

**MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN PADA
JEMAAH HAJI DI DINAS KESEHATAN KOTA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH
MUHAMMAD HAIKAL FIQRY
170103030030



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M /1442 H**

MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN PADA JEMAAH HAJI DI DINAS KESEHATAN KOTA BANJARMASIN

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu Sarjana Sosial
Manajemen Dakwah**

**OLEH
MUHAMMAD HAIKAL FIQRY
170103030030**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PRODI/JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2021 M /1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Haikal Fiqry
NIM : 170103030030
Tempat Tanggal Lahir : Buntok 13 November 1999
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Pada Jemaah Haji Di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan dengan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi. Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 02, April, 2021

Yang membuat pernyataan



Muhammad Haikal Fiqry

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan kota Banjarmasin
Di tulis oleh : Muhammad Haikal Fiqry
NIM : 170103030030
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2021
Alamat : Jl. Tatah Pemangkikh Laut RT. 02 RW. 01 Kec. Kertak Hanyar Kab. Banjar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

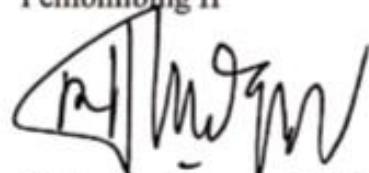
Banjarmasin, 02 April, 2021

Pembimbing I



Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum
NIP: 195811051988031001

Pembimbing II



Raden Yani Gusriani, SE, MM
NIP : 197108281999032005

Mengetahui



PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin ditulis oleh Muhammad Haikal Fiqry telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 22 April 2021

Dan Dinyatakan LULUS dengan predikat : A+ (90,0)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. H. Ahmad Sagir, M. Ag
NIP. 197112171996031001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. H. Ahmad Salabi, M. Pd	1.
2. Anggota Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum	2.
3. Anggota Raden Yani Gusriani, SE, MM	3.
4. Anggota Nur Falikhah, M. Sc	4.

ABSTRAK

Muhammad Haikal Fiqry, 2021, *Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan kota Banjarmasin*, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Dosen Pembimbing : (I) Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum, dan (II) Raden Yani Gusriani, SE, MM.

Kata Kunci :Manajemen, Pelayanan Kesehatan, Jemaah Haji

Latar belakang penelitian ini di landasi dengan adanya status kesehatan jemaah haji Indonesia dan tingkat kematian yang setiap tahun selalu ada jemaah haji yang sakit bahkan sampai meninggal dunia dikarenakan adanya berbagai faktor yang menjadikan adanya berbagai permasalahan yang terjadi seperti faktor cuaca di Arab Saudi, kemampuan fisik jemaah haji, maupun kesiapan dari Tim Penyelenggara Kesehatan haji dalam melakukan pelayanan terhadap jemaah haji terutama pelayanan kesehatan haji di tanah air.

Pokok permasalah penelitian ini adalah manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan kota Banjarmasin untuk jemaah haji kota Banjarmasin yang berangkat pada tahun 2019 dan aspek pemeriksaan kesehatan jemaah haji yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji sudah menggunakan fungsi manajemen dengan baik yaitu adanya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, namun adanya penambahan kuota jemaah haji 2019 menyebabkan perencanaan tidak sesuai yang ditetapkan sehingga melakukan penyelenggaraan kembali pada pemeriksaan kesehatan tahap ketiga. Di sisi lain dalam pelayanan kesehatan menuju istith'ah kesehatan seperti pemeriksaan dan pembinaan memang sangat harus diperhatikan terutama jemaah haji lanjut usia yang kategori risiko tinggi karena data jemaah haji yang meninggal semuanya adalah lansia maka dari itu harus dilakukannya pemeriksaan ketika proses pemulangan ke tanah air. Dari segi aspek pemeriksaan kesehatan haji di kota Banjarmasin sudah cukup baik, namun ada beberapa yang perlu diperhatikan terutama dalam kesiapan alat pengecekan pada pemeriksaan jemaah haji sehingga tidak ada terjadi kerusakan yang menghambat proses pelaksanaan pemeriksaan kesehatan haji di kota Banjarmasin.

ABSTRACT

Muhammad Haikal Fiqry, 2021, *Management of Health Services for Hajj Pilgrims at the Banjarmasin City Health Office*, Department of Da'wah Management, Faculty of Da'wah and Communication Studies, Supervisor : (I) Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum, and (II) Raden Yani Gusriani, SE, MM.

Keywords: Management, Health Services, Hajj Pilgrims

The background of this research is based on the health status of Indonesian pilgrims and the death rate that every year there are always pilgrims who are sick and even die due to various factors that cause various problems that occur such as weather factors in Saudi Arabia, the physical ability of the congregation Hajj, as well as the readiness of the Hajj Health Organizing Team in providing services to pilgrims, especially Hajj health services in the country.

The main problem of this research is the management of health services for pilgrims carried out by the Health Service of the city of Banjarmasin for the pilgrims of the city of Banjarmasin who departed in 2019 and aspects of the health examination of the pilgrims carried out by the Health Service of the city of Banjarmasin. This research use descriptive qualitative approach. Data collection methods in this study used interviews, documentation and observation.

The results of this study indicate that in the management of health services the pilgrims have used the management function properly, namely planning, organizing, implementing and monitoring, but the addition of the 2019 hajj quota has caused planning not to be in accordance with what has been determined so that it is carried out again in the third stage of health checks. On the other hand, in health services towards health isthitha'ah, such as examinations and coaching, it is very important to pay attention, especially elderly pilgrims who are in the high risk category because the data of the pilgrims who died were all elderly, therefore an examination must be carried out when the process of returning to their homeland. In terms of aspects of the Hajj health examination in the city of Banjarmasin, it is quite good, but there are several things that need to be considered, especially in the readiness of the checking tools for the examination of the pilgrims so that there is no damage that hinders the process of carrying out the Hajj health examination in the city of Banjarmasin.

MOTTO

Lakukanlah setiap pekerjaanmu atas nama cinta, karna
cinta bukan mengajarkan kita lemah tetapi cinta
membangkitkan kekuatan, dan cinta bukan
melemahkan semangat, tapi cinta membangkitkan
semangat,

Jika tidak ada cinta dalam dirimu, maka carilah cinta
dan kenalilah apa itu makna cinta.

“Kembalilah kepada sejatimu wahai hati,
Karna jauh didalam dirimu wahai hati,
Engkau akan menemukan jalan menuju yang Maha
Cinta”.

Jalaluddin Maulana Rumi

KATA PERSEMPAHAN

Pujian terindah peneliti haturkan sebagai bentuk syukur kepada Allah swt yang selalu memberikan rahmat, hidayahnya serta taufiq-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sabar dan penuh perjuangan.

Sholawat serta salam selalu terucap kepada suri tauladan yang paling mulia yaitu nabi besar Muhammad SAW, seraya berharap pertolongan dan syafaatnya di hari kiamat kelak.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak kalangan yang telah berperan dalam memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini teruntuk :

- Kedua orang tua (Bapak Johansyah dan Ibu Isna Maulida), yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, serta kasih sayangnya yang tidak bisa peneliti gambarkan betapa besarnya.

- Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing skripsi, yang selalu memberikan saran dan motivasi yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-teman seperjuangan Lokal C1 Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang selalu memberikan suasana hangat bak seperti keluarga.
- Teman-teman seperjuangan organisasi LPPQ UIN Antasari Banjarmasin dan Generasi Baru Indonesia Kalimantan Selatan 2020 yang membantu penulis dalam meningkatkan soft skill peneliti.
- Dan yang terakhir teruntuk mu, seseorang yang akan menjadi pelengkap takdirku. Meski untuk sementara kita terpisah jarak, waktu dan ruang semesta.

Semoga kita selalu dipeluk oleh doa yang sama ☺.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Segala Puji bagi Allah Swt Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. Sholawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan tercinta nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebenar-benarnya yang telah memberikan bantuan tersebut baik dari segi pikiran dan doa. Khususnya peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. H. Akhmad Sagir , M. Ag, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Syaiful Hadi, S.IP, MA Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Ibu Nur Falikhah, M. Sc Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin.

4. Bapak Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum Dosen Pembimbing I dan Ibu Raden Yani Gusriani, SE, MM Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
6. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasi dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan baik kepada peneliti dalam mendapatkan literatur-literatur yang diperlukan.
7. Bapak Rasidin selaku kepala seksi Surveilans dan Imunisasi bidang P2P dan bapak Edwin Rohadi staff seksi Surveilans dan Imunisasi bidang P2P Dinas Kesehatan kota Banjarmasin yang telah membantu saya untuk mendapatkan informasi serta data-data mengenai kesehatan haji kota Banjarmasin 2019.
8. Teruntuk kepada teman-teman semua baik dari teman lokal Fam's lokal C1 Manajemen Dakwah 2017 sebagai wadah layaknya seperti keluarga kedua dalam kehidupan saya, yang membawa arti sesungguhnya tentang bagaimana perjuangan serta kerjasama dalam meraih pendidikan di perguruan Tinggi.
9. Peneliti berterima kasih juga kepada saudara Muhammad Ibnu Rabi yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini terutama partner dalam terjun ke lapangan penelitian, dan juga penulis ucapkan terima kasih

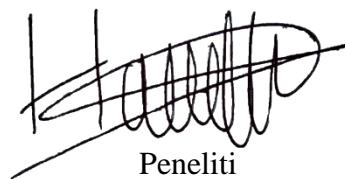
juga kepada Muhammad Tamjidillah yang telah membantu penulis dalam menyediakan tempat, operator, dokumentasi skripsi di saat sidang skripsi berlangsung, dan juga teman-teman lokal C1 Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang sangat luar biasa.

10. Teman-teman organisasi LPPQ (Lembaga Pengajian dan Pengkajian Alqur'an) UIN Antasari Banjarmasin sebagai wadah saya untuk belajar dan mengajarkan Alqur'an serta melatih diri saya untuk berorganisasi
11. Dan teman-teman Generasi Baru Indonesia Kalimantan Selatan 2020 dalam upaya membantu dan mendukung dalam meningkatkan softskill dalam berbagai pelatihan kegiatan dan tentunya membantu peneliti dalam meningkatkan produktivitas dunia kerja setelah lulus dari kampus.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan penelitian ini.

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khusunya dan pembaca pada umumnya.

Banjarmasin, 02, April ,2021



A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized form of the word "Peneliti".

Peneliti

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB- INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1998.

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ث	:	T	18.	ع	:	'
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>H</u>	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	'
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

Mad dan Diftong :

- | | | | | | |
|--------------------|---|-------|-------|---|----|
| 1. Fathah panjang | : | Â / â | 4. او | : | Aw |
| 2. Kasrah panjang | : | Î / î | 5. اي | : | Ay |
| 3. Dhammah panjang | : | Û / û | | | |

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap Misalnya ; ربنا ditulis *rabbanâ*.
2. Vokal panjang (*mad*) ;
Fathah (baris di atas) di tulis â, *kasrah* (baris di bawah) di tulis î, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan û. Misalnya; القارعة ditulis *al-qâri‘ah*, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflîhûn*
3. Kata sandang *alif + lam* (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis *al*, misalnya ; الكافرون ditulis *al-kâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya ; الرجال ditulis *ar-rijâl*.
4. Ta' *marbûthah* (ة).
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis h, misalnya; البقرة ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis t, misalnya; زکة المال ditulis *zakât al-mâl*, atau سورۃ النساء ditulis *sûrat an-Nisâ`*.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya; وهو خير ازقین ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR BAGAN.....	Error! Bookmark not defined.
 BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
 BAB II KAJIAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Manajemen	Error! Bookmark not defined.
B. Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
C. Jemaah Haji	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.

- A. Pendekatan dan Jenis PenelitianError! Bookmark not defined.
- B. Subjek dan Objek Penelitian.....Error! Bookmark not defined.
- C. Lokasi PenelitianError! Bookmark not defined.
- D. Data dan Sumber DataError! Bookmark not defined.
- E. Teknik Pengumpulan DataError! Bookmark not defined.
- F. Analisis Data.....Error! Bookmark not defined.
- G. Pengecekan Keabsahan DataError! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.

- A. Hasil Penelitian.....Error! Bookmark not defined.
- B. PembahasanError! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUPError! Bookmark not defined.

- A. SimpulanError! Bookmark not defined.
- B. Saran-saranError! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

RIWAYAT HIDUPError! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tim Pemeriksaan Dan Pembinaan Kesehatan Jemaah Haji..... **Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 2 Alur Pemeriksaan Kesehatan Tahap Pertama**Error!** **Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Data Pemeriksaan Kesehatan Haji Berdasarkan Jenis Kelamin .. **Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 4 Data Jemaah Haji Berdasarkan Kategori Risti Dan Non Risti..... **Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 5 Data Jemaah Haji Berdasarkan Kategori Diagnosa Penyakit **Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Alur Pemeriksaan Kesehatan Tahap Kedua**Error!** **Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Hasil Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji Tahap Kedua..... **Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Hasil Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji Tahap Ketiga..... **Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 9 Data Jemaah Haji Banjarmasin 2019**Error!** **Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Data Jemaah Haji Banjarmasin 2019 Yang Meninggal **Error!**
Bookmark not defined.

DAFTAR BAGAN

Bagan 4. 1 Alur Pemeriksaan Tahap Pertama Di Hari Pertama .**Error! Bookmark not defined.**

Bagan 4. 2 Alur Pemeriksaan Kesehatan Haji Tahap Pertama Di Hari Kedua
.....**Error! Bookmark not defined.**

Bagan 4. 3 Alur Pemeriksaan Kesehatan Haji Tahap Kedua Di Hari Pertama
.....**Error! Bookmark not defined.**

Bagan 4. 4 Alur Pemeriksaan Kesehatan Haji Tahap Kedua Di Hari Kedua **Error!**
Bookmark not defined.