

**SISTEM PELAYANAN KESEHATAN JEMAAH UMRAH PADA PT  
FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA TAHUN 2024**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Tiadela Sahrani**

**NIM. 21102040009**

**Dosen Pembimbing:**

**Dra. Siti Fatimah, M.Pd.**

**NIP. 19690401 199403 2 002**

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

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN



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-297/Un.02/DD/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul : SISTEM PELAYANAN KESEHATAN JEMAAH UMRAH PADA PT FRESHNEL  
KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA TAHUN 2024

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TIADELA SAHRANI  
Nomor Induk Mahasiswa : 21102040009  
Telah diujikan pada : Senin, 17 Februari 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 67c134b085167



Penguji I

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

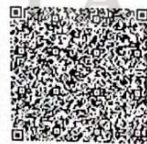
Valid ID: 67c055ffc96db



Penguji II

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 67c52f277295c



Yogyakarta, 17 Februari 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.  
SIGNED

Valid ID: 67c54a8b11080

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

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

*Assalamualaikum wr.wb.*

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

Nama : Tiadela Sahrani

NIM : 21102040009

Judul Skripsi : Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah Pada PT Freshnel  
Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2024

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

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

Yogyakarta, 07 Februari 2025

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Munif Solihan, MPA  
NIP. 19851209 201903 1 002

Dosen Pembimbing

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.  
NIP. 19690401 199403 2 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiadela Sahrani

NIM : 21102040009

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sungguh-sungguh, bahwa skripsi saya yang berjudul **"Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2024"** merupakan hasil karya pribadi yang tidak mengandung unsur plagiarisme dan tidak mengandung materi yang dipublikasikan oleh orang lain kecuali beberapa bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 03 Februari 2025  
Yang menyatakan,



**Tiadela Sahrani**  
**NIM.21102040009**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta





## MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَكُمْ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِّمَا فِي الصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ

Hai manusia, sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman.<sup>1</sup>

(Q.S. Yunus: 57)



---

<sup>1</sup> Kementrian Agama RI, Al-Qur'an dan Isi Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019 (Jakarta: Kementrian Agama RI, 2019) hlm. 295

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti aturkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2024” guna memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tentunya dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Noorhaidi Hasan, M.A, M.Phil., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Munif Solihan. MPA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dari awal perkuliahan sampai akhir.
4. Dra. Siti Fatimah M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk senantiasa membimbing, mengarahkan, dan sabar dalam menjawab pertanyaan peneliti sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang sudah memberikan waktu dan ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff akademik yang senantiasa membantu dan melayani kebutuhan peneliti mengenai administrasi selama masa perkuliahan.
7. Mas Khoiruddin Fahmi selaku *Costumer Relation Manager* (CRM) dan Mbak Muthafidhah selaku Staff Administrasi PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta yang sudah berkenan membantu peneliti dalam pengumpulan informasi penelitian ini.
8. Mbak Ovy Fauziah, Mbak Widya Hadi Kusmawan, Mbak Imdy Salsabila, dan Mbak Pramudita Syahbani selaku jemaah umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Tahun 2024 yang sudah berkenan untuk membantu peneliti melalui wawancara guna menyelesaikan skripsi ini
9. Orang tua peneliti, Alm. Bapak Sahdan dan Ibu Muti'ah yang sudah membesarkan, memberikan dukungan, serta senantiasa selalu mendo'akan peneliti dalam meraih cita-cita.
10. Seluruh saudara peneliti, yakni M. Gazhali Rahman, Ibnu Haldun, Habibullah, Sulihaliza, dan Zidan Wahyudi yang selalu peduli dan selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Beserta seluruh keluarga besar peneliti, yang senantiasa selalu mendo'akan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Patner rantauan, Intan Lestari yang selalu menemani keseharian peneliti semasa di perantauan.



12. Teman-teman Manajemen Dakwah Angkatan 2021 (Madaroji) yang telah kebersamai dari awal perkuliahan sampai saat ini.
13. Teman-teman Kos Putri Bu Gino, Elma Fadilah, Anggun Lintang, Shafira Aulia, Syafa'ah Tsabitah, dan Safira Afifah yang selalu menemani keseharian peneliti selama di kos.
14. Mbak Devi Meidawati, Mbak Asri Utari, Mbak Eni Fitria, dan Mbak Nikmatul Afifah yang selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini dan selalu menemani keseharian peneliti selama di rantauan.
15. Dan kepada semua pihak yang terlibat, yang tidak dapat peneliti sebut satu-persatu, peneliti ucapkan terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu peneliti sangat menerima adanya kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata semoga laporan Praktikum Profesi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Yogyakarta, 03 Februari 2025

Peneliti,



**Tiadela Sahrani**  
**NIM. 21102040009**

## ABSTRAK

Tiadela Sahrani, 21102040009, Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah Pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2024, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sistem pelayanan kesehatan merupakan rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu maupun masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor. 5 Tahun 2021, pelayanan kesehatan merupakan salah satu tanggungjawab PPIU yang harus diberikan kepada jemaah umrah, namun realisasinya masih ada PPIU yang tidak melaksanakan tanggungjawabnya sehingga menyebabkan jemaah umrah tidak mendapatkan asuransi, mendapatkan kartu vaksin meningitis yang palsu, serta penanganan kesehatan yang tidak dilakukan oleh petugas kesehatan. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan menganalisis bagaimana sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024 yang merupakan salah satu PPIU di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Miles dan Huberman dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk uji keabsahan data menggunakan metode triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh PT Freshnel sudah sesuai dengan standar kesehatan jemaah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus poin delapan yang berkaitan dengan sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah dan poin sembilan mengenai asuransi kesehatan.

**Kata Kunci: Sistem Pelayanan Kesehatan, Jemaah Umrah, Peraturan Menteri Agama Nomor. 5 Tahun 2021**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
D. Kajian Pustaka.....	5
E. Kerangka Teori.....	9
F. Metode Penelitian.....	17
G. Sistematika Pembahasan .....	25
<b>BAB II            GAMBARAN UMUM PT FRESHNEL KRESINDO PERKASA</b>	
A. Sejarah Berdirinya PT Freshnel Kreasindo Perkasa .....	26
B. Profil PT Freshnel Kreasindo Perkasa .....	27

C. Motto, Visi, Misi, dan Nilai Budaya PT Freshnel Kreasindo Perkasa .....	28
D. Struktur Organisasi PT Freshnel Kreasindo Perkasa .....	30
E. Layanan PT Freshnel Kreasindo Perkasa.....	34
F. Data Jemaah Umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Tahun 2024 .....	39
<b>BAB III</b>	
<b>SISTEM PELAYANAN KESEHATAN JEMAAH UMRAH PT FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA TAHUN 2024</b>	
A. Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta .....	41
1. Sistem Pelayanan Kesehatan Sebelum Keberangkatan.....	42
2. Sistem Pelayanan Kesehatan Selama dalam Perjalanan ....	52
3. Sistem Pelayanan Kesehatan Selama di Arab Saudi.....	55
B. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta .....	63
1. Tenaga Kesehatan .....	64
2. Alat Penunjang Kesehatan .....	65
3. Rumah Sakit atau Klinik Kesehatan .....	67
C. Sistem Pelayanan Asuransi Jemaah Umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta .....	68
<b>BAB IV</b>	
<b>PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	74

B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	





## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b>	Triangulasi Sumber.....	23
<b>Gambar 1.2</b>	Triangulasi Teknik.....	23
<b>Gambar 2.1</b>	Struktur Organisasi PT Freshnel Kreasindo Perkasa Divisi <i>Operational</i> .....	31
<b>Gambar 2.2</b>	Struktur Organisasi PT Freshnel Kreasindo Perkasa Divisi <i>Relation</i> .....	32
<b>Gambar 2.3</b>	Struktur Organisasi PT Freshnel Kreasindo Perkasa Divisi <i>Marketing</i> .....	33
<b>Gambar 2.4</b>	Struktur Organisasi PT Freshnel Kreasindo Perkasa Divisi <i>Growth</i> .....	34
<b>Gambar 2.5</b>	Paket Haji Furoda Firdaus PT Freshnel Kreasindo Perkasa.....	35
<b>Gambar 2.6</b>	ONH Plus Paket Firdaus PT Freshnel Kreasindo Perkasa.....	36
<b>Gambar 2.7</b>	Paket Umrah Plus Aqsa PT Freshnel Kreasindo Perkasa.....	37
<b>Gambar 2.8</b>	Paket Umrah Hemat Bersahabat PT Freshnel Kreasindo Perkasa.....	37
<b>Gambar 2.9</b>	Paket Wisata <i>Autumn in Japan</i> PT Freshnel Kreasindo Perkasa.....	38

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sistem pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia merupakan setiap upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, maupun masyarakat.<sup>2</sup> Menurut WHO (*World Health Organization*) dalam Ririn, sistem pelayanan kesehatan adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mempromosikan, memulihkan, atau menjaga kesehatan.<sup>3</sup> Sistem pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan secara efektif, efisien, dan tepat sasaran. Keberhasilan sistem pelayanan kesehatan tentunya dapat dilihat dari komponen yang ada seperti ketersediaan tenaga medis atau tim kesehatan yang satu dengan yang lainnya yang saling menunjang.

Ditegaskan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021, pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam standar penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Hal ini diatur guna melindungi jemaah umrah dari resiko penyakit, mengingat Arab Saudi memiliki iklim yang sangat berbeda dengan Indonesia dan terdapat banyak orang dari

---

<sup>2</sup>Arifin, S., Lestaris, T., RAAHSP, S., Widiarti, A., Mutiasari, D., & Jelita, H. Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Palang Karaya: CV Mine, 2022) hlm. 22

<sup>3</sup>Putri, R. N. "Indonesia dalam menghadapi pandemi Covid-19". *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, vol. 20:2, (2020) hlm. 706

berbagai negara yang penyakitnya tidak diketahui. Terlebih lagi setiap tahunnya jumlah jemaah umrah mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Menurut data Kementerian Agama, jumlah jemaah umrah sampai september 2024 terhitung sudah mencapai 2 Juta.<sup>4</sup> Hal ini membuktikan bahwa jumlah jemaah umrah di Indonesia mengalami peningkatan secara signifikan dimana di tahun 2022 berjumlah 1,2 juta dan di tahun 2023 berjumlah 1,5 juta. Melihat hal tersebut, Kementerian Agama juga menegaskan kepada pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) untuk memberikan persiapan kesehatan jemaah sebelum pelaksanaan ibadah umrah.<sup>5</sup>

Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) bagi jemaah umrah adalah pemberian informasi mengenai vaksin meningitis dan memberikan asuransi atau jaminan kesehatan. Realisasinya, masih ada PPIU yang tidak melaksanakan tanggungjawabnya. Contohnya seperti jemaah umrah yang membutuhkan perawatan atau meninggal dunia di negara transit dan tidak ditanggung oleh asuransi, pemberian kartu vaksin meningitis palsu, serta penanganan kesehatan jemaah umrah yang tidak dilakukan oleh petugas kesehatan melainkan ditangani oleh keluarga atau ketua rombongan.<sup>6</sup> Melihat hal tersebut, ternyata

---

<sup>4</sup> Lanny Latifah, Kemenag Catat Hingga September 2024 Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Hampir Capai 2 Juta dirujuk dari <https://m.tribunnews.com/nasional/2024/09/23/kemenag-catat-hingga-september-2024-jumlah-jemaah-umrah-indonesia-hampir-capai-2-juta> diakses pada tanggal 26 November 2024

<sup>5</sup> *Ibid.*,

<sup>6</sup> Abdul Basir, *Kebijakan Asuransi Jemaah Umrah* dirujuk dari <https://kemenag.go.id/kebijakan-asuransi-jemaah-umrah-D9S4v> diakses pada tanggal 25 Oktober 2024

banyak hal-hal mengenai pelayanan kesehatan tidak dilakukan sesuai dengan regulasi yang ada. Padahal dalam hal ini, Memberikan pelayanan kesehatan dan asuransi merupakan tanggungjawab PPIU yang sudah jelas tertulis dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021.

PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta merupakan salah satu agen layanan perjalanan yang berfokus pada penyelenggaraan perjalanan haji dan umroh serta tour keliling dunia. Agen travel ini memiliki empat nilai budayanya yakni nilai-nilai kebaikan dan kebenaran, kepercayaan, profesionalisme, dan orientasi pada kepuasan pelanggan. Mendapatkan nilai A dalam akreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional pada 4 Mei 2021 menjadi bukti nyata Freshnel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan mengedepankan kepuasan pelanggan.<sup>7</sup>

Bahkan ditahun 2023, Freshnel mendapatkan penghargaan dari Garuda Indonesia yakni sebagai agen travel haji dan umroh dengan penjualan tiket nomor satu selama periode tahun 2023 dan pernah mendapatkan penghargaan sebagai agen penjualan tiket terbaik dari maskapai Saudia Airlines.<sup>8</sup>

Setelah melakukan pra-observasi, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh PT Freshnel sesuai dengan Peraturan Menteri Agama No. 5 tahun 2021 seperti memberikan pelayanan kesehatan selama di tanah air dan Arab Saudi

---

<sup>7</sup> Firdos, E., Dermawan, A., & Aulia, H. H. "Building Company Image And Trust Of Prospective Hajj And Umrah Pilgrims Through Public Relations Strategies". *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*. Vol.3:2 (2023) hlm. 46

<sup>8</sup> Budi Cahyana, *PT Freshnel Kreasindo Perkasa Raih Penghargaan Agen Haji dan Umroh dengan Tingkat Penjualan Terbaik 2023* dirujuk dari harianjogja.com /pt-freshnel-kreasindo-perkasa-raih-penghargaan-agen-haji-dan-umroh-dengan-tingkat-penjualan-terbaik-2023 diakses pada tanggal 17 Oktober 2024

dengan menyediakan obat-obatan dan P3K, serta memberikan informasi terkait vaksin meningitis kepada jemaah umrah.<sup>9</sup> Akan tetapi sistem yang diterapkan masih belum diketahui seperti apa. Maka dari itu peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian ini guna mengetahui bagaimana sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dapat diambil rumusan yang relevan untuk dibahas yakni bagaimana sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan menganalisis bagaimana sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024.

### **2. Kegunaan penelitian**

#### **a. Kegunaan teoritis**

- 1) Memberikan gambaran pemikiran mengenai sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024.

---

<sup>9</sup> Hasil Pra-observasi pada tanggal 11 Oktober 2024



- 2) Menambah kepustakaan dan bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian terkait di masa mendatang.

b. Kegunaan praktis

- 1) Bagi PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan dalam mengambil keputusan terkait sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah di masa mendatang atau bisa untuk PPIU lainnya.
- 2) Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan atau referensi untuk memperbanyak data penelitian tentang sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah.

#### D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian atau karya ilmiah terdahulu.<sup>10</sup> Kajian pustaka bertujuan untuk menjelaskan posisi dan titik tumpu peneliti di tengah penelitian sejenis yang pernah dilakukan orang. Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan oleh peneliti, adapun penelitian yang relevan yakni diantaranya sebagai berikut:

*Pertama*, skripsi Asma' Nur Widad, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Tahun 2022". Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif

---

<sup>10</sup> Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Skripsi Penulisan Tesis* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2024), hlm. 10

kualitatif. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2022 sudah berjalan dengan cukup baik, karena telah dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen namun masih ada poin yang belum terlaksana yakni pembagian pekerjaan dalam fungsi pengorganisasian. Selain itu, dalam pelayanan kesehatan haji Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta bersama tim penyelenggara kesehatan jemaah haji yakni Puskesmas telah dilaksanakan dengan mutu pelayanan yakni reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik atau bukti lapangan.<sup>11</sup>

*Kedua*, skripsi Ayu Nurul Syafitri, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan penyelenggaraan kesehatan haji reguler yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul sudah sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen. Pelayanan penyelenggaraan kesehatan jemaah haji reguler di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 15 Tahun 2016 yakni pemeriksaan

---

<sup>11</sup> Asma’Nur Widad, N. I. M. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Pada Tahun 2022*, Skripsi (Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023). hlm. 91

tahap pertama dan tahap kedua sehingga jemaah dapat diberangkatkan ke Tanah Suci dalam kondisi isthitaah.<sup>12</sup>

*Ketiga*, skripsi Muhammad Taufiq, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umrah Di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Latifa Haramain Tour Di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah bahwa manajemen pelayanan umrah di PPIU Latifa Haramain Tour Kabupaten Bantul telah dilaksanakan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen dan telah menerapkan standar pelayanan ibadah umrah yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Khusus. Selain itu, untuk menjaga kualitas pelayanan kepada jemaah, PPIU Latifa Haramain menyaring karyawan yang benar-benar mampu melaksanakan tugasnya untuk melayani jemaah umrah dari awal pendaftaran, keberangkatan, hingga kepulangan dengan aman dan nyaman.<sup>13</sup>

*Keempat*, Jurnal Persada Husada Indonesia yang ditulis oleh Agustina dan Ahmad Farid Umar yang berjudul “Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah

---

<sup>12</sup> Syafitri, A. N. *Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022*, Skripsi (Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023). hlm. 89

<sup>13</sup> Taufiq, M. *Manajemen Pelayanan Umrah Di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Ppiu) Latifa Haramain Tour Di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024* Skripsi (Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024). hlm. 71

Provinsi Jawa Barat”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset tindak (*action research*) dengan pengambilan data secara *cross sectional*. Hasil yang didapat dalam penelitian ini yakni menunjukkan bahwa secara umum, banyaknya permasalahan kesehatan dalam praktik penyelenggaraan umrah dapat dilihat dari aspek pembinaan kesehatan, pelayanan kesehatan dan perlindungan kesehatan. Pada pelayanan kesehatan umrah di Kota Bandung ini peran Posbindu PTM sangat besar dalam melakukan pelayanan dan pembinaan kesehatan pada jemaah umrah.<sup>14</sup>

*Kelima*, Jurnal Arena Hukum yang ditulis oleh Asep Kusnali, Rustika, Riati Anggriani, Siti Maimunah, dan Haris Budiman yang berjudul “Pengaturan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dalam Prespektif Hak Atas Kesehatan”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah desain *sociological jurisprudence* karena objek yang diteliti adalah penerapan hukum. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesehatan jemaah umrah telah dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang diperkuat dengan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights*, *International Covenant on Civil and Political Rights* 1966. Namun masih ada kendala dalam pelaksanaan yang menjadi tanggung jawab PPIU, sehingga perlu dibuat kebijakan dalam oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang kesehatan setelah

---

<sup>14</sup> Agustina, A., & Umar, A. F. Pelayanan Kesehatan Umroh Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, vol. 8:28 (2021) hlm. 15

berkoordinasi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama.<sup>15</sup>

Dilihat dari penelitian terdahulu yang telah peneliti analisis, ada perbedaan yang menjadi *gap* penelitian ini dimana pada penelitian terdahulu berfokus pada manajemen pelayan kesehatan jemaah haji, manajemen pelayanan PPIU, dan regulasi pelayanan kesehatan jemaah umrah. Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada pelayanan kesehatan jemaah umrah. Peneliti secara khusus membahas mengenai Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

#### **E. Kerangka Teori**

Kerangka teori merupakan konsep teoritis yang berguna untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian.<sup>16</sup> Penggunaan teori ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dalam penelitian. Adapun teori yang digunakan sebagai berikut:

##### **1. Tinjauan tentang sistem pelayanan kesehatan**

###### **a. Pengertian sistem pelayanan kesehatan**

Menurut Asrul Aswar dalam Vanesa, sistem pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang dilakukan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat

---

<sup>15</sup> Kusnali, A., Rustika, R., Anggriani, R., Maimunah, S., & Budiman, H. Pengaturan Penyelenggaraan Ibadah Umrah dalam Perspektif Hak Atas Kesehatan. *Arena Hukum*, vol.14:3 (2021), hlm. 581

<sup>16</sup> Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Skripsi Penulisan Tesis* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2024), hlm. 10



kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga maupun masyarakat.<sup>17</sup> Sedangkan sistem pelayanan kesehatan, menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia merupakan setiap upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu maupun masyarakat.<sup>18</sup> Disimpulkan bahwa, sistem pelayanan kesehatan merupakan rangkaian tindakan yang tujuan utamanya untuk usaha promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), usaha preventif (pencegahan), usaha kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan seseorang, keluarga, dan masyarakat.

Adapun sub sistem dalam pelayanan kesehatan terdiri dari input, proses, output, dampak, umpan balik, dan lingkungan. Berikut penjabaran dari setiap sub sistem tersebut:<sup>19</sup>

#### 1) Input

Input merupakan subsistem yang akan memberikan segala masukan untuk berfungsinya sebuah sistem. Input sistem pelayanan kesehatan dapat berupa potensi masyarakat, tenaga dan sarana kesehatan.

---

<sup>17</sup> Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 8:4, (2022). hlm. 248.

<sup>18</sup> Arifin, S., Lestaris, T., RAAHSP, S., Widiarti, A., Mutiasari, D., & Jelita, H. Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat. (Palang Karaya: CV Mine, 2022), hlm. 22

<sup>19</sup> Arifin, S. dkk. Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat, (2022), hlm. 23-24

## 2) Proses

Proses merupakan kegiatan yang mengubah sebuah masukan menjadi sebuah hasil yang diharapkan dari sistem tersebut. Proses dalam pelayanan kesehatan dapat berupa berbagai kegiatan dalam pelayanan kesehatan.

## 3) Output

Output merupakan hasil yang diperoleh dari sebuah proses. Contoh dari output pelayanan kesehatan seperti pelayanan yang berkualitas dan terjangkau sehingga masyarakat sembuh dan sehat.

## 4) Dampak

Dampak merupakan akibat dari output atau hasil suatu sistem, terjadi dalam waktu yang relatif lama. Dampak dalam sistem pelayanan kesehatan dapat berupa meningkatnya derajat kesehatan masyarakat, dan meningkatnya atau menurunnya angka kematian.

## 5) Umpan balik

Umpan balik merupakan suatu hasil yang sekaligus menjadi masukan. Terjadi dari sebuah sistem yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Umpan balik dalam pelayanan kesehatan dapat berupa bagaimana kualitas dari tenaga kesehatan

## 6) Lingkungan

Lingkungan dapat berupa semua keadaan di luar sistem tetapi dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan.

### b. Jenis sistem pelayanan kesehatan

Jenis sistem pelayanan kesehatan terbagi menjadi dua menurut Hodgetts dan Casio yakni pelayanan kedokteran dan pelayanan masyarakat, berikut penjelasannya:<sup>20</sup>

1) Pelayanan kedokteran

Pelayanan kesehatan ini ditandai dengan cara pengorganisasian yang bisa sendiri atau secara bersama-sama. Tujuan dari pelayanan ini untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan serta sasarannya biasa untuk perseorangan dan keluarga.

2) Pelayanan masyarakat

Pelayanan ini ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama. Tujuan pelayanan ini untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit yang dimana sasarannya kelompok dan masyarakat.

c. Tingkat sistem pelayanan kesehatan

Menurut Leavel dan Clark, dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat harus melihat pada tingkat pelayanan kesehatannya, diantaranya:<sup>21</sup>

1) Promosi kesehatan, yakni tingkat pertama yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

---

<sup>20</sup> Arifin, S. dkk. Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat, (2022), hlm. 26

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 29

- 2) Perlindungan khusus, yakni melindungi masyarakat dari bahaya atau penyakit-penyakit tertentu.
- 3) Diagnosis dini dan pengobatan segera, pada fase ini sudah timbul gejala penyakit dan dilakukan pencegahan penyebaran penyakit.
- 4) Pembatasan kecacatan, bertujuan untuk pencegahan kecacatan akibat penyakit tertentu.
- 5) Rehabilitasi, yakni fase pemulihan terhadap kecacatan.

d. Faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan kesehatan

Berkembang atau terhambatnya perkembangan sistem pelayanan kesehatan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor dibawah ini:<sup>22</sup>

1) Ilmu pengetahuan dan teknologi baru

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pastinya akan mempengaruhi perkembangan sistem pelayanan kesehatan, seperti pelayanan kesehatan dalam mengatasi penyakit-penyakit yang sulit penyembuhannya dengan menggunakan laser, terapi, dan lain-lain. Akan tetapi dalam hal ini, pastinya membutuhkan biaya yang cukup besar dan membutuhkan sumber daya yang profesional.

---

<sup>22</sup> Arifin, S. dkk. Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat, (2022), hlm. 32

## 2) Pergeseran nilai masyarakat

Pengetahuan tinggi yang dimiliki masyarakat tentunya akan memberikan kesadaran yang lebih tinggi dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dan sebaliknya. Sehingga dengan begitu, tentunya akan mempengaruhi sistem pelayanan kesehatan.

## 3) Aspek legal dan etik

Tingginya kesadaran masyarakat akan pemanfaatan pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula tuntunan hukum dan etik dalam pelayanan kesehatan. Sehingga pelaku yang memberikan pelayanan kesehatan harus memperhatikan norma dan etik dalam masyarakat.

## 4) Ekonomi

Semakin tinggi ekonomi seseorang maka pelayanan kesehatan akan lebih mudah dijangkau atau diperoleh, dan begitu pula sebaliknya.

## 5) Politik

Kebijakan pemerintah melalui sistem politik tentunya sangat berpengaruh dalam sistem pemberian pelayanan kesehatan. Strategi yang ada dalam visi Indonesia sehat diantaranya pemahaman tentang paradigma sehat, strategi profesionalisme dalam segala tugas, adanya Jaminan



Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM), dan desentralisasi.

e. Sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah

Sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah merupakan serangkaian kegiatan pemeriksaan, perawatan, serta pemeliharaan kesehatan guna menjaga kesehatan jemaah umrah agar tidak tertular atau menularkan penyakit selama penyelenggaraan ibadah umrah sampai kembali ke Tanah Air. Sistem pelayanan kesehatan untuk jemaah umrah secara khusus sudah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Agama No. 5 Tahun 2021 poin delapan dan untuk perlindungan jiwa dalam poin sembilan. Dalam hal ini, PPIU memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang ada. Dari mulai keberangkatan jemaah umrah ke Arab Saudi sampai kembalinya jemaah umrah ke Tanah Air. Pemberian pelayanan kesehatan paling sedikit memberikan obat-obatan, merawat jemaah umrah yang sakit dan atau meninggal dunia, memberikan informasi vaksinasi, serta memberikan asuransi kesehatan sesuai dengan peraturan undang-undang.

Adapun dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah

Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus poin delapan terkait pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa:<sup>23</sup>

- a) Pelayanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi;
- b) Pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi:
  - penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - pengurusan bagi jemaah umrah yang sakit;
  - pengurusan jemaah umrah yang meninggal dunia, dan
  - bimbingan kesehatan jemaah umrah.
- c) Memberikan informasi vaksinasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada jemaah umrah; dan
- d) perawatan, pendampingan, dan pemulangan bagi jemaah umrah yang dirawat inap di Arab Saudi dan negara transit sesuai dengan ketentuan polis asuransi.

Selain itu, dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 dalam poin sembilan dijelaskan mengenai perlindungan jemaah umrah yang dimana jemaah umrah dan petugas umrah mendapatkan perlindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri, perlindungan hukum, keamanan, perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan. Dalam hal ini, dijelaskan juga dalam Peraturan Menteri Agama Nomor

---

<sup>23</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

5 Tahun 2021 dalam poin sembilan huruf (e) perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi.<sup>24</sup>

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang bersifat empiris, sistematis, dan rasional digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada makna yang mendalam dan bersifat deskriptif yang dimana data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar bukan berbentuk angka.<sup>25</sup>

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, dilihat dari proses menguraikan fakta keseluruhan secara teliti dengan permasalahan yang akan dipecahkan. Selain itu, penelitian ini diarahkan untuk mendapatkan data atau hasil mengenai objek penelitian dengan mengumpulkan data dari PT Freshel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024.

---

<sup>24</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021

<sup>25</sup> Sugiyono, D. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 13

## 2. Tempat dan waktu penelitian

Tempat penelitian ini akan dilakukan di PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta dalam jangka waktu dari tanggal 16 Desember 2024-27 Januari 2025.

## 3. Subjek dan objek penelitian

### a. Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang yang memberikan informasi atau data mengenai permasalahan dalam penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini yakni *Costumer Relation Manager* (CRM), Staff Administrasi, dan jemaah umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024.

### b. Objek penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi fokus dalam penelitian. Fokus penelitian ini yakni sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

## 4. Data dan sumber data

### a. Data primer

Data primer yakni data yang diperoleh langsung dari objek penelitian melalui observasi, wawancara, dan lain sebagainya. Data primer dalam penelitian ini yakni hasil observasi dan wawancara dari *Costumer Relation Manager* (CRM), Staff Administrasi, dan jemaah umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa tahun 2024.

b. Data sekunder

Data sekunder yakni data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada seperti situs web, buku, artikel atau jurnal, atau dokumen lainnya. data sekunder dalam penelitian ini didapat dari buku atau jurnal mengenai sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah dan dari situs web mengenai PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

5. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan terhadap gejala-gejala yang diselidiki.<sup>26</sup> Penelitian ini menggunakan teknik observasi non-partisipatif, dimana peneliti tidak terlibat dengan kegiatan sehari-hari dari objek penelitian yang diamati. Tujuan observasi ini untuk mengumpulkan data terkait sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan ingin mengetahui hal yang lebih mendalam dari responden.<sup>27</sup> Metode wawancara yang akan digunakan peneliti adalah wawancara semi-terstruktur, yakni dengan

---

<sup>26</sup> Abdussamad, Z. Buku Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif (Makassar: CV Syakir Media Press, Desember 2021), hlm. 147

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm. 137

menanyakan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan guna menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan lebih mendalam. Kegiatan wawancara ini akan dilakukan dengan alat bantu handphone untuk merekam dan buku catatan untuk mencatat hasil wawancara mengenai sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.<sup>28</sup> Metode dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai profil PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

6. Teknik analisis data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian mengorganisasikan data kedalam kategori dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>29</sup>

Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Abdussamad, aktivitas dalam analisis data penelitian kualitatif

---

<sup>28</sup> Abdussamad, Z. Buku Metode Penelitian Kualitatif (2022) hlm. 149

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 159



dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data diantaranya:<sup>30</sup>

a. Reduksi data

Reduksi data maksudnya merangkum, memilih ide-ide pokok, memfokuskan tema-tema yang penting guna mendapatkan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan.

b. Penyajian data

Penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, atau sejenisnya. Penyajian data ini juga akan memberikan kemudahan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang belum pernah ada yakni dapat berupa gambaran dari suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang namun setelah diteliti menjadi jelas, atau dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.

---

<sup>30</sup> Abdussamad, Z. Buku Metode Penelitian Kualitatif (2022) hlm. 161

## 7. Teknik uji keabsahan data

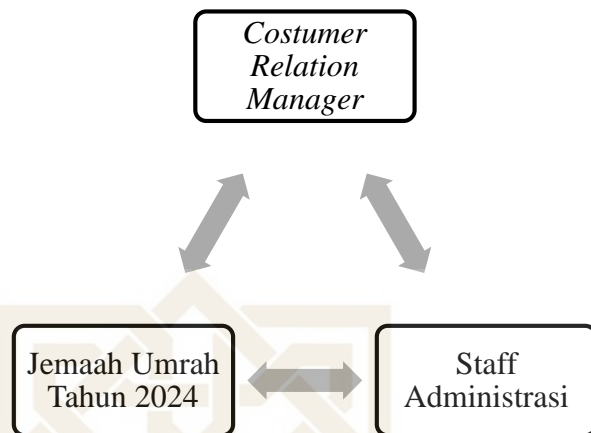
Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

### a. Uji kredibilitas

Uji kredibilitas maksudnya uji yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan dari data hasil penelitian kualitatif guna memastikan data yang didapat dapat dipertanggungjawabkan. Uji ini dapat dilakukan dengan beberapa metode seperti perpanjangan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, atau member check. Dalam penelitian ini uji kredibilitas digunakan adalah triangulasi. Pengujian ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Maka dari itu, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

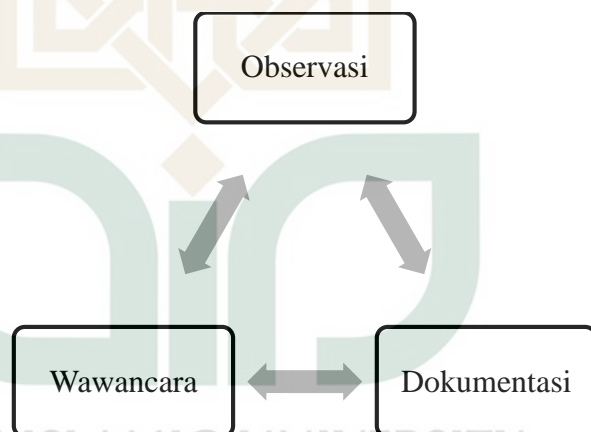
Teknik triangulasi yang digunakan peneliti adalah triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Sedangkan triangulasi sumber yakni mengecek data yang telah diperoleh dari sumber yang berbeda.

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber



Sumber: Olahan Peneliti

Gambar 1.2 Triangulasi Teknik



Sumber: Olahan Peneliti

## b. Uji transferabilitas

Uji transferabilitas merupakan validitas eksternal. Sehingga peneliti dalam membuat laporan harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Maka dengan begitu, pembaca atau peneliti lain dapat menerapkan atau mengaplikasikan penelitian tersebut ditempat lain.

Uji transferabilitas yang akan dilakukan peneliti dengan melaporkan hasil penelitian dengan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan terpercaya mengenai sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

c. Uji depenabilitas

Uji depenabilitas yakni uji yang dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Uji ini akan dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan proses penelitian. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui bahwa peneliti benar-benar mendapatkan data dari hasil aktivitas lapangan.

Uji depenabilitas peneliti berupa foto saat observasi di PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta dan wawancara dengan narasumber yang sudah ditentukan disertai dengan pencantuman waktu dan tanggal pelaksanaan.

d. Uji confirmabilitas

Uji confirmabilitas disebut dengan uji objektivitas penelitian. Dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Uji ini sama dengan uji depenabilitas, sehingga dapat dilakukan secara bersamaan. Uji confirmabilitas dikaitkan dengan menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji confirmabilitas dengan memaparkan proses pelaksanaan penelitian sampai penarikan kesimpulan.

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menggambarkan secara naratif bagaimana alur penulisan skripsi, keterkaitan, dan runtutan antara pembahasan satu dengan lainnya.<sup>31</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan membagi menjadi empat bab untuk mempermudah dalam pembahasannya, diantaranya:

BAB I, bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, bab ini menjelaskan tentang gambaran umum PT Freshnel Kreasindo Perkasa yang meliputi sejarah, profil, visi dan misi, struktur organisasi, layanan, dan data jemaah PT Freshnel Kreasindo Perkasa tahun 2024.

BAB III, bab ini membahas tentang laporan hasil penelitian yang membandingkan antara teori dan realita mengenai sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2024.

BAB IV, yakni bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, kemudian saran yang dibutuhkan oleh PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta dan untuk peneliti selanjutnya, serta mencantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

---

<sup>31</sup> Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Skripsi Penulisan Tesis* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2024), hlm. 13

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan pembahasan yang telah dilakukan peneliti mengenai “Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah Pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2024”, peneliti menyimpulkan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh PT Freshnel sudah diterapkan dengan sangat baik mulai dari sebelum keberangkatan, selama perjalanan, dan selama di Arab Saudi yang berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 poin delapan dan poin sembilan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan jemaah umrah.

Sistem pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh PT Freshnel sudah diatur sedemikian rupa untuk memudahkan jemaah melaksanakan ibadah umrah dalam keadaan sehat baik dari sebelum keberangkatan, selama di perjalanan, maupun saat berada di Arab Saudi yang dimana hal ini merupakan salah satu bentuk tanggungjawab PT Freshnel selaku PPIU untuk memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah umrah.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang dapat dipertimbangkan setelah peneliti melakukan penelitian ini, diantaranya:



1. Bagi PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta

Sistem pelayanan kesehatan yang digunakan oleh PT Freshnel sudah sangat baik untuk meningkatkan kesehatan jemaah umrah, akan tetapi peneliti menyarankan agar PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta melakukan pencatatan untuk jemaah umrah yang sakit sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan sistem pelayanan kesehatan dimasa mendatang. Selain itu, PT Freshnel perlu menunjuk atau merekrut tenaga kerja yang khusus untuk melayani asuransi jemaah supaya tidak tergabung dalam *jobdesc* manager operasional dengan begitu dapat mempermudah tugas manager operasional.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat tema seputar pelayanan kesehatan, peneliti menyarankan untuk fokus mengangkat tema mengenai pengawasan langsung menteri kesehatan dalam penyelenggaraan ibadah umrah atau ibadah haji, karena dalam hal ini peran serta pengawasan langsung dari menteri kesehatan itu belum maksimal. Bahkan regulasi mengenai pelayanan kesehatan jemaah umrah secara khusus yang diatur oleh menteri kesehatan itu belum ada. Selain itu, peneliti selanjutnya juga bisa mengangkat tema mengenai pengelolaan vaksin meningitis baik untuk jemaah haji maupun jemaah umrah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. Buku Metode Penelitian Kualitatif (Makassar: CV Syakir Media Press, Desember 2021)
- Agustina, A., & Umar, A. F. Pelayanan Kesehatan Umroh Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, (2021) vol. 8:28
- Arifin, S., Lestaris, T., RAAHSP, S., Widiarti, A., Mutiasari, D., & Jelita, H. Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Palang Karaya: CV Mine, 2022)
- Asma'Nur Widad, N. I. M. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Pada Tahun 2022*, Skripsi (Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023).
- Basir, A. *Kebijakan Asuransi Jemaah Umrah* dirujuk dari <https://kemenag.go.id/kebijakan-asuransi-jemaah-umrah> diakses pada tanggal 25 Oktober 2024
- Cahyana, B. *PT Freshnel Kreasindo Perkasa Raih Penghargaan Agen Haji dan Umroh dengan Tingkat Penjualan Terbaik 2023* dirujuk dari [harianjogja.com/pt-freshnel-kreasindo-perkasa-raih-penghargaan-agen-haji-dan-umroh-dengan-tingkat-penjualan-terbaik-2023](http://harianjogja.com/pt-freshnel-kreasindo-perkasa-raih-penghargaan-agen-haji-dan-umroh-dengan-tingkat-penjualan-terbaik-2023) diakses pada tanggal 17 Oktober 2024
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Skripsi Penulisan Tesis* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024)
- Firdos, E., Dermawan, A., & Aulia, H. H. "Building Company Image And Trust Of Prospective Hajj And Umrah Pilgrims Through Public Relations Strategies". *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*. (2023) vol. 3:2
- Kusnali, A., Rustika, R., Anggriani, R., Maimunah, S., & Budiman, H. "Pengaturan Penyelenggaraan Ibadah Umrah dalam Perspektif Hak Atas Kesehatan". *Jurnal Arena Hukum*, (2021) vol. 14:3
- Latifah, L. Kemenag Catat Hingga September 2024 Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Hampir Capai 2 Juta dirujuk dari <https://m.tribunnews.com/kemenag-catat-hingga-september-2024-jumlah-jemaah-umrah-indonesia-hampir-capai-2-juta> diakses pada tanggal 26 November 2024

- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*. (2020)
- Peraturan Menteri Agama Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- Pramudya, R. M., & Rahmi, M. Pengaruh literasi asuransi, religiusitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah. *Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, (2022) vol. 3:1
- Putri, R. N. "Indonesia dalam menghadapi pandemi Covid-19". *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, (2020) vol. 20:2
- Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan". *Jurnal Administrasi Publik*, (2022) vol. 8:4
- Sugiyono, D. Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2019)
- Syafitri, A. N. *Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Kesehatan Jemaah Haji Reguler Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2022*, Skripsi (Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023).
- Taufiq, M. *Manajemen Pelayanan Umrah Di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Latifa Haramain Tour Di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024*, Skripsi (Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024).
- Thamrin, Husni. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5.1 (2022) vol. 5:1