, ancaman penularan penyakit di Arab Saudi dan ketersediaan pelayanan kesehatan masih menjadi masalah kesehatan jamaah haji Indonesia, yang tentunya sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan ibadah haji.¹

Berdasarkan data Sistem Komputerisasi Haji Terpadu Kesehatan (Siskohatkes), hampir setiap tahun sekitar 60-67% dari total jamaah haji yang berangkat ke Tanah Suci, tergolong dalam kelompok risiko tinggi (Risti) yang dapat membahayakan keselamatan dan kesehatan jamaah haji dalam menjalankan ibadahnya di tanah suci. Angka kesakitan dan kematian cenderung berfluktuatif, namun masih dapat dinyatakan tinggi. Penyakit degeneratif, metabolik dan kronis masih mendominasi sebagai penyakit yang diderita oleh jamaah haji terutama jamaah haji dengan usia lanjut. Setiap tahunnya, jamaah haji Indonesia yang wafat di Arab Saudi sebagian besar disebabkan oleh penyakit jantung, pernapasan, ginjal, metabolik, dan hipertensi.²

¹ Keputusan Menteri Kesehatan No,442, *Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*, hlm. 4.

² Kementerian Kesehatan RI, *Petunjuk Teknis Pemeriksaan dan Pembinaan haji*, 2018, hlm. 3.

Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Pasal 3 tentang Penyelenggaraan ibadah haji yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik baiknya kepada jamaah haji agar jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang diberikan kepada jamaah haji, bukan hanya untuk yang bersifat umum, tetapi juga yang bersifat kesehatan. Sehingga penyelenggaraan kesehatan haji merupakan kesatuan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kesehatan kepada jamaah haji sejak di tanah air dan selama di Arab Saudi.³

Ibadah haji merupakan kewajiban manusia terhadap Allah SWT, yaitu bagi orang yang mampu (*istitha'ah*) mengadakan perjalanan ke Baitullah. Dengan demikian, *istitha'ah* menjadi hal yang penting dalam pelaksanaan ibadah haji, yang dalam Fiqh Islam, *istitha'ah* (termasuk *istitha'ah* kesehatan) dinyatakan sebagai salah satu syarat wajib untuk melaksanakan ibadah haji.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Quran Surah Ali Imran Ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”. (Q.S Ali Imran Ayat 97)

³ Kementerian Kesehatan RI, *Pemeriksaan dan Pembinaan Kesehatan Haji*, 2017, hlm. 1.

Menunaikan ibadah haji tidak sama dengan pergi ke tempat-tempat wisata di manapun di dunia ini. Karena persiapan pergi haji amat sangat berbeda dengan persiapan bepergian ke tempat lain.⁴ Kesehatan adalah modal perjalanan ibadah haji, tanpa kondisi kesehatan yang memadai niscaya proses ritual peribadatan menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu setiap jamaah haji perlu menyiapkan diri agar memiliki status kesehatan optimal dan mempertahankannya. Untuk itu, upaya pertama yang perlu ditempuh adalah pemeriksaan kesehatan.⁵

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi kesehatan jamaah haji sebelum keberangkatan, menjaga agar jamaah haji dalam kondisi sehat selama menunaikan ibadah haji sampai tiba kembali di tanah air, serta mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar atau masuk oleh jamaah haji. Untuk itu diperlukan ketersediaan dan kesiapan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi jamaah haji untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.⁶

Pemeriksaan kesehatan bagi jamaah haji selama di tanah air dilakukan dalam tiga tahap, yaitu pertama, pemeriksaan di Puskesmas sebagai tindakan selektif terhadap haji yang memenuhi salah satu persyaratan istitha'ah yakni sehat lahir dan batin, yang dilakukan setelah pendaftaran haji dimulai dan sebagai syarat untuk dapat mendaftarkan diri, kedua pemeriksaan di Dinas Kesehatan daerah dilakukan secara lebih teliti dengan tenaga pemeriksa dan fasilitas yang

⁴ Umar zein, *Kesehatan Perjalanan Haji* (Jakarta Timur : Prenada Media, 2003), hlm. 1.

⁵ Kementerian Kesehatan RI, *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*, 2010, hlm. 1.

⁶ Kementerian kesehatan RI, *Laporan Kinerja Pusat Kesehatan Haji*, 2016, hlm.14.

lebih baik serta merupakan penentuan akhir layak atau tidaknya jamaah haji berangkat ke Arab Saudi. Dalam tahap ini juga dilakukan pemeriksaan tes kehamilan, vaksinasi meningitis meningokokus, pembinaan dan penyuluhan kesehatan, pelayanan rujukan dan pengamatan penyakit. Ketiga, pemeriksaan di embarkasi dilakukan secara selektif termasuk kelengkapan dokumen kesehatan haji.⁷

Untuk mencapai upaya pencegahan dan persiapan yang tepat, persiapan sebelum keberangkatan mencakup kekuatan fisik dan mental dalam keadaan prima, karena keadaan di Arab Saudi berbeda dengan keadaan di Indonesia, yaitu cuaca dan iklim yang lebih tinggi, keadaan lingkungan yang lebih beraneka ragam, serta jenis makanan yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukannya sistem manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji. Kini Dinas Kesehatan telah berperan aktif untuk mempersiapkan dan upaya pencegahan dalam menjaga kesehatan jamaah haji dari sebelum pemberangkatan ibadah haji. Kesiapan fisik sangat penting karena pelaksanaan ibadah haji menuntut kondisi tubuh yang baik.⁸

Hasil dari observasi pendahuluan bersama bapak Supriadi, selaku seksi surveilans dan imunisasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga kepada jamaah haji, yaitu (1) sosialisasi pemeriksaan I (2) pemeriksaan I jamaah haji (3) penjelasan hasil pemeriksaan dan rencana pembinaan masa tunggu (4) pembinaan masa tunggu (5) sosialisasi rencana pemeriksaan II (6) Pemeriksaan II di puskesmas, penjelasan dari hasil

⁷ Muhammad M. Basyuni. *Reformasi Manajemen Haji* (Jakarta : FDK Press, 2008), hlm. 159.

⁸ Muhammad Syafii Antonio, *Haji & Umrah* (Jakarta : Tazkia Publishing, 2015), hlm. 27.

pemeriksaan II (status istitha'ah dan rencana rujuk ke RS pada kasus tertentu)
(7) pemeriksaan II di RS (rujukan) dan penjelasan hasil pemeriksaan rujukan dan istitha'ah⁹

Pemeriksaan kesehatan jamaah haji sebelum keberangkatan adalah pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji yang telah mendapatkan nomor porsi dan telah melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) pada tahun berjalan. Pemeriksaan kesehatan bersifat kontinum dan komprehensif dengan melaksanakan proses pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji sesuai standar agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji sebaik-baiknya. Dalam proses pelayanan kesehatan untuk jamaah haji, Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga bekerjasama dengan 22 Puskesmas yang berada di setiap kecamatan.

Setiap tahun pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan dalam pengelolaan haji khususnya Kabupaten Purbalingga semakin maksimal dengan adanya pembinaan kesehatan untuk jamaah haji. Karena, ibadah haji adalah ibadah yang memerlukan kekuatan fisik. Maka sebelum berangkat, dalam perjalanan dan saat menjalankan ibadah haji, kesehatan fisik harus optimal. Salah satu aspek yang menentukan tingkat kesehatan untuk melaksanakan perjalanan ibadah haji adalah gizi atau makanan selama persiapan di daerah asal sebelum berangkat.

Dari hasil pemeriksaan kesehatan, ada beberapa masalah kesehatan yang dialami para jamaah haji di Kabupaten Purbalingga yaitu hipertensi (11%), asam

⁹ Hasil Wawancara dengan seksi surveilans dan imunisasi, Bapak Supriadi Selasa, 24 April 2018. Pukul 09.30-11.00.

urat (5%), penyakit jantung coroner (4%), dermatitis (4%), gastritis (9%), asma (3%), diabetes militus (12%), kelainan refraksi (7%), dislipidemia (21%) dan decompensasi cordis (24%). Penyakit yang paling banyak diderita jamaah haji di Kabupaten Purbalingga adalah penyakit decompensasi cordis sebanyak 91 jamaah dan penderita dislipidemia sebanyak 83 orang. Pada prinsipnya, upaya menjaga kondisi kesehatan untuk persiapan berangkat haji, tidaklah begitu berbeda dengan upaya kesehatan umum yang selalu dianjurkan menurut ilmu kesehatan. Hanya saja, sebagai tambahan dalam pelaksanaan ibadah haji adalah persiapan jamaah dalam menghadapi cuaca dan lingkungan di Arab Saudi yang jauh berbeda dengan keadaan di Indonesia.¹⁰

Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga memberikan pelayanan berupa vaksinasi meningitis yang bertujuan untuk meningkatkan kekebalan tubuh dan untuk mencegah penularan penyakit (radang otak) antar jamaah. Selain itu Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga juga memberikan pelayanan berupa pelacakan dan pemeriksaan kesehatan pasca ibadah haji yang bertujuan untuk menjaga, mengontrol maupun melakukan pengawasan terhadap kesehatan jamaah haji.¹¹

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga”.

¹⁰Hasil Wawancara dengan seksi surveilens dan imunisasi, Bapak Supriadi Selasa, 10 juli 2018. Pada pukul 12.30-14.05.

¹¹ Hasil Wawancara dengan seksi surveilens dan imunisasi, Bapak Supriadi Selasa, 10 juli 2018. Pada pukul 12.30-14.05.

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman dan penafsiran yang salah oleh pembaca, maka perlu dijelaskan istilah-istilah yang terkandung dalam judul Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga. Adapun penjelasan istilah-istilah dari judul tersebut adalah sebagai berikut :

1. Manajemen

Kata manajemen berasal dari Bahasa Latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan kedalam Bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management*, dan manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, *management* diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.¹²

Menurut Malayu S.P Hasibuan menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹³

Jadi manajemen yang dimaksud oleh peneliti adalah suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan sebagai upaya persiapan yang tepat untuk jamaah haji yang dilakukan secara selektif agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah dalam keadaan prima.

¹² Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 3.

¹³ Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 2.

2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan rangkaian pelayanan kesehatan yang bersifat kontinum dan komprehensif dengan melaksanakan proses pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan pemeliharaan kesehatan terhadap jamaah haji sesuai standar agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji yang sebaik-baiknya. Pemeliharaan kesehatan sendiri merupakan upaya menjaga kemandirian kesehatan jamaah dengan persiapan obat dan cara-cara konsultasi kesehatan di perjalanan, asupan makan dan gizi, konsultasi dan bimbingan kesehatan.¹⁴

Jadi pelayanan kesehatan yang dimaksud oleh peneliti adalah pelaksanaan pemeliharaan kesehatan jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat selama menjalankan ibadah haji.

3. Jamaah Haji

Jamaah adalah kata bahasa arab yang artinya “kompak” atau “bersama-sama”, ungkapan shalat berjamaah berarti shalat yang dikerjakan secara bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam. Sedangkan pengertian jamaah haji yaitu warga Negara Indonesia beragama Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.¹⁵

Jamaah haji adalah sekelompok umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji ketanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan, seorang customer yang ingin memiliki pelayanan yang prima

¹⁴ Keputusan Menteri Kesehatan No,442, *Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*, hlm. 13.

¹⁵ Kementerian Kesehatan RI, *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*, 2010, hlm. 3.

dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki juga sudah mempunyai rukun, syarat dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.¹⁶

Jadi jamaah haji yang dimaksud oleh peneliti adalah seseorang atau sekelompok umat Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

4. Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji

Dari pengertian Manajemen, Pelayanan Kesehatan dan Jamaah haji di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji adalah suatu kegiatan untuk memberikan kemudahan serta memenuhi kepentingan seseorang dalam memberikan pelayanan kesehatan jamaah haji.

Berdasarkan beberapa batasan istilah di atas, penulis memberikan penegasan bahwa yang dimaksud dari manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga yaitu suatu studi atau penelitian yang berusaha mengungkapkan bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga.

C. Rumusan Masalah

Setelah mengetahui latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan penulis angkat adalah bagaimana manajemen pelayanan

¹⁶ Achmad Nidjam dkk, *Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah implementasi Knowledge Workers)* (Jakarta : Nizam Press, 2004), hlm.11.

kesehatan jamaah haji yang di laksanakan Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga pada musim Haji tahun 2018 ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga.

2. Manfaat Penelitian

a. Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan akan menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada para jamaah haji.
- 2) Dengan penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberi informasi tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga.

b. Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan bahan masukan/bahan pertimbangan bagi Dinas Dalam Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga.
- 2) Dapat menjadi sumbangan dalam menambah bahan pustaka di perpustakaan IAIN Purwokerto.

E. Kajian Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah mempelajari terlebih dahulu beberapa skripsi yang sekiranya bisa dijadikan bahan acuan dan referensi. Untuk itu penulis akan memaparkan penelitian yang sudah ada sebagai sandaran teori dan bahan perbandingan atau referensi dalam membahas permasalahan tersebut. Adapun yang menjadi bahan tinjauan pustaka adalah :

Hasil penelitian dari Joko Sulak Suwarno yang berjudul *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015* Dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015. Hasil penelitian ini adalah Kementerian Agama Kabupaten Kendal memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.¹⁷

Hasil penelitian dari Dzul Kifli yang berjudul *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT Patuna Tour dan Travel* Dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2010. Penelitian ini membahas tentang bagaimana upaya PT Patuna Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan ibadah haji dan umroh pada jamaah sesuai dengan teori manajemen, customer service serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umroh. Hasil penelitian ini adalah PT Patuna Tour dan Travel sudah memberikan pelayanan

¹⁷Joko Sulak Suwarno, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015, Skripsi* (Semarang : UIN Walisongo, 2016), diakses pada tanggal 13 April 2018. Pada pukul 13.00.

yang baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jamaah mulai dari pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia.¹⁸

Hasil penelitian dari Anwar Zuhri yang berjudul *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta* Dari Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul periode tahun 2012. Adapun hasil penelitian ini adalah manajemen mempunyai peran yang penting dalam menunjang perkembangan dan keberhasilan dakwah, sebagaimana di KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah haji, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planning, organizing, controlling, actuating*.¹⁹

Hasil penelitian dari Murtaqi yang berjudul *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta* Dari Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2006. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta. Hasil dari penelitian ini adalah

¹⁸ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT Patuna Tour dan Travel*, Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010), diakses pada tanggal 22 juli 2019. Pada pukul 10.00.

¹⁹ Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014), diakses pada tanggal 14 April 2018. Pada Pukul 10.00.

manajemen yang digunakan sudah tepat dan menerapkan 4 fungsi manajemen secara efektif.²⁰

Dilihat dari beberapa judul skripsi diatas, berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian kali ini penulis menggambarkan bagaimana manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji pada Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga. Banyak perbedaan dari penelitian ini yakni ditinjau dari sisi objek yaitu manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji dan dari sisi subjek yaitu Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga. Dalam hal ini dari segi judul berbeda, baik itu dari segi pembahasan yang diteliti pun berbeda yaitu materi mengenai manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji yang dilayani Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga, yang penulis bahas tentang : Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga Tahun 2018.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan kerangka penelitian yang memberikan petunjuk untuk mengetahui hal yang akan dibahas, adapun isi penelitian yang memuat hal yang akan dibahas dalam bab satu sampai lima.

Bab pertama, merupakan bab pendahuluan yang akan membahas latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisikan landasan teori, teori-teori yang digunakan adalah teori manajemen, manajemen pelayanan kesehatan, Haji dan problematika

²⁰ Murtaqi, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta, Skripsi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2006), diakses pada tanggal 20 April 2018. Pada pukul 11.00.

kesehatan jamaah haji. Dengan bab ini dapat dijadikan dasar untuk penyajian dan analisis data yang ada relevansinya dengan rumusan masalah.

Bab ketiga, membahas tentang metode penelitian, yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknis analisis data.

Bab keempat, adalah berisi tentang bab yang menguraikan hasil penelitian dan pembahasan, meliputi Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga, Penyajian Data dan Analisis Data Tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga.

Bab lima merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan, saran dan kata penutup.

Bab akhir skripsi berisi daftar pustaka, lampiran lampiran dan daftar riwayat hidup.



IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa penerapan manajemen di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga dalam pelayanan kesehatan jamaah haji Tahun 2018 berdasarkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan sebagai proses berjalannya kegiatan sudah berjalan dengan baik. Dengan adanya perencanaan yang tersusun yaitu dengan adanya rencana kegiatan pelayanan kesehatan jamaah haji, penetapan metode, lokasi dan biaya, pengorganisasian yang terstruktur antara pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga dengan pihak puskesmas, penggerakan yang berjalan sesuai dengan rencana dan adanya pengawasan dalam kegiatan pelayanan kesehatan jamaah haji dapat berjalan dengan efektif dan tercapainya tujuan dari pelayanan kesehatan jamaah haji dengan melaksanakan proses bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan kesehatan, pengobatan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan terhadap jamaah haji sesuai standar yang telah ditetapkan agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan sebaik-baiknya serta upaya meningkatkan status kesehatan dan kemandirian jamaah haji. Aspek kesehatan yang dilayani Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga antara lain pemeriksaan fisik meliputi, pemeriksaan dari kepala hingga perut, pemeriksaan penunjang meliputi tes darah, urin, tes kehamilan dan tes

kebugaran jasmani, dan untuk vaksinasi meliputi imunisasi meningitis dan imunisasi influenza.

B. Saran-saran

Tanpa mengurangi keberhasilan Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan kedepan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. mengadakan bimbingan dan penyuluhan lebih sering kepada jamaah haji terutama pada jamaah haji usia lanjut.
2. Tim pelayanan kesehatan jamaah haji sudah bekerja dengan baik sebagaimana yang telah diamanatkan.
3. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga untuk selalu memberikan sarana dan prasarana yang memadai.

C. Penutup

Puji syukur atas rahmat dan ridho Allah SWT, yang senantiasa membimbing umatnya dan senantiasa memberikan kekuatan kepada umat yang dikehendaki-Nya mungkin penulis termasuk didalamnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangannya dan masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran serta tegur sapa dari berbagai pihak akan penulis

terima dengan lapang dada untuk perbaikan dan peningkatan dimasa mendatang.

Dengan doa dan harapan semoga skripsi yang sederhana ini hendaknya dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca, dan jika terdapat kesalahan dalam pembahasan ini semoga Allah melimpahkan ampunan-Nya. Aamiin.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *prosedur penelitian suatu pendekan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Basyuni, Muhammad M. 2008. *Reformasi Manajemen Haji*. Jakarta : FDK Press.
- Farouk Haffejee, Farouk. 2003. *Panduan Kesehatan Haji dan Umrah*. Jakarta : Pustaka Zahra.
- Hamidi, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : UMM Press.
- Hasan, Ali M.2001. *Tuntunan Haji*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Jazuli, Imam. 2014. *Haji & Umrah*. Yogyakarta : Ar-ruzz Media.
- Karyoto. 2016 *Dasar-dasar Manajemen : Teori, Definisi, dan Konsep*. Yogyakarta: C. V Andi Offest.
- Kasmir, 2017. *Customer Services Excellent*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Kesehatan RI, 2010. *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*.
- Kementrian Kesehatan RI. 2017. *Pemeriksaan dan Pembinaan Kesehatan Haji*.
- Keputusan Menteri Kesehatan. No.442. *Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*.
- Margono, 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka cipta.
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nidjam, Achmad, dkk. 2004. *Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah implementasi Knowledge Workers)*. Jakarta : Nizam Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi, 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Sinar Grafindo Offset.

Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.

Sukmadinata, Syaodih Nana. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Usman, Husaini. 2006. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Winardi. 2010. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Bandar Maju.

Zein, Umar. 2003. *Kesehatan Perjalanan Haji*. Jakarta : Prenada Media.

Skripsi

Kifli, Dzul. 2010. *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT Patuna Tour dan Travel*, Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. Diakses pada tanggal 22 juli 2019. Pada pukul 10.00.

Murtaqi, 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta*, Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga. Diakses pada tanggal 20 April 2018. Pada pukul 11.00.

Sulak Suwarno, Joko. 2015. *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementrian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*, Skripsi. Semarang : UIN Walisongo. Diakses pada tanggal, 13 April 2018. Pada pukul 13.00.

Zuhri, Anwar. 2007. *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta*, Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga. Diakses pada tanggal 14 April 2018. Pada Pukul 10.00.