

**MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JEMAAH HAJI DI DINAS
KESEHATAN KOTA YOGYAKARTA
PADA TAHUN 2022**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

**Asma' Nur Widad
NIM. 19102040039**

Dosen Pembimbing:

**Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
NIP. 196112081986031003**

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

2023



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-954/Un.02/DD/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JEMAAH HAJI DI DINAS
KESEHATAN KOTA YOGYAKARTA PADA TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ASMA' NUR WIDAD
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040039
Telah diujikan pada : Rabu, 24 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: 6482e659a8164



Penguji I
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 6482d3c76e88c



Penguji II
Shofi'unnafi, M.M.
SIGNED

Valid ID: 6482cf1a87fea



Yogyakarta, 24 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6482e7166520f



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 : Asma' Nur Widad
NIM : 19102040039
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Pada 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 Strata satu Program Studi Manajemen Dakwah.

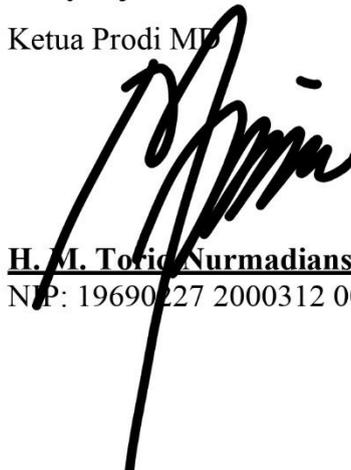
Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera *dimunaqasyahkan*. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 12 Mei 2023

Menyetujui

Ketua Prodi MP


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

Dosen Pembimbing


Drs. H. Noor Hamid, MPd.I
NIP: 19611208 198603 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asma' Nur Widad
NIM : 19102040039
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Pada 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 banar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 5 Mei 2023

Yang menyatakan



Asma' Nur Widad
NIM. 19102040039

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur saya haturkan kepada Allah SWT

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

(٨٠) وَإِذَا مَرَضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِ

“Dan apabila aku sakit, Dialah yang menyembuhkan ku.”¹

الْعَقْلُ السَّلِيمُ فِي الْجِسْمِ السَّلِيمِ

“Akal yang sehat terdapat pada tubuh yang sehat.”²



¹ Sygma Exagrafika Arkanleema, Al-Quran QS Asy-Syu'ara/26:80.

² <https://pontren.com/2021/05/23/al-aqlu-salim-fi-jismi-salim/>, diakses tanggal 4 Mei 2023 pukul 10.00 WIB.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*, puja dan puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Pada Tahun 2022” berjalan dengan lancar. Sholawat serta salam tak lupa peneliti curahkan kepada suri tauladan kita, hamba Allah yang terjaga dari dosa, kekasih Allah SWT, yaitu Nabi Muhammad SAW, yang atas izin-Nya dapat memberikan petunjuk kepada umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang bersifat membangun. Selesainya dalam penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lebih lancar dan penuh dengan kemudahan tanpa adanya bimbingan, do'a, dan dorongan yang diberikan oleh semua pihak yang terkait. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini dengan penuh rasa hormat dan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil Al Makin, 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 memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, nasehat, serta tauladan dalam kebaikan selama perkuliahan.
7. Ibu tercinta, ibu Siti Zulaikah dan kakak tersayang, Wafa' Nur Widad, serta seluruh keluarga yang telah memberikan banyak dukungan, do'a, dan segala hal yang telah diberikan selama proses perkuliahan sampai dengan penyelesaian penulisan skripsi.
8. Seluruh staff TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terkhusus TU Program Studi Manajemen Dakwah.
9. Teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang telah membantu, menemani, dan memberikan semangat selama proses perkuliahan.
10. Adik dan kakak tingkat, khususnya Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan semangat dan contoh dalam kebaikan selama proses perkuliahan.

11. Teman-teman KKN 108 khususnya KKN Cimerak, Pangandaran, yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi.
12. Teman-teman SPECTRA (Spiritual, Entrepreneurial, Civilizer Training) 10 yang telah memberikan motivasi, nasehat-nasehat kebaikan, serta menemani selama proses penulisan skripsi.
13. Keluarga besar SMPIT Abu Bakar Yogyakarta yang telah memberikan motivasi, do'a serta menemani selama proses penulisan skripsi.
14. Keluarga besar Jejak Imani Berkah Bersama, khususnya cabang DIY-Jateng yang telah memberikan do'a, dorongan, serta semangat selama proses penulisan skripsi.

Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi peneliti, pembaca, dan seluruh pihak. Peneliti mengharapkan kritik dan saran dari seluruh pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan kepada kita semua. *Aamiin yaa Rabbal'alamin.*

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 5 Mei 2023
Peneliti



Asma' Nur Widad
NIM. 19102040039

ABSTRAK

Asma' Nur Widad, 19102040039, Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Pada Tahun 2022, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Latar Belakang pada penelitian ini adalah adanya KMA No 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji 1441 H/2020 M dan belum adanya jadwal keberangkatan haji pada tahun 2021 menyebabkan 2 tahun berturut-turut tidak ada keberangkatan haji karena pandemi, dengan begitu bagaimana manajemen pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta setelah dua tahun tidak ada jadwal keberangkatan ibadah haji. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2022. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah Miles dan Huberman yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan dan verifikasi. Adapun uji keabsahan data dengan triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber data.

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta sudah melaksanakan pelayanan kesehatan jemaah haji sesuai dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan dengan masing-masing fungsi terdapat langkah-langkahnya serta melakukan pelayanan sesuai dengan mutu pelayanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik atau bukti lapangan.

Kata Kunci: *Manajemen, Pelayanan Kesehatan Haji, dan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Kajian Pustaka	7
E. Kerangka Teori	12
F. Metode Penelitian	21
G. Sistematika Pembahasan	28
BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KESEHATAN KOTA YOGYAKARTA	30
A. Letak Geografis Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta	30
B. Visi, Misi, Tugas, dan Fungsi Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta ...	31
C. Strategi dan kebijakan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta	33
D. Struktur Kepengurusan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta	37
BAB III PEMBAHASAN	40
A. Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta	40

B. Mutu Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta	76
BAB IV PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	27
Gambar 2.1 Triangulasi Sumber Data.....	28



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Biaya pemeriksaan kesehatan haji untuk jamaah usia < 60 tahun.	52
Tabel 3.2 Biaya pemeriksaan kesehatan haji untuk jamaah usia > 60 tahun	53
Tabel 3.3 Biaya vaksin meningitis jemaah haji	55



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dijalankan bagi setiap umat muslim yang telah memenuhi syarat *istitha'ah* (mampu), adapun makna dari *istitha'ah* yaitu mampu melaksanakan ibadah haji ditinjau dari empat segi, diantaranya adalah: pertama, dari segi jasmani yaitu sehat dan kuat, agar tidak sulit melaksanakan ibadah haji. Kedua, dari segi rohani yaitu mengetahui dan memahami manasik, memiliki kesiapan mental untuk melaksanakan ibadah haji dengan perjalanan yang jauh. Ketiga, dari segi ekonomi yaitu mampu membayar biaya haji berasal dari usaha/harta yang halal, biaya bukan berasal dari sumber kehidupan yang apabila dijual menyebabkan kemadlaratan bagi diri sendiri dan keluarganya, memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan. Keempat, dari segi keamanan yaitu aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji, aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggung jawab yang ditinggalkan, tidak terhalang, seperti pencekalan.³

Jemaah haji yang telah mencapai *istitha'ah* jasmani diharapkan terus memiliki imun tubuh yang kuat selama menunaikan ibadah haji di tanah suci untuk menghadapi perbedaan cuaca antara tanah suci dengan tanah air dan juga agar terhindar dari penyakit-penyakit menular, dan lain sebagainya. Jemaah haji juga

³ Noor Hamid dan Mikhriani, Manajemen Bimbingan Haji & Umrah Panduan Mengelola Bimbingan Manasik Haji Menuju Tanah Suci, (Bantul: Semesta Aksara, 2022), hlm. 203-204.

harus terhindar dari penyakit berisiko tinggi sebelum keberangkatan ibadah haji. Berdasarkan Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pada pasal 3 huruf (a) bahwa pemerintah melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji dengan tiga tujuan, yaitu: pertama, pemerintah bertujuan memberikan pembinaan kepada jemaah haji yang mencakup bimbingan, penyuluhan, dan edukasi. Kedua, pemerintah bertujuan memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji yang terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, dan pelayanan kesehatan. Ketiga, pemerintah bertujuan memberikan perlindungan kepada jemaah haji yang meliputi keselamatan, keamanan, dan memberikan asuransi perlindungan kepada jemaah haji untuk melindungi dari pihak lain yang merugikan. Dengan demikian, jika tujuan penyelenggaraan ibadah haji dapat tercapai maka jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuansyariat Islam.⁴

Menunaikan ibadah haji tidak sama dengan pergi wisata seperti biasanya. Karena ini adalah perjalanan bukan hanya wisata religi saja, namun juga dengan niat menjalankan ibadah kepada Allah SWT. Dalam perjalanan menunaikan ibadah haji ini merupakan rangkaian yang panjang dan bertemu dengan banyak orang yang berasal dari daerah yang berbeda-beda, maka jemaah haji harus memperhatikan kesehatannya. Kesehatan adalah modal perjalanan ibadah haji, tanpa kondisi kesehatan yang baik maka proses ritual ibadah haji menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu, setiap jemaah haji perlu menyiapkan diri agar memiliki

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 3 poin (a).

status kesehatan optimal dan mempertahankannya. Untuk itu, upaya pertama yang perlu di tempuh adalah pemeriksaan kesehatan.

Pemeriksaan kesehatan jemaah haji sebelum keberangkatan adalah pemeriksaan kesehatan pada jemaah haji yang telah mendapatkan nomor porsi dan telah melunasi BIPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) pada tahun berjalan. Pemeriksaan kesehatan bersifat kontinu dan komprehensif dengan melaksanakan proses pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan pemeliharaan kesehatan jemaah haji sesuai standar agar jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan maksimal.

Berdasarkan PERMENKES (Peraturan Menteri Kesehatan) RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji pada pasal 1 ayat (4) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan haji adalah upaya kesehatan dalam bentuk kuratif dan rehabilitatif, dilakukan kepada jemaah haji pada seluruh tahap penyelenggaraan ibadah haji.⁵ Pada pasal 10 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan haji di Indonesia diselenggarakan di puskesmas/klinik, rumah sakit di kabupaten/kota, perjalanan, embarkasi/debarkasi, dan rumah sakit rujukan.⁶ Dinas kesehatan kabupaten akan meninjau hasil dari pelayanan kesehatan haji yang dilaksanakan oleh setiap puskesmas untuk dilakukan validasi dan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan.⁷

⁵ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 62 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji, pasal 1 ayat (4).

⁶ *Ibid.*, pasal 10.

⁷ Purwita Dwi Arysca Pratiwi, "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember" *Skripsi* (Jember: Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember, 2019), hlm. 1.

Berdasarkan laporan kinerja instansi pemerintah, Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta mengalami kenaikan presentase kinerja setiap tahunnya dalam hal pelayanan, khususnya pada layanan pemeriksaan kesehatan jemaah haji. Realisasi persentase jemaah haji mendapatkan layanan pemeriksaan kesehatan untuk tahun 2019 sebesar 100% sudah tercapai dari target 100% yang ditetapkan, sehingga jika dilihat dari kinerja sudah tercapai 100% dalam kategori sangat baik. Capaian indikator pada tahun 2019 sebesar 186.3% dari target yang ditetapkan 100%. Sedangkan jumlah jemaah haji yang diperiksa pada tahun 2019 sebanyak 468 jemaah haji dari 387 jemaah haji yang ditargetkan, sedangkan tahun 2020 jemaah haji yang diperiksa sebanyak 386 dari 386 jemaah yang terdaftar.⁸ Realisasi persentase jemaah haji mendapatkan layanan pemeriksaan kesehatan untuk tahun 2021 sebesar 100% sudah tercapai dari target 100% yang ditetapkan, sehingga jika dilihat dari kinerja sudah tercapai 100% dalam kategori sangat baik. Jemaah yang terdaftar pada tahun 2021 hanya ada 15 jemaah haji yang diperiksa. Hal ini dikarenakan puskesmas tidak melaksanakan pemeriksaan jemaah haji secara khusus selama masa pandemi dan keberangkatan haji masih ditutup oleh pemerintah.⁹

Faktor pendorong dalam upaya pencapaian indikator jemaah haji mendapatkan layanan pemeriksaan kesehatan adalah kerjasama yang baik antara Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dan Kementerian Agama Kota Yogyakarta,

⁸ Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, 31 Desember 2020, hlm. 3-54.

⁹ Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, 31 Januari 2022, hlm. 3-53.

kepatuhan jemaah haji untuk memeriksakan kesehatannya sebagai salah satu syarat pelunasan, kesiapan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi jemaah haji. Sedangkan yang menjadi permasalahan dalam kegiatan yang mendukung pencapaian adalah adanya KMA No 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji 1441 H/2020 M tanggal 2 Juni 2020 terkait dengan pandemi *covid-19*, pemeriksaan kesehatan terakhir dilakukan 23 Mei 2020, dan sejak 24 Mei 2020 hingga akhir tahun tidak ada jemaah melaporkan dilakukan pemeriksaan kesehatan.¹⁰ Permasalahan yang terjadi pada tahun 2021 adalah belum adanya jadwal keberangkatan haji pada masa pandemi, sehingga menunggu kebijakan dari pemerintah dan pemeriksaan kesehatan terakhir dilakukan triwulan pertama tahun 2021, dan setelah itu tidak ada calon jemaah haji melaporkan dilakukan pemeriksaan kesehatan.¹¹

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2022”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2022?

¹⁰ Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, 31 Desember 2020, hlm. 3-54.

¹¹ Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, 31 Januari 2022, hlm. 3-53.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2022.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu baru mengenai implementasi ilmu manajemen pada pelayanan kesehatan jemaah haji bagi mahasiswa program studi manajemen dakwah khususnya konsentrasi manajemen haji dan umrah.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu baru mengenai implementasi ilmu manajemen pada pelayanan kesehatan jemaah haji dan dapat memberikan motivasi kepada Dinas Kesehatan khususnya Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan pelayanan, terkhusus dalam pelayanan kesehatan jemaah haji.

c. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian yang menarik dan dapat menambah wawasan khazanah keilmuan bagi para pembaca khususnya mahasiswa program studi manajemen dakwah, serta dapat berguna bagi banyak pihak terutama sebagai tambahan referensi atau perbandingan studi-studi yang akan datang.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan keaslian penelitian serta untuk membedakan dengan penelitian terdahulu. Setelah melakukan suatu kajian kepustakaan, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang membahas terkait dengan manajemen pelayanan kesehatan, adapun judul penelitian terdahulu tersebut adalah:

Pertama, Skripsi berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin” oleh Muhammad Haikal Fiqry, (2021). Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan pada jemaah haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin pada musim haji 2019 serta untuk mengetahui aspek pemeriksaan yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin dalam proses pelayanan kesehatan untuk jemaah haji Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan pada jemaah haji yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin sudah sangat baik serta sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti adanya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Hal ini dibuktikan dengan setiap pelayanan kesehatan jemaah haji sudah sesuai dengan yang sudah direncanakan seperti dalam penerapan pelayanan kesehatan untuk jemaah haji menuju *isthitha'ah* sesuai dengan permenkes No. 15 Tahun 2016 yaitu adanya pemeriksaan tahap pertama, pembinaan masa tunggu, pemeriksaan tahap kedua, dan pembinaan masa keberangkatan., namun terdapat kendala dalam

pelaksanaannya dikarenakan adanya penambahan kuota jemaah haji tahun 2019 maka dilakukan pemeriksaan tahap ketiga, yang tentu sangat berpengaruh terhadap kesiapan Tim Penyelenggaraan Kesejatan Haji Kota Banjarmasin. Adapun pada aspek pemeriksaan kesehatan jemaah haji pada proses pelayanan kesehatan jemaah haji yang dilakukan oleh Tim Penyelenggara Kesehatan Haji Kota Banjarmasin sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan adanya pemeriksaan fisik dan pemerikaan penunjang. Namun terdapat kendala dalam pelaksanaannya yaitu tiba-tiba alat rontgen rusak dikarenakan banyaknya jemaah haji yang memeriksa dan alat cadangan dalam pemeriksaan tidak ada, dari hal tersebut mengakibatkan jemaah haji memeriksa rontgen di tempat lain dan membayar uang retribusi lagi.¹²

Kedua, Skripsi berjudul “Manajemen Palayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang” oleh Rahayu Sri Mulyani, (2021). Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poliklinik, Universitas Andalas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan khususnya unit rawat jalan di RSUD Padang Panjang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan sudah cukup baik, amun setelah adanya pandemi covid-19 terjadi beberapa perubahan dalam pelayanan rawat jalan seperti kunjungan pasien rawat jalan menurun, dan sebagainya. Penorganisasian sudah cukup baik, namun kurangnya sumber daya manusia di bagian pendistribusian rekam medis membuat layanan sedikit terganggu seperti keterlambatan dalam mendistribusikan rekam medis pasien di

¹² Muhammad Haikal Fiqry, Manajemen Pelayanan Kesehatan Pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin, *Skripsi* (Banjarmasin: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2021).

poliklinik. Proses penyusunan pegawai cukup baik dengan menempatkan perawat sesuai dengan keterampilan yang dimiliki. Faktor kepemimpinan dilakukan dengan sangat baik sehingga komunikasi dapat berjalan lancar, baik itu kepada pasien maupun antar pelaksana pelayanan. Pengawasan dan pengendalian yang dilakukan cukup maksimal tapi masih ditemukan kendala terkait kedisiplinan perawat terkadang masih ditemukan perawat yang tidak berada di lokasi saat masih jam pelayanan.¹³

Ketiga, Skripsi berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat” oleh Syaidina Ali, (2020). Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat serta untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan kesehatan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung barat, khususnya rawat jalan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan standar itu kembali lagi karena terbentur dengan masalah kebijakan program dan anggaran. Adapun faktor yang mendukung manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat adalah adanya sarana

¹³ Rahayu Sri Mulyani, Manajemen Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang, *Skripsi* (Padang: Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poliklniktik, 2021).

prasarana rumah sakit yang terus menerus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitas, meningkatkan komitmen pegawai melalui penerapan *reward* dan *punishment system* yang sesuai, meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia/pegawai melalui penambahan tenaga serta mengikutsertakan para pegawai pada kegiatan pendidikan dan pelatihan sesuai bidang masing-masing. Sedangkan faktor yang menghambat di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat dalam menjalankan dan menyesuaikan pelayanan dengan standar yang ada sebagai rumah sakit pemerintah yang sudah terakreditasi sehingga RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat sebagai salah satu RSUD pemerintah satu-satunya di Liwa Kabupaten Lampung Barat yang belum sesuai dengan fasilitas dan sumber daya manusia/pegawai yang ada.¹⁴

Keempat, Jurnal berjudul “Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep”, oleh Muhammad Badar dan Hajrah, (2022). dalam Jurnal Kaizen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. Hasil penelitian ini menunjukkan indikator reliabilitas dokter yang tepat waktu dalam bertugas, indikator daya tanggap petugas menerapkan salam dan petugas selalu *standby*, lalu indikator assurance petugas sudah sepenuhnya mentaati aturan, indikator empati petugas menangani pasien sesuai kebutuhannya dan indikator bukti fisik kebersihan lingkungan dan kerapian perlu ditingkatkan lagi. Adapun dari lima indikator mutu pelayanan

¹⁴ Syaidina Ali, Manajemen Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat, *Skripsi* (Lampung: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, 2020).

semuanya perlu ditingkatkan lagi dan ditinjau ulang kembali agar kepuasan pasien meningkat dan membuat pasien menjadi loyal terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep.¹⁵

Kelima, Jurnal berjudul “Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Masa Covid-19 Pada Puskesmas Tagolu Kecamatan Lage Kabupaten Poso”, oleh Galib Lahada dan Muhammad Yasser Fedayyen, (2021). dalam Jurnal Ilmiah Administratie. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan kesehatan masyarakat di masa *Covid-19* pada Puskesmas Tagolu Kecamatan Lage Kabupaten Poso dan mengetahui faktor penghambat dan pendukungnya. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen terhadap pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Tagolu Kecamatan Lage yang diantaranya fungsi perencanaan yang dilakukan di Puskesmas Tagolu Kecamatan Lage secara umum sudah baik dengan disusunnya rencana kegiatan manajemen agar lebih terarah, fungsi organisasi sudah terstruktur dan tertata dengan rapi sesuai dengan peraturan yang ada, tetapi masih ada pegawai yang merangkap pertanggungjawaban kegiatan-kegiatan yang direncanakan, fungsi pelaksanaan dalam hal SDM secara umum masih perlu peningkatan kuantitas dan kualitasnya agar Puskesmas Tagolu bisa lebih baik atau meningkat kualitasnya serta perlu motivasi dari pimpinan, dan fungsi pengawasan secara umum sudah dilaksanakan dengan baik dengan adanya pengawasan rutin yang dilakukan ditiap

¹⁵ Muhammad Badar dan Hajrah, “Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep”, Jurnal Kaizen, Vol. 1, No. 1 (2022).

bulan di wilayah kerja Puskesmas Tagolu Kecamatan Lage. Adapun faktor pendukung yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi manajemen meliputi komunikasi, informasi, peran dokter, sumber daya manusia, motivasi pasien dan kepatuhan pasien. Sedangkan faktor yang menghambat dalam pelaksanaan fungsi manajemen meliputi komunikasi, fasilitas pengaduan, dan fasilitas tenaga kesehatan dokter.¹⁶

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Manajemen

a. Pengertian manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabungkan menjadi *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke bahasa inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan). Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

¹⁶ Galib Lahada dan Muhammad Yasser Fedayyen, "Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Masa Covid-19 Pada Puskesmas Tagolu Kecamatan Lage Kabupaten Poso", *Jurnal Ilmiah Administratie*, Vol. 17 No. 1 (2021).

Menurut G.R Terry manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.¹⁷

Menurut definisi peneliti menyimpulkan bahwa pengertian dari manajemen yaitu sebuah ilmu, seni dan proses kegiatan yang dikerjakan dalam upaya untuk mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya secara maksimal melalui fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan.

b. Fungsi manajemen

Fungsi manajemen adalah suatu proses mengendalikan unit-unit dalam organisasi untuk mencapai tujuan dibentuknya organisasi tersebut. Berikut adalah fungsi-fungsi manajemen menurut George R.

Terry :¹⁸

1) Perencanaan

Perencanaan meliputi tindakan: memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai mana yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang

¹⁷ Anisa Salehah, *Manajemen Kearsipan Dalam Ketatausahaan di MIN 3 Pringsewu*, Skripsi (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2020), hlm. 33.

¹⁸ Cahaya Nurhidayat, *Manajemen Pada Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015), hlm. 11-13.

diusulkan dan dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan. Perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya.

Menurut Abdul Rosyad Saleh bahwa proses perencanaan terdiri dari beberapa langkah, yaitu sebagai berikut:¹⁹

- a) Perkiraan dan penghitungan masa depan.
- b) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapaitujuan yang telah ditetapkan.
- c) Penetapan kebijakan.
- d) Penetapan metode.
- e) Penetapan penjadwalan waktu.
- f) Penetapan lokasi.
- g) Penetapan biaya, fasilitas, dan faktor-faktor lainnya yang diperlukan.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian menurut George R. Terry adalah tindakan mengesahkan hubungan-hubungan perilaku yang efektif antara masing-masing orang sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan memperoleh kepuasan diri dalam melaksanakan tugas-tugas terpilih di dalam kondisi lingkungan yang ada untuk mencapai tujuan dan sasaran.

¹⁹ Abdul Rosyad Saleh, Manajemen Dakwah Islam (Jakarta: Bulan Bintang, 1993), hlm. 47.

Fungsi pengorganisasian dalam manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam proses kegiatan suatu organisasi. Karena dapat memudahkan pelaksanaan kegiatan organisasi yang sudah direncanakan. Kemudahan ini tercipta sebab adanya pembagian aktivitas kerja kepada setiap orang yang sudah menguasai teknik pada tugas masing-masing, sehingga segala kegiatan organisasi akan menjadi lebih rinci dan dapat terhindar dari kesalahan dalam bekerja.

Menurut Ernest Dale bahwa proses pengorganisasian terdiri dari beberapa langkah, yaitu sebagai berikut:²⁰

- a) Pemerincian pekerjaan.
- b) Pembagian pekerjaan.
- c) Pemisahan pekerjaan.
- d) Koordinasi pekerjaan.
- e) Monitoring dan reorganisasi.

3) Penggerakan

Penggerakan merupakan proses melaksanakan sebuah kegiatan berupa pemberian arahan, motivasi, dan bimbingan kepada pelaksana tugas untuk menyelesaikan tugas dengan baik yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam penggerakan dibutuhkan pemimpin yang mempunyai kemampuan untuk dapat mempengaruhi karyawannya, dimana agar para

²⁰https://mahasiswa.ung.ac.id/921412196/home/2013/5/31/organisasi_dan_pengorga.html
diakses tanggal 24 April 2023 Pukul 16. 50 WIB.

karyawannya dapat bekerja dengan ikhlas, sehingga pekerjaan berjalan dengan lancar dan tujuan dapat tercapai sesuai dengan harapan.

Menurut Munir dan Wahyu Ilahi bahwa proses penggerakkan terdapat beberapa langkah, yaitu sebagai berikut:²¹

- a) Pemberian motivasi.
 - b) Pembimbingan.
 - c) Koordinasi.
 - d) Komunikasi.
- 4) Pengawasan

Pengawasan adalah penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Pengawasan merupakan kegiatan yang menentukan dalam proses manajemen, karena dengan adanya

pengawasan maka dapat meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan dalam proses manajemen yang dapat menggagalkan keberlangsungan organisasi.

²¹ <http://repository.radenfatah.ac.id/16694/2/BAB%202.pdf>, diakses tanggal 24 April 2023 Pukul 21.38 WIB.

Menurut Oteng Sutisna bahwa proses penggerakkan terdapat beberapa langkah, yaitu sebagai berikut:²²

- a) Menetapkan suatu kriteria atau standar pengukuran/penilaian.
- b) Mengukur/menilai perbuatan yang sedang atau tidak dilakukan.
- c) Membandingkan perbuatan dengan standar yang ditetapkan dan menetapkan perbedaannya jika ada.
- d) Memperbaiki penyimpangan dari standar dengan tindakan perbaikan.

2. Tinjauan Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²³ Pengertian pelayanan menurut R.A Supriyono adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa

²² https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/683/jbptunikompp-gdl-anjaswigun-34101-9-unikom_a-i.pdf, diakses tanggal 24 April 2023 Pukul 22.03 WIB.

²³ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 909.

yang ditawarkan.²⁴

b. Ciri-ciri Pelayanan

Sebagaimana dikutip dari Bustami, melalui penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam skripsi Nur Hasanah mengidentifikasi dalam meningkatkan mutu pelayanan menjadi lima dimensi utama, antara lain:²⁵

1) Reliabilitas

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

2) Daya Tanggap

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

3) Jaminan

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

4) Empati

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

²⁴ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), cet. Ke-4, hlm. 152.

²⁵ Nur Hasanah, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016*, *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 14-16.

memahami kebutuhan dari pelanggan.

5) Bukti Fisik atau Bukti Lapangan

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

Berdasarkan pengertian manajemen dan pelayanan diatas, peneliti mengambil kesimpulan pengertian dari manajemen pelayanan adalah ilmu untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber- sumber lainnya secara efektif dan efisien dengan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

c. Pelayanan Kesehatan Haji

Pelayanan kesehatan haji dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti *medical check-up*, vaksin meningitis, dan lain sebagainya. Pelayanan kesehatan haji diantaranya adalah pemeriksaan, perawatan, pemeliharaan kesehatan agar jemaah haji tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji di tanahsuci, serta setelah kembali ke tanah air.²⁶

²⁶ Anisa Pratiwi, Manajemen Pelayanan Kesehatan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwon Bandar Lampung, *Skripsi* (Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung), hlm. 49.

d. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Kesehatan

Ilmu manajemen tidak hanya diterapkan dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan saja, namun di bidang kesehatan pun juga menerapkan ilmu manajemen sesuai dengan ruang lingkup kegiatan dan sumber daya yang dikelolanya. Ada bidang yang mengelola manusianya (manajemen sumber daya manusia), ada juga yang di bidang keuangan (manajemen keuangan), di bidang pelayanan kesehatan (manajemen pelayanan kesehatan dan sistem informasi manajemen), dan sebagainya.

Pelayanan kesehatan bagi jemaah haji dilaksanakan secara Bimbingan, penyuluhan, dan pelayanan kesehatan jemaah haji merupakan rangkaian kegiatan terstruktur dalam upaya meningkatkan status kesehatan dan kemandirian jemaah haji. Kegiatan bimbingan, penyuluhan, dan pelayanan kesehatan di unit pelayanan di kabupaten/kota, bimbingan, penyuluhan, dan pelayanan kesehatan jemaah haji selama perjalanan dari daerah asal, di asrama haji embarkasi, selama perjalanan dari tanah air sampai ke tanah suci, selama di Arab Saudi, di asrama haji debarkasi dan sampai dengan 14 hari pertama kembalinya ke tanah air.²⁷

²⁷ Isnaini S, Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010, hlm. 18-19.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian skripsi ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari narasumber dan perilaku yang dapat diamati. Adapun di tinjau dari sifat penyajian datanya peneliti menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari informan atau narasumber yang berhubungan dengan objek penelitian berupa catatan tertulis dari hasil wawancara. Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah administrator kesehatan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, tim pelayanan kesehatan haji Puskesmas Umbulharjo II, Puskesmas Kotagede I, Puskesmas Pakualaman, dan jemaah haji tahun 2022 yang mendapatkan pelayanan dari ketiga puskesmas tempat pengambilan data dari penyusun.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber-sumber tertulis yang terdapat dalam buku, literatur atau artikel-artikel yang berhubungan dengan manajemen pelayanan kesehatan haji serta dokumentasi.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah orang atau sekelompok orang yang dapat memberikan informasi representatif, yang terdiri dari administrator kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, tim pelayanan kesehatan haji di Puskesmas Umbulharjo II, Puskesmas Kotagede I, Puskesmas Pakualaman, dan jemaah haji yang mendapatkan pelayanan kesehatan haji dari ketiga puskesmas tempat pengambilan data dari penyusun. Sedangkan yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2022.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Dalam penelitian ini, penyusun mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan kepada pihak yang bersangkutan (responden), lalu di

jawab oleh pemberi data (responden).

Jenis wawancara dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode wawancara semiterstruktur. Dengan menggunakan metode wawancara semiterstruktur diharapkan dapat menemukan permasalahan secara terbuka dimana pihak informan diminta memberikan jawaban serta pendapatnya. Dalam melakukan wawancara, penyusun menggunakan panduan wawancara untuk memudahkan dan memfokuskan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan. penyusun juga menggunakan alat bantu berupa *handphone* untuk membantu menangkap suara penyusun serta informan pada saat sesi wawancara dalam proses pengambilan data.

b. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.²⁸ Penyusun melakukan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta tahun 2022.

Pada penelitian ini, penyusun menggunakan jenis observasi partisipasi pasif, dimana penyusun melakukan pengamatan secara

²⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 8.

langsung mengenai kegiatan orang-orang yang bersangkutan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan haji di lapangan, tetapi penyusun tidak terlibat pada kegiatan tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.

5. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan proses analisis data dapat dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah didapatkan dalam kegiatan penelitian yang didapatkan dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam bentuk catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data menurut Miles dan Huberman, yaitu sebagai berikut:²⁹

a. Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data ini dilakukan dengan mencari, mencatat, dan mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi terkait manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2022.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 246-252.

b. Reduksi Data

Reduksi data berarti meringkas, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema dan polanya. Dengan begitu, data yang sudah di reduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian Data

Setelah tahap reduksi data telah selesai dilakukan, selanjutnya adalah menyajikan data yaitu agar memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah penyusun dalam mendeskripsikan data sehingga akan mudah dipahami mengenai manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji yang sedang diteliti.

d. Kesimpulan dan Verifikasi

Pada tahap selanjutnya adalah memberikan kesimpulan dan verifikasi. Pada penelitian ini, kesimpulan awal yang dipaparkan oleh penyusun akan di dukung oleh data-data yang di dapat di lapangan. Sedangkan jawaban dari hasil penelitian akan memberikan penjelasan dan kesimpulan atas permasalahan pada

penelitian.

6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi. Pengertian dari triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Jenis dari triangulasi diantaranya adalah triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber data. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun pengecekan data dengan menggunakan triangulasi sebagai berikut:

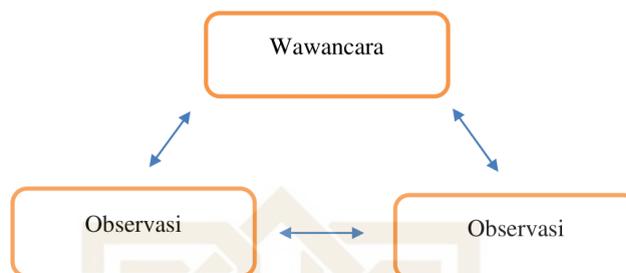
a. Triangulasi Metode Pengumpulan Data

Triangulasi metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik atau metode yang berbeda.³⁰ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti menggunakan metode-metode tersebut, kemudian peneliti akan melakukan perbandingan dari hasilnya.

³⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, hlm. 274.

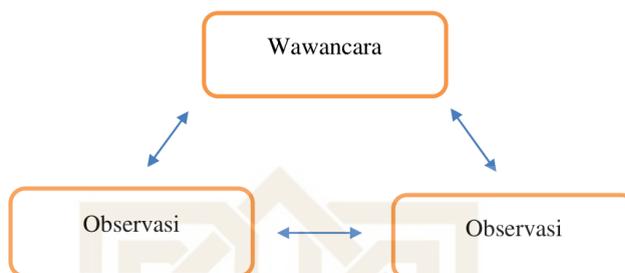
Gambar 1.1
Triangulasi Metode Pengumpulan Data



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D (dimodifikasi)

b. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara menggali informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti arsip, dokumen, hasil observasi, serta hasil wawancara. Data tersebut diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, tiga Puskesmas Kota Yogyakarta, dan Jemaah Haji keberangkatan tahun 2022 dari Kota Yogyakarta yang melakukan pemeriksaan di puskesmas tempat penelitian, data yang diperoleh kemudian dideskripsikan. Kemudian data tersebut dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

Gambar 2.1**Triangulasi Sumber Data**

Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D (dimodifikasi)

G. Sistematika Pembahasan

Adanya sistematika pembahasan ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam penulisan skripsi agar dapat tersusun secara sistematis, sehingga para pembaca dapat lebih mudah untuk memahami. Sistematika pembahasan dalam skripsi ini terdapat empat bab, adapun pembahasan secara rinci adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Gambaran Umum

Gambaran umum Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta yang berisikan tentang letak geografis, visi misi, tugas dan fungsi, strategi dan kebijakan, dan struktur kepengurusan.

BAB III : Pembahasan

Manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji, meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

BAB IV : Penutup

Sebagai akhir dari penyusunan skripsi ini yang berisi kesimpulan dan saran, serta lampiran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2022 sudah berjalan dengan cukup baik, karena telah dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen yang pada setiap fungsi memiliki langkah-langkah dalam pelaksanaannya, yaitu yang pertama perencanaan dengan melakukan langkah membuat perkiraan dan perhitungan masa depan, penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, penetapan kebijakan, penetapan metode, penetapan penjadwalan waktu, penetapan lokasi, serta penetapan biaya, fasilitas, dan faktor-faktor lainnya yang diperlukan. Kedua pengorganisasian, dengan melakukan langkah membuat perincian pekerjaan, pembagian pekerjaan, pemisahan pekerjaan, koordinasi pekerjaan, serta monitoring dan reorganisasi. Ketiga penggerakan, dengan melakukan langkah pemberian motivasi, pembimbingan, koordinasi, serta komunikasi. Keempat pengawasan, dengan melakukan langkah menetapkan suatu kriteria atau standar pengukuran/penilaian, mengukur/menilai perbuatan yang sedang atau tidak dilakukan, membandingkan perbuatan dengan standar yang ditetapkan dan menetapkan perbedaannya jika ada, serta memperbaiki penyimpangan dari standar dengan tindakan perbaikan. Namun masih ada poin yang belum terlaksana yaitu pembagian pekerjaan dalam fungsi pengorganisasian. Dalam pelayanan kesehatan jemaah haji Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta bersama

tim penyelenggara kesehatan jemaah haji kabupaten/kota yang salah satunya adalah Puskesmas telah dilaksanakan sesuai dengan mutu pelayanan, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik atau bukti lapangan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2022, maka peneliti mohon izin menyampaikan saran perbaikan kepada Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta sebagai berikut:

1. Dalam menjalankan salah satu peran yang dapat dilakukan yaitu sebagai koordinator, diharapkan Dinas Kesehatan dapat meningkatkan koordinasi dengan pihak yang terkait dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan jemaah haji. Dalam hal ini terkhusus adalah koordinasi dengan Kementerian Agama untuk menentukan waktu pelaksanaan pemeriksaan kesehatan jemaah haji dan memberikan informasi data jemaah haji yang akan berangkat secara lengkap kepada puskesmas.
2. Diharapkan mampu meningkatkan pengawasan kegiatan yang dilakukan oleh puskesmas dalam melaksanakan bimbingan, penyuluhan, dan pemeriksaan jemaah haji. Kegiatan yang dimaksud adalah kegiatan yang dapat melatih jemaah haji untuk melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci, agar jemaah haji bisa memiliki kesehatan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Syaidina, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Kabupaten Lampung Barat*, Skripsi, Lampung: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- Al-Qur'an dan terjemahnya. 2007. Departemen Agama R. Bogor: Sygma Examedia Arkanleema.
- Badar Muhammad dan Hajrah, Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep, *Jurnal Kaizen*, Vol. 1, No. 1, 2022.
- Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, Yogyakarta: Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2020.
- Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, Yogyakarta: Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2022.
- Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, *Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 70 Tahun 2016*, Yogyakarta: Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta 2016.
- Fiqry Muhammad Haikal, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin*, Skripsi, Banjarmasin: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, 2021.
- Hamid Noor & Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji & Umrah Panduan Mengelola Bimbingan Manasik Haji Menuju Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022.
- Hasanah Nur, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Hasibuan Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Kementerian Kesehatan RI, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 442/MENKES/VI/2009 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*, Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Petunjuk Teknis Pemeriksaan dan Pembinaan Kesehatan Haji*, Jakarta: Pusat Kesehatan Haji, 2018.
- Lahada Galib dan Muhammad Yasser Fedayyen, Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Masa Covid-19 Pada Puskesmas Tagolu Kecamatan Lage Kabupaten Poso, *Jurnal Ilmiah Administratie*, Vol. 17 No. 1, 2021.
- Mulyani Rahayu Sri, Manajemen Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang, Skripsi, Padang: Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Polikliniktik, 2021.
- Nurhidayat Cahaya, *Manajemen Pada Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2015.
- Pemerintah Kota Yogyakarta, *Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2017-2022*, Yogyakarta: Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, 2017.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 62 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016.
- Pratiwi Anisa, *Manajeuen Peiayanan Kesehatan Caion Jaua'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*, Skripsi, Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Saleh Abdul Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1993.
- Salehah Annisa, *Manajemen Kearsipan Dalam Ketatausahaan di MIN 3 Pringsewu*, Skripsi, Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- S Isnaini, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010*, Skripsi, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Jakarta Pusat: Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. 2019.

https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/683/jbptunikompp-gdl-anjaswigun-34101-9-unikom_a-i.pdf, diakses tanggal 24 April 2023 Pukul 22.03 WIB.

<https://kesehatan.jogjakota.go.id/profil/upt>, diakses tanggal 13 April 2023 Pukul 10.00 WIB.

<http://repository.radenfatah.ac.id/16694/2/BAB%202.pdf>, diakses tanggal 24 April 2023 Pukul 21.38 WIB.

<https://www.google.com/search?q=letak+kota+jogja&oq=letak+geografis+kota+jogja&>, diakses tanggal 25 April 2023 Pukul 10.00 WIB.

<https://www.google.com/search?q=renstra+dinkes+kota+jogja+tahun+20172022&oq=renstra+dinkes+kota+kota+jogja+tahun+20172022&aqs=chrome..69i57j0i54613.13218j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>, diakses tanggal 25 April pukul 10.15 WIB

