

**MANAJEMEN PELAYANAN PENYELENGGARAAN KESEHATAN
JEMAAH HAJI REGULER DI DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANTUL TAHUN 2022**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Ayu Nurul Syafitri
19102040024**

Pembimbing:

**Drs. Noor Hamid, M.Pd. I
NIP 19611208 198603 1 003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2023**

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-929/Un.02/DD/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PENYELENGGARAAN KESEHATAN JEMAAH HAJI
REGULER DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AYU NURUL SYAFITRI
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040024
Telah diujikan pada : Kamis, 25 Mei 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 64814fd00b5e7



Penguji I
Dr. Hikmah Endraswati, S.E.,M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6481080c37533



Penguji II
Aris Risdiana, S.Sos.I., MM
SIGNED

Valid ID: 6475fca918424



Yogyakarta, 25 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64828de7991e5

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230,
Email. fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
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 : Ayu Nurul Syafitri

NIM : 19102040024

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Starata satu Program Studi Manajemen Dakwah.

Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 18 Mei 2023

Menyetujui

Ketua Prodi MD

Dosen Pembimbing


H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si
NIP: 19690227 2000312 001


Drs. Noor Hamid, M.Pd. I
NIP: 19611208 198603 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Nurul Syafitri
NIM : 19102040024
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 12 Mei 2023

Yang menyatakan



Ayu Nurul Syafitri
NIM. 19102040024

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

(97)

“Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa yang mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu dari seluruh alam.

(Ali Imran:97).¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Kudus: 2006), hlm. 62

KATA PENGANTAR

Puja serta puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan baginda Nabi besar Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umat islam sehingga menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan dunia dan akhirat.

Alhamdulillah dalam waktu kurang lebih enam bulan, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022”. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Selesaiannya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada dukungan, bantuan serta doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan rasa hormat dan kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Drs. H. Noor Hamid, M.Pd. I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, membimbing dan memberikan masukan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah membantu dan membimbing peneliti selama perkuliahan, serta telah meluangkan waktunya dan membantu peneliti mengusulkan judul skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan banyak nasehat dan bekal ilmu yang bermanfaat serta telah membimbing peneliti selama perkuliahan sehingga dapat mencapai gelar sarjana.
7. Seluruh Staf TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya TU Program Studi Manajemen Dakwah.
8. Ibu Tri Wahyuni selaku Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan, Bapak Krisnawan selaku staff pada Seksi Pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dan petugas Puskesmas Sewon I dan Banguntapan III
9. Orang tuaku yang tercinta, bapak tersayang Asmadi dan ibu tersayang Endang Lestari. Terimakasih atas ketulusan doa, dukungan, motivasi serta finansial sehingga mempermudah peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Saudara kandungku tercinta, kakak tersayang Rahmat Fauzi Santoso dan adik tersayang Aulia Rachma Dewi yang telah memberikan dukungan dan doa.

11. Sahabatku, Agil Merry Angela, Yunita Awalia, Maya Latifah, Andriyani, Elistia, Fiani Hawa. Terimakasih telah sabar dalam mendengar keluh kesah saya dan telah memberikan banyak dukungan, doa, semangat kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Semua teman-teman program studi Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2019. Terimakasih atas dukungan dan doanya. Semoga kalian dimudahkan dan dilancarkan di masa depan.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita semua di ridhoi, diberkahi dan selalu diberikan kesehatan oleh Allah SWT, aamiin.

Tanpa dukungan mereka semua, skripsi ini hanyalah sebuah tulisan yang tidak bermakna dan tidak akan terwujud. Semoga sebuah karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, peneliti maupun pembaca. Peneliti mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari semua pihak untuk penulisan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 12 Mei 2023
Peneliti

Ayu Nurul Syafitri
NIM. 19102040024

ABSTRAK

Ayu Nurul Syafitri, Nim. 19102040024, 2022. Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022. Skripsi, Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Latar belakang pada penelitian ini adalah Penyelenggara ibadah haji tahun 2022 pasca pandemi *covid-19* terkesan mendadak dalam pelaksanaannya, Karena pemberian kuota haji oleh pemerintah Arab Saudi tahun 2022 diberikan bulan April 2022, sedangkan pemberangkatan jemaah haji dimulai pada bulan juli 2022. Dengan kondisi seperti ini, maka untuk mempersiapkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji harus dikondisikan secara optimal, termasuk pelayanan kesehatan jemaah haji yang masuk pada kuota keberangkatan tahun 2022. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara mendalam bagaimana manajemen pelayanan penyelenggaraan kesehatan jemaah haji reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian untuk mendapatkan keabsahan data yang ditampilkan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen pelayanan penyelenggaraan kesehatan jemaah haji reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul telah dilaksanakan dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan menetapkan ukuran standar pengawasan

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Penyelenggaraan Kesehatan Haji dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	4
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	10
F. Metode Penelitian	18
G. Sistematika Pembahasan.....	25
BAB II	27
GAMBARAN UMUM	27
A. Profil Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	27
B. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	29
C. Tujuan dan Sasaran Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	31
D. Strategi dan Kebijakan	32
E. Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	35
F. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.....	36
G. Sarana dan Prasarana	45
BAB III.....	50

PEMBAHASAN	50
A. Perencanaan (<i>Planning</i>)	50
B. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>).....	56
C. Penggerakan (<i>Actuating</i>).....	63
D. Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	88
BAB IV	89
PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

1.1 Triangulasi Sumber Data.....	24
1.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	25
2.1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.....	38



DAFTAR TABEL

2.1 Tujuan Dan Sasaran Jangka Menengah	31
2.2 Tujuan, Sasaran dan Kebijakan.....	32
2.3 Data Sarana dan Prasarana	45
3.1 Susunan Tim Penyelenggaraan Kesehatan Haji.....	58
3.2 Data Jemaah Haji	64
3.3 Data Jemaah Haji berdasarkan Jenis Kelamin	71
3.4 Data Penyakit Jemaah Haji	71
3.5 Hasil Pemeriksaan Tahap Kedua	79
3.6 Keterangan Warna.....	80
3.7 Data Jemaah Terlambat.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan kewajiban manusia terhadap Allah SWT, karena ibadah haji termasuk rukun Islam ke lima. Ibadah haji diwajibkan kepada umat muslim bagi orang yang mampu istithaah, baik mampu secara fisik, finansial, maupun mental dalam melakukan perjalanan ke Baitullah. Adapun salah satu syarat istithaah bagi jemaah haji dari segi fisik yaitu harus memiliki kesehatan tubuh yang kuat dan sehat selama menunaikan ibadah haji di tanah suci. Dengan demikian, istithaah menjadi hal penting dalam pelaksanaan ibadah haji.

Kemampuan fisik menjadi salah satu syarat wajib mengerjakan haji, karena ibadah haji tidak hanya ibadah yang berkaitan dengan ibadah rohaniyah saja tetapi termasuk ibadah badaniyah. Kesehatan adalah modal perjalanan ibadah haji, tanpa kondisi kesehatan yang memadai maka proses ritual peribadatan menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu setiap jemaah haji perlu menyiapkan dan mempertahankan diri agar memiliki status kesehatan yang optimal.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah pasal 3 yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jemaah haji dan umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggara ibadah haji dan umrah.

Pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang diberikan kepada jemaah haji, bukan hanya untuk yang bersifat umum, tetapi juga yang bersifat kesehatan. Sehingga penyelenggara kesehatan haji merupakan kesatuan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kesehatan kepada jemaah haji sejak di tanah air dan selama di Arab Saudi.²

Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan kesehatan haji dari tingkat kecamatan hingga tingkat provinsi tercantum dalam Undang-Undang Penyelenggaraan Kesehatan Haji Nomor 62 Tahun 2016. Pelayanan kesehatan haji sangat penting untuk diperhatikan karena ibadah haji membutuhkan banyak tenaga dan harus dipikirkan secara matang agar aktivitas tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pelayanan dipandang sebagai salah satu cara untuk mempermudah aktivitas penyelenggaraan kesehatan haji.

Pelayanan dapat diartikan sebagai bantuan kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan, baik dalam bentuk pelayanan lisan, tulisan maupun perbuatan. Dalam pelaksanaan pelayanan haji meliputi, pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.³ Pelayanan kesehatan haji adalah pelayanan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jemaah haji yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi kesehatan jemaah haji sebelum keberangkatan, menjaga agar jemaah haji dalam kondisi sehat selama

² Kementerian Kesehatan RI, Pemeriksaan dan Pembinaan Kesehatan Haji, 2017, hlm. 1.

³ Abdul dan Kustini Aziz, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22.

menunaikan ibadah haji sampai tiba kembali di tanah air, serta mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar atau masuk oleh jemaah haji.

Penyelenggara ibadah haji tahun 2022 pasca pandemi *covid-19* terkesan mendadak dalam pelaksanaannya, Karena pemberian kuota haji oleh pemerintah Arab Saudi tahun 2022 diberikan bulan April 2022, sedangkan pemberangkatan jemaah haji dimulai pada bulan juli 2022.⁴ Dengan kondisi seperti ini, maka untuk mempersiapkan segala sesuatunya terkait dengan penyelenggara ibadah haji harus dikondisikan secara optimal, termasuk pelayanan kesehatan jemaah haji yang masuk pada kuota keberangkatan tahun 2022. Selain itu problematika pelaksanaan haji di Indonesia setiap tahun ada jemaah haji yang sakit bahkan meninggal, dikarenakan beberapa faktor penyebab terjadinya kesehatan jemaah haji terganggu. Kementerian kesehatan mencatat sebanyak 58 jemaah haji meninggal dunia per minggu. Adapun mayoritas penyebab kematian jemaah haji diakibatkan penyakit jantung.⁵

Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul merupakan salah satu layanan kesehatan di Kabupaten Bantul dengan memberikan pelayanan yang ramah dan baik kepada masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dan hasil wawancara dengan bapak Krisnawan bidang pelayanan Kesehatan di Dinas

⁴Wahyu Gilang Putranto, Kuota Haji Indonesia 2022 dari Pemerintah Arab Saudi Tak Bisa Dinegosiasi, <https://www.tribunnews.com/haji/2022/05/06/kuota-haji-indonesia-2022-dari-pemerintah-arab-saudi-tak-bisa-dinegosiasi> diakses pada tanggal 26 November 2022.

⁵ Zintan Prihatini, Kemenkes: 58 Jemaah Haji Meninggal Dunia, Penyakit Jantung jadi Penyebab Terbanyak, <https://www.kompas.com/sains/read/2022/07/18/130300123/kemenkes--58-jemaah-haji-meninggal-dunia-penyakit-jantung-jadi-penyebab?page=all> diakses pada tanggal 05 Desember 2022.

Kesehatan Kabupaten Bantul, menjelaskan bahwa Dinas Kesehatan Bantul mempunyai peranan penting dalam pelayanan kesehatan haji, karena menjadi salah satu faktor utama dalam mengelola pelayanan kesehatan haji, agar jemaah dapat berangkat ke tanah suci, sedang perjalanan dan pulang ke tanah air dalam keadaan sehat. Pada tahun 2022, Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul mendapat kendala dalam proses pelayanan kepada jemaah haji, dikarenakan jemaah haji berada diluar Bantul yang menyebabkan proses pelayanan kesehatan haji sedikit terhambat. Hal ini dijelaskan lebih lanjut di tabel 3.7 pada pembahasan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut dan mendalam untuk mengetahui *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

“Bagaimana Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022?”

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan

Kesehatan Jemaah Haji Reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu Manajemen Dakwah dalam kajian mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat menambah cakrawala dan menjadi bahan informasi ilmiah bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang hendak mengetahui pelayanan kesehatan jemaah haji yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

b. Secara Praktis

1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang pelayanan kesehatan jemaah haji yang diterapkan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

2) Bagi Dinas Kesehatan Bantul

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur pertimbangan dan bahan evaluasi dalam merumuskan perencanaan dalam pelayanan kesehatan jemaah haji yang lebih optimal pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

3) Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen Dakwah

Memberikan informasi dan kontribusi praktis dalam mengoptimalkan peran ilmu pelayanan kesehatan dalam ibadah haji dan umrah.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berfungsi untuk menunjukkan keaslian dan membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan tinjauan yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, peneliti menemukan skripsi dan jurnal yang memiliki keterkaitan antar tema yang diangkat penelitian sebagai berikut:

Pertama, Skripsi yang disusun oleh Maratus Solehah, mahasiswi Universitas Islam Negeri Yogyakarta Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dengan penelitiannya berjudul “Manajemen Penetapan Istitaah Kesehatan Calon Jemaah Haji Oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Tahun 2018”. Penelitian ini menjelaskan tentang proses manajemen penetapan istitaah calon jemaah haji meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, proses manajemen penetapan istitaah kesehatan calon kesehatan jemaah haji ini berdasarkan peraturan menteri kesehatan Nomor 15 Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan dan menguraikan data secara sistematis. Penelitian ini mengenai fungsi manajemen yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dalam melakukan penetapan istitaah kesehatan calon jemaah.

Persamaan dalam penelitian ini dalam proses manajemen yang dilakukan dalam penetapan istitaah kesehatan calon jemaah haji meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Serta membahas tentang kesehatan jemaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji. Dalam penelitian ini sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang mana pengumpulan data yang dipadu dengan fakta-fakta yang ditemukan saat penelitian di lapangan.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu objek penelitiannya di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta serta subjek penelitiannya. Adapun hasil penelitiannya bahwa Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta telah melakukan proses namun dalam pelaksanaannya kuantitas pemeriksaannya dan pembinaannya belum sesuai dengan peraturan menteri kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 tentang istitaah kesehatan jemaah haji.⁶

Kedua, Skripsi yang disusun oleh Cahaya Nurhidayat, mahasiswa Universitas Islam Negeri Kota Yogyakarta Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dengan penelitiannya berjudul “Manajemen Pada Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Tahun 2018”. Penelitian ini menjelaskan tentang proses manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. Proses manajemen pada pelayanan kesehatan jemaah haji ini

⁶ Maratus Sholehah, *Manajemen Penetapan Istitaah Kesehatan Calon Jemaah Haji Oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018)

berdasarkan peraturan menteri kesehatan Nomor 15 Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan dan menguraikan data secara sistematis. Penelitian ini mengenai fungsi manajemen yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dalam melakukan pelayanan kesehatan jemaah haji.

Persamaan dalam penelitian ini dalam proses manajemen yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan calon jemaah haji meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Serta membahas tentang kesehatan jemaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji. Dalam penelitian ini sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang mana pengumpulan data yang dipadu dengan fakta-fakta yang ditemukan saat penelitian di lapangan.

Perbedaan dari penelitian ini yaitu objek penelitiannya di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. Hasil penelitiannya bahwa Dinas Kota Yogyakarta dapat menerapkan pemeriksaan kesehatan jemaah haji dua tahun sebelum keberangkatan agar jemaah haji yang memiliki penyakit berisiko tinggi dapat memaksimalkan pembinaan kesehatan dengan waktu yang lama guna memenuhi syarat istitaah kesehatan haji.⁷

Ketiga, Jurnal oleh Purwita Dwi, Eri Witcahyo dan Yennike Tri Herawati, Jurnal Penelitian Kesehatan Vol. 13, No. 1, Januari 2020, yang berjudul Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Puskesmas Kalisat

⁷ Cahaya Nurhidayat, *Manajemen pada Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Tahun 2018*, Skripsi, (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini menguraikan tentang perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan evaluasi dalam penyelenggaraan kesehatan haji. Puskesmas melakukan koordinasi dengan dinas kesehatan, rumah sakit dan laboratorium piramida, sedangkan dinas kesehatan Kabupaten Jember melakukan koordinasi dengan kementerian agama dan TKHI. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif serta pengambilan data dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa perencanaan dalam penyelenggaraan kesehatan haji dilakukan sesuai dengan regulasi pemerintah, namun masih terdapat jemaah haji yang tidak terdaftar dalam BPJS kesehatan.⁸

Keempat, Skripsi yang disusun oleh Muhammad Haikal Fiqry mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin jurusan Manajemen Dakwah fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dengan penelitiannya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin Tahun 2021”. Penelitian ini menjelaskan tentang proses manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. Proses manajemen pada pelayanan kesehatan jemaah haji ini berdasarkan peraturan menteri kesehatan Nomor 15 Tahun 2016.

Persamaan dalam penelitian ini dalam proses manajemen yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan calon jemaah haji meliputi proses perencanaan,

⁸ Purwita Dwi, Eri Witcahyo dan Yennike Tri Herawati, Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Puskesmas Kalisat kabupaten Jember, *Jurnal Penelitian Kesehatan*, (Jember: Universitas Negeri Jember, 2020), vol. 13, no. 1.

pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Serta membahas tentang kesehatan jemaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji. Dalam penelitian ini sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang mana pengumpulan data yang dipadu dengan fakta-fakta yang ditemukan saat penelitian di lapangan.

Perbedaan dari penelitian ini yaitu objek penelitiannya di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. Hasil penelitiannya bahwa Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti adanya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Namun disisi lain masih ada kendala dalam proses pelayanan kesehatan jemaah haji terutama pada tahap proses pemeriksaan kesehatan pada jemaah haji, dikarenakan adanya penambahan kuota jemaah haji.⁹

Demikian tinjauan pustaka yang peneliti lakukan, dimana terdapat perbedaan antara pembahasan peneliti dengan skripsi atau jurnal terdahulu. Perbedaan ini terdapat pada objek penelitian, latar belakang permasalahan, sehingga akan memiliki karakteristik hasil yang berbeda seperti pelaksanaan manajemen pelayanan kesehatan haji yaitu pada aspek proses pemeriksaan dari tahap I dan tahap II yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Manajemen

a. Pengertian Manajemen

⁹ Muhammad Haikal Fiqry, *Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin Tahun 2021*, Skripsi (Banjarmasin: UIN Antasari), 2021.

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari berbagai bahasa, yang pertama yaitu dari bahasa Prancis kuno yakni *management*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Dalam bahasa Italia, yaitu *meneggiare* yang memiliki arti mengendalikan. Sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola atau mengatur.¹⁰

Sedangkan manajemen menurut dari beberapa ahli, bahwa pengertian manajemen yakni menurut George R Terry yang dikutip dari Yaya Ruyatnasih, manajemen merupakan suatu proses yang khas terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹¹

Menurut John F. Mee yang dikutip dari Roni Angger Aditama, manajemen adalah seni mencapai hasil yang maksimal dengan usaha minimal supaya tercapai kesejaterahan dan kebahagiaan maksimal, baik pemimpin maupun para pekerja, serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat.¹²

¹⁰ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), hlm. 1.

¹¹ Yaya Ruyatnasih dan Liya Megawati, *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi dan Kasus*, (Yogyakarta: CV Absolute Media, 2018), hlm. 3.

¹² Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), hlm. 2.

Menurut James A. F Stoner yang dikutip dari Roni Angger Aditama, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi yang lain, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹³

Dari beberapa pengertian manajemen menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan dengan menjalankan setiap fungsinya yakni perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengendalian.

b. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merupakan bagian dasar yang akan selalu ada dan melekat pada proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh pemimpin dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Selain itu fungsi manajemen memiliki peranan khusus dan bersifat saling menunjang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut George R. Terry dalam bukunya membagi empat fungsi dasar manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan).¹⁴

1) *Planning* (Perencanaan)¹⁵

¹³ *Ibid.*, hlm. 2.

¹⁴ Arman Maulana, S.Sy., M.M dan Siti Rosmayati, SST., M.M, *Manajemen Koperasi (Teori dan Latihan Pengelolaan Organisasi Koperasi)*, (Bandung, Guepedia:2020), hlm. 10.

¹⁵ *Ibid.*, hal 11.

Perencanaan adalah pemilih fakta dan penghubung fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)¹⁶

Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor *physic* yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkannya.

3) *Actuating* (Pelaksanaan/Penggerakan)¹⁷

Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pemimpin.

4) *Controlling* (Pengawasan)¹⁸

¹⁶ *Ibid.*, hlm 12.

¹⁷ *Ibid.*, hlm 12.

¹⁸ *Ibid.*, hlm 13.

Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan standar pelaksanaan sesuai dengan rencana atau belum. Pengawasan mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Dengan demikian kontrol mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

c. Tinjauan Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir manajemen pelayanan merupakan suatu proses ataupun sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan layanan dengan tujuan agar mekanisme kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan tertib, lancar tepat pada sasaran serta memuaskan pihak yang dilayani.¹⁹ Sedangkan menurut Ratminko dan Etik Septi Winarsih, manajemen pelayanan merupakan proses penerapan antara ilmu dan seni yang bersifat tidak kasat mata karena memberikan atau menyalurkan aktivitas-aktivitas pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²⁰

¹⁹ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 186.

²⁰ Ratminto dan Etik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 4.

Berdasarkan pengertian diatas, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu proses atau cara yang dilakukan untuk mengatur dan mengendalikan dalam kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan yang memuaskan konsumen atau pihak yang dilayani.

b. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dengan perbuatan. Tiga bentuk layanan ini tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

1) Layanan dengan lisan

Layanan ini biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan-tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam

pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatangananannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan berbentuk perbuatan

Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah, Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Umumnya layanan perbuatan ini seiringan dengan layanan lisan. Hal ini dikarenakan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali khusus dilakukan melalui hubungan pelayanan secara faktor jarak).²¹

d. Tinjauan Penyelenggara Kesehatan Haji

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang penyelenggara kesehatan haji menjelaskan penyelenggara kesehatan haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan kesehatan dalam penyelenggara ibadah haji. Penyelenggara kesehatan haji bertujuan untuk:²²

- a. Mencapai kondisi istitaah kesehatan jemaah haji
- b. Mengendalikan faktor risiko kesehatan haji

²¹Kasmir, S.E., M.M, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2005), hlm. 33-36.

²² Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 62 Tahun 2016 tentang Penyelenggara Kesehatan Haji, hlm. 8.

- c. Menjaga agar jemaah haji dalam kondisi sehat selama di Indonesia, selama perjalanan dan di Arab Saudi
- d. Mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar dan/atau masuk oleh jemaah haji, dan
- e. Memaksimalkan peran serta masyarakat dalam Penyelenggara Kesehatan Haji.

Dalam penyelenggaraan kesehatan haji, pemerintah kabupaten/kota bertanggung jawab melaksanakan:²³

- a. Pembinaan, pelayanan dan perlindungan kesehatan haji di wilayahnya, termasuk dalam perjalanan dari daerah asal ke emberkasi dan deberkasi ke daerah asalnya
- b. Penyiapan dan peningkatan sarana dan prasarana kesehatan haji di wilayahnya
- c. Peningkatan sumber daya manusia kesehatan haji di wilayahnya
- d. Penyediaan perbekalan kesehatan dan transportasi kesehatan jemaah haji sakit
- e. Pengamatan penyakit potensi wabah, dan
- f. Membuat laporan penyelenggara kesehatan haji kepada dinas kesehatan provinsi

²³ *Ibid.*, hlm. 31-32.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan masalah-masalah yang diteliti berdasarkan kealamiah tempat penelitian (*natural setting*).²⁴ Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

a. Subjek dan Objek Penelitian

Subyek dan obyek dalam penelitian adalah sumber informasi untuk mencari data dan masukan-masukan dalam menghadapi masalah penelitian.²⁵

1) Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah narasumber yang dianggap paling mampu terkait dengan manajemen pelayanan kesehatan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul. Puskesmas, dan beberapa jemaah haji yang menerima pelayanan kesehatan jemaah haji reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 8.

²⁵ *Ibid.*, hlm.215-216.

2) Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah pelayanan kesehatan haji yang diberikan pada Bagian Pelayanan Kesehatan Haji Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul kepada jemaah haji reguler berdasarkan indikator manajemen pelayanan kesehatan.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan wawancara digunakan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam.²⁶ Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi struktur, yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, tujuannya untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.²⁷ Topik wawancara mengenai pelayanan kesehatan haji berdasarkan manajemen pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Bagian Pelayanan Kesehatan Haji saat memberikan pelayanan kepada jemaah haji reguler. Narasumber yang peneliti wawancara diantaranya Kepala Bagian Pelayanan Kesehatan Haji Dinas Kesehatan Kabupaten Haji, Puskesmas dan jemaah haji reguler.

²⁶ *Ibid.*, hlm.231.

²⁷ *Ibid.*, hlm.233.

Alat-alat dalam wawancara dibutuhkan agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada sumber data, maka diperlukan alat-alat bantuan yaitu laptop untuk mencatat percakapan dengan sumber data, *handphone* untuk merekam pembicaraan atau percakapan, dan untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan atau sumber data.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber dokumen, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya dokumental.²⁸ Pada penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tentang profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, peta jabatan Pelayanan Kesehatan Haji, gambaran umum layanan kesehatan haji, dan dokumen lain yang terkait. Alat yang digunakan untuk dokumentasi yakni *handphone*.

c. Observasi

Observasi atau pengamatan bermanfaat bagi peneliti karena akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi di lapangan.²⁹ Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif yaitu peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan.

²⁸ *Ibid.*, hlm.240.

²⁹ *Ibid.*, hlm.228.

d. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁰

Menurut Miles dan Hubberman yang dikutip oleh Sugiyono, setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan aktivitas dalam analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.³¹

1) Pengumpulan data

Kegiatan utama dalam setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi).³² Dalam penelitian ini

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif (untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif)* edisi ke-3, (Bandung: Alfabeta, 2017) hlm.130.

³¹ *Ibid.*, hlm.133.

³² *Ibid.*, hlm.134.

pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2) Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.³³

Setelah proses pengumpulan data, langkah yang ditempuh peneliti adalah mengkategorikan data berdasarkan tema. Dalam hal ini data hasil observasi gambaran umum Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul difokuskan pada sejarah singkat berdirinya lembaga, profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, pegawai Bagian Pelayanan Kesehatan Haji dan uraian tugas-tugasnya, serta sarana prasarana penunjang pelayanan kesehatan haji. Kemudian untuk hasil wawancara dan dokumentasi tentang gambaran pelayanan penyelenggaraan kesehatan haji oleh Bagian Pelayanan Kesehatan Haji Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, program layanan dan aktivitas layanan.

3) Data *display* (penyajian data)

Dalam menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.³⁴ Setelah data direduksi, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian

³³ *Ibid.*, hlm.135.

³⁴ *Ibid.*, hlm.137.

singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini data yang telah terkumpul dari reduksi data disajikan atau dikategorikan ke dalam BAB II dan BAB III.

4) *Verification* (kesimpulan)

Setelah data direduksi, kemudian disajikan, langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dalam penelitian ini semua data lapangan diolah untuk memunculkan deskripsi tentang manajemen pelayanan penyelenggara kesehatan jemaah haji reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

e. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai.³⁵ Uji keabsahan data dapat dilakukan dengan uji kredibilitas menggunakan teknik triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

1) Triangulasi sumber data

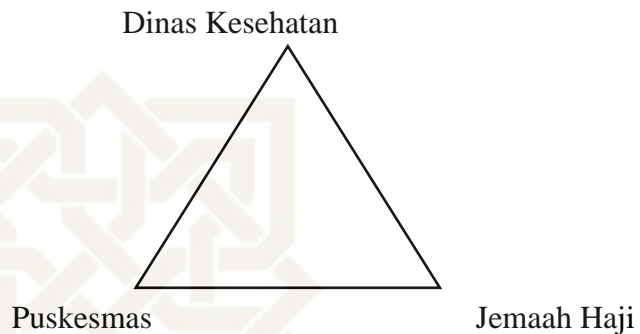
Triangulasi sumber data yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dalam menguji keabsahan data. Triangulasi sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah subjek dalam penelitian

³⁵ *Ibid.*, hlm.267.

yaitu Kepala Bagian Pelayanan Kesehatan Haji, Puskesmas dan jemaah haji reguler.³⁶

Gambar 1.1

Triangulasi Sumber Data

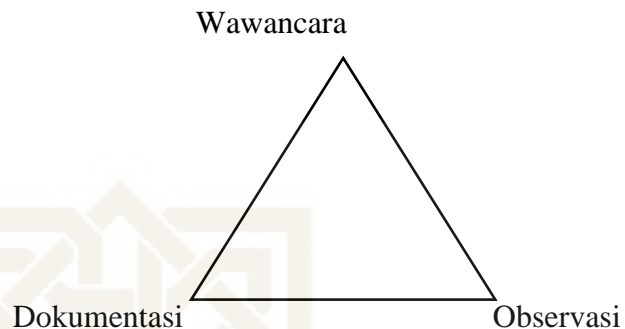


2) Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik pengumpulan data yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jika dengan tiga teknik pengujian kredibilitas menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau semuanya dianggap benar berdasarkan sudut pandang yang berbeda.³⁷

³⁶ *Ibid.*, hlm.274

³⁷ *Ibid.*, hlm.274

Gambar 1.2**Triangulasi Teknik Pengumpulan Data****G. Sistematika Pembahasan**

Secara keseluruhan, hasil penelitian dalam skripsi ini terbagi menjadi 4 bagian yaitu pendahuluan, gambaran umum, analisis hasil penelitian, penutupan dan kesimpulan. Masing-masing bab terdiri dari sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I: berisi tentang pendahuluan, yang membahas mengenai kerangka dalam penelitian yang dimulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II: berisi tentang gambaran umum dari obyek penelitian. Berisi tentang profil umum Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, visi dan misi, tujuan dan sasaran, strategi dan kebijakan, Tugas dan fungsi, struktur organisasi, sarana dan prasarana Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

Bab III: berisi pembahasan tentang manajemen pelayanan penyelenggara kesehatan jemaah haji reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, yaitu meliputi proses pelayanan penyelenggara kesehatan jemaah haji reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dengan pendekatan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

Bab IV: merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran untuk lembaga. Pada penelitian skripsi ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup peneliti.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Manajemen pelayanan penyelenggara kesehatan jemaah haji reguler yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul sudah sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen dengan adanya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 15 Tahun 2016 yaitu pemeriksaan tahap pertama dan tahap kedua sehingga jemaah dapat diberangkatkan ke Tanah Suci dalam kondisi istithaah.

B. Saran

1. Diharapkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk proses pelayanan penyelenggara kesehatan jemaah haji reguler, agar berjalan lebih baik efektif dan efisien.
2. Kepada peneliti berikutnya diharapkan agar dapat melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui secara berkelanjutan terkait Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.
3. Diharapkan pada setiap tahapan pemeriksaan jemaah haji harus selalu diingatkan dan diberikan motivasi untuk menjaga kondisi dan kesehatan

jemaah. Dalam hal ini agar jemaah haji peduli akan kesehatannya sebelum diberangkatkan.

4. Diharapkan terus meningkatkan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan penyelenggara kesehatan jemaah haji reguler. Dengan demikian, hal ini mendukung pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Angger Roni, “Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi”, Malang: AE Publishing, 2020.
- Aziz Kustini, Abdul, “Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Departemen Agama RI, “Al-Quran dan Terjemahannya”, Kudus: 2006.
- Dwi Purwita, Witcahyo Eri, Herawati Tri Yennike, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember, Jurnal Penelitian Kesehatan, Vol. 13, No. 1, Jember: Universitas Negeri Jember, 2020.
- Fiqry Haikal Muhammad, “Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin Tahun 2021”, Skripsi, Banjarmasin: UIN Antasari, 2021.
- Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2005.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Petunjuk Teknis Pemeriksaan dan Pembinaan Kesehatan Jemaah Haji untuk Menuju Keluarga Sehat (Petunjuk Teknis Permenkes Nomor 15 Tahun 2016), Jakarta: Kementerian Kesehatan RI, 2018.
- Maulana Arman, Rosmayati Siti, “Manajemen Koperasi (Teori dan Latihan Pengelolaan Organisasi Koperasi)”, Bandung: Guepedia, 2020.
- Moenir H.A.S, “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Nurhidayat Cahaya, “Manajemen pada Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.
- Prihatini Zintan, “Kemenkes: 58 Jemaah Haji Meninggal Dunia, Penyakit Jantung jadi Penyebab Terbanyak”, <https://www.kompas.com/sains/read/2022/07/18/130300123/kemenkes--58-jemaah-haji-meninggal-dunia-penyakit-jantung-jadi-penyebab?page=all> diakses pada tanggal 05 Desember 2022.
- Putranto Wahyu Gilang, “Kuota Haji Indonesia 2022 dari Pemerintah Arab Saudi Tak Bisa Dinegosiasi”, <https://www.tribunnews.com/haji/2022/05/06/kuota-haji-indonesia-2022->

[dari-pemerintah-arab-saudi-tak-bisa-dinegosiasi](#) diakses pada tanggal 26 November 2022.

Ratminto, Winasih Septi Etik, “Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.

Ruyatnasih Yaya, Megawati Liva, “Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi dan Kasus”, Yogyakarta: CV Absolute Media, 2018.

Sholehah Maratus, “Manajemen Penetapan Istithaah Kesehatan Calon Jemaah Haji Oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.