

**MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMAAH HAJI
DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA
TAHUN 2016**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Oleh:

**Nur Hasanah
13240006**

Pembimbing:

**Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP 19630210 199103 1 002**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-359/Un.02/DD/PP.01.3/02/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

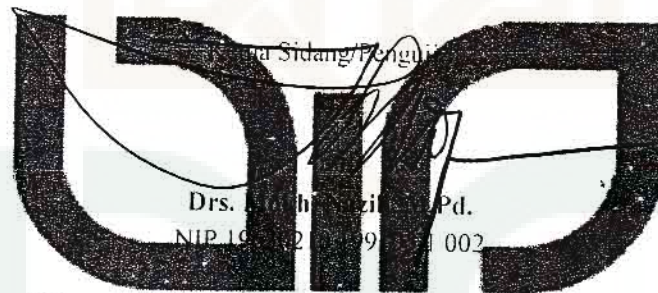
MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMA'AH HAJI DI DINAS
KESEHATAN KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2016

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nur Hasanah
NIM/Jurusan : 13240006/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 8 Februari 2017
Nilai Munaqasyah : 91 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH



Penguji II,

Penguji III,

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.
NIP. 197310162000121001

M. Toriq Nurhidayah, S.Ag, M.Si.
NIP. 196002272003121001

Yogyakarta, 14 Februari 2017

Dekan.





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nur Hasanah
NIM : 13240006
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan / Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 30 Januari 2017

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing I



Drs. Muhammad Rosyid Ridlo, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP : 19630210 199103 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Hasanah
NIM : 13240006
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Manajemen Pelayanan Kesehatan jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi publikasi atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 30 Januari 2017
Yang menyatakan,



Nur Hasanah
NIM. 13240006

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk

Almamater tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”¹

I believe I can

(Nur Hasanah)

¹ Al-Quran, 94:6-8, Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahnya (Jakarta: Pt Syaamil Cipta Media, 2005).

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan kemudahan, Shalawat dan Salam semoga dilimpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW, keluarganya dan sahabatnya serta kepada pengikutnya yang setia. Atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu di bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dan kalangan akademisi manajemen pada khususnya. Adapun judul skripsi ini adalah "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016".

Penyusun sangat menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan, rintangan maupun kealfaan yang tidak bisa dihindari. Namun berkat bantuan dan bimbingan serta dorongan dari semua pihak, Alhamdulillah skripsi ini dapat penulis selesaikan, walaupun dirasakan masih jauh dari kata kesempurnaan.

Penyusunan skripsi ini tak lepas dari berbagai pihak yang telah mendoakan dan membantu menyelesaikannya. Dengan tulus, penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, MA, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M. Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Univesitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Mokh. Nazili, M.Pd, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, membimbing dan memberikan masukan dari awal pengerjaan skripsi hingga skripsi ini selesai. Serta selaku pembimbing akademik yang telah bersedia membantu dan membimbing selama perkuliahan atau kegiatan akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing saya dalam perkuliahan.
6. Seluruh Staff TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya TU Jurusan Manajemen Dakwah.
7. Bapak Wahid Nur Hidayat, Bapak Gatot Subroto selaku Staff Dinas Kesehatan dan Puskesmas Depok III yang menangani pelayanan kesehatan jamaah haji yang telah bekerja sama dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ayahanda ku tercinta, Bapak Salim Hermawan dan Ibunda ku tercinta Minah dan Adik-adikku tercinta, Nur Fitria Ramadanti, Aldi Nur Rahmat, dan Nur Afifah yang telah mengantarkan memotivasi, mendoakan dan

segala upaya dalam mempermudah saya, terutama dalam pengerjaan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuanganku Manajemen Dakwah, dan Aa Ubaidillah, terimakasih atas doa, dorongan, semangat, serta perhatian yang begitu besar yang diberikan kepada penulis.
10. Teman-teman Asrama Annisa Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga sebuah karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, bagi penyusun, maupun bagi pembaca. Sesuatu yang sulit belum tentu mustahil diselesaikan. Penyusun mengharapkan segala kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan bagi kita semua. *Amin ya Robbal'alamiin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Januari 2017

Penyusun

Nur Hasanah
NIM. 13240006

ABSTRAK

Nur Hasanah, 13240006. Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sunan Kalijaga, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta. Manajemen pelayanan kesehatan sebagai proses pencapaian tujuan untuk melayani kebutuhan orang lain dalam ruang lingkup kesehatan. Memberikan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sedangkan dalam pengambilan sumber data dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi, observasi dan wawancara. Teknik analisis yang digunakan penyusun adalah analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dalam menerapkan manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji telah menggunakan pendekatan model PDCA yaitu: *Plan* (Perencanaan), *Do* (Pelaksanaan), *Check* (Pemeriksaan), dan *Action* (Perbaikan). Perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta menggunakan 5 W + 1 H (*What, Who, Where, When, Why + How*). Pelaksanaan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan jamaah terbagi menjadi dua tahap pemeriksaan kesehatan yaitu Tahap I mencakup pemeriksaan fisik dan laboratorium, sedangkan tahap II mencakup pemeriksaan dan ulang pemeriksaan imunisasi meningitis. Pemeriksaan setelah perencanaan telah ditetapkan sudah sesuai dengan hasil yang dicapai seperti alur pemeriksaan pemeriksaan kesehatan jamaah haji, persyaratan yang harus dipenuhi, teknis pemeriksaan kesehatan, dan lain-lain. Evaluasi terkait pembinaan 2 tahun sebelum jamaah diberangkatkan, yang dapat di lakukan oleh Dinas Kesehatan untuk melakukan kerja sama dengan instansi yang berkaitan dengan kelancaran pembinaan jamaah haji dan evaluasi terkait jamaah yang sulit dihubungi, pihak Puskesmas selalu memantau serta menghubungi jamaah haji untuk segera melakukan tahap I.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada buku “Pedoman Transliterasi Arab-Latin” yang dikeluarkan berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tertanggal 22 Januari 1988, nomor. 158 Tahun 1987 dan nomor. 0543b/U/1987. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Ye
ث	Tsa	S	Es titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet titik di atas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	S	Es titik di bawah
ض	Da	D	De titik di bawah
ط	Tha	T	Te titik di bawah
ظ	Zha	Z	Zet titik di bawah
ع	‘Ayn	...’...	Koma terbalik (di atas)
غ	Gyan	G	Ge
ف	Fa	F	Rf
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, terdiri dari tiga macam, yaitu: vokal tunggal (monoftong), vokal (diftong) dan vokal panjang.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya adalah:

1) *Fathah* dilambangkan dengan a

Contoh: ضرب ditulis *daraba*

2) *Kasrah* dilambangkan dengan i

Contoh: فهم ditulis *fahima*

3) *Dammah* dilambangkan dengan u

Contoh: كتب ditulis *kutiba*

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang dilambangkan berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

1) *Fathah + Ya* mati ditulis T

Contoh: ايديهم ditulis *aidihim*

2) *Fathah + Wau* mati ditulis au

Contoh: تورات ditulis *taurat*

c. Vokal Panjang

Vokal panjang dalam bahasa Arab disebut *maddah*, yaitu *harakat* dan huruf, transliterasinya adalah:

1) *Fathah* + Alif ditulis a (dengan garis di atas)

Contoh: جاهلية ditulis *jahiliyyah*

2) *Fathah* + Alif *maqsur* ditulis a (dengan garis di atas)

Contoh: يسعى ditulis *yas'a*

3) *Kasrah* + *Ya* mati ditulis i (dengan garis di atas)

Contoh: مجد ditulis *majid*

4) *Dammah* + *Wawu* mati ditulis u (dengan garis di atas)

Contoh: فروض ditulis *furud*

3. Konsonan Rangkap

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf dobel, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh: المنور ditulis *Al-Munawwir*

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua macam, yaitu:

a. *Ta Marbutah* hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah, kasrah* atau *dammah*, transliterasinya adalah, ditulis :

Contoh: نعمة الله ditulis *ni'matullah*

زكاة الف ditulis *zakat al-fitr*

b. *Ta Marbutah* mati:

Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah, ditulis h:

Contoh: هبة ditulis *hibah*

جزية ditulis *jizyah*

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf Alif dan *Lam*. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*.

a. Bila diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditulis al-

Contoh: القرآن ditulis Al-Qur'an

b. Bila diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, sama dengan huruf *qamariyyah*

Contoh: السنة ditulis Al-Sunnah

6. Hamzah

Hamzah ditransliterasi dengan tanda *apostrof*. Namun hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata saja. Bila hamzah itu terletak di awal kata, maka ia tidak dilambangkan, tetap ditransliterasikan dengan huruf a atau i atau u sesuai dengan harakat hamzah di awal kata tersebut.

Contoh: الماء ditulis *Al-Ma'*

تاويل ditulis *Ta'wil*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
F. Kajian Pustaka.....	7
G. Kerangka Teori.....	10
H. Metode Penelitian.....	16

I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II : GAMBARAN UMUM	
A. Gambaran Umum Tentang Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman	
1. Letak Geografis Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.....	24
2. Sejarah Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman	26
3. Visi dan Misi	29
4. Tujuan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman	31
5. Tugas Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.....	33
6. Strategi Dinas Kesehatan Dalam Menangani Jamaah Haji...	33
7. Kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman	34
8. Manfaat Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman	35
9. Kedudukan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman	36
10. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman	36
11. Uraian Tugas dan Fungsi	37
12. Struktur Kepengurusan Dinas Kesehatan Kab. Sleman.....	52
B. Gambaran Umum Tentang Puskesmas Depok III Kabupaten Sleman	
1. Letak Geografis Puskesmas Depok III.....	53
2. Kondisi Demografi	53
3. Latar Belakang Puskesmas Depok III	54
4. Visi dan Misi	56
5. Struktur Kepengurusan Puskesmas Depok III	56

**BAB III : MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMAAH HAJI
DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN SLEMAN
YOGYAKARTA TAHUN 2016**

A. Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Haji	62
B. Manajemen Pelayanan Kesehatan	62
1. <i>Planning</i> (Perencanaan)	63
2. <i>Do</i> (Pelaksanaan).....	79
3. <i>Check</i> (Pemeriksaan).....	84
4. <i>Action</i> (Evaluasi)	87
C. Respon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Depok III Kabupaten Sleman Yogyakarta	89

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan... ..	92
B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Hasil Wawancara
3. Hasil Dokumentasi
4. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Batas Wilayah Kerja Puskesmas Depok III	53
Tabel 2.2 Biaya Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji	68
Tabel 2.3 Daftar Puskesmas Kabupaten Sleman.....	74
Tabel 2.4 Jadwal Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji.....	76
Tabel 2.5 Teknis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji	78
Tabel 2.6 Analisis Perencanaan dan Hasil	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....	21
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data.....	21
Gambar 1.3 Alur Penelitian.....	23
\Gambar 1.4 Struktur Organisasi.....	51
Gambar 1.5 Alur Pemeriksaan Calon Jamaah Haji.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum memasuki pembahasan skripsi ini perlu dijelaskan istilah yang digunakan dalam skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMAAH HAJI DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2016”. Maka peneliti perlu menegaskan beberapa istilah yang ada dalam judul penelitian skripsi ini. Adapun penjelasan istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

1. Manajemen

Menurut Hamiseno dikutip dari Imam Syaukani mengemukakan bahwa manajemen berarti “suatu tindakan yang dimulai dari pendataan data, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan sampai pengawasan dan penilaian.”¹ Fungsi manajemen antara lain, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendalian.² Adapun pengertian manajemen dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan perbaikan dalam kegiatan pelayanan kesehatan jamaah haji.

2. Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji

Pelayanan kesehatan jamaah haji adalah pelayanan kesehatan untuk calon jamaah haji meliputi pelayanan, pencegahan penyakit,

¹ Iman Syaukani (ed), *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm. 10.

²*Ibid.*, hlm. 10.

rujukan, usaha kesehatan pemantauan, pelaporan, dan evaluasi dalam bidang medis untuk para jamaah haji. Dalam skripsi ini yang dimaksud pelayanan kesehatan jamaah haji adalah pelayanan, pencegahan, rujukan, pemantauan, palaporan dan evaluasi calon jamaah haji Kabupaten Sleman.

3. Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016

Dinas kesehatan adalah unsur pelaksana otonomi daerah dalam bidang kesehatan dan dipimpin langsung oleh seorang Kepala Dinas (kadin). Kadin berkedudukan di bawah bupati serta bertanggung jawab langsung pada bupati melalui sekretaris daerah (Sekda). Tugas pokok Dinas Kesehatan adalah melaksanakan urusan pemerintah daerah sesuai dengan asas otonomi serta kewajiban membantu dalam bidang kesehatan di lingkup daerah atau kabupaten.³

Berdasarkan uraian tersebut, dalam penelitian ini yang peneliti maksudkan adalah penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Hajidi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016”.

B. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima dan kewajiban untuk berhaji minimal sekali seumur hidup, dianjurkan kepada umat muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani (mampu secara fisik maupun mental) dan juga mampu secara finansial,

³ <http://www.konsultankolesterol.com/tag/pengertian-dinas-kesehatan>, diunduh pada tanggal 14 September 2016, Pukul : 22.00 WIB.

dalam arti memiliki dana yang di perlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan. Pelaksanaan ibadah haji ini melibatkan unsur lain di luar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga pulang ke tanah air mendapatkan predikat haji *mabrur*.⁴ Penyelenggaraan ibadah haji harus menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu: mengedepankan kepentingan jamaah, efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, profesionalitas dan nirbala. Prinsip-prinsip pelayanan publik ini melekat dalam setiap proses penyelenggaraan haji, mulai dari penetapan kouta, pendaftaran, akomodasi, dan transportasi, pembinaan serta berbagai aspek pelayanan lainnya baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan setiap tahun oleh umat islam di Indonesia.⁵

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang penuh dengan aktivitas fisik, untuk itu diperlukan suatu kondisi kesehatan fisik prima agar setiap kegiatan ritual haji dapat dilaksanakan dengan sempurna. Dalam hal ini, kesehatan jamaah menjadi sangat penting, baik sebelum berangkat, selama melaksanakan ibadah haji, dan kembali ke tanah air.⁶

Menunaikan ibadah haji sangat dibutuhkan persiapan yang matang, di karenakan tidak seperti pergi ke tempat wisata lainnya. Kesehatan adalah modal perjalanan ibadah haji, tanpa kondisi kesehatan yang memadai, prosesi ritual peribadatan tidak dapat berjalan maksimal. Oleh karena itu,

⁴ M. Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*, (Yogyakarta: LKIS, 2007), hlm V.

⁵ *Ibid.*, hlm. 5.

⁶ Umar Zein, *Kesehatan Perjalanan Haji Pedoman Praktis bagi Jama'ah Haji*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm. xv.

setiap jamaah perlu menyiapkan diri agar memiliki kesehatan yang mendukung untuk berangkat ke tanah suci *mukaromah*. Upaya pertama yang perlu dilakukan adalah pemeriksaan serta pelayanan kesehatan yang optimal.⁷

Dalam melakukan perjalanan haji disarankan dalam kondisi fisik dan mental yang sehat, sehingga dalam melaksanakan ritual ibadah haji dapat menjalankan dengan sempurna. Pengaturan pola makan, pola tidur, dan aktivitas dan aktivitas lainnya yang dapat menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah haji.

Perkembangan dan meningkatnya keinginan masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah hajipun semakin meningkat setiap tahunnya, jamaah haji bertambah banyak dan semakin lama pula *waiting list* (waktu tunggu) jamaah haji. Banyaknya calon jamaah haji yang tidak bisa berangkat menunaikan ibadah haji, dikarenakan kesehatan mental yang tidak mendukung ataupun memiliki resiko tinggi untuk diberangkatkan ke tanah suci. Pada tahun 2016 dan tahun sebelumnya sering ditemukan problematika kesehatan yang dihadapi jamaah haji Indonesia dalam permasalahan yang ditemukan oleh jamaah haji adalah mengindap penyakit dan memiliki resiko tinggi (Risti), dikarenakan pelayanan kesehatan yang kurang memadai dan optimal. Berikut ini jenis penyakit yang dialami jamaah haji antara lain, penyakit Stroke, Ayan, Maag, Darah Tinggi, Asma,

⁷ Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI, *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*, 2010, hlm. 7.

Diabetes Melitus, Ginjal, Gangguan Haid, dan juga penyakit faktor lanjut usia berumur diatas 70 tahun.⁸

Dapat dikemukakan bahwa manajemen pelayanan kesehatan jamaah menjadi faktor penting untuk persiapan berangkat haji hingga pasca haji para jamaah. Oleh karena itu, sangat di butuhkan manajemen pelayanan kesehatan untuk jamaah haji. Jika persiapannya (*input*) optimal maka proses dan hasilnya akan memberikan hasil yang maksimal (*output*).

Penanganan masalah kesehatan jamaah selama ibadah haji perlu di tingkatkan dari tahun ke tahun untuk mendapatkan pelayanan khusus dan terus melakukan peningkatan terutama dalam bidang kesehatan jamaah. Dinas Kesehatan sangat berperan penting untuk dijadikan suatu wadah berkerja sama dengan Puskesmas yang berada sesuai domisilinya masing-masing untuk melayani pemeriksaan kesehatan jamaah. Pelayanan kesehatan calon jamaah haji meliputi perencanaan sebelum keberangkatan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan perbaikan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman memberikan pelayanan yang baik dan ramah dalam memberikan pelayanan, serta wilayah Sleman termasuk wilayah yang cukup luas dan jumlah penduduknya banyak. Oleh karena itu peneliti mudah mendapatkan data dari Puskesmas yang berada di Kabupaten Sleman dalam menangani pelayanan kesehatan jamaah haji. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh bahwa jamaah haji yang telah di berangkatkan pada tahun 2016 ini sebanyak 900 orang jamaah haji di kabupaten Sleman Yogyakarta. Kabupaten Sleman termasuk peringkat

⁸ Wawancara dengan Bapak Wahid Nur Hidayat, Subbagian P2PL Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, 24 Oktober 2016.

pertama untuk peminat terbanyak dalam memberangkatkan jamaah haji di Daerah Istimewa Yogyakarta.⁹ Pelayanan kesehatan jamaah juga menjadi salah satu faktor utama dalam pelayanan, agar jamaah haji dapat diberangkatkan ke tanah suci dalam keadaan sehat pulang ke tanah airpun dalam keadaan sama seperti semula ketika diberangkatkan.

Dilihat dari latar belakang tersebut di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap masalah ini dengan judul “ Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016 ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016.

E. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan menambah khazanah keilmuan khususnya jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi MHU (Manajemen Haji dan Umrah).

⁹ Wawancara dengan Bapak Wahid Nur Hidayat, Sub Bagian P2PL Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, 24 Oktober 2016.

2. Praktis

Penelitian ini di harapkan menambah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang manajemen pelayanan kesehatan yang di berikan oleh Dinas Kesehatan kepada para jamaah haji. Serta dapat memberikan motivasi kepada Dinas Kesehatan dalam upaya meningkatkan pelayanan terutama dalam hal pelayanan kesehatan jamaah haji.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan tinjauan peneliti melakukan penelusuran terhadap beberapa penelitian terdahulu dan beberapa buku yang sejenis dari beberapa sumber, di antara lain sebagai berikut:

Buku Imam Syaukani, yang berjudul *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*. Dalam buku ini menjelaskan manajemen pelayanan haji di beberapa daerah di Indonesia secara umum cukup baik. Beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam manajemen pelayanan, seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi dicoba dilakukan sesuai petunjuk Departemen Agama Pusat. Namun, karena tugas pelayanan haji dilakukan setiap tahun, sepertinya sudah dianggap sebagai kebiasaan rutin, sehingga ada kesan dilakukan apa adanya.¹⁰

Buku Umar Zein, yang berjudul *Kesehatan Perjalanan Haji Pedoman Praktis Bagi Jama'ah Haji*. Dalam buku ini menjelaskan pengetahuan kesehatan dalam ibadah haji yang penting untuk dikuasi. Buku ini kiranya

¹⁰ Imam Syaukani (ED), *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*, (Jakarta: Pusblitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm. xii.

dapat menjadi salah satu bahan bagi calon jamaah maupun petugas haji yang akan berangkat ke Tanah Suci. Banyak hal-hal yang perlu menjadi perhatian para calon jamaah haji dan di tanah suci, agar problema kesehatan dapat diantisipasi sejak dini. Tanggung jawab pelayanan kesehatan terhadap jamaah haji, bukan saja terletak pada Tenaga Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), tetapi juga harus diperhatikan oleh jamaah haji sendiri. Diantaranya hal yang penting adalah persiapan berangkat, manajemen pola makan, pengenalan dan manajemen RISTI, suhu udara, *heat syndrome dan hipotermia* (sengatan dingin) serta penanganannya.¹¹

Buku Bustami, yang berjudul *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Dalam buku ini menjelaskan tentang pemahaman penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya. Isi yang di sajikan mencakup konsep mutu dan penjaminan mutu, konsep mutu dalam pelayanan kesehatan, beberapa pendekatan dalam penjaminan mutu pelayanan, pemecahan masalah dalam penjaminan mutu pelayanan kesehatan, serta dilengkapi dengan kerja sama tim, dan kepemimpinan berwawasan mutu pelayanan.¹²

Skripsi Sri Maryati, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta”. Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan

¹¹ Umar Zein, (ed), *Kesehatan Perjalanan Haji: Pedoman Praktis bagi Jama'ah Haji*, (Prenada Media, 2003), hlm. XIII.

¹² Bustami, “*Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. vii.

Manajemen Dakwah Tahun 2007. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah adanya hasil perencanaan yang meliputi *forecasting* (perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan, susunan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang di butuhkan.¹³

Skripsi Isnaini S., yang berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010”. Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah. Hasil penelitian menemukan bahwa sistem manajemen pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Tangerang meliputi fungsi manajemen yaitu perencanaan dalam bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan, pengorganisasian pada pihak dinas kesehatan kota tangerang dan pihak puskesmas, penggerakkan dengan menjalankan perencanaan yang telah ditetapkan, pengawasan dengan menetapkan ukuran standar pengawasan, dan evaluasi dilakukan dengan membahas seluruh rangkaian kegiaitan dengan meliputi *input*, proses, dan *output*.¹⁴

Skripsi Ragil Purnomo, “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo *Of City*

¹³ Sri Maryati, “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*” Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007)

¹⁴ Isnaini S. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010*, Skripsi (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010)

Musim Haji Tahun 2015)”. Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah Tahun 2015, membahas tentang bagaimana proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH dalam memberikan pelayanan kepada semua calon jamaah haji ketika berada di embarkasi asrama haji Donohudan, sehingga jamaah haji merasa puas dan nyaman dalam beristirahat dan menyelesaikan semua dokumen-dokumen perjalanannya.¹⁵

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka terdapat perbedaan pada obyek penelitiannya serta pada bentuk manajemen pelayanannya. Sehingga akan memiliki karakteristik hasil yang berbeda. Bisa dilihat dari latar belakang yang ada ketika dipaparkan dan memiliki permasalahan yang berbeda, tentunya akan mendapatkan hasil penelitian yang berbeda pula. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih untuk meningkatkan pelayanan khususnya dalam menangani pelayanan kesehatan jamaah haji.

G. Kerangka Teori

1. Manajemen Pelayanan Kesehatan

Menurut etimologi, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris yang diambil dari kata *to manage* yang sinonimnya antara lain *to hand* berarti mengurus, *to control* berarti memeriksa, *to guide* berarti memimpin atau membimbing. Oleh karena itu apabila di lihat dari asal

¹⁵ Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015)

katanya manajemen memiliki arti yang berarti mengurus, mengendalikan, memimpin, atau membimbing.¹⁶

Manajemen adalah ilmu terapan yang dapat di manfaatkan di dalam berbagai jenis organisasi untuk membantu manajer memecahkan masalah organisasi, atas dasar pemikiran tersebut. Manajemen dapat diterapkan dibidang kesehatan untuk membantu para manajer organisasi kesehatan memecahkan kesehatan masyarakat. Tujuan umum sistem kesehatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, atau mencapai suatu keadaan sehat bagi individu atau kelompok-kelompok masyarakat.¹⁷

Pelayanan dalam kamus besar Bahasa Indonesia, diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.¹⁸ Menurut moenir manajemen pelayanan adalah manajemen proses dilihat dari sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar tepat mengenai sasaran. Kegiatan pelayanan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

¹⁶ E.K Mochtar Effendi, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, Cet ke-2, (Jakarta: Bharatara Karya Aksara, 1996), hlm. 6.

¹⁷ A. A. Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, Cet ke-1, (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2004), hlm. 45.

¹⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi ke-3, Cet ke-2, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 446.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan kesehatan di daerah (pemeriksaan kesehatan pra haji dan pasca haji). Pelayanan kesehatan di embarkasi dan debarkasi, pelayanan kesehatan selama di penerbangan, pelayanan kesehatan selama di arab saudi, dan pelayanan kesehatan pasca haji. Pelayanan kesehatan tersebut satu dengan lain merupakan proses pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif.¹⁹

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan adalah suatu kegiatan untuk memberikan kemudahan serta memenuhi kepentingan seseorang dalam memberikan pelayanan kesehatan pra haji maupun pasca haji di embarkasi dan debarkasi.

2. Fungsi Manajemen Model Pendekatan PDCA

Pendekatan model PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) dalam pemecahan masalah pelayanan sudah banyak digunakan termasuk dalam pelayanan kesehatan. Pemecahan masalah pelayanan kesehatan jamaah haji berdasarkan konsep dasar PDCA terdiri atas beberapa langkah. Adapun langkah-langkah tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. *Plan* (Perencanaan)

Perencanaan (*planning*) didasarkan pada pemilihan prioritas kebijakan, hasil yang diharapkan, dan analisis dari situasi sekarang. Langkah-langkah perencanaan pelayanan kesehatan jamaah haji meliputi penentuan masalah atau prioritas masalah, dan menyusun

¹⁹ Keputusan Menteri Kesehatan No. 442, 2009, *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*, hlm. 13.

langkah perbaikan. Masing-masing langkah perencanaan tersebut di jelaskan berikut ini:

- 1) Penentuan masalah dan prioritas masalah
 - a) Tingkat kesulitan penanggulangan
 - b) Hubungan dengan target atau rencana organisasi (instansi)
 - c) Perkiraan waktu atau biaya penyelesaian
- 2) Menyusun langkah perbaikan

Rencana perbaikan dapat disusun menggunakan tabel 5W + 1H (*why, what, where, when, who, dan how*).²⁰

b. *Do* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan (*do*) harus dilakukan sesuai rencana. Suatu rencana kegiatan, ada kalanya rencana kegiatan yang telah dibuat tersebut tidak dapat terlaksana atau belum dapat menyelesaikan masalah. Dengan demikian, di dalam pendekatan PDCA perlu dilakukan revisi terhadap rencana pelayanan kesehatan apa saja yang belum terlaksana. Berikut ini hal yang perlu diperhatikan adalah melakukan pengamatan dan mengumpulkan data serta catatlah hal-hal yang terjadi selama pelaksanaan dan catatan pelaksanaan dapat dituangkan dalam bentuk gambar atau lainnya.

c. *Check* (Pemeriksaan)

Hasil dari pelaksanaan manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji kemudian diperiksa. Dasar yang dipakai dalam

²⁰ Bustami, "Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 48-51.

pemeriksaan (*check*) adalah dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan perencanaan (*target*) yang telah dibuat. Hal ini untuk menentukan apakah kegiatan berhasil atau tidak, untuk mengetahui apakah terget yang tersusun tersebut tercapai atau tidak. Biasanya dilakukan dengan cara membandingkan kondisi “sebelum dilaksanakan” dengan “sesudah dilaksanakan.

d. *Action* (Perbaikan)

Kegiatan dalam perbaikan (*action*) dimaksudkan untuk mencegah berulangnya persoalan (masalah) yang sama. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan pengawasan dari tahap perencanaan (*plan*) yang belum terpecahkan.²¹

3. Ciri-Ciri Pelayanan

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (jamaah) sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang mendukung.²²

Menurut kasmir mengatakan bahwa faktor utama pelayanan yang baik dapat dipengaruhi oleh faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu,

²¹ *Ibid*, hlm.52-54.

²² Joseph L. Massie, *Dasar-Dasar Manajemen*, Cet. 3, (Jakarta: Erlangga , 1983), hlm. 5.

karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya.²³

Sebagaimana dikutip dari Bustami, melalui penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengidentifikasi dalam meningkatkan mutu pelayanan menjadi lima dimensi utama, antara lain:

a. Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Keinginan para karyawan/ staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.

c. Jaminan (*assurance*)

Karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguan, dimensi keramahan kepada pelanggan dan keamanan.

d. Empati (*empathy*)

Karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggan, serta memahami kebutuhan dari pelanggan.

²³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 14.

e. Bukti Fisik atau Bukti Langsung (*tangible*)

Dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.²⁴

Pelayanan yang baik diikuti oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi, dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang dan mendukung satu sama lain.²⁵

H. Metode Penelitian

Penelitian ini disusun untuk menghasilkan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan ilmiah. Metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan objek kajian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini ditinjau dari pendekatannya, digolongkan sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan, dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan

²⁴ Bustami, “*Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 5-6.

²⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 15.

dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²⁶ Metode kualitatif merupakan penelitian yang memiliki sasaran penelitian yang terbatas tetapi dengan keterbatasan itu dapat mengenai sasaran penelitian.²⁷

Penelitian ini ditinjau dari pemaparannya termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang ditujukan untuk mengumpulkan fakta dan menguraikan secara keseluruhan serta teliti dengan persoalan yang akan dipecahkan.²⁸ Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran umum secara lengkap mengenai manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

a. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah narasumber atau informan orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian.²⁹

b. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah keseluruhan gejala yang ada disekitar kehidupan manusia.³⁰ Titik fokus penelitian adalah

²⁶ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 6.

²⁷ Burhan Bugin, *Metodelogi Penelitian Sosial: Formal Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University, 2011), hlm. 29.

²⁸ *Ibid*, hlm. 29.

²⁹ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011) hlm. 195.

manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³¹ Pengumpulan data primer, peneliti melakukan mewawancarai kepala bidang P2PL kepala seksi pencegahan penyakit (kesehatan jamaah haji) di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta, Puskesmas Depok III dan jamaah haji.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.³² Peneliti dapat memiliki data sekunder berupa dokumentasi, literatur, dokumen-dokumen resmi yang dimiliki oleh dinas yang berkaitan.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 199.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 62.

³² *Ibid.*, hlm. 62.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Interview (Wawancara)

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada informan.³³ Jenis *interview* yang digunakan adalah *interview semi structured*, yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.³⁴

b. Observasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data adalah metode observasi. Hal ini penulis akan memperhatikan dan mengamati kondisi yang ada di Dinas Kesehatan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlalu.³⁵ Dokumen didapatkan berupa buku, catatan, majalah, foto, video, alat perekam suara, dan lain-lain yang dapat mendukung dengan obyek penelitian.

³³ Masri Singarimbun dan Sofan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 192.

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), hlm.183.

³⁵ Nana S. Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 220.

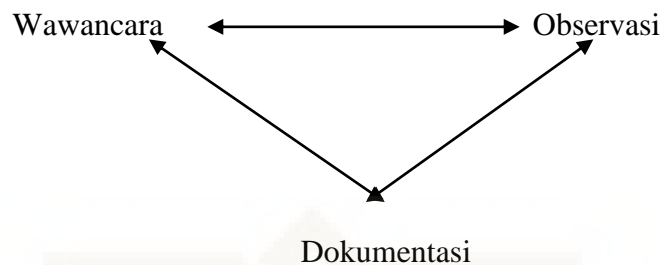
5. Metode Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dari lapangan menggunakan metode kualitatif, yaitu menginterpretasikan data-data yang didapatkan dan menyusun kedalam bentuk kalimat. Dalam analisis data ini yang akan dilakukan yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang mana yang penting dan yang akan dipelajari untuk membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁶

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian ini peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengecekan data dengan triangulasi metode pengumpulan data diperoleh dari metode observasi, wawancara (interview), dan dokumentasi untuk menguji keabsahan data.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 335.

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data³⁷

Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data



Triangulasi sumber data dilakukan dengan pengecekan dari beberapa sumber data, kemudian dianalisis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya diminta kesepakatan dengan beberapa sumber data tersebut.

I. Sistematika Pembahasan

Memper mudah memahami persoalan yang dikemukakan secara runtut dan sistematis, maka penulis membagi pokok bahasan menjadi empat bab. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas, mempermudah pembaca pada setiap permasalahan yang dikemukakan. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

³⁷ *Ibid*, hlm. 372.

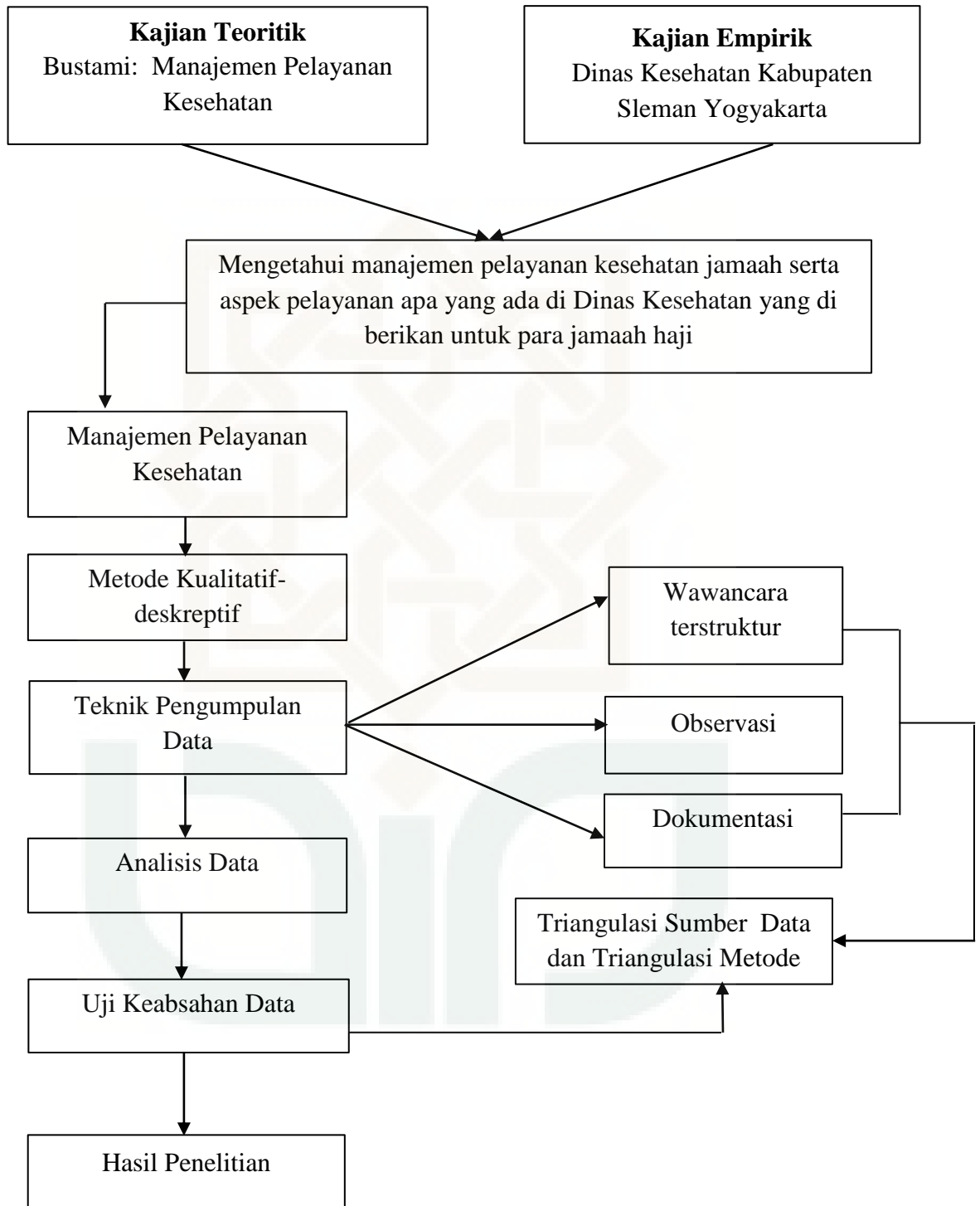
BAB I : Pendahuluan. Bab ini didalamnya memuat penegasan judul, Latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Berisi tentang deskripsi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta dan Puskesmas Depok III. Bab ini merupakan deskripsi objek penelitian yang meliputi, Letak Geografis, Sejarah Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Visi dan Misi, Tujuan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Tugas Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Strategi Dinas Kesehatan dalam Menangani Jamah Haji, Kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Manfaat Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Kedudukan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Susunan Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Uraian Tugas dan Fungsi, Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, dan Struktur Kepengurusan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman. Selanjutnya tentang Gambaran Umum Tentang Puskesmas Depok III meliputi, Letak Geografis, Kondisi Demografi, Latar Belakang Puskesmas, Visi dan Misi, dan Struktur Organisasi Puskesmas Depok III.

BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan dan Analisis Pendekatan Model PDCA (*Plan, Do, Check, Action*)

BAB IV : Penutupan akhir dari pembahasan Skripsi ini meliputi kesimpulan dan saran.

Gambar 1.3 Alur Penelitian



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dalam menerapkan manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji dianalisis menggunakan pendekatan model PDCA yaitu: *Plan* (Perencanaan), *Do* (Pelaksanaan), *Check* (Pemeriksaan), dan *Action* (Perbaikan).

Perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta menggunakan 5 W + 1 H (*What, Who, Where, When, Why + How*). Pelaksanaan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan jamaah terbagi menjadi dua tahap pemeriksaan kesehatan yaitu Tahap I mencakup pemeriksaan fisik dan laboratorium, sedangkan tahap II mencakup pemeriksaan dan ulang pemeriksaan imunisasi meningitis. Pemeriksaan setelah perencanaan telah ditetapkan sudah sesuai dengan hasil yang dicapai seperti alur pemeriksaan pemeriksaan kesehatan jamaah haji, persyaratan yang harus dipenuhi, teknis pemeriksaan kesehatan, dan lain-lain. Evaluasi terkait pembinaan 2 tahun sebelum jamaah diberangkatkan, yang dapat dilakukan oleh Dinas Kesehatan untuk melakukan kerja sama dengan instansi yang berkaitan dengan kelancaran pembinaan jamaah haji dan evaluasi terkait jamaah yang sulit dihubungi, pihak Puskesmas selalu memantau serta menghubungi jamaah haji untuk segera melakukan tahap I.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta, maka disampaikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Dinas Kesehatan memberitahukan kepada Puskesmas daerah masing-masing untuk melakukan pemeriksaan tahap I dari 2 bulan sebelum pelaksanaan pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Untuk mengetahui siapa yang tidak bisa hadir tepat waktu dalam pemeriksaan tahap I.
2. Diharapkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman mengajukan program pembinaan kesehatan jamaah haji 2 tahun sebelum jamaah haji diberangkatkan kepada Kementerian Kesehatan Pusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara, 1989.
- Bugin, Burhan, *Metodelogi Penelitian Sosial: Formal Kuantitaif dan Kualitatif*, Surabaya: Airlangga University, 2011.
- Buku *Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman*, disusun oleh Bagian Organisasi Sekertariat Daerah kabupaten Sleman, 2009.
- Buku Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, *Profil Kesehatan Kabupaten Sleman By @ Dinas Kesehatan*
- Bustami, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Effendi, E.K Mochtar, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, Jakarta: Bharatara Karya Aksara, 1996.
- Gde Muninjaya, A. A, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2004.
- Hasibuan, Malayu S.P , *Manajemen Dasar Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Isnaini S., *Majemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010*, Skripsi, Tidak di Terbitkan, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Keputusan Menteri Kesehatan. No. 442, *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*, 2009.
- Massie, Joseph L., *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Erlangga , 1983.
- Meleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji, *Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI*, 2010.
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI, *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*, 2010.

Putuhena, M. Shaleh, *Historiografi Haji Indonesia*, Yogyakarta: LKIS. 2007.

Ragil Purnomo, *Majemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015*, Skripsi, Tidak di Terbitkan, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

Singarimbun , Masri dan Sofan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.

Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, Skripsi, Tidak di Terbitkan, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

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

Syaukani (ed), Imam, *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.

Zein, Umar, *Kesehatan Perjalanan Haji Pedoman Praktis bagi Jama'ah Haji*, Jakarta: Prenada Media, 2003.

Website:

<http://www.konsultankolesterol.com/tag/pengertian-dinas-kesehatan>, diakses pada tanggal 14 September 2016, pukul : 22.10 WIB.

http://Profil_Dinas_Kesehatan_Kabupaten_Sleman_By_@_Dinkes_Kab_Sleman.com web.resmi Dinkes Sleman Di akses pada tanggal 27 September 2016 pukul 11:30 WIB.

<http://www.slemankab.go.id/215/geografis.slm>, di akses pada tanggal 30 September 2016 Pukul 01:00 WIB.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

A. DINAS KESEHATAN

1. Pelayanan kesehatan apa saja yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016 ?
2. Adakah jadwal pemeriksaan kesehatan jamaah haji pra dan pasca haji ?
3. Berapa kali jamaah diberikan pelayanan kesehatan pra haji dan pasca haji ?
4. Apa peran Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kesehatan jamaah haji ?
5. Apakah manajemen pelayanan kesehatan pada tahun 2016 sudah berjalan secara optimal?
6. Bagaimana cara koordinasi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dalam melayani jamaah haji dengan kabupaten lainnya ?
7. Sarana prasarana apa saja yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman untuk para calon jamaah haji ?
8. Bagaimana perencanaan pelayanan kesehatan jamaah haji pada tahun 2016 yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta ?
9. Apa saja yang menjadi kendala yang dialami oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta ?
10. Bagaimana cara pemeriksaan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, ketika perencanaan yang direncanakan tidak sesuai dengan yang direncanakan ?
11. Bagaimana cara perbaikan (evaluasi) pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016 ?
12. Berapa banyak Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman menyediakan pelayanan kesehatan tenaga kerja selama musim haji ?
13. Puskesmas mana saja yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan kesehatan jamaah haji ?

14. Penyakit apa saja yang dialami ketika ritual ibadah haji ?
15. Bagaimana cara manajemen ketika jamaah haji memiliki penyakit RISTI (Resiko Tinggi) ?
16. Berapa banyak ruangan yang dibutuhkan oleh Dinas Kesehatan dalam pelayanan kesehatan jamaah haji ?

B. PUSKESMAS

1. Bagaimana alur pelayanan pemeriksaan kesehatan jamaah haji yang diberikan oleh Puskesmas Depok III ?
2. Apa saja yang menjadi persyaratan calon jamaah haji ketika pemeriksaan kesehatan di Puskesmas ?
3. Berapa kali Puskesmas Depok III memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji pada tahun 2016 ?
4. Mengapa jamaah/ Puskesmas berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan jamaah haji?
5. Adakah SOAP puskesmas untuk pelayanan kesehatan jamaah haji ?
6. Apakah semua pelaksanaan pada tahun 2016 ini sudah berjalan sesuai SOAP (Standar Operasional Pelayanan) ?
7. Bagaimana koordinasi antara Puskesmas Depok III dengan Puskesmas yang berada di Kabupaten Sleman Yogyakarta ?
8. Sarana prasarana apa saja yang diberikan oleh Puskesmas Depok III untuk para jamaah haji ?
9. Perencanaan apa saja yang direncanakan oleh Puskesmas Depok III ?
10. Bagaimana teknis pelayanan kesehatan jamaah haji di Puskesmas ?
11. Berapa biaya yang harus dikeluarkan oleh jamaah haji dalam melakukan pemeriksaan kesehatan jamaah haji ?
12. Adakah kendala selama proses pelaksanaan pelayanan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Depok III ?
13. Pada tahun 2010-2016, Adakah perbedaan alur pelayanan kesehatan jamaah haji ?

14. Apakah Puskesmas Depok III sudah menerapkan sesuai ISO yang telah ditetapkan ?
15. Bagaimana cara *checking* (Pemeriksaan) Puskesmas Depok III dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan jamaah haji pada tahun 2016, jika perencanaan tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan ?
16. Bagaimana harapan dan evaluasi Puskesmas Depok III dalam melayani kesehatan jamaah haji tahun 2016 ?
17. Bagaimana alur sosialisasi yang dilakukan oleh Puskesmas Depok III dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta ?
18. Ada berapa banyak jamaah haji yang dilayani oleh Puskesmas Depok III ?

C. JAMAAH HAJI

1. Bagaimana pelayanan kesehatan jamaah haji yang diberikan oleh puskesmas Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016 ?
2. Apakah puskesmas memberikan dengan segera, tepat dan memuaskan bagi jamaah haji ?
3. Apakah para karyawan puskesmas dapat membantu jika ada keluhan, permintaan semua jamaah haji dengan memberikan pelayanan dengan tanggap ?
4. Apakah karyawan psukesmas dapat memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan ?
5. Apakah para karyawan dapat memahami kebutuhan jamaah haji ?
6. Apakah sarana prasarana di puskesmas sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan jamaah haji ?

Lampiran 2

HASIL WAWANCARA

Nama : Wahid Nur Hidayat
Jabatan : Subbagian P2PL, Seksi Pencegahan Penyakit
Tempat : Dinas Kesehatan
Hari/Tanggal : Senin, 24 Oktober 2016
Waktu : Pukul 10.00 WIB

1. Pelayanan kesehatan apa saja yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016 ?
Jadi, pelayanan yang diberikan oleh dinas kesehatan dilaksanakan oleh puskesmas. jadi dengan ini dinas kesehatan sebagai kordinator jadi yang memberikan pelayanan baik tahap satu maupun tahap dua. Tahap satu meliputi pemeriksaan awal, tahap dua meliputi pemeriksaan ulang, dalam arti jika dalam pemeriksaan tahap awal masih perlu diperbaiki keadaannya seperti kemungkinan dia memiliki sakit lebih dari satu, nah itu dilakukan pemeriksaan ulang dan diberikan imunisasi meningitis. Nah, berarti jika dia memiliki resiko tinggi di tahap kedua tidak bisa diberangkatkan? nah nanti dikelola lagi. Nah, di tahap satu kan dia diobati, di tahap satu nanti dia dicek ulang, nanti kalau sudah membaik diperbolehkan.
2. Adakah jadwal pemeriksaan kesehatan jamaah haji pra dan pasca haji ?
Ada, pemeriksaan pra haji dilakukan pada tanggal 15 Maret-20 April, jamaah haji segera melaporkan ke puskesmas mulai dari 27 September-03 Oktober.
3. Berapa kali jamaah diberikan pelayanan kesehatan pra haji dan pasca haji ?

Pra haji dilakukan sebanyak dua kali di puskesmas masing-masing wilayah Sleman. Jadwal pemeriksaan pasca haji dilakukan setelah sudah balik ke rumah. Pemeriksaan pasca haji dilakukan sebanyak satu kali setelah pulang dan bisa dilakukan kapan saja yang bersifat tidak kaku dia bisa melakukan dimana saja.

4. Apa peran Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kesehatan jamaah haji ?

Peran dinas kesehatan sebagai koordinator, motivator yang selalu mengingatkan tempat konsul dari rujukan dalam artian suatu proses manajemen. Posisi P2PL di sesi pencegahan penyakit untuk melayani jamaah haji.

5. Apakah manajemen pelayanan kesehatan pada tahun 2016 sudah berjalan secara optimal?

Sudah, sudah berjalan suka dengan perencanaan yang telah direncanakan.

6. Bagaimana cara koordinasi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dalam melayani jamaah haji dengan kabupaten lainnya ?

Koordinasinya mungkin jamaah Sleman pindah ke bantul, mungkin saudaranya disana sehingga ingin bareng. Jadi kita koordinasi dan juga kita koordinasi dengan KBIH.

7. Sarana prasarana apa saja yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman untuk para calon jamaah haji ?

Buku kesehatan jamaah haji, vaksin meningitis, surat menyurat, surat edaran, surat pemberitahuan, kita edarannya ke puskesmas-puskesmas seperti surat edaran pemeriksaan, surat edaran meningitis.

8. Bagaimana perencanaan pelayanan kesehatan jamaah haji pada tahun 2016 yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta ?

Perencanaan jamaah harus melalui dua tahap pemeriksaan, lalu jamaah harus istioah, dia itu sehat tidak sakit.

9. Apa saja yang menjadi kendala yang dialami oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta ?

Terkadang jamaah tidak mesti berdomisili di Kabupaten Sleman. Mungkin pas daftarnya pakai kartu tanda pengenal (KTP) Kabupaten Sleman tapi dia di luar kota sambil menunggu itu dia pindah. Jadi ketika pemeriksaan kita susah mencari dan sebagainya. Sehingga tidak melaporkan ke Kemenag atau ke Dinas Kesehatan. Waktu periksa dia tidak tahu jadi ini sulit apalagi ketika dia pindah, belum tentu dia tahu alurnya. Jamaah haji yang mutasi presentase jamaah yang mutasi sekitar 10-20%”.

10. Bagaimana cara pemeriksaan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, ketika perencanaan yang di rencanakan tidak sesuai dengan yang direncanakan ?
Berkoordinasi dengan Puskesmas yang berada diseluruh Kabupaten Sleman selama pelaksanaan pelayanan kesehatan haji.
11. Bagaimana cara perbaikan (evaluasi) pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016?
Jamaah pulang dia melapor ke puskesmas, jika jamaah tidak melapor maka puskesmas yang mencari keberadaan jamaah kondisinya seperti apa.
12. Berapa banyak Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman menyediakan pelayanan kesehatan tenaga kerja selama musim haji ?
Tenaga kerja 2 dokter, 2 perawat, 1 laborat, 2 apoteker
13. Puskesmas mana saja yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan kesehatan jamaah haji ?
Semua Puskesmas, 25 Puskesmas yang berada di Kabupaten Sleman
14. Penyakit apa saja yang dialami ketika ritual ibadah haji ?
Penyakit yang sering di alami oleh jamaah haji hipertensi, asma, jantung, hermatoid, ginjal, dan lain-lain.
15. Bagaimana cara manajemen ketika jamaah haji memiliki penyakit RISTI (Resiko Tinggi) ?

Cara manajemen ketika jamaah memiliki RISTI (Resiko Tinggi) dengan cara memantau, memberikan penyuluhan edukasi, selalu cek kesehatan, terus diet, olahraga, dan kontrol.

16. Berapa banyak ruangan yang dibutuhkan oleh Dinas Kesehatan dalam pelayanan kesehatan jamaah haji ?

Ruangan yang dibutuhkan tidak mesti, yang jelas 1-2 ruangan tapi semua tidak mesti kan mereka kan bisa saja dia dirujuk di bagian BP (bagian poli umum), ke gizi, ke psikolog, ke lab, jadi memang semua digunakan.

Oh ini nanti membutuhkan ini berarti nanti di rujuk kemana.



Lampiran 2

HASIL WAWANCARA

Nama : Gatot Subroto

Jabatan : Penanggung Jawab Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji

Tempat : Masjid Gaten

Hari/Tanggal : Kamis, 22 Desember 2016

Waktu : Pukul 10.00 WIB

1. Bagaimana alur pelayanan pemeriksaan kesehatan jamaah haji yang diberikan oleh Puskesmas Depok III ?

Jamaah haji di prioritaskan untuk melakukan pemeriksaan haji untuk tidak antri mulai dari pendaftaran kemudian langsung ke bagian keperawatan untuk diperiksa fisiknya, termasuk laboratorium, gizi, psikolog. Pertama kali dia membawa buku dari kemenag tadi untuk mengisi data jamaah itu kemudian statusnya biasanya pengisian nama dan nomor handphone, kemudian pemeriksaan dari ujung kepala sampai ujung kaki, dari mata, telinga, dan sampai ujungnya kepala.

2. Apa saja yang menjadi persyaratan calon jamaah haji ketika pemeriksaan kesehatan di Puskesmas ?
 - a. Jamaah haji datang ke puskesmas dengan membawa surat pengantar dari Kementrian Agama Kabupaten Sleman.
 - b. Membawa foto copy data pemeriksaan data rekam medis.
 - c. Mengisi nama lengkap dan alamat calon jamaah haji sesuai dengan ketika mendaftar haji.
 - d. Membawa pas foto berwarna 80% muka dengan background putih 4X6 = 5 lembar.
 - e. Calon jamaah haji mendaftar di pendaftaran mengikuti proses/prosedur pelayanan di puskesmas.

- f. Biaya pemeriksaan sesuai jenis atau macam pemeriksaan atau tindakan besarnya mengacu pada Perda Tarif Puskesmas.
3. Berapa kali Puskesmas Depok III memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji pada tahun 2016 ?
7 kali pelayanan.
 4. Mengapa jamaah/ Puskesmas berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan jamaah haji?
Haji itu sehat, berangkat sehat, pulangpun sehat. Mampu menjaga ketahanan fisik, tidak hanya sehat, akan tetapi mampu melakukan ritual haji wajib haji dan sunnahnya haji.
 5. Adakah SOAP puskesmas untuk pelayanan kesehatan jamaah haji ?
Ada, SOAP jamaah haji sama seperti pasien biasa.
 6. Apakah semua pelaksanaan pada tahun 2016 ini sudah berjalan sesuai SOAP (Standar Operasional Pelayanan) ?
Sudah sesuai dengan SOAP (Standar Operasional Pelayanan).
 7. Bagaimana koordinasi antara Puskesmas Depok III dengan Puskesmas yang berada di Kabupaten Sleman Yogyakarta ?
Kalau itu dinas, jadi dikumpulkan disana sebelum pemeriksaan, evaluasi, survailen, banyak yang dikomunikasikan situ dan juga kita harus mengentry data jamaah haji melalui siskohatkes (Sistem Komputerisasi Terpadu Kesehatan) website www.siskohatkes.co.id. Semua puskesmas harus melakukan entry jamaah haji melalui siskohatkes.co.id.
 8. Sarana prasarana apa saja yang diberikan oleh Puskesmas Depok III untuk para jamaah haji ?
Timbangan, tensi meter, format-format pemeriksaan data haji, rekam medis, vaksin, supvailen, tes kebugaran dengan menggunakan *stopwatch*, jika membutuhkan peralatan ronsen maka bekerja sama dengan rumah sakit pemerintah.
 9. Perencanaan apa saja yang direncanakan oleh Puskesmas Depok III ?
Perencanaan mulai dari alur pemeriksaan kesehatan jamaah haji, sarana prasarana apa saja yang dibutuhkan ketika pemeriksaan, siapa yang

melakukannya, persyaratan apa saja yang harus diharus dibawa oleh jamaah haji ketika pemeriksaan kesehatan, berapa banyak petugas yang membantu kelancaran pelayanan kesehatan di Puskesmas, dimana lokasi pelaksanaannya, kapan rencana akan dilakukan, dan bagaimana teknis pelaksanaannya.

10. Bagaimana teknis pelayanan kesehatan jamaah haji di Puskesmas ?
Dengan menunjukkan gambar Tabel 2.5 untuk memfotonya.
11. Berapa biaya yang harus dikeluarkan oleh jamaah haji dalam melakukan pemeriksaan kesehatan jamaah haji?
Sesuai Perda (Peraturan Perundang-Undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah) yang berlaku.
12. Adakah kendala selama proses pelaksanaan pelayanan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Depok III ?
Permasalahan pada tahun 2016 dalam pelaksanaan di puskesmas sudah berjalan apa adanya berjalan sesuai dengan apa yang diberikan, semua kegiatan berjalan dengan sesuai yang ditentukan, hanya pelaksanaan *rookfoot* (jalan cepat) itu dilaksanakan 2 kali seharusnya 1 kali, kadang sulit dihubungi jamaahnya, kita buat 2 kali dalam artian misalkan gimana pak dihubungi 2 kali? misalkan saya sudah memanggil, manggilnya kadang gak diangkat sesuai jadwal. nah saya nyebarkan surat, tapi ternyata yang hadir hanya separuh. seandainya 51 orang yang hadir Cuma 5 orang, separuhkan belum nah itu dipaskan. Misalkan tahap pertama itu ditentukan satu bulan sebelum pemeriksaan, terkadang jamaah belum pulang dari luar kota atau tugas kerja seperti pelayaran, waktu yang dibutuhkan adalah waktu seandainya dia tepat kan kan enak, jadi intinya jamaah tersebut tidak ada di tempat.
13. Pada tahun 2010-2016, Adakah perbedaan alur pelayanan kesehatan jamaah haji ?
Pada tahun 2010 pemeriksaan kesehatan dan vaksinasi dilakukan di rumah sakit, puskesmas hanya berhak memeriksa tahap I dan tidak adanya *rookfoot* (jalan cepat), jadi hanya memeriksa haji tahap pertama

selesai. setelah itu buku-buku kesehatan yang ada di Puskesmas yang sudah diisi disalurkan ke Dinas untuk melakukan pemeriksaan tahap kedua di rumah sakit atau dinas kesehatan. Tahun 2010 vaksin masih dilakukan di rumah sakit, tetapi survailen tetap dilakukan di rumah masing-masing.

14. Apakah Puskesmas Depok III sudah menerapkan sesuai ISO yang telah ditetapkan ? Apa perbedaan dengan Puskesmas yang sudah menerapkan ISO dengan yang belum?

Sudah, di Yogyakarta baru 2 Puskesmas yang menerapkan ISO, yaitu Puskesmas Depok III dan Puskesmas Mantijeron. Perbedaan antara puskesmas yang sudah menerapkan ISO dengan yang belum adalah jika Depok III semua data lengkap, entry data 100 %, evaluasi setiap tahun dengan audit internal dan eksternal yang langsung didatangkan dari Jakarta, terkadang kita yang datang ke Jakarta terkadang juga kita yang didatangkan dari Jakarta. Kalau internal (menanyakan kegiatan perencanaan jamaah haji), sedangkan eksternal (menanyakan pelaksanaan seberapa kepuasan untuk pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan). Termasuk mendatangkan beberapa jamaah secara acak untuk datang ke aula sebanyak 5 orang.

15. Bagaimana cara *checking* (Pemeriksaan) Puskesmas Depok III dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan jamaah haji pada tahun 2016, jika perencanaan tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan ?

Cara pemeriksaan dengan cara koordinasi ulang perencanaan tetap akan dilakukan, karena anggaran itu kan tetap ada. Tidak semudah menghapus oh ini tidak dilakukan tidak, tetapi tetap dijalankan tetapi tetap harus ada di koordinasi ulang kapan akan dilakukan dari perencanaan tersebut, karena rencana ini menyesuaikan kegiatan yang ada di Siskohatkes dan menyesuaikan yang ada ditemukan di ISO. Nek, misalkan menemukan mengapa kamu tidak menjalankan perencanaan ini? alasannya apa? ini harus dilakukan ini corone sudah paten untuk dilakukan.

16. Bagaimana harapan dan evaluasi Puskesmas Depok III dalam melayani kesehatan jamaah haji tahun 2016 ?

Proses haji itu seharusnya 2 tahun sebelumnya kita sudah mulai pembinaan, ketika sudah tahu tahun 2016 diangkat sebagai jamaah haji tapi dia terlalu padat. Sebenarnya banyak jalan untuk jamaah haji yang pos bimbing. Pos bimbing itu berada di pos bimbingan haji, ada di insitusi, ada di posyandu, jadi tinggal masuk aja. Sebenarnya tidak mencakup ketika dia naik haji, tapi sebelum dia naik haji harusnya sudah ada pembinaan yang sudah di ketahui sebelumnya. Sampai sekarang pembinaan belum ada, ketika dia berangkat tahun 2017 berarti pembinaannya dilakukan ya pas januari, tapi sebenarnya linknya sudah ada tinggal Kemenag itu ngomong loh. Seandainya 2017 ini seharusnya 2015 kita sudah tau siapa yang mau naik haji. Data 2015 untuk 2017 kita sudah bina sejak 2 tahun sebelum keberangkatan ya di masukkan di link-link tadi. Misal yang ikut KBIH kita masukkan ke KBIH, ketika ada penyakit yang menular ketika tes kebugaran itu sejak awal bisa maksimal bisa menjadi baik semua. Ya misal yang ikut di wilayah berarti masuk pos bimbing pelayanan terpadu, ya memang 2 tahun sebelum keberangkatan sudah muncul untuk di bimbing. Nah, ini menjadi Pr mbak e dalam skripsi. Jadi, dia benar siap dan benar sehat tidak ada diagnosa yang resiko tinggi (RISTI), walaupun sudah masuk inisial RISTI tidak ada tambahan pendampingan. Semua sudah ada dasarnya pembinaan 2 tahun sebelum keberangkatan , akan tetapi sampai saat ini belum terlaksana.

17. Bagaimana alur sosialisasi yang dilakukan oleh Puskesmas Depok III dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta ?

Langkah pertama sosialisasi dengan Dinkes (Dinas Kesehatan). Kedua penanggung jawab haji di Puskesmas , ketiga Staff & Pegawai Puskesmas, keempat staff Haji, dan yang terakhir jamaah haji.

18. Ada berapa banyak jamaah haji yang dilayani oleh Puskesmas Depok III?
Tahun 2016 itu awalnya 48 orang setelah banyak perubahan maka menjadi 51 orang, 2 orang meninggal dunia.



Lampiran 2

HASIL WAWANCARA

Nama : Ristianah Kadarsih
Jabatan : Jamaah Haji Depok III
Tempat : Ruang Dosen Lantai II
Hari/Tanggal : Rabu, 21 Desember 2016
Waktu : Pukul 14.30 WIB

1. Bagaimana pelayanan kesehatan jamaah haji yang diberikan oleh puskesmas Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016?

Langsung disuruh ke bagian-bagian yang mana tes pertama itu apa, kedua apa, ketiga apa, yang berkelanjutan dan sistematis, kemudian juga hmmm mereka profesional melayaninya artinya mereka langsung ketika tes darah mereka langsung mengambil darah, kemudian air seni kemudian nanti mereka juga memberika pengarahan kira-kira apa yang akan diambil kapan, jadi mereka menjelaskannya rinci harus tes kapan, diambil, kapan, kemudian nanti tes kelanjutannya itu dia sudah jelas gitu loh mbak, kemudian yang melayaninya tes sesuai dengan bidangnya. Misalkan hhhmm tes darah rutin, tes darah keseluruhan di dokter umum, terus kemudian tes gizi kepada ahli gizinya, pas harus tes kejiwaan sama psikolognya, nanti pas pencatatannya ada sendiri di bagian yang mencatat dan itu tidak boleh dicatat oleh orang lain yang memasukkan dibuku panduan kesehatan haji. Dia profesionalisme sekali sesuai dengan ketentuan ISO itu. Berarti sudah sesuai dengan ISO ya bu? Kemungkinan iya, karena saya melihat orang yang bapak petugas yang memasukkan data itu dia harus training dulu, gitu gitu. ibu kapan melaksanakannya itu ? 20 Agustus 2016, itu berarti ibu di oper ke Rumah Sakit Harjolutito. Habis tahap pertama itu ibu tes fisik di UNY, terus habis tes fisik

langsung ke Harjolutomo lagi untuk tes kesehatan tapi tidak cek darah sama suntik vaksin meningitis dan influenza,berhubung ibu sudah melakukan suntik vaksin meningitis maka hanya melakukan satu tahap saja, dikarenakan pemeriksaan tahap dua itu vaksin meningitis.

2. Apakah puskesmas memberikan dengan segera, tepat dan memuaskan bagi jamaah haji?

Semua tanggap dan semua profesional, dan cepat, tidak banyak menunggu, jika tidak ada dokternya maka dibilangi diganti hari apa.

3. Apakah karyawan puskesmas dapat memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan?

Sudah, cara berbicaranya tidak kemana-mana jadi sesuai tugas mereka, terus cara menyapa mereka baik, senyum, ramah, sopan, dan sudah menerapkan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun). Penilaian pelayanan yang diberikan 98 % untuk Depok III.

4. Apakah para karyawan dapat memahami kebutuhan jamaah haji?

Sudah memenuhi, jamaah sudah mengetahui kelemahan tubuh dia apa, apakah punya sakit jantung dan penyakit yang membahayakan. Dapat memberikan arahan dan nasehat sesuai kondisi jamaah dan kebutuhan tentang kesehatan jamaah.

5. Apakah sarana prasarana di puskesmas sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan jamaah haji?

Ketersediaan sarana prasarana yang disediakan tertentu mba, dibawah usia 40 tahun sudah memenuhi tapi kalau untuk 40 tahun ke atas belum memenuhi, misalkan tes tindakan penyakit jantrung apa tidak itu kan beda mba, belum tentu puskesmas itu punya gitu loh, ya itu kan di peruntukkan 40 tahun ke atas. Nanti pemeriksaan 40 tahun ke atas dirujuk ke laboratorium terpilih.

Lampiran 3



Foto Bersama dengan Bapak Wahid Nur Hidayat



Wawancara dengan Ibu Ristianah Kadarsih



Foto Bersama dengan Bapak Gatot Subroto



Foto Puskesmas Depok III



Foto didepan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman



Ruang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Depok III

DAFTAR JAMAAH HAJI PUSKESMAS DEPOK III

NO	PORSI	NAMA	JK	TGL LAHIR	ALAMAT	DESA	PUSKESMAS
1	1200033977	SITI ROCHMAWATI ZAELANI	P	07/08/1971	JL. BABARSARI KOMP PJKA 20 TAMBAKBAYAN	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
2	1200033978	EDY PURWANTO PRAMUJI	L	12/05/1959	JL. BABARSARI KOMP PJKA 20 TAMBAKBAYAN	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
3	1200034049	HASIM AS'ARI ACHMAD YASIN SE MM	L	03/06/1968	GG. PANDEGA MANDALA 12 B MANGGUNG RT. 12	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
4	1200034050	HERNAWATI SETYANINGSIH SOEWARNO SE	P	19/11/1968	GG. PANDEGA MANDALA 12 B MANGGUNG RT. 12	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
5	1200034219	IBNU PURCAHYO HENDRANINGTYAS	L	11/12/1974	GG. BROMO 21 MRICAN RT. 03 RW. 02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
6	1200034220	TITA PUSPITA HIDAYAT	P	13/03/1977	GG. BROMO 21 MRICAN RT. 03 RW. 02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
7	1200034226	PRIYANTO SUBEKTI SOEWARDI MBA	L	12/08/1956	GG. KOLOBENDONO 18 A PRINGGODANI MRICAN	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
8	1200034247	TRI WIBAWA RADJIJA DIRJASUSANTO DR PHD	L	28/03/1970	JL. AFFANDI PELEM KECUT CT.X/31 RT. 13/4	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
9	1200034248	RETNO MULIAWATI SUGENG SSI APT	P	22/03/1972	JL. AFFANDI PELEMKECUT CT X/31 RT.13/4	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
10	1200034445	DJOKO TRI NUGROHO ST	L	23/02/1972	JL. LESANPURA G.2 KUNINGAN KARANGMALANG	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
11	1200034446	ROOSANA NOVIANTINI BOEDIROEN S.IP	P	10/11/1971	JL. LESANPURA G.2 KUNINGAN KARANGMALANG	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
12	1200034479	BADERUN ZAINAL ALI	L	17/01/1952	KARANGMALANG E.18 RT. 06 RW. 02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
13	1200034481	SRI WURYANI GUNADI DRA	P	16/06/1952	KARANGMALANG E-18 RT. 06 RW. 02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
14	1200034482	KUSMIYATI SUWADI ASMO DIKROMO	P	25/02/1962	KARANGMALANG E-18 RT. 06 RW. 02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
15	1200034510	SITI SYAFAIL CHAMAMI SE	P	04/06/1974	GLENDONGAN TB. 12 4 TAMBAKBAYAN RT. 12	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
16	1200034511	SETYO BUDI SAPUTRO	L	29/05/1973	GLENDONGAN TB 12 4 TAMBAKBAYAN RT. 12 RW	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
17	1200034512	SUMI MENTO SUDARMO	P	31/12/1943	GLENDONGAN TB 12 4 TAMBAKBAYAN	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
18	1200034524	HARDJU SUKARTO DJIRIN	P	12/06/1935	GG. FLAMBOYAN CT X/20 KARANGASEM	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
19	1200034525	SUHARTINI TRESNO MUHARTO	P	07/07/1959	JL. AFFANDI PELEM KECUT CT. X/13 SANTREN	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
20	1200034663	SRI NARMINI SISWO SUDARMO DRA	P	17/05/1956	SAREN 54 TEMPEL RT. 02 RW. 01	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
21	1200034664	IMAM DAHRONI DARWIS ASRORI,IR	L	10/10/1948	SAREN NO.54 TEMPEL RT.02 RW.01	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
22	1200034711	MAIRIYAH AL MAIDIN	L	31/12/1959	JANTI RT.05 RW.03	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
23	1200034713	SATRUNI ISMAIL TAKJIL	P	07/01/1969	JANTI RT.05 RW.03	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
24	1200034735	NUGROHO INDRATMOKO SUTRISNO ST. MT	L	02/10/1969	CT XIX TAMAN MUTIARA 6 KLEDOKAN RT. 01	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
25	1200034737	TETY HARTATIK SUTOMO S.PT PH.D	P	10/03/1969	CT XIX TAMAN MUTIARA 6 KLEDOKAN RT. 01	CATURTUNGGAL	DEPOK-3

26	1200035146	SULASTRI MARTO REJO	P	17/09/1957	JL. NOGOMUDO 272 GOWOK RT. 08 RW. 04	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
27	1200035186	USMAN VELMI ANDRIYANTO SE	L	04/05/1977	JL. NOGOMUDO 214 GOWOK RT. 06 RW. 03	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
28	1200035237	ANDI TRIAWAN WARISMUN YUWONO DRG.SP.	L	24/03/1970	PERUM POLRI BLOK C.4 137 GOWOK RT. 12 RW	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
29	1200035238	ANNE HANDRINI DEWI DRG. M.KES	P	07/02/1971	PERUM POLRI C.4 137 GOWOK RT. 12 RW. 05	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
30	1200035444	WARJINI ATMOWIJOYO KUDOMONDRO	L	10/03/1953	PRINGGONDANI 13-A MRICAN RT.13 RW.03	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
31	1200035445	ENDANG MURWATI REJO PAWIRO	P	01/11/1962	PRINGGONDANI 13-A MRICAN RT.13 RW.03	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
32	1200035510	DRG. DESI TRIMIASTUTI WAHYUNINGSIH,SPBM	P	05/12/1963	JANTI BARU GG.VET. 11/38 JANTI RT.13/06	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
33	1200035579	HASTO NUGROHO RADEN, SE	L	20/07/1963	KOMPLEKS POLRI E1/211 RT. 13 RW. 05	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
34	1200035580	UTARI TOEKIRAN SOMO DIMEJO	P	05/10/1968	KOMPLEKS POLRI E1/21 GOWOK RT. 13 RW. 05	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
35	1200035635	SYAHRIL LUTAN JAMAL	L	06/05/1949	JAKAL KM.5.6 PANDEGA DUTA I/28 RT, 11	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
36	1200035674	MARTINI MULYO PAWIRO	P	03/04/1960	SAMIRONO CT. 6/329 RT. 05 RW. 02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
37	1200035675	HERMANSYAH MUHAMMAD SIDIK DRS	L	10/11/1958	SAMIRONO CT 6/329 RT. 05 RW. 02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
38	1200035780	MURYATI HADI SISWANTO	P	06/08/1958	SAREN NO.96 TEMPEL RT.03 RW.01	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
39	1200036000	FUAT THOBRANI BASUKI SUKARNO	L	15/04/1967	BABARSARI TB. 16/2 TAMBAKBAYAN RT. 16	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
40	1200036003	SRI PURWATI DEMO HADI SUPRAPTO	P	14/05/1972	BABARSARI TB. 16/ 2 C RT. 16 RW. 05	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
41	1200036177	SUNARTI KARTO WIDJOJO	P	20/03/1942	KLEBENGAN CT. VIII BLOK. D.16 RT. 08/02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
42	1200036245	SUNARDI MUH ALI S.AG	L	12/02/1959	PERUM SDN DERESAN SANTREN RT. 14 RW. 05	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
43	1200036246	SUGIYARNI PAWIRO SEMEDI S.PD.I	P	06/08/1961	PERUM SDN DERESAN SANTREN RT. 14 RW. 05	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
44	1200036291	SAYEM MARTO REJO	P	31/12/1945	KARANGMALANG RT. 05 RW. 02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
45	1200036293	RAJIYEM ATMO REJO	P	19/09/1954	KARANGMALANG BLOK D 10 RT. 05 RW. 02	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
46	1200036424	HESTIATI KUSUMANINGSIH HARYANTO	P	04/02/1963	JL. SETURAN RAYA 99 RT. 14 RW. 04	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
47	1200036425	TOTO SADWANANTO TUGIO DRS	L	26/10/1957	JL. SETURAN RAYA 99 RT. 14 RW. 04	CATURTUNGGAL	DEPOK-3
48	1200036428	SUDARMI RADIYOUTOMO MANGUNKARIYO	P	12/08/1958	JL.MATAHARI CT X NO.36-A RT.11 RW.03	CATURTUNGGAL	DEPOK-3

LAPORAN HASIL PELACAKAN KARTU KEWASPADAAN KESEHATAN JAMAAH HAJI (K3JH) TAHUN 2016

Kabupaten : Sleman
 Propinsi : DIY

NO	NAMA PUSKESMAS	JUMLAH PELACAKAN		Hasil Pelacakan				Keterangan
		DILAKUKAN	TIDAK DILAKUKAN	Sehat	Demam	Bercak Merah	Lain-lain	
1	Pusat Kesehatan Masyarakat Depok III	51	0	34			16 haji kena penyakit batuk	1 meninggal dg dx NHL di RS Panti Rapih

Sleman,
 Kepala UPT Pusat Kesehatan Masyarakat
 Depok III

Toto Suharto SKM.M.Kes
 NIP. 19680512 198903 1 015



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800
Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 3453 / 2016

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata, Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
Nomor : 070/Kesbang/3321/2016 Tanggal : 26 September 2016
Hal : Rekomendasi Penelitian

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : NUR HASANAH
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 13240006
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Alamat Rumah : Kamal Kali Deres Jakarta Barat
No. Telp / HP : 083865842840
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMAAH HAJI DI DINAS
KESEHATAN KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2016
Lokasi : DINKES Kabupaten Sleman
Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 26 September 2016 s/d 26 Desember 2016

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 26 September 2016

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

n.b
Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan



ERNY MARYATUN, S.IP, MT

Penyidik IV/a

NIP 19720411 199603 2 003

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Sleman
3. Kepala Bag. Kesra Setda Kab. Sleman
4. Kabid. Sosial & Pemerintahan Bappeda Kab. Sleman
5. Dekan Fak. Dakwah & Komunikasi UIN SUKA Yk.
6. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
 Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
 YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/N/304/9/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI** Nomor : **B-1216/UN.02/DD.1/PN.01.1/09/2016**
 Tanggal : **21 SEPTEMBER 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **NUR HASANAH** NIP/NIM : **13240006**
 Alamat : **FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, MD, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
 Judul : **MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMA'AH HAJI DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2016**
 Lokasi : **DINAS KESEHATAN DIY**
 Waktu : **26 SEPTEMBER 2016 s/d 26 DESEMBER 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprovo.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprovo.go.id;
5. Ijin yang diborikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
 Pada tanggal **26 SEPTEMBER 2016**
 A.n Sekretaris Daerah
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan
 Ub.
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI SLEMAN C.Q KA. BAKESBANGLINMAS SLEMAN
3. DINAS KESEHATAN DIY
4. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
5. YANG BERSANGKUTAN

SERTIFIKAT

No: /PAN.OPAK-UIN-SUKA/VIII/13
diberikan kepada :

sebagai :
PESERTA

dalam kegiatan Orientasi Pengenalan Akademik dan Kampus (OPAK)
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta

dengan tema :

"Menciptakan Gerakan Mahasiswa yang Berasaskan Ahl As-Sunnah Wa Al-Jama'ah
Untuk Mengawal Ke-Indonesiaan"

Mengetahui,
Wakil Rektor

Bid. Akademik dan Kemahasiswaan

Presiden DEMASUN Sunan Kalijaga



Dr. Sekar Ayu Aryani, M. Ag.
NIP. 19591218 198703 2 001

Syaefudin Ahrom Al-Ayubbi
NIM. 09470163

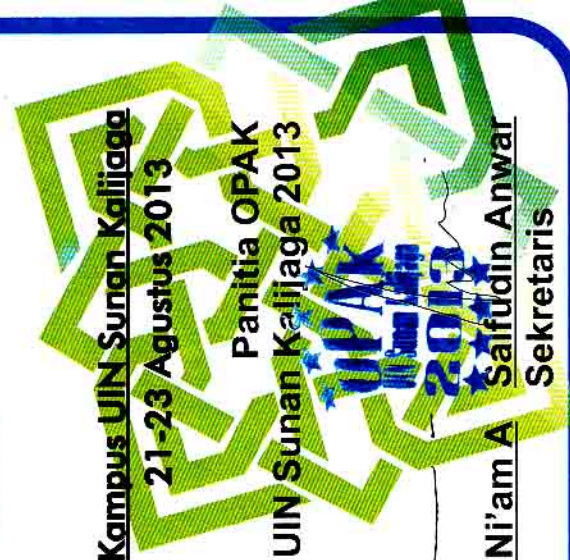
Dawamun Ni'am A
Ketua

Saifudin Anwar
Sekretaris



Kampus UIN Sunan Kalijaga
21-23 Agustus 2013

Panitia OPAK
UIN Sunan Kalijaga 2013





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 515836, Email: dakwah@uin-sukg.ac.id

SERTIFIKAT

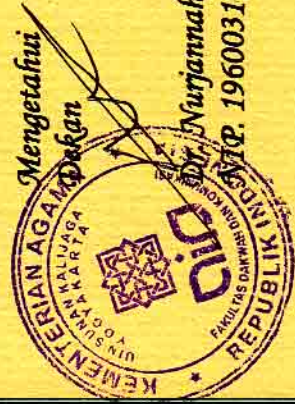
Nomor : B-002/Un.02/MD/TU.00.2/ 01/2017

Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyatakan bahwa :

**Nur Hasanah
NIM : 13240006**

dinyatakan **LULUS** dalam **Praktikum Profesi Manajemen Dakwah** yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tanggal 25 Oktober s.d 4 25 Nopember 2016, dengan nilai : **A**

Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Yogyakarta, 16 Januari 2017
Ketua Program Studi

Drs. Muhammad Rasyid Ridla, M.S.i
NTP. 19670104 199303 1 003

Dr. Nurjannah, M.Si
NTP. 19600310 198703 2 001

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Nur Hasanah
 NIM : 13240006
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	85	B
2.	Microsoft Excel	35	E
3.	Microsoft Power Point	90	A
4.	Internet	90	A
5.	Total Nilai	75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 21 April 2016

Yogyakarta, 21 April 2016



Yogyakarta, 21 April 2016
 Kepala PTIPD
 UIN Sunan Kalijaga
 Yogyakarta
 (PTIPD) NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Angka	Huruf	Predikat
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.25.9896/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **NUR HASANAH**
Date of Birth : **August 30, 1995**
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **March 18, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	43
Structure & Written Expression	44
Reading Comprehension	47
Total Score	447

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, March 18, 2016

Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



شهادة

اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.26.6331/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Nur Hasanah
تاريخ الميلاد : ٣٠ أغسطس ١٩٩٥

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١ مارس ٢٠١٦، وحصلت على درجة :

٤٤	فهم المسموع
٥١	التراكيب النجوية و التعبيرات الكتابية
٢٨	فهم المقروء
٤١٠	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ١ مارس ٢٠١٦

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Pd.

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٠٩١٥١٩٩٨.٣١٠٠٥



LABORATORIUM AGAMA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

NUR HASANAH

13240006

LULUS

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. H. Waryono, M.Ag.

NIP. 19701010 199903 1 002

Yogyakarta, 31 Oktober 2014
Ketua

Dr. Sriharini M.Si

NIP. 19710526 199703 2 001



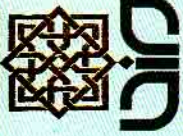
INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



Nomor: UIN.02/R.1/PP.00.9/2752.a/2013

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : NUR HASANAH
NIM : 13240006
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2013/2014

Tanggal 27 s.d. 29 Agustus 2013 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2013
a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Sekar Ayu Aryani, M.Ag.
NIP. 19591218 197803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

8

Nomor: UIN.02/L.3/PM.03.1/P3.619/2016

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada :

Nama : Nur Hasanah
Tempat, dan Tanggal Lahir : Tangerang, 30 Agustus 1995
Nomor Induk Mahasiswa : 13240006
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2015/2016 (Angkatan ke-89), di :

Lokasi : Hargowilis
Kecamatan : Kokap
Kabupaten/Kota : Kab. Kulonprogo
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 20 Juni s.d. 31 Juli 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,75 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 15 September 2016

Ketua,

Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.

NIP. : 19720912 200112 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Nur Hasanah
Tempat/Tgl. Lahir : Tangerang, 30 Agustus 1995
Alamat : Pondok Pesantren Wahid Hasyim Depok Sleman
Yogyakarta
Nama Ayah : Salim Hermawan
Nama Ibu : Minah
No HP : 085310915051
E-mail : nur.hasanah3088@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. MI Sulamunnajah Jakarta Barat
 - b. SMP Daar El Qolam, Gintung Jayanti Tangerang Banten
 - c. MA Daar El Qolam, Gintung Jayanti Tangerang Banten
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. Pondok Pesantren Daar El Qolam, Gintung Jayanti Tangerang
 - b. Madrasah Diniyah Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta
 - c. Ma'had Aly Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta

C. Pengalaman Organisasi

1. Pusat Studi Pengembangan Bahasa Wahid Hasyim
2. Foreign Language Club

Yogyakarta, 30 Januari 2017

Nur Hasanah
NIM. 13240006