

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tingginya jumlah umat muslim di Indonesia yang berkeinginan menunaikan ibadah haji mengakibatkan *waiting list* yang panjang, sehingga calon jemaah harus menanti hingga puluhan tahun untuk dapat berangkat ke tanah suci. Ibadah haji juga dipandang sebagai puncak pelaksanaan ibadah yang mencerminkan tingkat ketaatan seorang hamba kepada Allah Swt. Sebagaimana Allah Swt berfirman dalam Q.S Al-Imran ayat : 97.

وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Dan diantara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari kewajiban haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya dari seluruh alam. (Q.S. Ali-imran: 97).¹

Kondisi fisik yang optimal merupakan prasyarat utama dalam menunjang pelaksanaan ibadah haji secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh karakteristik ibadah haji yang melibatkan rangkaian aktivitas dengan intensitas fisik tinggi, seperti tawaf, sa’i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, pelaksanaan lontar jumrah, serta bermalam di Mina. Selain tuntutan aktivitas tersebut, perjalanan jarak jauh, paparan cuaca ekstrem, kepadatan jemaah, serta perubahan pola makan dan waktu istirahat

¹ *Al-Qur'an dan terjemahnya, kementerian Agama RI, 2012.*

turut menjadi faktor yang dapat memengaruhi status kesehatan jemaah selama pelaksanaan ibadah haji.²

Pemenuhan syarat *istitha'ah* kesehatan memiliki peran strategis dalam upaya menekan angka kesakitan dan kematian jemaah haji. Pemeriksaan kesehatan dilaksanakan untuk mendeteksi secara dini berbagai faktor risiko yang berpotensi menimbulkan gangguan kesehatan selama berada di Tanah Suci. Setelah risiko tersebut teridentifikasi, langkah pengendalian dapat dilakukan secara berkelanjutan, baik sebelum keberangkatan dari Tanah Air maupun selama penyelenggaraan ibadah haji. Pelaksanaan pemeriksaan ini berpedoman pada PERMENKES No.15 Tahun 2016 tentang standar teknis pemeriksaan kesehatan dalam rangka penetapan status *istitha'ah* kesehatan jemaah haji, yang menjadi acuan bagi seluruh pemangku kepentingan terkait.

Pemeriksaan kesehatan jemaah haji dilaksanakan melalui tiga tahapan. Tahap pertama dilakukan oleh tim penyelenggara kesehatan haji tingkat kabupaten/kota di puskesmas setempat setelah jemaah memperoleh informasi keberangkatan dan memenuhi persyaratan administrasi, termasuk pemeriksaan kesehatan untuk memperoleh nomor porsi haji. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi jemaah yang tergolong kelompok berisiko tinggi (risiko tinggi/risti). Tahap kedua dilaksanakan setelah calon jemaah haji memperoleh kepastian keberangkatan pada tahun berjalan, yang mencakup pemeriksaan medis menyeluruh (*medical check-up*), pemberian vaksinasi seperti meningitis meningokokus dan influenza, serta pembinaan

² umar zein, *Kesehatan Perjalanan Haji Praktis Bagi Jema'ah Haji* (prenada media, 2003).

kesehatan. Tahap ketiga dilakukan oleh petugas kesehatan di embarkasi haji untuk menetapkan status kesehatan jemaah, apakah dinyatakan laik terbang atau tidak laik terbang, sesuai dengan standar keselamatan penerbangan dan ketentuan kesehatan internasional.³

Penerapan kebijakan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa jemaah yang berangkat ke Tanah Suci benar-benar memiliki kemampuan fisik dan kesehatan yang memadai untuk menjalani seluruh rangkaian ibadah haji yang menuntut kesiapan stamina, ketahanan fisik, serta stabilitas kondisi medis. Hal ini menjadi semakin penting mengingat karakteristik penyelenggaraan haji di Indonesia yang dihadapkan pada daftar tunggu (*waiting list*) yang sangat panjang. Akibat lamanya masa tunggu, tidak sedikit jemaah yang awalnya mendaftar pada usia produktif, namun baru memperoleh kesempatan berangkat ketika telah memasuki usia lanjut. Kondisi tersebut secara langsung meningkatkan risiko kesehatan jemaah selama pelaksanaan ibadah haji.⁴

Berdasarkan data petugas kesehatan jemaah haji yang berangkat dari dua provinsi, yaitu Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Tahun ini, total jemaah haji yang diberangkatkan berjumlah 5.506 orang, jemaah yang berasal dari Kalimantan selatan berjumlah 3.880 orang dan Kalimantan Tengah berjumlah 1.626 orang. Adapun kelompok usia 30-50 tahun berjumlah 2.140 orang dan pada

³ Muhammad Hakam Arsyad dkk., “Standarisasi Istita’ah Kesehatan Terhadap Kenyamanan Jama’ah Untuk Pelaksanaan Ibadah Pada Haji 2024,” *Al-Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam* 2, no. 4 (2024).

⁴ Q. Huda dan I.D. Haeba, “Hajj, Istitā’ah, and Waiting List Regulation in Indonesia,” *Al-’Adalah* 18, no. 2 (2021).

kelompok usia 51-81 tahun sebanyak 2.909 orang. Jemaah haji usia lanjut tersebut memerlukan pengawasan yang lebih dari petugas haji khususnya terkait dengan masalah kesehatannya, sedangkan jemaah risiko tinggi(risti) terdiri dari jemaah haji lanjut usia berjumlah 4668.⁵

Tabel 1.1 Jumlah Jemaah Berdasarkan Kelompok Usia Tahun 2025

Sumber : Arsip Dokumen Petugas Kesehatan

Selain tingginya jumlah jemaah haji yang dilayani oleh Embarkasi Banjarmasin, tantangan utama dalam penyelenggaraan kesehatan haji juga terletak pada perubahan profil kesehatan jemaah yang semakin kompleks dari tahun ke tahun. Peningkatan usia rata-rata jemaah, tingginya prevalensi penyakit tidak menular seperti hipertensi, diabetes melitus, dan penyakit jantung, serta munculnya risiko kesehatan yang bersifat situasional menjelang keberangkatan, menuntut adanya sistem penentuan istitha'ah kesehatan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi benar-benar berorientasi pada keselamatan jemaah. Kondisi ini memperkuat urgensi penelitian mengenai bagaimana pelayanan penentuan kategori istitha'ah kesehatan dilaksanakan di Embarkasi Banjarmasin, termasuk bagaimana petugas kesehatan

⁵ Berdasarkan data dari Petugas Penyelenggaran Ibadah Haji (PPIH) Bidang Kesehatan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

menghadapi keterbatasan sarana, waktu, dan karakteristik jemaah yang beragam, agar keputusan yang diambil tetap tepat, adil, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Meskipun secara regulatif pemeriksaan kesehatan jemaah haji telah memiliki standar yang jelas dan terstruktur, dalam praktiknya pelaksanaan penentuan status istitha'ah kesehatan masih menghadapi berbagai dinamika di lapangan. Tingginya jumlah jemaah lanjut usia dan jemaah berisiko tinggi menuntut pelayanan kesehatan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga responsif terhadap kondisi individual jemaah. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas pelayanan yang diterima jemaah.

Pelayanan penentuan kategori istitha'ah kesehatan memegang peranan penting dalam menjamin keselamatan jemaah haji, karena keputusan yang diambil berdampak langsung pada kelayakan jemaah untuk diberangkatkan. Ketepatan pelayanan dalam melakukan skrining, komunikasi hasil pemeriksaan, serta pemberian edukasi kesehatan menjadi faktor krusial dalam mencegah risiko kesehatan yang lebih serius. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya memengaruhi aspek teknis keberangkatan, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab negara dalam melindungi keselamatan calon jemaah haji.

Peneliti melakukan observasi di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada musim haji tahun 2025. Selama periode tersebut, peneliti mengikuti pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap jemaah dan mengamati penanganan yang dilakukan kepada jemaah yang ditunda keberangkatannya. Berdasarkan pengamatan peneliti ada beberapa jemaah yang ditunda keberangkatannya untuk

sementara dan akan diberangkatkan kembali pada kloter selanjutnya ketika upaya pencegahan dilakukan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana pelayanan penentuan kategori *istitha'ah* kesehatan dilaksanakan di tingkat embarkasi, khususnya dalam menghadapi dominasi jemaah berisiko tinggi. Analisis terhadap proses pelayanan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pelayanan Penentuan Kategori *Istitha'ah* Pada Bidang Kesehatan Calon Jemaah Haji Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin”**

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana proses pelayanan penentuan kategori *istitha'ah* kesehatan calon jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Apa saja hambatan dalam pelayanan penentuan kategori *istitha'ah* pada calon jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses pelayanan penentuan kategori *istitha'ah* calon jemaah haji
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan penentuan *istitha'ah* pada jemaah haji.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara Teoritis

Dari hasil penelitian semoga bermanfaat untuk mahasiswa Manajemen Dakwah terkhusus bagi konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh dapat dijadikan bahan informasi dan acuan untuk melanjutkan penelitian lebih dalam lagi terkait pelayanan penentuan kategori *istitha'ah* di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi petugas kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penentuan *istitha'ah* kesehatan, khususnya dalam menghadapi dominasi jemaah berisiko tinggi.

E. Definisi Operasional

Guna menghindari kesalahan penafsiran terhadap penelitian ini, maka penulis menyajikan pembahasan sebagai berikut :

1. Pelayanan

Pelayanan adalah usaha atau tindakan yang dilakukan untuk membantu, memenuhi kebutuhan, atau memudahkan orang lain. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin secara terencana, sistematis, dan sesuai

standar operasional prosedur dalam proses pelayanan penentuan kategori *istitha'ah* pada bidang kesehatan bagi calon jemaah haji tahun 2025. Pelayanan tersebut tidak hanya dilihat dari aspek teknis pemeriksaan kesehatan, tetapi juga ditinjau dari kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan teori SERVQUAL yang meliputi:

- a. Dimensi keandalan (*reliability*) mencakup ketepatan dan konsistensi pemeriksaan kesehatan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan jemaah
- c. Jaminan (*assurance*), yakni kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan
- d. Empati (*empathy*), yaitu perhatian personal terhadap kondisi jemaah
- e. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai selama proses penentuan istitha'ah kesehatan berlangsung

2. Istitha'ah

Menurut Permenkes no.15 tahun 2016 *istitha'ah* juga bisa diartikan sebagai kemampuan jemaah haji untuk menjalankan ibadah haji sesuai dengan syariat agama Islam yang terukur dengan pemeriksaan kesehatan. *Istitha'ah* dalam konteks penelitian ini adalah kondisi kemampuan calon jemaah haji secara fisik dan mental yang dibuktikan melalui hasil pemeriksaan kesehatan yang sudah ditetapkan oleh petugas kesehatan, sesuai dengan pedoman Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

3. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memastikan bahwa asrama haji memenuhi standar yang diperlukan untuk menampung para jemaah haji sebelum mereka berangkat dan setelah mereka kembali dari pelaksanaan ibadah haji di Makkah. Salah satu fungsi utama UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan pelayanan terhadap proses keberangkatan dan kedatangan jemaah haji merupakan bagian dari layanan *CIQ* (*Custom/ bea-cukai, imigrasi dan Quarantine/ karantina*). Pelaksanaan layanan tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dimana pihak Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Pelayanan satu atap (*one stop service*) bentuk pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan akomodasi, pelayanan kesehatan, pelayanan makan/ catering, pemantapan manasik haji, pelayanan keamanan, pelayanan keimigrasian, pelayanan transport.⁶

F. Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan beberapa skripsi dari peneliti terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian “Pelayanan Penentuan Kategori *Istitha’ah* Pada Bidang Kesehatan Calon Jemaah Haji Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025” yaitu:

1. Skripsi di susun oleh Aulia Kania Rifatama Garini (2023) “Penerapan Regulasi Pemerintah mengenai *Istitha’ah* Badaniah Di Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI” penelitian yang digunakan menggunakan metode

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia. (2020). Laporan Pelaksanaan Ibadah Haji, t.t.

deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa metode yang digunakan memiliki keselarasan dengan penelitian ini, khususnya dalam pembahasan mengenai penerapan regulasi pemerintah terkait *istitha'ah* badaniah dan proses penentuan kelayakan kesehatan jemaah haji. Kedua penelitian sama-sama menempatkan aspek kesehatan sebagai faktor utama dalam menentukan keberangkatan jemaah haji.⁷

2. Skripsi di susun oleh Clarissa Iqlima Jasmine Laurens Mailangkay (2021) “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kesadaran *Istitha'ah* Kesehatan Jemaah Haji Pada Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan” penelitian yang digunakan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian yang digunakan juga sejalan dengan penelitian ini dalam hal perhatian terhadap pelayanan kesehatan dan upaya meningkatkan kesadaran jemaah mengenai pentingnya *istitha'ah* kesehatan. Persamaan terlihat pada pelayanan pemeriksaan *istitha'ah*. Perbedaannya terletak pada sudut pandang penelitian, di mana penelitian Clarissa berfokus pada strategi pelayanan dan metode komunikasi untuk membangun kesadaran jemaah, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada kualitas pelayanan penentuan *istitha'ah* kesehatan serta tahapan proses pemeriksaan yang dijalankan oleh petugas kesehatan di embarkasi.⁸

⁷ Aulia Kania Rifatama Garini, “Penerapan Regulasi Pemerintah Mengenai Istitha’ah Badaniah Di Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI,” 2023.

⁸ Clarissa Iqlima Jasmine Laurens Mailangkay, " Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kesadaran Istitha’ah Kesehatan Jemaah Haji Pada Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan," 2021.

3. Skripsi disusun oleh Maratus Solehah (2018) “Manajemen Penetapan *Istitha’ah* Kesehatan Calon Jemaah Haji Oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta” penelitian yang digunakan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian yang digunakan memiliki kesamaan yang cukup kuat dengan penelitian ini, terutama dalam pembahasan mengenai manajemen penetapan *istitha’ah* kesehatan dan penanganan jemaah yang mengalami penundaan keberangkatan. Kedua penelitian sama-sama mengkaji peran instansi kesehatan dalam menetapkan status *istitha’ah* serta mekanisme tindak lanjut bagi jemaah yang belum memenuhi syarat kesehatan. Perbedaannya terletak pada konteks lokasi dan ruang lingkup penelitian, di mana penelitian Maratus dilakukan pada tingkat dinas kesehatan daerah, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Embarkasi haji dengan karakteristik jemaah dan beban pelayanan yang lebih kompleks.⁹

G. Sistematika Penulisan

Untuk menghasilkan pembahasan yang runtut dan terstruktur, peneliti perlu menyusun sistematika penulisan yang berfungsi sebagai pedoman agar pembahasan berjalan sesuai dengan alur dan rencana yang telah ditetapkan. Adapun susunan penulisan sebagai berikut:

⁹ Maratus Soleha, *Manajemen Penetapan Istitha’ah Kesehatan Calon Jemaah Haji Oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta*, 2018.

BAB I: Terdiri dari Pendahuluan yang mencakup uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat atau signifikansi penelitian, definisi operasional, tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, serta penjelasan mengenai sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II: Kajian Teori yang terdiri dari teori yang menjelaskan tentang pelayanan penentuan proses istitha'ah dan kerangka pikir.

BAB III: Metodologi penelitian yang mencakup beberapa komponen penting, antara lain pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, subjek dan objek yang diteliti, lokasi penelitian dilakukan, jenis data beserta sumbernya, metode atau teknik yang digunakan untuk pengumpulan data, teknik analisis data serta langkah-langkah untuk memastikan keabsahan atau validitas yang diperoleh.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri data umum yang meliputi gambaran lokasi penelitian, sejarah singkat, visi misi, tugas dan fungsi, struktur pegawai di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Hasil penelitian ini berisi tentang proses penentuan istitha'ah yang dapat berangkat serta hambatan dan tantangan dalam proses penentuan istitha'ah itu sendiri

BAB V: Terdiri dari penutup, membuat kesimpulan dan saran