

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan operasional penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang sudah dilaksanakan bertahun-tahun dengan situasi dan kondisi kemasyarakatan karena perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, kritis, dan korektif, melahirkan tuntunan-tuntunan baru yang harus direspon secara positif dengan memperhatikan teknologi informasi.<sup>1</sup> Oleh karenanya, mencermati undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, ditemukan inti persoalan haji bertumpu pada 2 (dua) hal, yaitu: sistem dan manajemen. Kedua hal inilah yang harus memperoleh perhatian secara terus menerus ketika pemerintah melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji.<sup>2</sup>

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Negara dengan mayoritas masyarakat beragama Islam berperan penting didalam menjalankan kehidupan semestinya selalu berusaha sekuat tenaga untuk menjalankan syariat agama Islam dengan baik.

---

<sup>1</sup>Departemen Agama, *Petunjuk Pelaksanaan Pelatihan Calon Jamaah Haji*, (Jakarta, Direktorat Bimbingan masyarakat islam dan penyelenggaraan Haji, 2005), h. 11

<sup>2</sup>Dirjen Penyelenggaraan Haji RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta Departemen Agama 2013). h. 6

Indonesia merupakan negara yang harus bertanggung jawab atas pelaksanaan ritual keagamaan khususnya penyelenggaraan ibadah haji. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban kaum muslimin diseluruh dunia. Indonesia dengan jumlah penduduk muslim terbesar didunia maka Indonesia mendapatkan kuota jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya.<sup>3</sup>

Pemerintah Indonesia setiap tahun memberangkatkan sekitar 200.000 jemaah haji ke tanah suci mekah dan madinah untuk melaksanakan ritual haji. Kondisi kesehatan jemaah tersebut ada yang sehat tanpa penyakit dan ada yang sehat dengan faktor risiko kesehatan. Kelompok jemaah yang memiliki risiko kesehatan ini disebut sebagai jemaah haji risiko tinggi (risti). Jemaah haji risiko tinggi yaitu jemaah haji dengan kondisi kesehatan yang secara epidemiologi berisiko sakit dan atau mati selama melaksanakan ibadah haji.<sup>4</sup>

Ibadah haji merupakan ibadah yang sebagian besar berupa kegiatan fisik, dalam waktu lama (lebih dari 30 hari) di negara Arab Saudi, dan berada pada lingkungan yang berbeda dengan di Indonesia. Keadaan ini membutuhkan kondisi kesehatan jemaah calon haji yang prima, yaitu kondisi kesehatan bagi jemaah haji yang optimal, trampil

---

<sup>3</sup>M. Shaleh Putuheba, *Histografi Haji Indonesia*, (Yogyakarta: PT LKis Pelangi Aksara Yogyakarta, 2007), h. 5

<sup>4</sup>Ali Rokhmad, *Langkah-langkah Pembinaan Haji*, (Jakarta: Ditjen PHU Kementerian Agama RI, 2010), h.6

dan mandiri.<sup>5</sup>

Haji merupakan rukun Islam yang kelima, karena haji adalah kewajiban maka setiap orang yang mampu wajib baginya untuk melaksanakan ibadah haji, jika seseorang yang mampu tidak melaksanakan ibadah haji maka ia berdosa akan tetapi apabila seseorang tersebut melaksanakan ibadah haji maka ia akan mendapatkan pahala. Ibadah haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup artinya jika seseorang telah melaksanakan haji yang pertama maka selesai kewajibannya, haji yang berikutnya adalah ibadah haji yang sunah.<sup>6</sup>

Haji merupakan Rukun Islam yang kelima, yang diwajibkan bagi segenap kaum muslim yang “Mampu” melaksanakannya sekali seumur hidup. Kewajiban ini didasarkan kepada firman Allah yang berbunyi:

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

Artinya : “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari

<sup>5</sup>M. Shaleh Putuheba, *Histografi Haji Indonesia, ...*, h. 8

<sup>6</sup>Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), h. 227

(kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (QS. Ali Imran ; 97).

Haji dan umrah merupakan salah satu Ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang ke lima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya ia berdosa dan apabila dilakukan ia mendapat pahala. Haji dan Umrah hanya dilakukan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya merupakan ibadah sunnah yaitu ibadah umrah.<sup>7</sup>

Angka kesakitan jemaah haji indonesia dapat dilihat dari jumlah rawat jalan dan rawat inap di tanah air (Embarkasi-Debarkasi) dan di arab saudi. Proporsi jemaah haji risiko tinggi yang berkisar 40-60% ini akan berpengaruh terhadap jumlah angka kesakitan dan angka kematian yang mungkin terjadi pada jemaah haji. Sementara itu, pada tahun 2023 di Kota Bengkulu sebanyak empat orang jemaah haji wafat ketika melakukan ibadah di tanah suci.<sup>8</sup>

Dalam melaksanakan ibadah haji bukan hanya

---

<sup>7</sup>M.Nashiruddin Al-Albani, *Ringkasan Shahih Bukhari*, (Depok, Gema Insani 2003), h.306

<sup>8</sup>Fardiana, “Total 4 Jamaah Haji Bengkulu Wafat di Tanah Suci”, dikutip dari <https://bengkulu.kemenag.go.id/wilayah/total-4-jamaah-haji-bengkulu-wafat-di-tanah-suci-Jq07r>. Pada Rabu 17 Juli 2024

sekedar niat saja atau mengandalkan harta yang cukup dan bekal ilmu haji saja tapi lebih dari itu faktor kesehatan dalam melaksanakan ibadah haji menjadi hal yang sangat penting yang tidak dapat diabaikan. Ibadah haji mempunyai makna yang sangat penting, ibadah haji tidak hanya diartikan sebagai salah satu rukun Islam yang wajib dikerjakan kaum muslimin bagi mereka yang mampu akan tetapi juga mempunyai arti sosiologis dan historis yang sangat bermakna. Secara sosiologis dan historis, dapat dikatakan bahwa perkembangan Islam tidak dapat terlepas dari ibadah haji.<sup>9</sup>

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk setiap individu masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya perlindungan oleh negara untuk mengatasi penyebaran berbagai penyakit menular yang akan berdampak kesehatan bangsa dan negara. dalam peraturan menteri kesehatan republik indonesia (PERMENKES) nomor 1501 tahun 2010 tentang jenis penyakit tertentu yang dapat menimbulkan wabah serta kejadian luar biasa. Jenis penyakit yang dimaksud dalam PERMENKES disebut didalam Pasal 4 ayat 1 dan 2 adalah kolera, pes, DBD (Demam Berdarah Dongue), campak, polio, difteri, pertussis, rabies, malaria, avian influenza H5N1, antraks, lespirospirosis, hepatitis, influenza A (H1N1)/Pandemi 2009, meningitis, yellow

---

<sup>9</sup>Muhammad M.Basyuni, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta : FDK Press, 2008), h. 17

fever, chikungunya, dan penyakit menular tertentu lainnya yang dapat menimbulkan wabah ditetapkan oleh Menteri. Sehingga memerlukan penanggulangan yang efektif dan efisien agar tidak meluasnya penyebaran penyakit tersebut.<sup>10</sup>

Ada tiga upaya yang harus dilaksanakan secara konsisten dan dilakukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yaitu : pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan, penyuluhan dan edukasi. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi dan lain sebagainya. Ketiga, perlindungan, yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang dapat merugikan jamaah.<sup>11</sup>

Pelayanan kesehatan ialah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji untuk menjaga agar kondisi jamaah haji tetap dalam keadaan sehat dan tidak sedang dalam kondisi kurang sehat (sakit) atau menularkan penyakit selama menjalankan ibadah haji.<sup>12</sup> Berkaitan dengan pelayanan kesehatan, dinas kesehatan berkewajiban dalam melaksanakan pembinaan dan memberi pelayanan kesehatan kepada calon jamaah haji.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup>Umar Zein, *Kesehatan Perjalanan Haji Pedoman Praktis Bagi Jamaah Haji*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), h.6

<sup>11</sup>Umar Zein, *Kesehatan Perjalanan Haji, ...*, h. 6

<sup>12</sup>Ahmad Nizam dan Alif Hasan, *Manajemen Haji*, (Jakarta :Zikru Hakim, 2000),h.78

<sup>13</sup>Kementrian Kesehatan RI, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 442/MENKES/SK/VI2009 Tentang Pedoman

Adapun pelayanan kesehatan yang diberikan kepada jamaah haji mencakup tentang pemeriksaan, perawatan, dan pembinaan kesehatan yang diikuti dengan bimbingan dan penyuluhan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas kuta alam yang telah bekerjasama dengan dinas kesehatan setempat. Kesehatan adalah modal dalam perjalanan ibadah haji, tanpa kondisi kesehatan yang stabil pencapaian dalam beribadah akan memberikan dampak kurangnya kekhusyukan dalam beribadah.<sup>14</sup>

Untuk mencapai upaya pencegahan dan persiapan yang tepat. Persiapan sebelum keberangkatan mencakup kekuatan fisik dan mental dalam keadaan prima, karena keadaan di arab saudi berbeda dengan keadaan di indonesia, yaitu cuaca dan iklim yang lebih tinggi, keadaan lingkungan yang lebih beraneka ragam. Dengan itu tujuan pemeriksaan kesehatan jamaah haji sebelum keberangkatan ke arab saudi adalah terjalannya pemeriksaan, pengobatan, kesehatan jamaah haji sebelum keberangkatan ke tanah suci melalui etika, moral keilmuan dan profesionalisme dengan menghasilkan kualifikasi data yang tepat dan lengkap sebagai dasar pembinaan kesehatan jamaah haji di Indonesia dan pengelolaan kesehatan di arab saudi. Oleh karena itu,

---

Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia (Jakarta: Menti Kesehatan Republik Indonesia, 2009), h 4

<sup>14</sup>Ahmad Nizam dan Alif Hasan, *Manajemen Haji, ...*, h. 80

pemerintah membutuhkan strategi tertentu dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk para jamaah haji, sehingga permasalahan kesehatan para jamaah haji akan teratasi dengan baik dan kesehatan para jamaah haji pun akan dipastikan dijamin dengan baik pula.<sup>15</sup>

Dinas Kesehatan Kota Bengkulu merupakan instansi pemerintah daerah yang memberikan kebutuhan informasi dan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Bengkulu. Demi terlaksananya ibadah haji yang kondusif maka dinas kesehatan kota Bengkulu mempunyai tugas pokok yaitu melakukan bimbingan dan pengendalian kesehatan haji, pengelolaan pelayanan rujukan sekunder dan tersier tertentu.

Sehingga sosialisasi kesehatan jamaah haji perlu dilakukan untuk memaksimalkan penganganan kesehatan jamaah haji. Dari aspek kesehatan, kemampuan fisik, dan rohani yang sehat menjadi faktor yang harus diperhatikan bagi calon jamaah haji. Permenkes No. 15 tahun 2016 telah mengatur soal kesiapan kesehatan jamaah haji di dalamnya dijelaskan, bahwa kesiapan kesehatan jamaah haji memiliki makna kemampuan jamaah haji dari aspek kesehatan yang meliputi fisik dan mental yang terukur dengan pemeriksaan.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Umar Zein, *Kesehatan Perjalanan Haji, ...*, h. 8

<sup>16</sup>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016

Proses pemeriksaan dan pembinaan dapat dikategorikan menjadi 2 (dua) tahap sebagai berikut yakni tahap I yaitu pemeriksaan dan pembinaan kesehatan jamaah haji dimulai pada saat calon jamaah haji mendaftarkan diri, dimulai di puskesmas/ klinik/ rumah sakit bertujuan untuk menentukan jamaah dengan risiko tinggi atau tidak. Tahap II yaitu pemeriksaan dan pembinaan kesehatan jamaah haji yang dilakukan pada saat keberangkatan dilaksanakan di puskesmas/ klinik/ rumah sakit bertujuan untuk menentukan klasifikasi jamaah dengan status jamaah memenuhi syarat kesehatan dengan pendamping (obat/ alat/ orang), pemeriksaan dan pembinaan kesehatan jamaah haji dilakukan di embarkasi untuk menentukan kelayakan kesehatan jamaah haji yang menjadi tanggung jawab dari tim PPIH bidang kesehatan.<sup>17</sup>

Meski Permenkes mengenai kesiapan kesehatan haji ini telah diterapkan, namun jumlah jamaah haji terus meningkat. Pada musim haji tahun 2023, jamaah haji Kota Bengkulu mencapai 335 orang. Hal tersebut didominasi oleh lansia/manula yang mengikuti ibadah haji, ini didasarkan pada tabel di bawah ini :<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Hasil Observasi Peneliti di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu Pada 20 Agustus 2024

<sup>18</sup>Hasil Observasi Peneliti di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu Pada 20 Agustus 2024

**Tabel 1.1**  
**Data Calon Jemaah Haji Tahun 2023**

Jumlah CJH Berdasarkan Jenis Kelamin		Jumlah CJH Berdasarkan Umur				Total
Laki-Laki	Perempuan	<40	41-50	51-59	60-70	
26	33	8	7	12	23	<b>58</b>
26	43	2	7	12	42	<b>69</b>
30	38	1	3	15	35	<b>68</b>
28	38	4	10	16	28	<b>66</b>
34	40	1	6	21	36	<b>74</b>
<b>144</b>	<b>192</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>76</b>	<b>164</b>	<b>335</b>

Sumber : Arsip dan Dokumentasi Dinas Kesehatan  
Kota Bengkulu Tahun 2024

Sehingga dalam pelaksanaan ibadah haji harus dilakukan usaha-usaha terkait pencegahan kurangnya jemaah haji yang mengabaikan pentingnya menjaga kesehatan saat menunaikan ibadah haji.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah kepada jemaah haji, baik ketika jemaah haji berada di tanah air ataupun di tanah suci tentunya berdampak pada kualitas kondisi kesehatan fisik jemaah haji ketika sedang melakukan ibadah haji. Jika kesehatan jemaah haji

terjamin dengan baik maka kegiatan ibadah haji berlangsung dengan baik pula, begitu juga dengan sebaliknya. Jika melihat pada fenomena jamaah haji Indonesia yang telah melaksanakan ibadah haji, maka akan menemukan bahwa kondisi kesehatan yang dimiliki Jamaah haji Indonesia tentu sangat beragam, ada yang mudah terkena penyakit, ada pula yang mudah untuk beradaptasi dengan keadaan cuaca di Arab Saudi. Hal ini mungkin disebabkan oleh faktor usia jamaah haji dan faktor kesehatan fisik tubuh yang dipengaruhi oleh cuaca di Arab Saudi, meskipun sebelumnya telah diberikan obat kekebalan tubuh.<sup>19</sup>

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, perlu dilakukan upaya untuk menekan angka jamaah haji yang kelelahan dalam beribadah akibat tidak menjaga kesehatan maka perlu dilakukan sosialisasi kesehatan. Pelayanan ibadah haji diawali dengan sosialisasi mengenai penyelenggaraan ibadah haji agar dipahami oleh masyarakat luas sehingga mereka mendapatkan informasi yang jelas mengenai pelaksanaan ibadah haji oleh kementerian agama.<sup>20</sup>

Diantaranya informasi mengenai jadwal dan alur pendaftaran, biaya penyelenggaraan ibadah haji, bimbingan manasik haji, perjalanan ibadah haji serta pentingnya menjaga kesehatan jamaah haji. Selain pemeriksaan, kementerian kesehatan juga memfasilitasi jamaah haji

---

<sup>19</sup> Ahmad Nizam dan Alif Hasan, *Manajemen Haji*, ..., h. 80

<sup>20</sup> M. Shaleh Putuheba, *Histografi Haji Indonesia*, ..., h. 28

dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan di Jeddah, Mekkah dan Madinah.<sup>21</sup> Berdasarkan hal tersebut diatas maka tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pelayanan Kesehatan Calon Jamaah Haji (Studi Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji Kota Bengkulu Tahun 2023) “**.

#### **B. Batasan Masalah**

Untuk memberikan penjelasan yang sesuai dalam an ini, maka peneliti melakukan pembatasan masalah dalam cakupan tahapan pemeriksaan pelayanan kesehatan terhadap calon jamaah oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu. Batasan masalah respon dalam penelitian ini yang meliputi tahapan pemeriksaan pertama dan tingkat pemeriksaan kedua oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu. Sedangkan batasan jamaah haji hanya jamaah haji yang melakukan ibadah haji pada tahun 2023 di Kota Bengkulu.

#### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah suatu pernyataan yang dirumuskan dalam kalimat tanya, bersifat pada isi, jelas maksudnya sehingga memberikan petunjuk tentang kemungkinan mengumpulkan data guna menjawab pernyataan yang terkandung di dalamnya.<sup>22</sup> Dari banyaknya masalah yang terdapat pada pembatasan masalah yang

---

<sup>21</sup>Umar Zein, *Kesehatan Perjalanan Haji, ...*, h. 10

<sup>22</sup>Suryabrata Sumadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: CV Rajawali, 1993), h.71

dipaparkan di atas maka peneliti mempersempit masalahnya menjadi rumusan masalah. Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tahapan pelayanan dan pemeriksaan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu terhadap calon jamaah haji pada tahun 2023 ?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung tahapan pelayanan dan pemeriksaan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu terhadap calon jamaah haji pada tahun 2023 ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari pemaparan rumusan masalah yang dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tahapan pelayanan dan pemeriksaan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu terhadap calon jamaah haji pada tahun 2023
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung tahapan pelayanan dan pemeriksaan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu terhadap calon jamaah haji pada tahun 2023

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Berdasarkan dari uraian permasalahan di atas, penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangsih

pemikiran di bidang manajemen haji dan umroh, memperkaya *khazanah* ilmu pengetahuan serta mampu menjadi tolak ukur atau paradigma dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang manajemen haji dan umroh.

## 2. Manfaat Praktis

Berdasarkan dari hasil penelitian ini khususnya Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dan umumnya Dinas Kesehatan daerah lain dapat digunakan sebagai bahan masukan juga pengembangan *khazanah* ilmu pengetahuan terkait manajemen dan strategi terhadap pelayanan kesehatan jamaah haji pada tahun 2023 yang baik dan tepat.

## F. Penelitian Terdahulu

Sebelum saya melakukan penelitian ini saya sudah melihat informasi tentang penelitian saya yaitu pada tahun 2022 ada 1 jamaah haji dari kota Bengkulu. Berita duka ini disampaikan oleh Plt. Kepala Kantor kemenag Kota Bengkulu, A. Qohar, S.Ag,M.H.I.

Dan pada tahun 2023 hari Jumat 16 Agustus, sebanyak 4 jamaah Haji Provinsi Bengkulu dikabarkan Telah Meninggal di Tanah Suci atas melaksanakan Ibadah Haji. Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, melalui Kepala Bidang Haji dan Umrah, Drs,H.Ramlan,M.Hi mengatakan, empat jamaah haji yang meninggal dunia

merupakan Jamaah Haji asal Kabupaten Kepahiang 1 Orang. Kabupaten Rejang Lebong 2 Orang, Kabupaten Lebong 1 Orang.

Semua kasus Meninggal dunia pada tahun 2022 dan 2023 mengalami gangguan kesehatan contohnya yaitu Bapak Abduzzaman Abdul Hakim. Almarhum memiliki riwayat Hipertensi dan termasuk dalam katagori risiko Tinggi (Risti) Usia lanjut.

Dalam melakukan penelitian ini, menemukan beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan penelitian ini. Oleh karena itu, untuk menghindari asumsi plagiasi sekaligus menegaskan titik perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya maka dalam penelitian terdahulu ini di paparkan perkembangan beberapa skripsi dan karya ilmiah terkait dengan penelitian yang akan dilakukan :

1. Cahaya Nurhayati. “Manajemen Pada Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas kesehatan Kota Yogyakarta”.<sup>23</sup> Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Dalam penelitian pada Dinas Kesehatan Yogyakarta menerapkan proses manajemen dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji, manfaatnya

---

<sup>23</sup>Cahaya Nurhidayat, “Manajemen pada Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta” , *Jurnal* :Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019, h. 90

memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal dan kegiatan yang terstruktur dengan baik. Pada penelitian ini juga sering ditemukan calon jamaah haji yang tidak mengikuti proses pemeriksaan dan pembinaan kesehatan di Puskesmas kemudian adanya kebijakan baru yang diberikan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia ialah dengan melaksanakan pemeriksaan dan pembinaan kesehatan kepada calon jamaah haji dua tahun sebelum keberangkatan ibadah haji ketanah suci. Hasil penelitian dapat disimpulkan penelitian manajemen pada pelayanan kesehatan jamaah haji oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dengan menggunakan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada objek kajian yang dibahas yakni pelayanan kesehatan. Sementara itu, yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada perspektif penelitian yang digunakan yakni tahapan pelaksanaan pemeriksaan dan pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu.

2. Isnaini S. "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang pada Musim

Haji”.<sup>24</sup> Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini melihat aspek apa saja yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang bagi calon jamaah haji ada tiga tahap yang dilakukan yaitu, yang pertama, pemeriksaan di Puskesmas sebagai tindakan selektif, yang kedua, pemeriksaan di Dinas Kesehatan daerah dilakukan secara lebih teliti dalam tahap ini dilakukan pemeriksaan secara teliti seperti tes kehamilan, vaksinasi dan lain lain, yang ketiga, adanya pemeriksaan di Embarkasi, sekaligus memeriksa kelengkapan dokumen kesehatan haji. Hasil penelitian disimpulkan sistem manajemen pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Tangerang meliputi fungsi manajemen yaitu perencanaan dalam bimbingan, pengorganisasian pada Dinas Kesehatan dan pihak Puskesmas, penggerakan menjalankan perencanaan yang telah ditetapkan, pengawasan membahas seluruh rangkaian kegiatan. Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada objek kajian yang dibahas yakni pelayanan kesehatan. Sementara itu, yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada perspektif penelitian yang digunakan yakni

---

<sup>24</sup>Isnaini S, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang pada Musim Haji.” *Jurnal* : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011, h. 211

tahapan pelaksanaan pemeriksaan dan pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu.

3. Fima Amanda Fitri “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga”.<sup>25</sup> Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga memberikan pelayanan berupa vaksinasi meningitis yang bertujuan untuk meningkatkan kekebalan tubuh dan untuk mencegah penularan penyakit antar jamaah. Selain itu Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga juga memberikan pelayanan berupa pelacakan dan pemeriksaan kesehatan pasca ibadah haji yang bertujuan untuk menjaga, mengontrol maupun melakukan pengawasan terhadap kesehatan jamaah haji. Hasil dari penelitian ini ialah menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan Kabupaten Purbalingga meliputi fungsi manajemen yaitu perencanaan dalam pelayanan kesehatan dengan pembuatan rencana, metode, lokasi, biaya dan fasilitas yang diperlukan. Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada objek kajian yang dibahas yakni pelayanan kesehatan. Sementara itu, yang menjadi perbedaan penelitian

---

<sup>25</sup>Fima Amanda Fitri, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga”, *Jurnal :Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*, 2019, h. 112

terdahulu dengan penelitian ini terletak pada perspektif penelitian yang digunakan yakni tahapan pelaksanaan pemeriksaan dan pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

#### **a. jenis**

Jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*). Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mendapatkan pemaparan dan penjelasan yang objektif. Jadi penelitian kualitatif ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap, lebih mendalam, *kredibel*, dan bermakna, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.<sup>26</sup>

#### **b. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya

---

<sup>26</sup>Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 81.

perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainlain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>27</sup> Fenomena yang akan diteliti yaitu mengenai tahapan pelayanan dan pemeriksaan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu terhadap calon jamaah haji pada tahun 2023.

## **2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Adapun waktu penelitian dilakukan dari Bulan Agustus hingga September Tahun 2024. Tempat penelitian ini dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu. Alasan pemilihan lokasi penelitian di lokasi ini karena peneliti menemukan permasalahan mengenai permasalahan yang ingin di teliti sehingga mempunyai relevansi .yang tepat dengan latar belakang pendidikan yang tengah peneliti lakukan saat ini.

## **3. Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini memilih informan di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Orang yang berkedudukan di lingkungan Struktural Dinas Kesehatan Kota Bengkulu

---

<sup>27</sup>Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2010), h. 6

- b. Pejabat terkait pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu
- c. Orang yang terlibat langsung di dalam proses pelayanan kesehatan jamaah haji yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu.

Jadi informan pada penelitian ini berjumlah 13 orang yang terdiri dari 3 Pihak Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dan 10 jamaah haji Kota Bengkulu. Jadi, informan dalam penelitian ini sebanyak empat belas orang. Adapun alasan peneliti memilih informan di atas dikarenakan mempunyai korelasi dan sudah bisa memberikan informasi terkait permasalahan di dalam penelitian ini. Dan berpatokan dengan teori dari Sugiyono pula, menjadi pendukung peneliti dalam menentukan informan pada penelitian ini.

#### **4. Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer ini adalah sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan. Data ini diperoleh langsung dari subjek yang diteliti dengan beberapa wawancara kepada Pihak Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dan Jamaah Haji Kota Bengkulu pada tahun 2023.

### **b. Data sekunder**

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dalam subjek penelitiannya. Data ini sebagai pelengkap seperti dokumentasi, wawancara, dan laporan-laporan yang tersedia.<sup>28</sup>

## **5. Teknik pengumpulan data**

### **a. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diteliti.

Observasi dapat juga diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi partisipan yakni metode observasi dimana periset juga berfungsi sebagai partisipan, ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan

---

<sup>28</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 50

kelompok yang diriset, apakah keberadaannya diketahui atau tidak.<sup>29</sup>

Adapun jenis observasi partisipan yang digunakan disini adalah partisipan sebagai periset yaitu observer adalah orang dalam dari kelompok yang diamati yang melakukan pengamatan terhadap kelompok itu. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu.

#### **b. Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>30</sup>

Dalam penelitian ini akan menggunakan wawancara tak terstruktur yang merupakan

---

<sup>29</sup>Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: PranadaMedia, 2014), h. 112-113.

<sup>30</sup>Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*,..., h. 34

wawancara yang berbeda dengan yang terstruktur. Wawancara semacam ini digunakan untuk menemukan informasi yang bukan baku atau informasi tunggal.

Dalam hal ini menekankan perkecualian, penyimpangan, penafsiran yang tidak lazim, penafsiran kembali, pendekatan baru, pandangan ahli, atau perspektif tunggal. Wawancara ini sangat berbeda dari wawancara terstruktur dalam hal waktu bertanya dan cara memberikan respons, yaitu jenis ini jauh lebih bebas iramanya. Responden biasanya terdiri atas mereka yang terpilih saja karena sifat-sifatnya yang khas. Biasanya mereka memiliki pengetahuan dan mendalami situasi, dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan.

Peneliti melakukan wawancara kepada delapan orang yaitu Pihak Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dan Jemaah Haji Kota Bengkulu pada Tahun 2023.

### **c. Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Bentuk dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa dokumen dan foto-foto saat wawancara. Dokumentasi juga dapat diartikan

sebagai bahan tertulis. Dokumen biasanya dibagi atas dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen sudah lam digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.<sup>31</sup>

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian kualitatif model analisis *Miles* dan *Huberman* dapat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

### a. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.<sup>32</sup>

Reduksi data bisa dibantu dengan alat elektronik seperti : komputer, dengan memberikan

---

<sup>31</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian*,..., h. 34

<sup>32</sup>Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. (Jakarta: Raja Grafindo, 2010). h. 12

kode pada aspek-aspek tertentu. Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data yang penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil dan angka. Data yang tidak penting dibuang.

**b. Model Data (*Data Display*)**

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplaykan data. Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk : uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sebagainya. Miles dan Huberman menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*” artinya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif. Selain dalam bentuk naratif, display data dapat juga berupa grafik, matriks, *network* (jejaring kerja).<sup>33</sup>

Fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis sehingga apa yang ditemukan saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang

---

<sup>33</sup>Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif*,..., h.13

masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung data pada saat dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut terbukti dan akan berkembang menjadi teori yang grounded. Teori *grounded* adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus menerus. Bila pola-pola yang ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut menjadi pola yang baku yang tidak lagi berubah. Pola tersebut selanjutnya didisplaykan pada laporan akhir penelitian.

### c. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan

merupakan kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya).<sup>34</sup>

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.<sup>35</sup>

#### **H. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini peneliti susun menjadi lima bab dalam bagian isi skripsi, dimana susunan tersebut adalah sebagai berikut :

**BAB I** Pendahuluan : Pada bab ini peneliti menjelaskan alasan peneliti mengambil judul penelitian ini. Dimana dalam penelitian ini dijelaskan secara singkat latar belakang yang menjadi titik permasalahan yang terjadi yang dirumuskan dalam sebuah rumusan masalah. Dimana ditemukan juga masalah yang terjadi serta dibab ini pula

---

<sup>34</sup>Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif*,..., h.13

<sup>35</sup>Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif*,..., h.13

dijelaskan tujuan dari penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika an dalam penelitian.

BAB II Kajian Teori : Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang teori yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian. Pada bab ini peneliti coba menguraikan mengenai

BAB III Gambaran Umum Objek Penelitian : bab ini menguraikan tentang deskripsi dan gambaran secara umum mengenai tempat atau lokasi di dalam penelitian ini.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan : Bab ini berisikan data dan fakta dan temuan penelitian, pengolahan data, hasil analisis data penelitian

BAB V Penutup : Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian serta saran peneliti untuk penelitian ini dan pihak terkait.

