

ABSTRAK

Lulu Atut Thaibah. 210104030173. *Pelayanan Penentuan Kategori Istitha'ah Pada Bidang Kesehatan Calon Jemaah Haji Di Upt Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025.* H. Muhammad Mabruk, Lc, M.Ag Pembimbing I dan Devi Novianti, SE., MM Pembimbing II pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2025.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan , *Istitha'ah*, Jemaah Haji

Kesehatan fisik dan mental merupakan syarat mutlak (*Istitha'ah*) dalam pelaksanaan ibadah haji, mengingat tingginya risiko kesehatan pada jemaah lanjut usia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan penentuan kategori *Istitha'ah* kesehatan calon jemaah haji serta mengidentifikasi hambatan pelayanan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan petugas kesehatan, dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penentuan status kesehatan dilaksanakan sesuai standar Permenkes No. 15 Tahun 2016, meliputi tahapan registrasi, anamnesis, pemeriksaan fisik, hingga penetapan status laik terbang. Data lapangan mengungkapkan bahwa mayoritas jemaah (84,7%) masuk dalam kategori Risiko Tinggi (Risti), dengan dominasi kasus penyakit tidak menular seperti Hipertensi dan Diabetes Melitus. Dari perspektif kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), dimensi empati dan jaminan telah diterapkan dengan baik melalui pendekatan humanis dan pendampingan khusus bagi lansia. Pelayanan tindak lanjut bagi jemaah dengan status "Tunda" dilakukan melalui rujukan medis dan evaluasi berkala.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penentuan *istitha'ah* kesehatan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah dilaksanakan sesuai prosedur dan regulasi yang berlaku, namun menghadapi hambatan berupa dominasi jemaah berisiko tinggi, keterbatasan fasilitas, serta kendala komunikasi dengan jemaah lansia. Kualitas pelayanan dalam proses tersebut dipengaruhi oleh aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan ketersediaan sarana pendukung, sehingga diperlukan penguatan pelayanan kesehatan yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan jemaah.