

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah wajib bagi kaum muslim, karena ibadah haji termasuk rukun Islam yang kelima, dan ibadah haji diwajibkan kepada umat muslim seluruh dunia. Ibadah haji diwajibkan kepada umat muslim apabila telah telah mampu baik dari segi biaya, fisik, waktu dan terjaminnya keamanan.¹

Haji juga disebut sebagai puncak yang melambangkan ketaatan dalam beribadah kepada Allah Swt. Sebagaimana Allah Swt berfirman dalam Q.S Al-Imran ayat/3: 97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمُ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ

إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya : Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari alam semesta.²

¹ Said Agil Husin, *Fikih Haji: Penuntun Jemaah Haji Mencapai Haji Mabrur* (Jakarta: Ciputat Press, 2003). h. 10.

² Kementerian Agama R.I., *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia, 2012). h. 62.

Secara umum ibadah haji adalah berkunjung ke beberapa tempat tertentu di tanah suci yakni melaksanakan beberapa ritual tertentu pada satu waktu yang telah ditentukan.³ Ibadah haji adalah suatu ibadah yang penuh dengan aktivitas fisik, maka dari itu diperlukan suatu kondisi kesehatan fisik yang prima harus di jaga agar setiap kegiatan ritual haji dapat dilaksanakan dengan baik oleh jemaah haji.⁴

Dalam Undang-Undang No. 08. Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Penyelenggara Haji dan Umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan ibadah haji dan umrah yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah. Kementerian Agama membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji atau di singkat dengan PPIH yang bertugas sebagai pembinaan, pelayanan dan perlindungan, serta pengendalian dan pengoordinasian pelaksanaan operasional ibadah haji didalam negeri atau di Arab Saudi.⁵ Pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang dilakukan untuk jemaah haji tidak hanya bersifat umum, tapi juga pembinaan dan pelayanan kesehatan jemaah haji juga harus diperhatikan. Sehingga dalam kegiatan penyelenggara

³ Maisarah dan Achmad Fanani, *Tuntunan lengkap Ibadah Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Mitra Buku, 2015). h. 5.

⁴ Umar Zein, Syaiful Anwar, dan Ichwanul Adenin, *Kesehatan perjalanan haji: pedoman praktis bagi Jamaah Haji* (Jakarta: Kencana, 2003). h. 15.

⁵ Republik Indonesia, “Undang-Undang R.I. Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah” (Jakarta, 2019). h. 2.

kesehatan haji merupakan suatu perhatian khusus baik dalam pelayanan kesehatan di tanah air maupun di Arab Saudi.

Pelayanan dapat diartikan sebagai bantuan kepada pihak yang lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan, baik dalam bentuk pelayanan lisan, pelayanan, tulisan maupun pelayanan pembuatan. Dalam pelaksanaan pelayanan haji dan Umrah meliputi: Pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.⁶ Pelayanan kesehatan jemaah haji merupakan pelayanan pemeriksaan, pembinaan dan pencegahan yang dilakukan oleh petugas kesehatan haji, baik dilakukan sebelum pemberangkatan sampai pemulangan ke tanah air.

Dalam Penyelenggaraan kesehatan jemaah haji di tanah air dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan kabupaten/kota dan di Embarkasi Haji. Dalam penyelenggara kesehatan jemaah haji di kabupaten/kota, Dinas Kesehatan membentuk Tim Penyelenggara Kesehatan Haji kabupaten/kota untuk melakukan kegiatan pemeriksaan dan pembinaan kesehatan jemaah haji yang dilaksanakan di puskesmas atau rumah sakit sebelum pelaksanaan kesehatan selanjutnya yaitu di embarkasi haji. Pembentukan tim kesehatan ini ditetapkan oleh Bupati/Walikota daerah, untuk pemeriksaan dan pembinaan kesehatan ini dilakukan untuk mengetahui kondisi jemaah haji agar bisa melakukan pengobatan, pemeliharaan kesehatan dan memberikan pembinaan kesehatan

⁶ Abdul dan Kustini Aziz, *Ibadah haji dalam sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan, 2007). h. 22.

agar jemaah haji bisa menjaga kesehatan ketika di Arab Saudi nanti secara mandiri.

Dalam UU No. 15 Tahun 2016 tentang isthitha'ah kesehatan jemaah haji. Ada beberapa tahap pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas haji di tanah air yaitu : Tahap pemeriksaan pertama yang dilaksanakan di puskesmas setempat ketika sudah mendapatkan pengumuman untuk pergi haji dan melakukan beberapa persyaratan salah satunya syarat pemeriksaan kesehatan untuk mendapatkan nomor porsi haji, dalam hal ini pemeriksaannya meliputi pemeriksaan jemaah haji memiliki risiko tinggi atau tidak memiliki risiko tinggi, tahap kedua yakni ketika ketika jemaah haji sudah dipastikan untuk berangkat tahun ini, pemeriksaan ini meliputi pemeriksaan isthitha'ah jemaah haji, seperti medical check-up, pemberian vaksinasi *meningitis meningokokus*, *h1n1* dan pembinaan kesehatan lainnya yang dilakukan tim penyelenggara kesehatan haji, dan tahap ketiga pemeriksaan yaitu penentuan status kesehatan jemaah haji laik/tidak laik untuk terbang yang dilakukan pemeriksaan oleh PPIH bidang kesehatan di Embarkasi.⁷

Seiring dengan berjalannya waktu minat masyarakat muslim di Indonesia untuk menunaikan ibadah haji setiap tahunnya semakin meningkat, semakin banyak jemaah haji yang mendaftar maka semakin lama pula masa tunggu keberangkatan jemaah haji. Jumlah jemaah haji Indonesia yang berangkat pada

⁷ Republik Indonesia, “Undang-Undang R.I. No. 15 Tahun 2016 Tentang Isthitha'ah Kesehatan Jemaah Haji” (Jakarta, 2016). h. 5.

tahun 2019 sekitar 229.613 yang terdiri dari 212.732 jemaah haji reguler dan 16.881 jemaah haji khusus dan jumlah 450 jemaah haji yang wafat.⁸ Dalam hal ini banyaknya jemaah haji merupakan perhatian khusus bagi pemerintah karena ibadah haji merupakan ibadah istitha'ah (mampu) baik dari segi fisik kesehatan, dan juga banyak para jemaah haji yang tidak bisa berangkat dalam menunaikan ibadah haji dikarenakan kesehatan mental yang tidak mendukung atau memiliki risiko tinggi untuk diberangkatkan di tanah suci.

Problematika pelaksanaan haji di Indonesia sering muncul karena setiap tahun adanya jemaah haji yang sakit bahkan sampai meninggal, di karenakan ada berbagai faktor penyebab terjadinya kesehatan jemaah haji terganggu seperti pelayanan yang kurang maksimal, kurangnya obat-obatan dan vaksin, peralatan medis, maupun ketersediannya tenaga medis untuk pelayanan kesehatan haji. Berdasarkan sumber dari instansi kesehatan ada beberapa faktor yang memungkinkan terjadinya kesehatan jemaah haji terganggu, seperti dehidrasi, suhu yang panas, kelelahan fisik, sulit beradaptasi dengan lingkungan baru, dan ada beberapa gejala penyakit yang sering muncul oleh jemaah haji seperti *Hiperkolestrol* 42%, *Hipertensi* 35%, *Lansia* 17,42%, *Diabetes Melitus* atau kencing manis 10,29%, *Jantung* 7,9 %.⁹ Maka dari itu diperlukan pengelolaan pelayanan kesehatan yang baik yang dilakukan oleh

⁸ Nurmayanti, "450 Jemaah Haji Wafat di Tanah Suci di Hari Akhir Pemulangan," *Liputan 6*, 2019 <<https://m.liputan6.com/haji/read/4063385/450-jemaah-haji-wafat-di-tanah-suci-di-hari-akhir-pemulangan>> [diakses 27 Mei 2020].

⁹ Redaksi, "Dinkes Ingatkan Calon Jemaah Haji Perhatikan Kesehatan," *Apa Habar.com*, 2019 <<https://apahabar.com/2019/06/dinkes-ingatkan-calon-jemaah-haji-perhatikan-kesehatan/>> [diakses 17 Desember 2019].

petugas atau instansi kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan jemaah haji serta aspek pemeriksaan kesehatan kesehatan jemaah haji selama masih ditanah air. Pelayanan kesehatan yang baik bisa agar jemaah haji melakukan ibadah dalam kondisi sehat dan tentunya mengurangi tingkat kematian dan saat jemaah haji saat melaksanakan ibadah haji menjadi nyaman.

Manajemen pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan mutlak yang harus di operasionalkan dan terus dikembangkan dalam organisasi kesehatan di Indonesia seperti kantor Dinas Kesehatan di provinsi dan di daerah, rumah Sakit, Puskesmas dan klinik kesehatan atau organisasi kesehatan lainnya.¹⁰ Terutama dalam kaitannya dengan penelitian ini manajemen pelayanan kesehatan haji menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan haji terutama pelayanan kesehatan haji di tanah air. Manajemen pelayanan kesehatan haji meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terutama dalam menyelenggarakan pemeriksaan dan pembinaan kesehatan untuk jemaah haji Indonesia. Tentunya di sisi lain dalam proses manajemen penyelenggaraan pelayanan kesehatan haji juga harus memanfaatkan teknologi modern dalam upaya pengendalian kesehatan haji karena memanfaatkan teknologi dapat membantu dan mempermudah dalam penyelenggaraan kesehatan haji agar aman dan sehat.¹¹

¹⁰ M Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit* (Jakarta: Salemba Medika, 2014).h. 34.

¹¹ Mohammad Yamin, "Secure and healthy Hajj management: a technological overview," *American Academic & Scholarly Research Journal*, 7.3 (2015), 195–202. h. 5.

Pelayanan kesehatan di tanah air dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan kabupaten/kota dan embarkasi haji. Maka dari itu dengan adanya manajemen pelayanan yang baik maka dalam pengelolaan akan mudah diatur dan tersistematis dengan rapi dalam hal pelayanan terutama dalam pelayanan kesehatan untuk jemaah haji dalam menuju proses isthitha'ah kesehatan haji dan juga aspek pemeriksaan kesehatan untuk jemaah haji yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan jemaah haji terutama dalam hal penelitian ini dilakukan oleh Dinas Kesehatan kota Banjarmasin.

Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin salah satu layanan kesehatan di kota Banjarmasin dengan memberikan pelayanan yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wilayah Kota Banjarmasin merupakan daerah yang jumlah penduduknya banyak dan juga masyarakatnya sangat agamis karena mayoritas kota Banjarmasin beragama muslim dan kota ini juga merupakan pusat ibukota daerah provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan beberapa masalah yang terkait dengan kesehatan jemaah haji peneliti juga mendapatkan beberapa informasi terkait tentang pelayanan kesehatan jemaah haji di kota Banjarmasin hasil dari wawancara ke bidang P2P (Pencegahan Pengendalian Penyakit) seksi Surveilans dan Imuniasasi di Dinas kesehatan kota Banjarmasin. Dalam hal ini proses manajemen pelayanan kesehatan pada jemaah haji yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan kota Banjarmasin menjadi salah satu faktor utama dalam mengelola pelayanan agar jemaah haji dapat berangkat ke tanah suci dalam keadaan sehat dan pulang ke tanah air dalam keadaan yang sama seperti semula ketika diberangkatkan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan kesehatan dari Dinas Kesehatan kota Banjarmasin yang diberikan kepada jemaah haji, dan kemudian penulis jadikan bahan sekaligus objek penelitian skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana manajemen pelayanan kesehatan pada jemaah haji di Dinas Kesehatan kota Banjarmasin pada musim haji 2019 ?
2. Aspek pemeriksaan apa saja yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan kota Banjarmasin dalam proses pelayanan kesehatan untuk jemaah haji kota Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan pada jemaah haji di Dinas Kesehatan kota Banjarmasin pada musim haji 2019.
2. Untuk mengetahui aspek pemeriksaan yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan kota Banjarmasin dalam proses pelayanan kesehatan untuk jemaah haji kota Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan ilmiah dalam bidang Manajemen Haji dan Umroh terlebih khusus pada pelayanan kesehatan jemaah haji.

2. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah kontribusi besar untuk wawasan khazanah keilmuan bagi para pembaca yang ingin mengetahui tentang pelayanan kesehatan jemaah haji, serta dapat berguna banyak pihak terutama sebagai tambahan referensi, literatur atau perbandingan bagi studi-studi yang akan datang.

3. Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan baru dan sekaligus memberikan motivasi bagi para praktis yang kongkrit terhadap perkembangan ilmu Manajemen Haji dan Umrah serta dapat memberikan motivasi pada Dinas Kesehatan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan terutama dalam pelayanan kesehatan jemaah haji.

E. Definisi Operasional

Dalam hal ini terutama untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud penelitian ini, maka perlu diberikan berupa penjelasan dalam bentuk definisi operasional mengenai tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji.

1. Manajemen

Manajemen yang dimaksud penelitian ini adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dari Dinas Kesehatan kota Banjarmasin dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan kesehatan jemaah haji di kota Banjarmasin.

2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan dalam bentuk pemeriksaan dan pembinaan kesehatan dalam kegiatan penyelenggaraan kesehatan jemaah haji untuk menuju isthitha'ah haji, dengan tujuan agar dapat meningkatkan status kesehatan dan edukasi kesehatan untuk jemaah haji agar tetap dalam keadaan sehat selama menjalankan ibadah haji di Arab Saudi. Pelayanan kesehatan jemaah haji menuju isthitha'ah adalah meliputi proses pemeriksaan tahap pertama, pembinaan masa tunggu, pemeriksaan tahap kedua dan pembinaan masa keberangkatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan kota Banjarmasin.

3. Jemaah Haji

Jemaah haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang-orang yang sudah mendaftarkan dirinya sebagai jemaah haji reguler yang telah dipastikan berangkat untuk melaksanakan ibadah haji di tahun 2019 untuk wilayah kota Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang ada ini bertujuan untuk menghindari adanya suatu kesan pengulangan atau tindakan-tindakan plagiat dalam sebuah penelitian, maka dari itu peneliti akan memaparkan beberapa penelitian yang pernah dibuat oleh peneliti lain dan menjelaskan perbedaan antara penelitian dari orang lain dengan penelitian yang dibuat oleh peneliti antara lain :

1. Penelitian yang berjudul "*Evaluasi Kesehatan Jemaah Haji Pada Pusat Kesehatan Haji di Kementerian Kesehatan RI Tahun 2014*" yang tulis oleh Putri Debby Iswara. R 1111053100003, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2015. Dalam penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan jemaah haji dan untuk mengetahui evaluasi pelayanan dalam pelaksanaan kesehatan jemaah haji yang dilakukan oleh Pusat Kesehatan haji di Kementerian Kesehatan RI. Hasil penelitian tersebut adalah adanya beberapa standar pelaksanaan kesehatan haji yang diselenggarakan oleh Pusat Kesehatan Haji di Kementerian Kesehatan RI. Untuk hasil evaluasi dari pelaksanaan tersebut pada tahun 2014 M berdasarkan tempat wafat yaitu (BPHI, sektor dan RS Arab Saudi)

sebesar 61,6% atau sebanyak 183 jemaah haji wafat di Sarana Pelayanan Kesehatan, dan sebesar 38,4% atau 114 jemaah haji wafat di luar sarana pelayanan kesehatan (pondokan, masjid, perjalanan, pesawat) tahun 2013 M. Persentase jemaah haji wafat di sarana kesehatan lebih rendah, sedangkan diluar sarana kesehatan lebih tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan jemaah haji yang diberikan oleh oleh petugas atau tim kesehatan jemaah haji Indonesia sudah lebih baik dari tahun sebelumnya. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan terutama pada fokus pembahasannya yaitu mengenai evaluasi pelayanan kesehatan jemaah haji dan di sisi lain jangkauan penelitian ini cukup luas karena objek penelitian di Kementerian Kesehatan RI yang mana hasil data kesehatan haji di beberapa provinsi/daerah berpusat di Kementerian Kesehatan RI dan juga fokus penelitian tersebut merujuk pada evaluasi atau hasil kegiatan pelaksanaan haji ditahun tersebut, sedangkan dalam hal penelitian ini berfokus pada manajemen atau pengelolaan baik dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengontrolan dalam pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin.

2. Penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu*” yang di tulis oleh Riski Maulidah dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Jemaah Haji yang diterapkan di Kementerian

Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Hasil penelitian tersebut yakni adanya beberapa problematika diantaranya adalah : Adanya ketidaksinkronan dokumen untuk jemaah haji, adanya jemaah haji yang tidak memiliki dokumen inti, adanya jemaah haji telah mengganti identitas diri tanpa melapor pada Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Tanah Bumbu, dan adanya masalah perbedaan nama paspor jemaah haji, dll. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan terutama pada fokus pembahasannya yaitu penelitian tersebut meliputi pelayanan haji seperti pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan, sedangkan peneliti berfokus pada aspek pelayanan kesehatan haji terutama dalam pemeriksaan dan pembinaan kesehatan, dan juga ada terdapat beberapa perbedaan seperti tempat penelitian, kota penelitian dan tahun penelitian.

3. Penelitian yang berjudul "*Isthitha'ah Kesehatan Jemaah Haji Dalam Perspektif Kementerian Kesehatan RI*" yang ditulis oleh Siska Kurniasih 1114053000022, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah tahun 2018. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui ketentuan isthitha'ah kesehatan jemaah haji berdasarkan regulasi Kementerian Kesehatan dan mengetahui proses penentuan isthitha'ah kesehatan (isthitha'ah badaniah) jemaah haji yang dapat melaksanakan ibadah haji. Hasil penelitian mengenai tentang isthitha'ah jemaah haji berdasarkan regulasi Kementerian Kesehatan, setiap jemaah haji dalam melakukan tes kesehatan melakukan tiga tahap, tahap pertama

pemeriksaan di Puskesmas atau Rumah Sakit saat melakukan proses pendaftaran untuk mendapatkan nomor porsi berangkat haji, tahap kedua pemeriksaan yang dilakukan oleh tim kesehatan haji kabupaten/kota di Puskesmas atau Rumah Sakit ketika jemaah haji telah ditentukan untuk berangkat di tahun tersebut, tahap ketiga dilakukan untuk menetapkan status kesehatan jemaah haji apakah laik atau tidak laik untuk terbang. Dalam penelitian tersebut fokus penelitiannya adalah tentang isthitha'ah kesehatan jemaah haji sedangkan penelitian ini fokusnya pada manajemen atau pengelolaan pelayanan kesehatan, dan dari sisi lokasi dan lembaga/instansi terdapat perbedaan yakni lokasinya di Jakarta tempatnya di Kementerian Kesehatan RI sedangkan penelitian ini lokasinya di Kota Banjarmasin tempatnya di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin, dan jangkauan Dinas Kesehatan ini lebih kecil dibandingkan dengan Kementerian Kesehatan RI yang jangkauannya cukup luas karena termasuk lembaga pemerintahan nasional.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan yaitu membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

- BAB II : Kajian Teori membahas tentang beberapa ruang lingkup terutama tentang manajemen, pelayanan, kesehatan dan jemaah haji.
- BAB III : Metode Penelitian berisikan seperti jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data, dan keabsahan data.
- BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan.
- BAB V : Penutupan berupa Simpulan dan Saran-Saran.