

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS KESEHATAN JAMAAH HAJI DI DINAS  
KESEHATAN KABUPATEN DEMAK TAHUN 2016**



Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

**Jurusan Manajemen Dakwah (MD)**

Oleh :

Silvy Shofa Maharany

121311004

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2018**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (Lima) eksemplar  
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada:  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Dakwah  
Dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
Di Semarang

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi saudara :

Nama : Silvy Shofa Maharani  
NIM : 121311004  
Fak/Jur : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Semarang, 28 Desember 2017

Bidang Substansi Materi

Pembimbing,  
Bidang Metodologi dan Tata Tulis

  
Dr. Abdul Choliq, M. Ag.

NIP. 19540823 197903 1001

  
Dr. Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si.

NIP. 19730710 199903 1 004

SKRIPSI

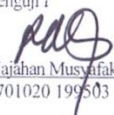
MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
KESEHATAN JAMA'AH HAJI DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN DEMAK  
TAHUN 2016

Disusun Oleh:  
Silvy Shofa Maharany  
121311004

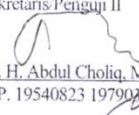
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 26 Januari 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I

  
Dr. H. Najahan Musyafak, M.A.  
NIP. 19701020 199503 1 001

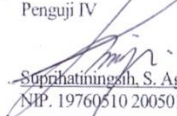
Sekretaris/Penguji II

  
Dr. H. Abdul Choliq, M.K, M. Ag.  
NIP. 19540823 197907 1 001

Penguji III

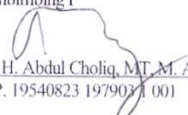
  
Drs. H. Kasmuri, M. Ag.  
NIP. 19660822 199403 1 003

Penguji IV

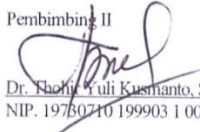
  
Suprihatiningah, S. Ag., M. Si  
NIP. 19760510 200501 2 001

Mengetahui

Pembimbing I

  
Dr. H. Abdul Choliq, M.K, M. Ag.  
NIP. 19540823 197907 1 001

Pembimbing II

  
Dr. Fochy Yuli Kusmanto, S. Sos., M. Si  
NIP. 19780710 199903 1 004

Disahkan oleh  
Dekan Fakultas Desain dan Komunikasi  
pada tanggal, 07 Februari 2018

  
Dr. H. Syawaludin Pihay, Lc., M. Ag.  
NIP. 19610727 200003 1 001



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 05 februari 2018

Penulis



Silvy Shofa Maharani

NIM: 121311004

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji dan syukur dengan hati yang tulus dan pikiran yang jernih, tureruhkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan taufik serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016**” dengan baik.

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Jurusan Manajemen Dakwah. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat bantuan moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan rasa hormat yang dalam penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Drs. H. Awaluddin Pimay, LC, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Dr. H. Abdul Choliq, MT., M.Ag., pembimbing I dan Dr. Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si pembimbing II, yang telah mureruhkan waktu dan perhatian didalam membimbing penulis selama pembuatan skripsi ini.

4. Staf Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah membina dalam proses studi.
5. Staf Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah melayani dalam proses administrasi.
6. Suamiku Muhammad Nurul Khafidz atas pengertiannya, memberikan motivasi dan dukungan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini .
7. Putriku Anindita Silvia Ramadhani atas kesabaran dan memberikan motivasi pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibuku yang selalu memberikan motivasi dan dukungan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kakak dan adikku yang selalu memberi suport untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman MDA 2012 yang selalu mendorong dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Segenap jajaran Pegawai Dinas Kesehatan kabupaten Demak bagian Haji dan umroh yang memberikan kesempatan dan kemudahan dalam proses penelitian.

Harapan penulis, semoga semua amal kebaikan mereka mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian, penulis

berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Semarang,  
Penulis

Silvy Shofa Maharani  
121311004

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan skripsi ini penulis persembahkan kepada mereka orang yang telah membuat hidup ini menjadi berarti.

1. Almamater Tercinta Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah, serta seluruh dosen pengajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Terimakasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berartinyang telah kalian berikan kepada penulis.
2. Dosen pembimbing Dr. H. Abdul Choliq, MT., M.Ag. dan Dr. Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si. yang sudah bersedia membimbing peneliti, menasehati, mengajari sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Peneliti tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari Bapak selama ini.
3. Suami tercinta Muhammad Nurul Khafidz yang tidak henti-hentinya berdo'a, menemani, membantu serta memberikan motivasi penulis untuk menyelesaikan studi.
4. Malaikat kecilku Anindita Silvia Ramadhani yang mendoakan dan memberi suport penulis untuk menjadi yang lebih sabar.
5. Ayahanda dan Ibunda yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan baik moril maupun materiil dan tidak pernah bosan mendoakan penulis dalam menempuh studi dan mewujudkan cita-cita.
6. Kakak dan Adikku yang selalu memberikan suport, doa dan memotivasi penulis untuk senantiasa melangkah lebih baik.



7. Keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2012 khususnya MD-A yang selama ini senantiasa sama-sama berjuang menuntut ilmu di UIN Walisongo.
8. Sahabat-sahabat terbaikku yang senantiasa mendoakan dan selalu memberi semangat kepada penulis.
9. Pembaca yang budiman.

## MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ فَرَضَ اللَّهُ عَلَيْكُمُ الْحَجَّ فَحَجُّوا

"Hai manusia sungguh Allah SWT telah mewajibkan haji atas kalian,  
maka berhajilah kalian"(H.R Imam Muslim dan Imam Nasai)

## ABSTRAK

Silvy Shofa Maharani (121311004) dengan judul penelitian: Manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak tahun 2016. Yang melatar belakangi penelitian ini yakni Dinas Kesehatan Kabupaten Demak merupakan organisasi yang ditunjuk oleh Kementrian Kesehatan Untuk memeriksa kesehatan jamaah haji, baik pemeriksaan fisik maupun pemeriksaan mental. Mengingat kondisi lingkungan, iklim dan cuaca dan juga makanan yang ada di Indonesia dan juga di Arab Saudi sangatlah berbeda sehingga dengan adanya pemeriksaan diharapkan nantinya jamaah haji tidak kaget dengan perubahan yang ada disana. Untuk selalu dapat meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji Pelayanan juga tentunya melibatkan manajemen sebagai pendorong dan pengamat agar mekanisme mengarah pada tujuan dan sasaran yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk: a) mengetahui upaya manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016. b) memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan: 1) Observasi, 2) Dokumentasi, 3) Wawancara. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan suatu bentuk analisis yang digunakan oleh manajemen perusahaan atau organisasi yang sistematis dan dapat membantu dalam usaha penyusunan suatu rencana yang matang untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi tersebut. Analisa ini menempatkan situasi dan kondisi sebagai faktor yang dijadikan masukan dan kemudian masukan tersebut dikelompokkan sesuai kontribusinya masing-masing. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak belum bisa dikatakan pelayanan yang sempurna, namun dibalik kesempurnaan itu adanya anggota dan tim pemeriksa yang berusaha dan bekerja semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam usahanya memberikan pelayanan kesehatan jamaah haji Dinas Kesehatan Kabupaten Demak menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi: pertama, menentukan perencanaan yaitu menyusun struktur organisasi yang bekerja dalam kegiatan tersebut, menyusun program kerja Dinas Kesehatan Kabupaten beserta puskesmas yang terlibat, perkiraan dan perhitungan masa depan, penetapan dan perumusan sasaran, penetapan kebijakan, serta penetapan dan penjadwalan waktu. Kedua, melakukan pengorganisasian yaitu dengan membentuk susunan organisasi yang didalamnya

ada pembagian tugas dan juga pembentukan susunan organisasi dari pihak puskesmas. Ketiga, mengadakan penggerakan yaitu dengan melakukan pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji, melakukan pengamatan penyakit pada jamaah haji dan melakukan pencatatan dan pelaporan. Keempat, menjalankan pengawasan yakni dengan menentukan standar sebagai ukuran pengawasan, menentukan pengukura pelaksanaan secara tepat, membandingkan pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan dan melakukan tindakan koreksi jika ada penyimpangan dalam proses kegiatan.

Faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016. Faktor penghambatnya di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak meliputi kurangnya petugas kesehatan dan sarana prasarana untuk pemeriksaan kesehatan jamaah haji, banyaknya jamaah haji yang berumur 60 tahun keatas atau lansia dan jamaah haji mandiri yang berada di perantauan. Untuk mengatasi kekurangan dari faktor penghambat ini yakni pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak bekerja secara kompak dan teliti sehingga semua kegiatan berjalan dengan baik. Sedangkan faktor pendukung di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak meliputi letaknya strategis untuk dijangkau jamaah haji, pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yang mendatangi secara langsung pemeriksaan kesehatan jamaah haji dan juga ketelitian dan keramahan dalam melayani jamaah haji.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I      PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan manfaat penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka .....	9
E. Metode Penelitian .....	13

### **BABII     LANDASAN TEORI**

A. Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	18
1. Pengertian Manajemen .....	18
2. Fungsi Manajemen .....	19
3. Manajemen Pelayanan Kesehehatan .....	23
4. Ruang lingkup manajemen pelayanan.....	25

5.	Ciri-ciri pelayanan kesehatan yang baik .....	27
6.	Etika pelayanan kesehatan.....	29
B.	Kualitas Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji.....	31
1.	Pengertian kualitas kesehatan jamaah haji .....	31
2.	Upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas kesehatan .....	33
C.	Jamaah Haji .....	34
1.	Pengertian Jamaah Haji .....	34
2.	Tipologi Jamaah Haji Berdasarkan Kesehatan Jamaah Haji .....	37

### **BAB III GAMBARAN UMUM DINAS KESEHATAN KABUPATEN DEMAK**

A.	Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Demak .....	38
1.	Latar belakang Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.....	38
2.	Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.....	39
3.	Tujuan dan Sasaran Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.....	40
4.	Strategi dan Kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak .....	45
5.	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.....	49
B.	Program Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.....	51
1.	Penerapan Fungsi Manajemen .....	51

2.	Aspek kesehatan jamaah haji yang diperiksa oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak .....	65
3.	Laporan Hasil Pemeriksaan jamaah haji .....	67
C.	Data jumlah jamaah haji Kabupaten Demak .....	72
1.	Tabel jumlah hamaah haji berdasarkan mata pencaharian.....	72
2.	Tabel Jumlah Jamaah haji berdasarkan usia .....	73
3.	Tabel jumlah jamaah haji berdasarkan jenis kelamin .....	73
4.	Tabel jumlah jamaah haji berdasarkan wilayah .....	74

**BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KESEHATAN JAMAAH HAJI DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN DEMAK TAHUN 2015**

A.	Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Jamaah Haji Kabupaten Demak Tahun 2016.....	76
B.	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas .....	100

**BAB V PENUTUP**

A.	Kesimpulan.....	106
----	-----------------	-----

B. Saran-Saran..... 107

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN -LAMPIRAN**

**BIODATA**



## **DAFTAR TABEL**

- TABEL 1: laporan hasil vaksinasi meningitis calon jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016
- TABEL 2: rekapitulasi calon jamaah haji menurut pekerjaan Tahun 2016
- TABEL 3: rekapitulasi calon jamaah haji berdasarkan pemeriksaan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Haji pada hakikatnya merupakan aktivitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai (istito'ah) mampu. Mampu dalam hal ini yaitu istito'ah biaya (*maliyah*), istito'ah fisik (*badaniyah*) dan istito'ah sosial (*istima'iyah*). Jamaah haji yang telah memenuhi ketiga syarat istito'ah (mampu) tersebut berarti siap untuk melaksanakan ibadah haji. Persiapan pergi haji sangat berbeda dengan persiapan bepergian ketempat lain. Usia dan kondisi fisik tidak membuat calon jamaah haji mengundurkan niatnya (Umar Zein, 2003:1) Allah berfirman dalam surat Al- Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ  
مَنْ اسْتَطَاعَ  
إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

*Artinya :padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) 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. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam (Departemen Agama RI, 2002: 62).*

Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan tiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Terselenggaranya operasional haji tersebut dapat dilaksanakan dengan baik berkat kerjasama yang sinergis

antara Kantor Kementerian Agama, Dinas perhubungan, Dinas kesehatan dan pihak lain yang terlibat dalam pelaksanaan ibadah haji. Di dalam Undang- Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji. Salah satunya yaitu pelayanan kesehatan jamaah haji sebelum pemberangkatan sampai dengan pemulangan. Pelayanan tersebut tentunya melibatkan kerjasama antara Kementerian Agama dan Departemen Kesehatan untuk membantu proses keberhasilan pelaksanaan ibadah haji.

Dalam implementasinya, bentuk pelayanan mengalami perubahan khusus dalam bidang kesehatan. Proses persiapan keberangkatan jamaah haji diperketat dengan adanya penambahan pemeriksaan, yakni pemeriksaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama dan juga pemeriksaan yang dilakukan oleh Departemen Kesehatan. Untuk selalu dapat meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji Pelayanan juga tentunya melibatkan manajemen sebagai pendorong dan pengamat agar mekanisme mengarah pada tujuan dan sasaran yang tepat. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya

agar mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan (Handoko, 2001: 9).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 2407/MENKES/PER/XII/2011 tentang pelayanan kesehatan haji, Bab VII mengenai pembinaan dan pengawasan pasal 24 Pembinaan dan pengawasan Pelayanan Kesehatan Haji dilakukan oleh Menteri kesehatan dan Menteri Agama, Kepala Pusat Kesehatan Haji, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Bidang Kesehatan, Pimpinan Rumah Sakit Rujukan Haji, Kepala Dinas Kesehatan Provinsi, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, dan semua pihak yang terlibat dalam penanganan ibadah haji sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kerjasama antara Departemen Agama dan Dinas Kesehatan tidak tertulis pada peraturan pemerintah akan tetapi sudah termasuk pada kebijakan operasional yang berisi sebagai berikut: (1) sebelum bimbingan manasik kesehatan haji di daerah dilakukan, terlebih dahulu dilakukan orientasi bimbingan manasik kesehatan haji pada KUA dan Puskesmas, pada pertemuan tersebut disosialisasikan pedoman bimbingan manasik kesehatan haji (2) peran petugas KUA dan kesehatan: melakukan bimbingan kepada calon jamaah haji akan pentingnya manasik kesehatan haji dikaitkan dengan aktivitas ibadah haji (Kementrian Kesehatan RI, 2013:10).

Pemeriksaan kesehatan jamaah haji diselenggarakan secara kontinum dan komprehensif melalui dua tahapan, yaitu pemeriksaan tahap pertama dan pemeriksaan tahap kedua. Pemeriksaan tahap

pertama merupakan pemeriksaan kesehatan bagi seluruh jamaah haji di Puskesmas untuk mendapatkan data kesehatan bagi upaya-upaya perawatan, pemeliharaan serta perawatan dan perlindungan. Pelaksanaannya dilakukan oleh Tim Pemeriksa Kesehatan Haji Puskesmas. Selanjutnya pemeriksaan tahap kedua pemeriksaan tahap kedua merupakan pemeriksaan yang dilakukan untuk memperoleh data status kesehatan terkini bagi pemantauan dan evaluasi upaya perawatan, pemeliharaan, pembinaan dan perlindungan, serta rekomendasi penetapan status kelaikan pemberangkatan haji. Mekanisme kerja dan Tim Pemeriksa kesehatan Tahap Pertama dan Tim Pemeriksa kesehatan Tahap Kedua ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota sesuai peraturan yang ada. Kerjasama pelaksanaan kesehatan jamaah haji antar Kabupaten/ Kota dikoordinasikan oleh Dinas kesehatan Provinsi setempat (Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji, 2010: 4).

Kabupaten Demak merupakan jamaah haji terbanyak di Jawa Tengah setelah Kota Semarang. Jamaah haji dibagi dari segi ekonomi, pendidikan dan usia. Demak merupakan jamaah haji yang banyak mendapatkan keluhan kesehatan ada pada usia yakni jamaah haji lanjut usia. Sebagai fasilitas umum Dinas Kesehatan Kabupaten Demak berhubungan penting dengan jamaah haji karena merupakan salah satu tempat pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Jamaah haji sebelum pemberangkatan selalu dipantau oleh petugas-petugas dari Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, para petugas sangat

memperhatikan kondisi fisik dan mental masing-masing jamaah. Semua jamaah diperiksa satu persatu secara bergilir sebelum pemberangkatan di fasilitas-fasilitas kesehatan, mulai dari Puskesmas, Dinas kesehatan dan juga Rumah Sakit bagi jamaah haji yang tergolong resiko tinggi.

Calon jamaah haji di Kabupaten Demak Tahun 2016 ada 808 jamaah. Dinas kesehatan Kabupaten Demak memiliki data hasil pemeriksaan kesehatan jamaah haji Tahun 2016. Data jamaah haji 2016 menurut pekerjaan yakni tani/nelayan ada 356 jamaah, karyawan swasta ada 288 jamaah, PNS ada 143 jamaah dan lain-lain ada 45 jamaah. Jamaah haji berdasarkan pekerjaan terbanyak ada pada golongan tani/nelayan yakni 356 jamaah sedangkan yang paling sedikit menurut pekerjaan terletak pada golongan lain-lain yakni ada 45 jamaah.

Data jamaah haji berdasarkan hasil pemeriksaan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016 berdasarkan pemeriksaan awal, ulang dan rujukan yakni sebagai berikut: kardiovaskular ada 107 jamaah, diabetes melitus ada 88 jamaah, saluran napas ada 58 jamaah, saluran pencernaan ada 70 jamaah, saluran kemih ada 29 jamaah, gangguan hati ada 16 jamaah, anemia ada 65 jamaah, kandungan ada 2 jamaah, keganasan ada 22 jamaah, penyakit menular ada 6 jamaah, lebih dari 60 ada 112 jamaah, obesitas ada 76 jamaah, kurang berat badan ada 90 jamaah, kehamilan tidak ada dan lain-lain ada 34 jamaah. Berdasarkan data

tersebut jamaah haji terbanyak berdasarkan hasil pemeriksaan kesehatan ada pada golongan penyakit kardiovaskular 107 jamaah dan paling sedikit ada pada golongan penyakit kandungan yakni 2 jamaah.

Rekapitulasi data jamaah haji berdasarkan golongan umur dan jenis kelamin sebagai berikut: umur 20-29 berjumlah 1 jamaah perempuan, umur 30-39 berjumlah 31 untuk jamaah laki-laki dan 71 untuk jamaah perempuan, umur 40-49 berjumlah 111 untuk jamaah laki-laki 135 untuk jamaah perempuan, umur 50-59 berjumlah 149 untuk jamaah laki-laki dan 141 untuk jamaah perempuan, umur 60-69 berjumlah 108 untuk jamaah laki-laki 60 untuk jamaah perempuan dan umur 70-79 berjumlah 2 untuk jamaah laki-laki dan 1 untuk jamaah perempuan (Arsip data calon jamaah haji menurut pekerjaan dan golongan umur Kab. Demak Tahun2016).

Untuk menangani kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak bagian pengawasan haji tentunya membutuhkan tenaga medis yang memeriksa, sarana dan prasarana yang mendukung, kerjasama dengan lembaga kesehatan lainnya serta jamaah haji yang akan melakukan pemeriksaan kesehatan. Dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Demak mengalami faktor pendukung dan juga penghambat. Faktor pendukung yang berpengaruh yaitu karyawan yang teliti, pelayanan yang baik dan kerjasama antar tim. Disisi lain ada juga faktor penghambat yaitu mulai dari fasilitas yang diberikan, sarana prasarana yang kurang memadai, obat-obatan yang

kurang lengkap dan petugasnya yang masih kurang (Kasmir, 2005:14). Berdasarkan fakta penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai “ *Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016*”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan inti permasalahan agar dapat terfokus dan dikaji lebih lanjut. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas kesehatan kabupaten Demak Tahun 2016 ?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian menyebutkan tentang apa yang ingin diperoleh melalui kegiatan penelitiannya. Tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016.



- b) Untuk memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat menghambat dan mendukung pelaksanaan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016.

## **2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk keperluan yang bersifat teoritis terutama kalangan akademisi dan kepentingan praktisi. Manfaat penelitian ini adalah:

- a) Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang ilmiah bagi manajemen haji dan umroh khususnya bagi kesehatan pelayanan jamaah haji dan juga bisa menambah wawasan yang lebih banyak tentang ilmu manajemen haji dan umroh.

- b) Manfaat secara akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya bagi Mahasiswa Manajemen Dakwah serta dapat berguna bagi beberapa pihak yang menggunakan sebagai tambahan referensi.

- c) Manfaat secara praktisi

1. Bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak-pihak Dinas Kesehatan dalam meningkatkan manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memotivasi dan bekerja lebih baik lagi bagi pihak-pihak Dinas Kesehatan agar dapat melayani kesehatan jamaah haji dengan baik dan teliti.

#### D. TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan tinjauan yang dilakukan dari beberapa sumber kepustakaan, penulis menemukan skripsi yang dijadikan bahan perbandingan dengan skripsi sebelumnya yang mempunyai relevansi dengan penulisan, judul-judul skripsi tersebut adalah:

Pertama skripsi atas nama Jamaludin “ *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes*” . Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Adapun metode pengumpulan data yang di gunakan yaitu metode interview dan dokumentasi. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kantor Departemen Agama kabupaten Brebes dan mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kantor Departemen Agama kabupaten Brebes.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh seksi penyelenggara haji di kantor Departemen Agama Kota Brebes berhasil menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan sangat baik. Tugas seksi penyelenggara haji menggunakan fungsi-fungsi manajemen yang

meliputi *planning, organizing, actuating dan controlling* dalam menyelenggarakan ibadah haji sehingga para jamaah dapat merasakan kepuasan dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh seksi penyelenggara haji dan staff-staffnya

Kedua skripsi atas nama Sukron Alik “ *Penerapan Manajemen pelayanan jemaah haji ( studi kasus di kelompok bimbingan ibadah haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus* “

Penelitian ini bertujuan tentang penerapan manajemen pelayanan Jemaah haji di KBIH Nahdlotul Ulama Kudus dan faktor penghambat dan pendukung penerapan manajemen pelayanan jamaah haji. Jenis penelitian yang digunakan skripsi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, interview dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk: Mengetahui bentuk pelayanan jemaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji Nahdlotul Ulama Kudus Tahun 2013, Mengetahui gambaran mengenai penerapan manajemen pelayanan jemaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji Nahdlotul Ulama Kudus Tahun 2013, Mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan jemaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji Nahdlotul Ulama Kudus Tahun 2013.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KBIH NU kudus menggunakan manajemen strategik. Hal ini terbukti karena manajemen yang diterapkan di KBIH NU Kudus dapat dilihat dari komponen manajemen strategik seperti visi, misi, analisis lingkungan

internal analisis SWOT dan juga analisis eksternal. Karena itu dapat diketahui pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan mencapai keberhasilan dan juga penambahan jamaah haji ditahun sebelumnya.

Ketiga skripsi atas nama Rohayati Khosidah “ *Manajemen pelayanan pemondokan asrama haji Jakarta Pondok Gede pada musim haji 2010*”. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang manajemen pelayanan pemondokan asrama haji jakarta pondok gede terhadap jamaah haji serta faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Jenis Penelitian yang digunakan skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, interview dan dokumentasi. Penelitian bertujuan untuk:Mengetahui bagaimana manajemen pemondokan asrama haji Jakarta Pondok Gede dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji, Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penulis lebih memfokuskan bagaimana pelayanan-pelayanan yang digunakan setiap karyawan dalam melayani jamaah haji ketika di asrama haji. Hal ini terbukti adanya kepuasan jamaah haji atas pelayanan yang sangat baik yang dilakukan oleh petugas. Ciri-ciri pelayanan yang diterapkan dijalankan dengan sebaik-baiknya oleh setiap petugas terhadap jamaah haji.

Keempat skripsi atas nama Iwan “ *Strategi pelayanan haji kantor Kementerian Agama kota Jakarta Barat terhadap jamaah haji 2009*”. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang strategi pelayanan haji kantor kementerian agama kota Jakarta barat terhadap jamaah haji serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kepada jamaah haji. Jenis penelitian yang digunakan skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai pendaftaran, pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang diberikan oleh kantor kementerian agama kota Jawa Barat dalam pelaksanaan haji.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penulis lebih memfokuskan ke strategi pelayanan jamaah haji kantor kementerian agama kota Jawa Barat. Hal ini terbukti dengan strategi pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Mulai dari pendaftaran, pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang diberikan petugas kepada jamaah sangat memuaskan.

Dilihat dari beberapa judul skripsi diatas, berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian kali ini penulis menggambarkan bagaimana “ *manajemen pelayanan dalam meningkatkan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016*”.

## **E. METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. Jenis dan pendekatan penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu data-datanya berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti dan dokumen atau benda-benda yang diamati sampai detail agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi (Jalaludin Rahmat, 2002: 24).

penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy Moeleong yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moeleong, 2009: 4).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan psikologis, dengan menganalisis pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji. Difokuskan pada kesehatan kondisi fisik dan mental masing-masing jamaah haji sebelum pemberangkatan sampai pemulangan sehingga perjalanan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar dan khusyuk.

## 2. Sumber data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2002: 107), data dapat dibedakan berdasarkan sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder.

### a. Data primer

Data primer merupakan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-geriknya atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Jenis data yang diperoleh disini penulis dapatkan dari wawancara (interview). Dalam penelitian ini peneliti mencari informasi yang diperoleh dari kepala seksi bagian pelayanan kesehatan, para jajaran bagian haji/ staff haji dan juga jamaah haji.

### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto dan benda-benda lain yang dapat memperkaya data primer (Arikunto, 2010: 22). Data ini diperoleh berupa arsip maupun diktat-diktat pelayanan kesehatan, dokumen, visi misi serta susunan organisasi kelompok tersebut selain itu juga diperoleh dari literatur-literatur dan sumber-sumber buku yang mendukung.

### **3. Teknik pengumpulan data**

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan, penulis menggunakan jenis penelitian yang diantaranya adalah penelitian lapangan. penulis mengadakan penelitian dengan datang langsung ke objek penelitian di Dinas Kesehatan Kota Demak, sedangkan data yang diperoleh dari metode ini adalah data primer (utama) penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

#### **1. Interview**

Wawancara atau interview adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2011: 72). Teknik interview yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview bebas terpimpin artinya memberikan pertanyaan menurut keinginan peneliti tetapi masih berpedoman pada ketentuan atau garis-garis yang menjadi pengontrol relevan atau tidaknya interview tersebut (Arikunto, 1992: 127). Wawancara ini dilakukan dengan Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi Haji dan programmer Surveilans Haji.

#### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Penelitian ini menggunakan data-data dan sumber-sumber yang ada



hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Sedangkan data ini diperoleh diperoleh dari buku-buku, arsip-arsip maupun diktat-diktat pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Demak dan lain sebagainya yang dapat mendukung serta berkaitan dengan masalah penelitian dan juga menggunakan SOP ( Standar Operasional Pelayanan).

### 3. Observasi

Metode observasi adalah metode yang dilakukan sebagai pengamatan dan pencatatan sesuatu obyek dengan sistematis fenomena yang diselidiki (Sukandarrumudi, 20012:69). Observasi yang diamati dan dilakukan dalam penelitian ini adalah mengamati secara langsung kegiatan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.

### 4. Teknik analisis data

Dalam menganalisis data penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan memotret situasi sosial secara menyeluruh, luas dan mendalam (Sugiyono, 2013:209).

Ada tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
2. Penyajian data ini bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori.
3. Interpretasi penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Manajemen Pelayanan Kesehatan**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Secara etimologi, kata “manajemen” mempunyai beberapa arti tergantung pada konteksnya. Dalam bahasa Inggris, *management* berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti mengurus, mengatur, mengendalikan, mengelola, menjalankan, dan memimpin (Abdul Choliq, 2011: 2).

Dengan sangat bervariasi para ahli manajemen mendefinisikan manajemen dari sudut pandang mereka masing-masing. Berikut pengertian manajemen menurut beberapa ahli:

- a. manajemen menurut George R.Terry yaitu pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain (kusnawan dan firdaus, 2009: 7).
- b. James A.F. Stoner mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 1984: 8).
- c. Ricky W.Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien (Sarinah dan Mardalena, 2017: 1).

- d. Horold Koontz dan Cyril Odonnel mendefinisikan manajemen adalah usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.
- e. John M. Priffner mendefinisikan manajemen sebagai proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan rang-orang yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang dikehendaki (kusnawan dan firdaus, 2009: 7).

Atas dasar uraian diatas, kita bisa menyimpulkan bahwa pada dasarnya manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan rganissi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan kepemimpinan dan pengawasan (Handoko, 1984: 10).

## 2. Fungsi manajemen

Manajemen pada hakikatnya mempunyai fungsi untuk melaksanakan semua kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan. Adapun fungsi manajemen menurut Handoko ( 1986: 23-25 ) *planning, organizing, staffing, leading, dan controlling* kegiatan-kegiatan organisasi. Perincian lebih detail sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*planning*) adalah suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana haru

diimplementasikan. Salah satu aspek penting perencanaan adalah pembuatan keputusan, proses pengembangan dan penyeleksian sekumpulan kegiatan untuk memecahkan suatu masalah tertentu. Semua kegiatan perencanaan pada dasarnya melalui empat tahap berikut:

1. Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan tujuan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya- sumber dayanya secara tidak efektif.
2. Merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi perusahaan sekarang dari tujuan yang hendak dicapai atau sumber daya-sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan sangat penting, karena tujuan dan rencana menyangkut waktu yang akan datang.
3. Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan-hambatan. Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan.
4. Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan. Tahap terakhir dalam proses perencanaan meliputi

pengembangan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian tujuan (Ibid:79-80).

- b. Pengorganisasian (*organizing*) adalah proses untuk merancang struktur formal, mengelompokan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi, agar tujuan dapat dicapai dengan efisien. Proses pengorganisasian dapat ditunjuk dengan tiga langkah prosedur berikut ini:
1. Pemerincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.
  2. Pembagian beban pekerjaan total menjadi kegiatan-kegiatan secara logis dapat dilaksanakan oleh satu orang.
  3. Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasikan pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis (Ibid: 168-169).
- c. Penyusunan personalia (*staffing*) adalah penarikan, latihan dan pengembangan, serta penempatan dan pemberian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif. Langkah-langkah proses penyusunan personalia sebagai berikut:

1. Perencanaan sumber daya manusia
  2. Penarikan yang berhubungan dengan pengadaan calon-calon personalia yang segaris dengan rencana sumber daya manusia.
  3. Seleksi mencakup penilaian dan pemilihan diantara calon-calon personalia.
  4. Pengenalan dan orientasi yang dirancang untuk membantu individu yang terpilih menyesuaikan diri dengan lancar dalam organisasi.
  5. Latihan dan pengembangan bertujuan meningkatkan kemampuan perseorangan dan kelompok untuk mendorong efektivitas organisasi.
  6. Penilaian pelaksanaan kerja dilakukan dengan membandingkan antara pelaksana pekerja perseorangan dan standar atau tujuan yang dikembangkan bagi posisi tersebut.
  7. Pemberian balas jasa dan penghargaan
  8. Perencanaan dan pengembangan karier (Ibid: 234-235).
- d. Pengarahan (*leading*) yakni sesudah rencana dibuat, organisasi dibentuk dan disusun personalianya, langkah berikutnya adalah menugaskan karyawan untuk bergerak menuju tujuan yang telah ditentukan. Fungsi pengarahan secara sederhana adalah untuk membuat atau mendapatkan para karyawan melakukan apa yang di inginkan dan harus

mereka lakukan. Kegiatan pengarahan langsung menyangkut orang-orang dalam organisasi (Ibid: 24).

- e. Pengawasan (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fungsi pengawasan pada dasarnya ada empat unsur, yaitu:
1. Penetapan standar pelaksanaan.
  2. Penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan.
  3. Pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan.
  4. Pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar (Ibid: 25-26).

### **3. Manajemen pelayanan kesehatan**

Pengertian pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi dengan pelayanan yang diberikan (Imbalo S.Pohan, 2006:5).

Manajemen kesehatan adalah suatu kegiatan untuk mengatur petugas kesehatan atau non petugas kesehatan guna



meningkatkan kesehatan masyarakat melalui program kesehatan. Manajemen Pelayanan kesehatan merupakan rangkaian pelayanan kesehatan yang bersifat kontinum dan komprehensif dengan melaksanakan proses pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan pemeliharaan kesehatan terhadap jamaah haji agar jamaah haji bisa melakukan ibadah dengan sebaik-baiknya (Kmk. No.442:13). Manajemen pelayanan kesehatan berarti penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam pelayanan kesehatan untuk sistem dan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dapat berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur, teratur, menempatkan orang-orang yang terbaik pada bidang-bidang pekerjaannya, efisien dan yang lebih penting lagi adalah dapat menyenangkan konsumen atau membuat konsumen puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan kesehatan merupakan fungsi yang paling mudah nampak dari semua sistem kesehatan, baik kepada pengguna maupun pada masyarakat umum. Peningkatan akses, kemampuan, kualitas pelayanan tergantung pada ketersediaan berbagai input dana, staf, peralatan, obat-obatan, mutu dari terorganisasinya suatu sistem dan manajemen yang berlaku dan juga besarnya intensif yang diberikan kepada para pelaku teknis. Pemeliharaan kesehatan sendiri merupakan upaya menjaga kemandirian kesehatan jamaah dengan persiapan obat dan cara-cara konsultasi kesehatan di perjalanan, asupan makan dan gizi, konsultasi dan bimbingan kesehatan.

Manajemen keehatan harus dikembangkan ditiap-tiap organisasi kesehatan di Indonesia, seperti Kantor Departemen Kesehatan, Dinas Kesehatan di daerah, Rumah Sakit dan Puskesmas. Untuk memahami penerapan manajemen kesehatan di Rumah Sakit, Dinas Kesehatan dan puskesmas perlu dilakukan kajian proses penyusunan rencana tahunan Departemen Kesehatan dan Dinas Kesehatan di Daerah. Khusus untuk tingkat puskesmas, enerapan manajemen dapat dipelajari melalui perencanaan yang disusun setiap lima tahunan.

Pemeriksaan kesehatan bagi calon jamaah haji selama di Tanah Air dilakukan dalam tiga tahap yaitu :Pemeriksaan di Puskesmas, sebagai tindakan selektif terhadap calon jamaah haji yang memenuhi persyaratan istito'ah yakni sehat lahir dan batin, yang dilakukan setelah pendaftaran haji dan sebagai syarat untuk dapat mendaftarkan diri. Pemeriksaan di Dinas Keseshatan Daerah, dilakukan secara teliti dengan tenaga pemeriksa dan fasilitas yang lebih baik serta merupakan penentuan akhir layak atau tidaknya calon haji berangkat ke Arab Saudi,Pemeriksaan di Embarkasi, dilakukan secara selektif termasuk kelengkapan dokumen kesehatan haji .

#### **4. Ruang lingkup manajemen pelayanan kesehatan**

Seperti halnya dengan manajemen perusahaan, dibidang kesehatan juga dikenal berbagai jenis manajemen sesuai dengan ruang lingkup kegiatan dan sumber daya yang dikelola. Ada

bidang yang mengurus personalia ( manajemen personalia), keuangan (manajemen keuangan), logistik-obat (manajemen logistik), pelayanan kesehatan ( pelayanan kesehatan dan sistem informasi manajemen) dan sebagainya.Masing-masing bidang tersebut dikembangkan manajemen yang lebih spesifik sesuai dengan ruang lingkup dan tugas pokok institusi kesehatan. Perilaku manusia makin menempati tempat yang penting dalam proses manajemen. Perencanaan yang bagus tidak jarang terbentur dan gagal setelah sampai pada tahap pelaksanaan, karena faktor manusia yang tidak secara cermat diperhitungkan dalam proses manajemen pelayanan kesehatan. Dalam manajemen pelayanan kesehatan tersangkut tiga kelompok manusia yang sedikitnya terlibat, yaitu kelompok manusia penyelenggara pelayanan kesehatan, kelompok penerima jasa pelayanan kesehatan serta kelompok yang secara tidak langsung terlibat seperti administrator (Sulastomo, 2007:1). Penerapan manajemen pada unit pelaksana teknis seperti puskesmas dan RS merupakan upaya untuk memanfaatkan dan mengatur sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing unit pelayanan kesehatan tersebut, dan diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif, efisien, produktif dan bermutu.

Pembinaan dan pelayanan kesehatan bagi jamaah haji dilaksanakan secara preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif yang dalam pelaksanaannya perlu kerjasama dengan berbagai

pihak terkait dan pemerintah daerah serta perlu adanya pedoman yang dapat dijadikan acuan penyelenggaraan kesehatan jamaah haji di tanah air, diembarkasi, dan didebarkasi serta selama perjalanan ke Arab Saudi. Bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan jamaah haji merupakan rangkaian terstruktur dalam upaya meningkatkan status kesehatan dan kemandirian jamaah jamaah haji. Kegiatan bimbingan, penyuluhan, dan pelayanan kesehatan jamaah haji dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan sejak dari puskesmas, di kabupaten/kota, perjalanan dari tanah air ke Arab Saudi, diembarkasi dan sampai dengan 14 hari pertama sekembalinya ke tanah air. Bimbingan dan penyuluhan kesehatan dapat dilakukan secara perorangan maupun berkelompok melalui berbagai kelompok kegiatan, penyuluhan-penyuluhan media massa dan kegiatan promosi lainnya. Upaya menjaga kondisi kesehatan fisik yang optimal sangat dianjurkan mulai dari Tanah Air dan selama berada di Tanah suci. Pada prinsipnya menjaga kondisi kesehatan untuk persiapan berangkat haji tidaklah berbeda dengan kesehatan umum yang selalu dianjurkan menurut ilmu kesehatan (Umar Zein, 2003: 6).

##### **5. Ciri-ciri pelayanan kesehatan yang baik**

Pengertian pelayanan kesehatan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan

tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang dimiliki. Disamping itu perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya.

Pelayanan kesehatan yang kurang atau tidak bermutu biayanya mahal. Menurut perhitungan beberapa pakar, biaya operasional organisasi layanan kesehatan ternyata dapat meningkat sebesar 30-40% jika organisasi layanan kesehatan itu menghasilkan pelayanan kesehatan yang kurang bermutu. Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang paling terjamin kualitasnya dan efisien (Imbalo S.Pohan, 2006:5)

Dalam prakteknya pelayanan yang baik menggunakan kriteria yang baik untuk membentuk ciri- ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama adalah faktor manusia, manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan tepat, disamping itu karyawan harus sopan santun, pintar berkomunikasi dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya. Kedua pelayanan yang baik harus diikuti dengan sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi dengan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana

yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula.

## **6. Etika pelayanan kesehatan**

Etika adalah sekumpulan nilai yang dijunjung tinggi dan dilaksanakan dalam tindakan atau perilaku para pemberi pelayanan kesehatan. Nilai dalam etika juga dapat digunakan sebagai pedoman untuk menilai apakah tindakan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan kesehatan tidak bertentangan dengan nilai yang telah disepakati dan dijunjung tinggi (Sandu Siyoto dan supriyanto, 2015 :35).

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan kebijakan pelayanan kesehatan antara lain:

- a. filsafat egaliter yakni setiap orang memiliki hak sif tertentu, perawatan kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi manusia, kemampuan untuk belajar, untuk bekerja, untuk mencapai dan menikmati hidup. selanjutnya setiap manusia harus memiliki hak untuk bebas dari rasa sakit dan penderitaan yang dapat dikurangi melalui erawatan kesehatan. Filsafat egaliter menyatakan bahwa pemerintah mengambil tanggung jawab utama untuk mengembangkan pendekatan yang paling efektif dan efisien untuk memobilisasi dana yang diperlukan bagi setiap warga negara perawatan kesehatan.

- b. filsafat utilitarian yakni sebaliknya, tidak percaya warga negara memiliki hak positif untuk kesehatan. Kesehatan yang baik dianggap sebagai barang sosial yang harus *trade off* dengan manusia lain ingin sebagai lawan dari hak dasar. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mengatur dana untuk porsi perawatan kesehatan yang aling efisien untuk meningkatkan produktivitas bangsa. Karena produktiitas tenaga kerja dari penduduk tergantung pada status kesehatan tenaga kerja pemerintah harus membiayai hanya mereka pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan kesehatan yang lebih alternatif yang berarti seperti program gizi akses yang sama.
- c. solidaritas yakni memungkinkan setiap orang terlepas dari sarana keuangan, agar memiliki akses ke kualitas.
1. cakupan sosial yaitu jaminan cakupan pelayanan kesehatan dasar asuransi kesehatan sosial bagi setiap orang.
  2. kejadian sakit yakni seseorang akan dapat menduga penyakit apa yang akan dideritanya dan pelayanan apa yang aakan dibutuhkannya dihari esok.
  3. ciri kesehatan yakni selain memiliki ciri umum pelayanan jasa, juga ada ciri spesifik yaitu lebih menekan proses pelayanan.

4. non kompetitif yakni jasa pelayanan kesehatan tidak bisa dipromosikan seperti jasa barang dengan media massa (Ibid: 36-39).

## **B. Kualitas pelayanan kesehatan jamaah haji**

### **1. Pengertian kualitas pelayanan kesehatan jamaah haji**

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi. Memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan dan berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi: pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk pelayanan dokter dan karyawan. Jadi yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan jamaah haji adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien/ jamaah, Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun pengertian kualitas yang terkait dengan kepuasan ini telah diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Dalam manajemen mutu pelayanan kesehatan memberikan pemahaman tentang mutu, produk, pelanggan, mengapa mutu perlu menjadi pusat perhatian dalam pelayanan kesehatan dasar dan rujukan. Upaya pengembangan mutu pelayanan kesehatan pada organisasi



penyedia pelayanan kesehatan, langkah awal yang perlu diperhatikan adalah melakukan identifikasi apa produk yang telah dihasilkan oleh organisasi penyedia pelayanan kesehatan, siapa konsumen dari produk tersebut dan apa persyaratan yang diajukan oleh konsumen terhadap produk yang dihasilkan.

Untuk meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji pemerintah menyelenggarakan rangkaian kegiatan pelayanan kesehatan haji meliputi pemeriksaan kesehatan, bimbingan dan penyuluhan kesehatan haji. Pelayanan kesehatan, imunisasi, surveilans, dan respon KLB, penanggulangan KLB, dan musibah massal, kesehatan lingkungan dan manajemen penyelenggaraan kesehatan haji (departemen kesehatan RI, 2009:5). Penyelenggaraan kesehatan haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jamaah haji pada bidang kesehatan, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Tujuan tersebut dicapai melalui upaya-upaya peningkatan kondisi kesehatan sebelum keberangkatan, menjaga kondisi sehat selama menunaikan ibadah haji sampai kembali ke Indonesia, serta mencegah transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar/ masuk oleh jamaah haji (pusat kesehatan haji kementerian Kesehatan RI, 2010: 7).

Untuk memberikan pelayanan bagi jamaah haji yang mempunyai kategori resiko tinggi yaitu kondisi/ penyakit tertentu

yang terdapat pada jamaah haji yang dapat memperburuk kesehatannya selama menjalankan ibadah haji maka mulai tahun 1999 dibentuk klotter khusus bagi jamaah haji yang beresiko tinggi. Klotter risti ini adalah kloter jamaah haji biasa yang dipersiapkan bagi jamaah haji resiko tinggi dengan pelayanan khusus untuk menghindarkan lebih beresiko tinggi dengan mengarah kepada terwujudnya ibadah yang sah dan selamat ( Ahmad Nizam dan Alatif Hasan, 2000: 2). Apabila calon jamaah haji tergolong resiko tinggi, maka dibuku kesehatan haji yang bersangkutan akan diberi stempel “ RISTI” untuk memudahkan pemantauan oleh petugas kesehatan jamaah, baik itu TKHI ( Tim Kesebelas Haji Indonesia ), TKHD ( Tim Kesebelas Haji Daerah ) yang menyertai jamaah ataupun petugas kesehatan di BPHI maupun Rumah sakit di Arab Saudi (Umar Zein, 2003: 19).

## 2. **Upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji**

Kesehatan adalah modal dalam perjalanan ibadah haji. Tanpa kesehatan yan memadai, niscaya pencapaian ritual peribadatan menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu setiap jamaah perlu menyiapkan diri agar memiliki status kesehatan optimal dan mempertahankannya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan pemeriksaan kesehatan jamaah haji sebelum berangkat ke Arab Saudi. Dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan melalui terlaksananya *quality, access,*

*equityservice excellence, efficiency dan sustainability* (Sandu Siyoto dan Supriyanto, 2015: 2).

### **C. Jamaah haji**

#### **1. Pengertian jamaah haji**

Pengertian jamaah haji, jamaah berasal dari bahasa arab yang artinya “ kompak” atau “ bersama- sama”. Jamaah juga berarti sekelompok manusia yang terkait sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sma. Islam menganjurkan umat Islam untuk menggalang kekompakan dan kerjasama, yaitu sekelompok masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi muslim, yang berpegang pada norma- norma Islam, menegakkan prinsip tolong menolong untuk tegaknya kekuatan bersama demi mencapai tujuan yang sama ( Harun Nasution, 1992: 486-487 ).

Sebagai salah satu rukun islam, ibadah haji diwajibkan satu kali sepanjang hidup setiap muslim yang telah memenuhi syarat-syarat utamanya yaitu memiliki kemampuan ekonomi maupun fisik. Faktor-faktor lain yang berhubungan dengan syarat tersebut adalah kemandirian, transportasi, dan akomodasi selama pelaksanaan haji. Kesimpulannya jamaah haji adalah sekelompok orang yang berkumpul dan menyengaja mengunjungi ka'bah di makkah untuk mengerjakan serangkaian amalan-amalan ibadah haji berupa thawaf,sai'i wukuf dan lain sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah Allah dan mencari keridhoanNya.

Bagi jamaah haji menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu (istito'ah) mengerjakannya sekali seumur hidup, kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan dalam dua pengertian yaitu: pertama, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing-masing kemampuan ekonomi yang cukup baik bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung dengan pengetahuan agama khususnya tentang manasik haji. Kedua, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan negara dan pemerintah mencakup antara lain peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan perjalanan, fasilitas, transportasi dan hubungan antar negara baik multilateral maupun bilateral antara pemerintah Indonesia dengan Kerajaan Arab Saudi. Dengan terpenuhinya kedua kemampuan tersebut, maka perjalanan untuk menunaikan ibadah haji baru dapat terlaksana dengan baik.

Sebagai sebuah kewajiban, ibadah haji merupakan jalan menuju pada pemenuhan nilai keagamaan untuk menjadi seorang muslim yang kaffah. Jamaah haji pada umumnya harus benar-benar memperhatikan fisik mereka karena 90% kegiatan ibadah haji menggunakan fisik yaitu: sholat, thowaf, sa'i, lempar jumroh, mabit dan perjalanan dari kemah menuju tempat ibadah dan juga dari pemondokan menuju tempat ibadah, semua itu

memerlukan kondisi fisik yang prima dan sehat. Upaya menjaga kondisi fisik yang optimal maupun prima sangat dianjurkan mulai dari tanah air, selama perjalanan, dan selama berada di Tanah suci. Pada prinsipnya, upaya menjaga kondisi kesehatan untuk persiapan berangkat haji, tidaklah begitu berbeda dengan upaya kesehatan umum yang selalu dianjurkan menurut ilmu kesehatan. Hanya saja, sebagai tambahan dalam pelaksanaan haji adalah persiapan jamaah dalam menghadapi perubahan iklim dan cuaca dan lingkungan yang berada di Arab Saudi yang jauh berbeda dengan keadaan yang ada di Indonesia.

Pergi haji berarti meninggalkan Tanah Air menuju negara asing. Asing dengan orang-orangnya, asing dengan iklim dan cuacanya, asing dengan makanannya, asing dengan adat istiadatnya, asing dengan bahasanya dan asing pula dengan kondisi lingkungannya. Seringkali jamaah haji yang berangkat tidak memikirkan hal-hal seperti itu, tetapi baru terpikirkan setelah kembali ke Tanah Air. Kesehatan yang baik selama perjalanan dapat tercapai bila jauh hari sebelumnya telah diupayakan pencegahan dan persiapan yang tepat. Pengaturan waktu makan, tidur, aktivitas sebelum berangkat penting dilakukan. Untuk mendapatkan kondisi fisik yang prima sebelum berangkat memang tidak mudah, karena memerlukan waktu dan kemauan. Persiapan yang optimal akan membantu

kelancaran kegiatan ritual ibadah yang akan dikerjakan nantinya (Umar Zein, 2003: 5).

Konsultasi medis bagi jamaah haji sebelum berangkat sebaiknya dilakukan beberapa bulan sebelumnya, terutama bagi calon jamaah haji yang mempunyai simpanan penyakit atau merasa ada keluhan pada tubuh yang selama ini sehat. Konsultasi medic minimal 4-6 minggu sebelum berangkat.

## **2. Tipologi jamaah haji berdasarkan kesehatan jamaah haji**

- a. Jamaah haji mandiri adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji tanpa tergantung pada bantuan obat/ alat
- b. Jamaah haji observasi adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan alat/ obat
- c. Jamaah haji pengawasan adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan obat/ alat dan orang lain
- d. Jamaah haji tunda adalah jamaah haji yang kondisi kesehatannya tidak memenuhi syarat untuk mengikuti perjalanan ibadah haji.
- e. Jamaah haji resiko tinggi adalah jamaah haji dengan kondisi kesehatan yang secara epidemiologi beresiko sakit dan mati (kementrian kesehatan RI pedoman teknis pemeriksaan kesehatan jamaah haji, 2010).

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM DINAS KESEHATAN KABUPATEN**  
**DEMAK**

**A. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Demak**

**1. Latar belakang Dinas Kesehatan Kabupaten Demak**

Demak merupakan salah satu daerah yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang pembentukan Daerah-daerah kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Tengah. Pusat pemerintahan Kabupaten Demak terletak di komplek Kantor Bupati Demak, yang berada di jalan Kyai Singkil No.7 Demak. Dinas kesehatan Kabupten Demak, merupakan salah satu Dinas daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 6 Tahun 2008 tentang organisasi dan Tata kerja Dinas- dinas kabupaten Demak.

Dinas kesehatan yang berlokasi di Jalan Sultan Hadijaya Nomor 44 Kelurahan Mangunjiwan Kecamatan Demak Kabupaten Demak, mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang kesehatan. Dinas kesehatan yang merupakan unsur pelaksanaan pemerintahan kabupaten, dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah (wawancara dengan Bapak Subandi (Kepala Seksi Surveilans dan Imunisasi DKK Demak) Senin,13 November 2017, 08:00).

## **2. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Demak**

### **a. Visi :**

Terwujudnya masyarakat Demak yang sehat dan mandiri. Masyarakat yang sehat merupakan suatu hal yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan pembangunan dalam bidang kesehatan, yaitu kondisi dimana individu, keluarga, masyarakat Kabupaten Demak tidak mengalami gangguan penyakit yang mengakibatkan terganggunya aktivitas sehari-hari baik secara jasmani, rohani dan sosial. Selain memiliki masyarakat yang sehat, diharapkan masyarakat Kabupaten Demak juga mandiri, dalam arti individu, keluarga dan masyarakat baik dalam pembiayaan kesehatan maupun pemanfaatan fasilitas kesehatan.

### **b. Misi:**

1. Meningkatkan dan memberdayakan sumber daya kesehatan secara konsisten dan berkesinambungan.
2. Mengupayakan pembangunan di Demak yang berwawasan kesehatan.
3. Mendorong kemandirian masyarakat dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hidup bersih dan sehat.
4. Menjamin pelayanan kesehatan secara prima, komprehensif, profesional dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.



5. Menjalani kerja sama dengan mitra/ partner ( Dokumen DKK Demak Tahun 2016).

### **3. Tujuan dan Sasaran Dinas Kesehatan Kabupaten Demak**

#### **a. Tujuan**

Tujuan yang akan dicapai oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam kurun waktu 2012-2016 adalah pencapaian indikator standar pelayanan minimal (SPM) dan pencapaian milenium Development Goals (MDGs) sebagai berikut:

1. Terwujudnya penyusunan rencana dan program kesehatan, administrasi bidang kepegawaian, umum dan keuangan secara optimal.
2. Meningkatnya kapasitas dan kompetensi sumber daya kesehatan menghadapi persaingan global.
3. Terwujudnya pelayanan kesehatan dasar yang bermutu, komprehensif dan merata bagi seluruh masyarakat termasuk masyarakat miskin.
4. Menurunnya prevalensi gizi buruk dan gizi kurang pada anak balita.
5. Terwujudnya kondisi sanitasi dasar pada lingkungan perumahan, tempat-tempat umum dan tempat pengolahan makanan minuman, pestisida sehingga tidak menjadi sumber penularan penyakit.

6. Terkendalnya penyakit tidak menular dan penakit menular baik bersumber binatang maupun menular lainnya serta penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi.
7. Terwujudnya deteksi dini disemua masalah kesehatan dan tertanggulangnya kejadian luar biasa, wabah dan bencana.
8. Terselenggaranya pembinaan dan pengendalian obat, alat kesehatan, kosmetik, obat tradisional, makan minuman berbahaya dalam rangka pelayanan kesehatan dan perlindungan terhadap masyarakat.
9. Terwujudnya perilaku hidup bersih dan sehat sebagai masyarakat Demak.
10. Terwujudnya peran serta masyarakat dalam Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM).
11. Meningkatnya peran dan fungsi UKS di Sekolah.
12. Terwujudnya pembiayaan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat khususnya bagi masyarakat miskin dan rentan (Dokumen DKK Demak Tahun 2016).

**b. Sasaran**

Sedangkan rencana sasaran Dinas Kesehatan Kabupaten Demak pada akhir tahun 2016 yang tercermin dalam pencapaian indikator, yaitu:

- 1) Meningkatkan umur harapan hidup dari 68.8 tahun menjadi lebih atau sama dengan 71 tahun
- 2) Menurunkan angka kematian bayi dari 5.4 menjadi 4.5 per 1000 kelahiran hidup.
- 3) Menurunkan angka kematian ibu melahirkan dari 98.8 menjadi 85 per 100.000 kelahiran hidup.
- 4) Menurunkan prevalensi gizi buruk pada anak balita dari 13,26 menjadi 10% KEP total menjadi 10% dari jumlah balita.
- 5) Menurunkan angka kesakitan penyakit menular dan tidak menular, yaitu:
  - a. HIV/Aids
  - b. TB paru
  - c. Kusta
  - d. DBD
  - e. Cikungunya
  - f. Leptirosis
  - g. Filariasis
  - h. Diare
  - i. Ispa
  - j. Pneumonia
  - k. Malaria
  - l. Anthrax
  - m. Flu burung

- n. Campak
  - o. Polio
  - p. Tetanus neonatrum
- 6) Meningkatkan mutu sanitasi lingkungan:
- a. Cakupan air bersih 80%
  - b. Cakupan jamban 80%
  - c. Cakupan SPAL 70%
  - d. Cakupan TUPM 80%
  - e. Cakupan institusi sehat 81%
  - f. Cakupan rumah sehat 81%
  - g. Cakupan rumah/bangunan bebas jentik nyamuk aedes 95%
  - h. Cakupan tempat sampah sehat dirumah tangga 80%
  - i. Meningkatkan mutu dan akses pelayanan kesehatan
  - j. Meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan secara berkualitas
  - k. Meningkatkan peran dan fungsi desa siaga
  - l. Meningkatkan dan pemerataan mutu pelayanan jaminan asuransi kesehatan masyarakat.

Guna mewujudkan visi dan misi rencana strategis pembangunan kesehatan, Dinas Kesehatan menganut dan menjunjung tinggi nilai-nilai yaitu:

1. Pro Rakyat yaitu dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, Dinas Kesehatan selalu mendahulukan

kepentingan rakyat dan haruslah menghasilkan yang terbaik untuk rakyat. Diperolehnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi setiap orang adalah salah satu hak asasi manusia tanp-a membedakan suku, golongan, agama, dan status sosial ekonomi.

2. Inklusif yaitu semua program pembangunan kesehatan harus melibatkan semua pihak, karena pembangunan kesehatan tidak mungkin hanya dilaksanakan di Dinas Kesehatan saja, dengan demikian seluruh komponen masyarakat harus berpartisipasi aktif, yang meliputi lintas sektor, organisasi profesi, organisasi masyarakat pengusaha, masyarakat madani dan masyarakat akar rumput.
3. Responsif yakni kesehatan haruslah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan rakyat, serta tanggap dalam mengatasi permasalahan di daerah, situasi kondisi setempat, sosial budaya dan kondisi geografis. Faktor-faktor ini menjadi dasar dalam mengatasi permasalahan kesehatan yang berbeda-beda, sehingga diperlukan penanganan yang berbeda pula.
4. Efektif yakni program kesehatan harus mencapai hasil yang signifikan sesuai target yang telah ditetapkan, dan bersifat efisien.

5. Bersih yakni penyelenggaraan pembangunan kesehatan harus bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, transparan dan akuntabel (Dokumen DKK Demak Tahun 2016).

#### **4. Strategi dan kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak**

##### **a. Strategi**

Strategi yang dikonsolidasikan dibagi menjadi empat strategi yang saling kait mengkait dan saling mendukung secara sinergis sebagai berikut:

- 1) meningkatkan alokasi pembiayaan pembangunan kesehatan melalui APBD Kabupaten, APBD Provinsi dan APBN serta PHLN. Program yang kaitannya dengan sasaran yang akan dicapai yang pelaksanaannya dalam periode lima tahun kedepan memerlukan pembiayaan yang relatif besar jumlahnya.
- 2) Meningkatkan jumlah, jenis, mutu dan profesi sumber daya tenaga kesehatan dapat dilakukakn dengan pengembangan dan penambahan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan dan kompetensi pengembangan kapasitas tenaga kesehatan dilakukan melalui jalur formal maupun informal.

- 3) Meningkatkan dan menetapkan standar mutu pelayanan yakni untuk mengatasi masalah pokok seperti kematian ibu dan bayi, masalah gizi, penyakit menular maupun tidak menular kesehatan lingkungan termasuk didalamnya peningkatan peran Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) dan perilaku hidup bersih dan sehat dapat dicegah dan dikendalikan melalui kepatuhan terhadap SOP berbagai kegiatan program
- 4) Memantapkan Upaya kesehatan bersumber daya manusia, upaya UBKM seperti posyandu dan posyandu lansia, polindes, PKD, UKK dan lain sebagainya merupakan sumber daya masyarakat yang apabila di kelola dengan baik akan menjadi kekuatan yang besar dalam mengendalikan dan pemecahan masalah kesehatan.
- 5) Memantapkan dan merealisasikan komitmen bersama untuk pembangunan kesehatan umumnya, dan secara khusus meningkatkan upaya pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau.

**b. Kebijakan**

Peran Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan dilaksanakan berdasarkan kebijakan sebagai berikut:

1. Pengembangan dan peningkatan Sumber Daya Kesehatan

Agar pembangunan kesehatan dapat terselenggara secara berhasil-guna dan berdaya-guna diperlukan sumber daya manusia/ tenaga kesehatan yang bermutu, cukup jumlah dan jenisnya, serta tersebar secara merata dan adil sesuai kebutuhan dan tuntutan dan tantangan dimasa datang.

2. Pelaksanaan upaya kesehatan

Upaya kesehatan harus memberikan pengutamakan pada pelayanan kesehatan masyarakat yang dipadukan secara serasi dan seimbang dengan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Disamping itu upaya kesehatan bagi penduduk miskin, penanggulangan masalah gizi buruk pada balita dan ibu hamil, pengendalian dan pencegahan kehamilan pada ibu dan bayi pada persalinan, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular serta imunisasi, peningkatan mutu sanitasi dasar promosi kesehatan dan pendayagunaan tenaga kesehatan perlu mendapatkan keutamaan dan penanggungan secara komprehensif.

3. Penggalangan kemitraan lintas sektor dan perguruan tinggi



Untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan, diperlukan kerja sama lintas sektor dan perguruan tinggi yang mantap.

4. Pemberdayaan masyarakat dan swasta

Masyarakat termasuk sektor swasta mestilah berperan aktif dan berkontribusi secara nyata dalam pembangunan kesehatan. Pemberdayaan masyarakat melalui UKBM maupun bentuk lainnya dilakukan dengan mendorong masyarakat agar mampu secara mandiri menjamin terpenuhinya kebutuhan kesehatan dan kesinambungan dalam pelayanan kesehatan secara preventif maupun promotif.

5. Peningkatan pengawasan dan akuntabilitas

Pelaksanaan program dan kegiatan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak akan efektif dan efisien bila upaya pengawasan secara internal secara terus menerus ditingkatkan intensitasnya dan kualitasnya melalui penetapan sistem dan prosedur pengawasan yang melekat dari pimpinan kepala Dinas kepada bawahan dan jajarannya secara berjenjang. Pelaksanaan pengawasan tersebut dilaksanakan secara komprehensif dan berbasis kinerja. Evaluasi dilakukan dengan menilai pencapaian target kinerja yang telah ditetapkan dan

dapat dipertanggung jawabkan (Dokumen DKK Demak Tahun 2016).

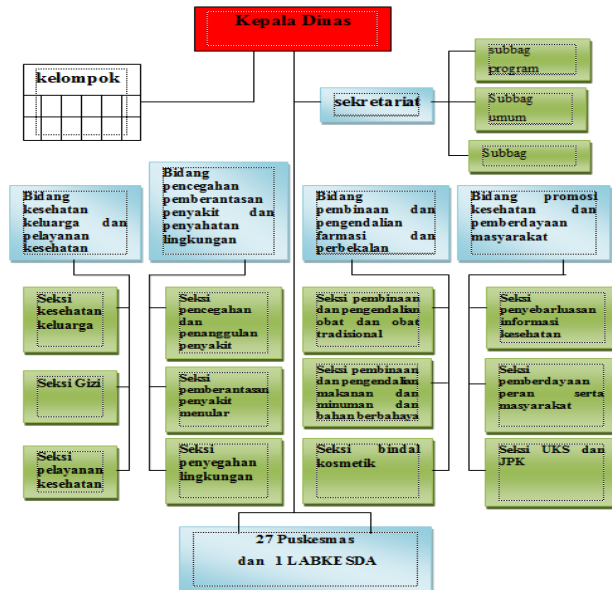
#### **5. Struktur organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Demak**

Dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, susunan organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Demak adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, yang membawahkan :
  1. Sub bagian umum
  2. Sub bagian program
- c. Bidang kesehatan keluarga dan pelayanan kesehatan, yang membawahkan:
  1. Seksi kesehatan keluarga
  2. Seksi gizi
  3. Seksi pelayanan kesehatan
- d. Bidang pencegahan pemberantasan penyakit dan penyehatan lingkungan, yang membawahkan:
  1. Seksi pencegahan dan penanggulangan penyakit
  2. Seksi pemberantasan penyakit menular
  3. Seksi penyehatan lingkungan
- e. Bidang pembinaan dan pengendalian farmasi dan perbekalan, yang membawahkan:
  1. Seksi pembinaan dan pengendalian obat dan obat tradisional

- 2. Seksi pembinaan dan pengendalian makanan dan minuman bahan berbahaya
- 3. Seksi bindal kosmetik
- f. Bidang promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat, yang membawahkan:
  - 1. Seksi penyebarluasan informasi kesehatan
  - 2. Seksi pemberdayaan peran serta masyarakat
  - 3. Seksi UKS dan JPK
- g. 27 puskesmas
- h. 1 LABKESDA (Dokumen DKK Demak Tahun 2016)

Struktur organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Demak



Sumber data: Dokumen DKK Demak 2016

## **B. Program Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak**

### **1. Penerapan fungsi manajemen pada Dinas Kesehatan Kabupaten Demak**

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam pelaksanaan pelayanannya selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Berikut ini merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen pada Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.

#### **a. Penerapan fungsi perencanaan**

Bagi setiap muslim, pergi ke Tanah Suci adalah merupakan kewajiban jika mampu melakukannya. Menunaikan ibadah haji tidak sama dengan pergi ke tempat-tempat wisata dimanapun karena persiapan pergi haji amat sangat berbeda dengan persiapan bepergian ke tempat lain. Jamaah haji harus memperhatikan kondisi kesehatan fisik dan mentalnya, untuk itu memerlukan penyelenggaraan kesehatan jamaah haji. Penyelenggaraan kesehatan haji adalah serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan haji yang meliputi bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan yang bersifat kontinum dan komprehensif dengan melaksanakan proses pemeriksaan kesehatan, pengobatan, pemeliharaan kesehatan terhadap jamaah haji yang sesuai

standar agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan sebaik-baiknya.

Menteri Kesehatan telah mengeluarkan pedoman dalam melakukan pembinaan dan pelayanan kesehatan ibadah haji, baik pada saat persiapan maupun penyelenggaraan ibadah haji dan kewaspadaan terhadap penularan penyakit yang dibawa oleh jamaah haji. Pelaksanaan selalu berkoordinasi dengan sektor pemerintah daerah yakni dinas kesehatan provinsi, dinas kesehatan kabupaten dan profesi yang terkait tugas dan fungsi masing-masing untuk pemeriksaan kesehatan jamaah haji baik puskesmas ataupun rumah sakit rujukan. Kegiatan pelayanan kesehatan jamaah haji ditangani oleh bidang pengendalian penyakit dan penyehatan lingkungan khusus haji yang kegiatannya meliputi bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan. Bila mana sebelumnya sudah dilakukan persiapan dan perencanaan secara matang, setiap penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun selalu merencanakan kegiatan-kegiatan yang terdiri dari :

1. Pembinaan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam merencanakan bimbingan kesehatan ada beberapa hal yang perlu disiapkan, yakni meliputi: materi manasik

kesehatan apa yang akan disampaikan, siapa yang akan memberikan materi manasik kesehatan jamaah haji, bagaimana sistem penyampaian materi manasik kesehatan jamaah haji dan kapan materi manasik kesehatan jamaah haji disampaikan. Dinas kesehatan sebelum melakukan pemeriksaan sebelumnya mengadakan pembinaan manasik kesehatan jamaah haji yakni pihak Dinas Kesehatan mengundang Ketua Puskesmas, Ketua KBIH dan juga petugas-petugas yang bertugas untuk mengikuti bimbingan manasik kesehatan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak. Bimbingan manasik ini bertujuan agar para jamaah haji nantinya tidak bingung akan periksa dipuskesmas mana, terus kapan tanggal pemeriksaan dan bagaimana alur pemeriksaannya. Dengan perencanaan tersebut, penyelenggaraan bimbingan manasik kesehatan jamaah haji dapat berjalan dengan lancar dan baik (Wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi) Pada Hari Kamis, 19 Oktober 2017 jam 09:00).

2. Pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak memberikan pelayanan berupa pemeriksaan terhadap

kesehatan jamaah haji di Puskesmas, Laboratrium maupun di Rumah Sakit bagi jamaah haji yang terglng RISTI (Resiko Tinggi). Pelayanan kesehatan yang diberikan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak terhadap jamaah haji meliputi: pertama, pelayanan pra haji yakni haji bukan hanya merupakan ibadah rohani saja namun juga merupakan ibadah fisik, artinya para jamaah harus memiliki badan sehat agar menjalankan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang diinginkan. Pembinaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan secara terus menerus sejak ditanah air sampai pada saat pelaksanaan haji yang meliputi berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, keluarga berencana dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji. Kesempatan dan aklimitasi, sehingga calon jamaah haji dapat melakukan seluruh kegiatan perjalanan dan ibadah dengan kesehatan yang optimal. Untuk itu Dinas Kesehatan Kabupaten Demak mengadakan pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji dengan melakukan pemeriksaan kesehatan dan pemberian vaksinasi meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat ditanah suci, sehingga merekapun lebih memaksimalkan dalam menjalankan ibadah, dan

pemeriksaan tes kehamilan bagi calon jamaah haji wanita pasangan subur, bila wanita tersebut hamil tidak boleh disuntik vaksin meningitis.

Kedua, ketika pelaksanaan berlangsung yakni Pelayanan kesehatan ini dilaksanakan ketika pelaksanaan ibadah haji berlangsung, dengan membuka praktek dokter 24 jam untuk menangani jamaah haji yang sakit, konsultasi medis da lain-lain. Disamping pelayanan kesehatan, disediakan pula keperluan obat-obatan dan alat kesehatan yang memadai sejak di Tanah Air. Selama dalam pesawat udara dan kebutuha di Arab Saudi pengurus memberikan pelayanan kesehatan dengan membawa obat-obatan yang ada ditanah air, seperti: panadol, amoxilin, bodrek, milanta, antimo dan obat-obatan lain yang disesuaikan dengan penyakit dan kondisi di tanah suci. Pelayanan di tanah suci juga melibatkan beberapa pihak yang berperan dalam menangani penyakit yang diderita jamaah haji. Pihak pengurus memfasilitasi jamaah dengan menyiapkan dokter dan petugas kesehatan lainnya. Selain itu, disiapkan juga obat-obatan yang siap diberikan kepada para jamaah haji apabila ada yang terjangkit penyakit, baik penyakit yang ringan maupun yang berat. Pelayanan kesehatan di Arab Saudi juga bekerja sama



dengan dokter dan Rumah Sakit yang ada di Arab Saudi (wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Surveilans dan Imunisasi ) pada hari Kamis, 19 Oktober 2017: 09.00).

3. Perlindungan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak

Perlindungan kesehatan adalah upaya yang dilakukan untuk menjamin kesehatan, keselamatan dan keamanan jamaah haji baik terhadap gangguan fisik maupun mental selama mereka menjalankan ibadah haji.

Perlindungan kesehatan jamaah haji merupakan hak sepenuhnya Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yang ditugaskan oleh Kementerian Agama dan Kementerian Kesehatan. Pihak Dinas Kesehatan hanya bisa membantu semampunya seperti halnya memeriksa, mengawasi dan menjaga kesehatan selama di Tanah air agar nantinya dapat menjalankan ibadah haji dengan khusyuk dan lancar (wawancara dengan Bapak Subandi (ketua pemeriksa kesehatan jamaah haji Dinas Kesehatan Kabupaten Demak) pada hari Kamis, 19 Oktober 2017: 09.00)

a. Penerapan fungsi pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan

tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya. Dua aspek utama proses penyusunan struktur organisasi adalah departementalisasi dan pembagian kerja. Depermentalisasi merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan-kegiatan sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama. Hal ini akan tercermin struktur formal suatu organisasi dan tampak akan ditunjukkan oleh suatu bagan organisasi. Pembagian kerja adalah pemerincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas. Kedua aspek ini merupakan dasar proses pengorganisasian suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif.

Pengorganisasian pelayanan kesehatan jamaah haji dapat dirumuskan sebagai rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan pelayanan kesehatan dengan jalan membagi dan mengelompokan pekerjaan yang harus dilakukan. Proses pengorganisasian pelayanan kesehatan jamaah haji

pada Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yaitu dengan membentuk susunan organisasi yang didalamnya ada pembagian tugas antara petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sendiri maupun petugas dari puskesmas. Adapun susunan organisasi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yaitu orang yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan penyelenggaraan kesehatan haji yang dijalankan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dan memastikan bahwa seluruh kegiatan penyelenggaraan kegiatan haji sesuai rencana
- 2) Kepala Bidang Pengendalian Penyakit dan Pernyehatan Lingkungan yaitu bidang yang ditunjuk dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan jamaah haji, tim pelaksana semua kegiatan haji termasuk yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan jamaah haji dan menentukan orang-orang yang bertugas didalamnya
- 3) Adanya pembagian tugas yaitu bidang pengendalian penyakit dan penyehatan

lingkungan yang mengurus proses pelayanan kesehatan jamaah haji serta yang bertugas dalam memberikan pembagian kerja yaitu dengan membentuk tim yang diberi tugas dalam kegiatan pelayanan kesehatan jamaah haji.

Adapun susunan organisasi pada Puskesmas adalah sebagai berikut:

- a) Ketua yaitu orang yang bertanggung jawab atas seluruh proses pelaksanaan pemeriksaan kesehatan jamaah haji di puskesmas yang ditunjuk sesuai dengan surat keputusan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.
- b) Anggota yaitu orang-orang yang bertugas memberikan pelayanan jamaah haji seperti pemeriksaan kesehatan jamaah haji, pemeriksaan rujukan bagi jamaah haji resiko tinggi. Adapun anggota yang termasuk didalamnya meliputi Dokter, perawat, analis laboratorium dan administrasi.

Dalam proses pelayanan kesehatan jamaah haji kerjasama dalam pengorganisasian pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dengan pihak puskesmas tidak dapat dipisahkan. Penyelenggaraan

pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dengan memanfaatkan sarana pelayanan medis puskesmas dan Rumah Sakit ( Wawancara dengan Bapak Darto Wahap (Programmer Surveilans) Jumat, 17 November 2017 jam 10:00).

b. Penerapan fungsi penggerakan

Penggerakan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran dengan perencanaan manajerial ataupun organisasi. Artinya penggerakan adalah menggerakkan orang-orang agar mampu bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif.

Seorang pemimpin dituntut untuk dapat bekerja sama dengan anggota lainnya dan bertekad untuk maju, bekerja sama untuk mencari solusi dan jalan keluar untuk memecahkan hambatan yang menghalangi setiap aktivitas. Jadi seorang pemimpin harus bisa mengaktualisasikan anggotanya dengan baik sehingga akan tumbuh motivasi semangat untuk bergerak dalam rangka pencapaian tujuan dalam organisasi.

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak menggerakkan anggotanya yang pertama, pemberian motivasi agar para anggota lebih bersemangat dalam melaksanakan tugasnya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kedua, pemberian bimbingan dengan komunikasi yang baik yakni pihak Dinas Kesehatan kabupaten Demak harus selalu memberi bimbingan sebelum melakukan aktivitas dengan setiap anggota agar kegiatan yang dikerjakan sesuai dengan tujuan. Ketiga, pengarahan yakni Pihak Dinas Kesehatan harus selalu mengarahkan kegiatan apa yang harus dikerjakan oleh masing-masing anggota yang bertugas. Pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam pelaksanaan pemberian manasik kesehatan jamaah haji berperan sebagai pemberi materi dan sebagian lagi berperan sebagai pendamping, sehingga senuanya berperan aktif dalam melaksanakan tugasnya masing-masing sehingga semua jamaah haji bisa terlayani dengan baik. Pelaksanaan manasik kesehatan haji di hadiri oleh Ketua Puskesmas, Ketua KBIH dan anggota-anggota lainnya yang bertugas (Wawancara dengan Bapak Darto Wahap

(Programmer Surveilans) jumat, 17 November 2017 jam 10:00).

c. Penerapan fungsi pengontrolan

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan yaitu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji baik dari selesai bimbingan penyuluhan dan pelayanan kesehatan dengan adanya pengawasan apabila ada kesehatan dan kekurangan dalam pemeriksaan dapat langsung diperbaiki. Dinas kesehatan merupakan penanggung jawab dari berjalannya pelayanan kesehatan jamaah haji baik dari sisi bimbingan penyuluhan dan pelayanan kesehatan jamaah haji, maka dari itu Dinas Kesehatan Kabupaten Demak melakukan fungsi pengawasan dalam manajemen. Fungsi pengawasan diantaranya sebagai berikut:

1. Menentukan standar sebagai ukuran pengawasan yakni standart yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sebuah kegiatan, apakah kegiatan nerjalan baik dan lancar sesuai tujuan yang diinginkan

2. Menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan terukur
  3. Membandingkan pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan standar dapat dilihat dari alat penunjang pemeriksaan kesehatan jamaah haji
  4. Melakukan tindakan koreksi jika ada penyimpangan dalam proses kegiatan. Sehingga kalau ada kekeliruan harus segera diperbaiki. Untuk itu petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dapat memberikan masukan-masukan tentang prosedur kegiatan.
- d. Penerapan fungsi pengevaluasian

Evaluasi dalam suatu organisasi memang sangat penting karena dengan evaluasi kita dapat mengetahui hasil dari pekerjaan yang dilakukan, apakah kegiatan sudah berjalan maksimal, tujuan dan sasaran sudah tercapai, oleh sebab itu untuk mengetahui hasil dari pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dan Puskesmas melakukan pertemuan evaluasi pemeriksaan kesehatan jamaah haji.



Biasanya petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Demak melakukan evaluasi setiap seminggu sekali pada masing-masing puskesmas. Target yang dijadikan bahan evaluasi oleh petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yakni petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Demak mewawancarai langsung para jamaah haji setelah dilakukan pemeriksaan (wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi) pada hari Senin, 13 November 2017, jam 08:00).

Dari wawancara petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Demak menemukan data-data pengevaluasian. Kemudian setelah itu diadakan pertemuan satu hari antara petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dengan pihak Puskesmas mengenai keseluruhan pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Setelah evaluasi secara keseluruhan selanjutnya jamaah haji siap untuk melaksanakan program selanjutnya yakni melaksanakan penyuntikan vaksinasi kepada jamaah haji sebelum pemberangkatan dan pelaksanaan ibadah haji agar seluruh kegiatan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar dan khusyuk.

## **2. Aspek Kesehatan Jamaah Haji Yang diperiksa Oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak**

Perjalanan ibadah haji membutuhkan persiapan kesehatan yang memadai agar ibadah haji dapat terlaksana dengan lancar dan baik. Sebelum pemberangkatan jamaah haji harus memeriksakan kesehatannya ke unit pelayanan kesehatan haji daerah yakni Dinas Kesehatan setempat agar mendapatkan pelayanan yang terbaik. Adapun aspek kesehatan yang dilayani pada Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sebagai berikut:

- a) Pemeriksaan fisik yang terdiri dari:
  1. Postur tubuh (termasuk indeks massa tubuh, berat badan dan tinggi badan.
  2. Tanda vital yang meliputi tekanan darah, nadi, pernafasan dan suhu
  3. Kulit, pemeriksaan meliputi warna kulit, kontinuitas dan lain-lain
  4. Kelenjar dan pembuluh getah bening, pemeriksaan kekenyalan dan nyeri tekan pada biji kelenjar.
  5. Leher, pemeriksaan simetrisitasnya dan kelainan organ
  6. Kepala, pemeriksaan termasuk bentuk dan simetrisannya, kualitas rambut, pemeriksaan syaraf, mata, telinga, hidung, tenggoran dan mulut.
  7. Perut, meliputi semua organ dalam perut

8. Dada, meliputi pemeriksaan umum, paru-paru dan jantung
- b) Pemeriksaan penunjang yang terdiri dari:
    - 1) Darah.
    - 2) Urin.
    - 3) Tes kesehatan
  - c) Vaksinasi haji yang terdiri dari:
    - 1) Imunisasi influenza musiman yakni pada saat musim haji jamaah haji sangat padat, sehingga penularan penyakit sangat mudah menular secara langsung terutama virus influenza. Jamaah haji usia lanjut dan jamaah haji beresiko tinggi lainnya rentan menjadi sakit dan cepat memburuk.

Imunisasi meningitis meningokokus merupakan upaya pengebalan tubuh jamaah haji agar tidak sakit sebagai akibat penularan penyakit tertentu serta upaya memutus mata rantai penularan dan penyebaran penyakit dari tanah air (wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi) pada hari Senin, 13 November 2017, jam 08:00).

### 3. LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN DEMAK PADA MUSIM HAJI Tahun 2016 M/1437 H

Syarat sebagai jamaah haji harus memenuhi pemeriksaan kesehatan yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yang bekerja sama dengan masing-masing Puskesmas. Berikut ini data-data tentang hasil pemeriksaan kesehatan jamaah haji tahun 2016 Dinas Kesehatan Kabupaten Demak:

- a) Laporan hasil vaksinasi meningitis calon jamaah haji Tahun 2016 M/1437 H Kabupaten Demak

<b>N O</b>	<b>PUSKES MAS</b>	<b>JM L CJ H</b>	<b>VAKSI N DIPAK AI</b>	<b>TANGG AL VAKSIN</b>	<b>JUMLA H DIVAKS IN</b>	<b>SEBA B TIDA K VAKS IN</b>
1	KarangTengah	72	72	11 juli 16	72	-
2	Karangany ar 1	29	29	13 juli 16	29	-
3	Karangany ar 2	26	26	13 juli 16	26	-
4	Mijen 1	27	27	13 juli 16	27	-
5	Mijen 2	20	20	13 juli 16	20	-

6	Sayung 1	33	31	13 juli 16	31	Sertifikat
7	Sayung 2	29	29	13 juli 16	29	-
8	Dempet	29	29	13 juli 16	29	-
9	Bonang 1	19	19	11 juli 16	19	-
10	Bonang 2	17	17	11 juli 16	17	-
11	Guntur 1	22	22	12 juli 16	22	-
12	Guntur 2	46	44	12 juli 16	44	sertifikat
13	Wonosalam 1	28	28	12 juli 16	28	-
14	Wonosalam 2	29	29	12 juli 16	29	-
15	Kebonagung	18	18	13 juli 16	18	-
16	Mranggen 1	49	49	12 jui 16	49	-
17	Mranggen 2	32	32	12 jui 16	32	-
18	Mranggen 3	31	31	12 jui 16	31	-
19	Gajah 1	21	21	13 juli 16	21	-
20	Gajah 2	20	20	13 juli 16	20	-
21	Demak 1	43	43	11 juli 16	43	-
22	Demak 2	26	26	11 juli 16	26	-
23	Demak 3	45	45	11 juli 16	45	-

24	Wedung 1	20	20	13 juli 16	20	-
25	Wedung 2	16	16	13 juli 16	16	-
26	Karangawen 1	37	37	11 juli 16	37	-
27	Karangawen 2	24	24	11 juli 16	24	-

Tabel 1: laporan hasil vaksinasi jamaah haji 2016  
kabupaten Demak

Diantara banyak calon jamaah haji tersebut, terdapat empat calon jamaah haji yang tidak ikut tes meningitis dikarenakan masih mempunyai sertifikat umroh, yakni sudah tes meningitis pada waktu umroh yang waktunya belum lama sebelum pemberangkatan haji.

b) Rekapitulasi calon jamaah haji menurut pekerjaan Tahun 2016 M/1437 H Kabupaten Demak

N O	PUSKES MAS	TANI/ LYN	WSW TA	PNS//A BRI	LAI N	JM L CJ H
1	KarangTe ngah	29	21	20	2	72
2	Karangan yar 1	10	12	6	1	29
3	Karangan yar 2	10	9	5	2	26

4	Mijen 1	11	10	5	1	27
5	Mijen 2	8	9	2	1	20
6	Sayung 1	12	10	9	2	33
7	Sayung 2	12	10	6	1	29
8	Dempet	8	14	6	1	19
9	Bonang 1	8	6	3	2	17
10	Bonang 2	7	7	3	-	22
11	Guntur 1	11	6	4	1	46
12	Guntur 2	25	13	6	2	28
13	Wonosala m 1	11	11	5	1	29
14	Wonosala m 2	12	11	5	1	18
15	Kebonagu ng	7	7	2	2	49
16	Mranggen 1	22	20	5	2	32
17	Mranggen 2	15	12	3	2	31
18	Mranggen 3	14	12	4	1	31
19	Gajah 1	9	6	5	1	21
20	Gajah 2	9	7	4	-	20
21	Demak 1	24	11	6	2	43

22	Demak 2	10	10	4	2	26
23	Demak 3	27	14	3	1	45
24	Wedung 1	8	7	4	1	20
25	Wedung 2	7	5	3	1	16
26	Karangaw en 1	17	14	5	1	37
27	Karangaw en 2	10	9	3	2	24

Tabel 2: rekapitulasi jamaah haji  
berdasarkan pekerjaan .

- c) Rekapitulasi calon jamaah haji berdasarkan pemeriksaan kesehatan kabupaten Demak Tahun 2016/1437 H.

Berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan dan Puskesmas banyak jamaah haji yang ditemukan penyakit pada pemeriksaan awal, ulang dan rujukan. Datanya sebagai berikut:

1. Kardiovaskular : 107 jamaah haji
2. Indokrin/ DM : 88 jamaah haji
3. Saluran napas : 58 jamaah haji
4. Saluran pencernaan : 70 jamaah haji
5. Saluran kemih : 29 jamaah haji
6. Hati : 16 jamaah haji
7. Anemia : 65 jamaah haji
8. Kandungan : 2 jamaah haji
9. Keganasan : 22 jamaah haji



10. Penyakit menular : 6 jamaah haji
11. Lebih dari 60 tahun : 112 jamaah haji
12. Obesitas : 76 jamaah haji
13. Kurang berat badan : 90 jamaah haji
14. Kehamilan : tidak ada
15. Lain-lain : 34 jamaah haji

Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kondisi jamaah haji yang baik kesehatannya ada 800 jamaah haji, sedangkan yang kurang baik kesehatannya ada 24 jamaah haji.

### C. Data Jumlah Jamaah Haji Kabupaten Demak

Tabel Jumlah Jamaah Haji berdasarkan mata pencaharian.

No	Mata pencaharian	Jumlah jamaah haji
1	Petani/nelayan	356
2	Wirasawasta	266
3	PNS/ABRI	143
4	Lain-lain	43
jumlah		808

Tabel 1: jumlah jamaah haji berdasarkan mata pencaharian

Berdasarkan Tabel diatas, jamaah haji dari mata pencaharian petani/nelayan memiliki ranking tertinggi, hal ini dikarenakan penduduk kabupaten Demak sebagian besar petani/nelayan. Selain itu petani/nelayan di Demak minatnya

lebih banyak untuk menunaikan ibadah haji (Arsip data jamaah haji Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016).

Tabel jumlah jamaah haji berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah jamaah haji
1	20-29	1
2	30-39	102
3	40-49	245
4	50-59	290
5	60-69	167
6	70-79	3
Jumlah		808

Tabel 2: jumlah jamaah haji berdasarkan usia

Berdasarkan tabel diatas jumlah jamaah haji yang usia 50-59 (lansia) memiliki rangking tertinggi, hal ini dikarenakan lama masa antrian sehingga jamaah haji harus menunggu sesuai waktu yang ditentukan (Arsip data jamaah haji Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016).

Tabel jumlah jamaah haji berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah jamaah haji
1	Laki-laki	399
2	perempuan	409
jumlah		808

Tabel 3: jumlah jamaah haji berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Tabel diatas jamaah haji perempuan memiliki jumlah terbanyak, hal ini dikarenakan jumlah penduduk di Kabupaten Demak sebagian besar perempuan dan keinginan besar untuk menunaikan ibadah haji biasanya kaum perempuan (Arsip data jamaah haji Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016).

Tabel jumlah jamaah haji berdasarkan wilayah

No	Wilayah	Jumlah jamaah haji
1	Karang tengah	72
2	Karang anyar 1	29
3	Karang anyar 2	26
4	Mijen 1	27
5	Mijen 2	20
6	Sayung 1	33
7	Sayung 2	29
8	Dempet	29
9	Bonang 1	19
10	Bonang 2	17
11	Guntur 1	22
12	Guntur 2	46
13	Wonosalam 1	28
14	Wonosalam 2	29
15	Kebon agung	18
16	Mranggen 1	49

17	Mranggen 2	32
18	Mranggen 3	31
19	Gajah 1	21
20	Gajah 2	20
21	Demak 1	4
22	Demak 2	26
23	Demak 3	45
24	Wedung 1	20
25	Wedung 2	16
26	Karang awen 1	37
27	Karang awen 2	24
Jumlah		808

Tabel 4: jumlah jamaah haji berdasarkan wilayah

Berdasarkan tabel diatas jumlah jamaah haji wilayah karangtengah memiliki jamaah haji terbanyak. Hal ini dikarenakan jumlah penduduk di wilayah karangtengah lebih banyak dibandingkan dengan wilayah lain (Arsip data jamaah haji Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016).

**BAB IV**  
**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM**  
**MENINGKATKAN KUALITAS KESEHATAN JAMA'AH HAJI**  
**DINAS KESEHATAN KABUPATEN DEMAK**

**A. Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas kesehatan Jama'ah haji Kabupaten Demak**

Undang-undang No.17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji ada tiga hal yang harus diupayakan secara terus menerus dan konsisten dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu pembinaan yang mencakup pelayanan manasik, penyuluhan dan penerangan. Kedua: pembiayaan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, kesehatan dan konsumsi. Ketiga: perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta perlindungan dari pihak lain yang merugikan jama'ah haji. Dinas kesehatan merupakan lembaga kesehatan yang ditugaskan Kementerian Agama sebagai bidang yang bergerak dalam hal pemeriksaan kesehatan jama'ah haji.

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sebuah organisasi yang menginginkan organisasinya berjalan dengan maksimal dan mencapai tujuan secara optimal. Membicarakan tentang maksimal dan optimal membutuhkan manajemen. Berbicara tentang manajemen tentunya tidak lepas juga dengan fungsi manajemen. Dalam bab ini penulis menganalisis dengan menerapkan kedalam lima fungsi manajemen (Handoko,1988: 23) yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia (*staffing*), pengarahan (*leading*)

dan pengawasan (*controlling*) . yakni kelima fungsi tersebut berfungsi pada manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.

### **1. Perencanaan (*planning*).**

Fungsi perencanaan merupakan fungsi manajemen yang pertama yang harus dilakukan. Perencanaan adalah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perencanaan adalah sebuah tindakan untuk menentukan dan menyusun langkah yang akan dilakukan dimasa yang akan datang. Tanpa adanya perencanaan tersebut suatu organisasi tidak akan mempunyai tujuan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sebelumnya sudah merencanakan setiap kegiatan yang akan dilaksanakan. Sehingga kegiatan tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam menjalankan tugasnya merancang perencanaan terlebih dahulu. Adapun perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan untuk melayani pemeriksaan kesehatan jamaah haji yaitu dengan membentuk struktur organisasi yang mana apa yang harus dilakukan harus jelas, siapa yang melakukan sudah direncana, kapan pelaksanaannya dan bagaimana cara melakukannya dan juga kerjasama dengan puskesmas-puskesmas setempat. Dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Demak bekerja sama dengan laboratorium IBL Semarang dan laboratorium lainnya yang

digunakan sebagai tempat untuk pemeriksaan kesehatan jamaah haji karena mengingat sarana dan prasarana di puskesmas dan juga di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak kurang memadai. Dinas Kesehatan Kabupaten Demak merancang terlebih dahulu tempat-tempat yang akan digunakan sebagai tes pemeriksaan kesehatan jamaah haji, orang-orang yang menangani baik pihak Dinas Kesehatan maupun dari puskesmas dan juga pihak dari laboratorium IBL Semarang

Selain itu pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam merencanakan program kerjanya juga memperhatikan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan ketika ada jamaah haji yang tergolong RISTI (Resiko tinggi). Walaupun demikian tidak dapat dipungkiri terkadang antara yang telah direncanakan dengan pelaksanaannya terdapat perbedaan karena melihat situasi dan kondisi lingkungan yang ada. Berikut adalah empat tahap dasar perencanaan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak:

Tahap 1: Menetapkan dan merumuskan serangkaian tujuan.

Perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan tujuan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya-sumber daya secara tidak efektif. Dinas Kesehatan Kabupaten Demak melakukan serangkaian tujuan guna berlangsungnya keberhasilan penyelenggaraan pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Dinas Kesehatan Kabupaten

Demak dalam menetapkan serangkaian tujuan sesuai dengan pusat kesehatan haji Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yakni sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kondisi kesehatan jamaah haji sebelum keberangkatan.
- b. Mengidentifikasi status kesehatan jamaah haji agar tercapai status kesehatan jamaah haji yang berkualitas.
- c. Menyediakan data kesehatan sebagai dasar upaya untuk merawat dan memelihara kesehatan jamaah haji.
- d. Memberikan bimbingan dan perlindungan terhadap kesehatan jamaah haji.
- e. Mencatat data status kesehatan dan faktor resiko jamaah haji secara lengkap dan benar dalam Buku Kesehatan Jamaah Haji (BKJH) Indonesia (wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi) pada tanggal Senin 20 November jam 08:00).

Berdasarkan Wawancara dengan Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi, Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sudah menetapkan tujuan untuk keberlangsungan suatu penyelenggaraan kegiatan pemeriksaan kesehatan jamaah haji yang diharapkan berjalan dengan lancar dan efektif

Tahap 2: Merumuskan keadaan saat ini.

Kemampuan untuk merumuskan keadaan saat ini, kegiatan beserta sasaran-sasaran yang diperlukan untuk waktu



mendatang adalah mutlak diperlukan bagi penyusunan perencanaan suatu kegiatan. Karena waktu yang akan datang bersifat dinamis dan berubah-ubah dengan memperkirakan dan memperhitungkan segala kemungkinan yang akan terjadi pada masa depan dapat memberikan alternatif dan solusi agar rencana kegiatan tetap terlaksana. Akan tetapi, Dinas Kesehatan Kabupaten Demak memperkirakan dan memperhitungkan masa depan dalam layanan kesehatan jamaah haji yang meliputi bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan yang disesuaikan oleh keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Surveilans dan Imunisasi) pada tanggal Selasa, 21 November 2017 jam 08:00).

Sumber dana untuk pembiayaan pelayanan kesehatan jamaah haji Dinas Kesehatan Kabupaten Demak berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) sedangkan fasilitas yang diperlukan alat-alat medis yang digunakan ketika pemeriksaan (wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi) pada hari Senin 13 November 2017, jam 08:00).

Tahapan merumuskan keadaan saat ini Dinas Kesehatan Kabupaten Demak telah mampu merencanakan terkait sumber daya tentang pemeriksaan kesehatan jamaah haji.

Tahap 3: Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan.

Tahapan ketiga ini yakni Dinas Kesehatan Kabupaten Demak mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan terjun secara langsung melihat segala kemudahan dan hambatan yang terjadi. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Wahap (Programmer Surveilans) pada tanggal Selasa, 21 November 2017 jam 09:00, menjelaskan bahwa kemudahan yang didapat yaitu kerjasama antara petugas kesehatan sangatlah kompak dan teliti sehingga proses pelayanan pemeriksaan kesehatan jamaah haji berjalan dengan lancar dan juga kemudahan yang didapat yaitu jamaah haji yang disiplin dan tepat waktu dalam mengikuti pelayanan pemeriksaan kesehatan jamaah haji sehingga pemeriksaan bisa selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan hambatan yang diperoleh yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji, jamaah haji yang tidak bisa mengikuti pemeriksaan kesehatan sesuai jadwal yang ditentukan sehingga Dinas Kesehatan berinisiatif memberikan tanggal sendiri khusus jamaah haji yang berada diperantauan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan karena itu merupakan kewajiban bagi calon jamaah haji dan hambatan yang terakhir yaitu adanya jamaah haji lanjut usia ke atas dan yang tergolong Risti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Programmer Surveilans DKK Demak, Dinas Kesehatan Kabupaten Demak

sudah mengidentifikasi kemudahan dan hambatan suatu penyelenggaraan pemeriksaan kesehatan jamaah haji diharapkan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, karena peneliti melihat secara langsung ppengamatan yang dilakukan oleh petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yang meninjau secara langsung kemudahan dan hambaatan yang terjadi.

Tahap 4: mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.

Tahapan terakhir dalam proses perencanaan meliputi pengembangan dari perencanaan yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Adapun perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam menjalankan kegiatannya meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan. Penyelenggaraan pemeriksaan kesehatan jamaah haji tidak lepas dari pembinaan. Pelayanan dan perlindungan. Dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Demak telah menerapkan perencanaan penyelenggaraan tersebut sebagai berikut:

a. Perencanaan pembinaan

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam perencanaan pembinaan telah membuat perencanaan dengan baik. Dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Demak telah membuat jadwal kegiatan pemeriksaan kesehatan jamaah haji agar sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan

leh para calon jamaah haji dan agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berikut jadwal kegiatan pemeriksaan kesehatan jamaah haji Dinas Kesehatan Kabupaten Demak:

- 1) Pertemuan persiapan pemeriksaan puskesmas, kegiatan ini berupa bimbingan dan penyuluhan yang disampaikan oleh pelaksana pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dengan sasarannya yaitu puskesmas. Pertemuan ini dilakukan pada bulan April Tahun 2016.
- 2) Pertemuan koordinasi dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), bimbingan dan penyuluhan ini dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dengan sasarannya adalah ketua KBIH yang berdomisili di Demak. Pertemuan ini dilakukan minggu berikutnya setelah pertemuan pemeriksaan puskesmas.
- 3) Pemeriksaan kesehatan jamaah haji I dan pemeriksaan rujukan bagi jamaah haji resiko tinggi. Pelayanan kesehatan ini dilakukan oleh puskesmas dengan sasaran jamaah haji. Pemeriksaan ini dibuka oleh puskesmas selama delapan minggu.
- 4) Pembinaan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji, pelayanan kesehatan ini dilaksanakan oleh puskesmas dengan sasaran jamaah haji dalam jangka waktu selama

lima bulan lebih dan jangka waktu sebulan bersamaan dengan pemeriksaan sebelumnya.

- 5) Pemeriksaan kesehatan jamaah haji II, pemeriksaan ini dilakukan oleh Puskesmas dengan sasaran jamaah haji. Pemeriksaan ini adalah jangka waktu yang terakhir yang diberikan oleh puskesmas selama dua minggu diantara masa pembinaan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji.
  - 6) Pengiriman Buku Kesehatan Jamaah Haji (BKJH) yang telah diisi ke Dinas Kesehatan. Dilaksanakan selama dua minggu.
  - 7) Pertemuan evaluasi pemeriksaan puskesmas, dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dengan sasarannya Puskesmas. Dilaksanakan selama satu hari dalam masa pembinaan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji (wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi) pada tanggal Selasa, 21 November 2017 jam 08:00).
- b. Perencanaan pelayanan
1. pelayanan pra haji

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam melakukan pelayanan pra haji sudah berjalan dengan baik. Pembinaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan secara terus menerus sejak ditanah air sampai pada saat

pelaksanaan haji yang meliputi berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, keluarga berencana dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji. Kesempatan dan aklimitasi, sehingga calon jamaah haji dapat melakukan seluruh kegiatan perjalanan dan ibadah dengan kesehatan yang optimal. Untuk itu Dinas Kesehatan Kabupaten Demak mengadakan pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji dengan melakukan pemeriksaan kesehatan dan pemberian vaksinasi meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat ditanah suci, sehingga merekapun lebih memaksimalkan dalam menjalankan ibadah, dan pemeriksaan tes kehamilan bagi calon jamaah haji wanita pasangan subur, bila wanita tersebut hamil tidak boleh disuntik vaksin meningitis.

2. Ketika pelaksanaan berlangsung.

ketika pelaksanaan berlangsung yakni Pelayanan kesehatan ini dilaksanakan ketika pelaksanaan ibadah haji berlangsung, dengan membuka praktek dokter 24 jam untuk menangani jamaah haji yang sakit, konsultasi medis da lain-lain. Disamping pelayanan kesehatan, disediakan pula keperluan obat-obatan dan alat kesehatan yang memadai sejak di Tanah Air. Selama

dalam pesawat udara dan kebutuha di Arab Saudi pengurus memberikan pelayanan kesehatan dengan membawa obat-obatan yang ada ditanah air, seperti: panadol, amoxilin, bodrek, milanta, antimo dan obat-obatan lain yang disesuaikan dengan penyakit dan kondisi di tanah suci (wawancara dengan Bapak Darto Wahap (prgrammer surveilans) pada Tanggal Kamis, 23 November 2017 jam 09:00).

a. Perlindungan

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam meakukan perlindungan tidak ada perencanaan, karena perlindungan adalah hak sepenuhnya dari Kementrian Agama.

Berdasarkan data diatas dan hasil wawancara yang ada menurut penulis Dinas Kesehatan Kabupaten Demak telah melakukan fungsi perencanaan berjalan dengan baik dan maksimal sehingga diharapkan proses pelayanan pemeriksaan kesehatan jamaah haji berjalan sesuai tujuan yang diinginkan.

**2. Pengorganisasian ( *organizing* ).**

Setelah proses perencanaan, selanjutnya adalah proses pengorganisasian. Pengorganisasian pelayanan kesehatan jamaah haji dapat dirumuskan sebagai rangkaian aktivitas menyusun

suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan pelayanan kesehatan dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilakukan serta menempatkan dan menyusun jalinan hubungan kerja diantara satuan-satuan orang dan petugasnya. Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi, agar tujuan organisasi dapat berjalan dengan efisien (Handoko, 1984: 168).

Proses pengorganisasian pelayanan kesehatan jamaah haji pada Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dengan membentuk susunan organisasi yang didalamnya ada pembagian tugas yaitu menentukan orang-orang yang bertugas serta pemberian wewenang kepada masing-masing yang bertugas tersebut. Adapun langkah-langkah yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dan Puskesmas dalam pengorganisasian meliputi adanya: perumusan tujuan, adanya garis kewenangan, memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana dan adanya pembagian tugas:

- a) Adanya perumusan tujuan yang telah ditetapkan dalam pelayanan kesehatan jamaah haji. Karena perumusan tujuan tersebut dapat dijadikan dasar dalam pengorganisasian sebagai upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.



- b) Adanya garis kewenangan dari pimpinan kepada bawahan, dengan dibentuknya struktur organisasi dan adanya pembagian tugas (Wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi) pada Hari Kamis, 16 November 2017, 09:00).

Susunan Organisasi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Demak adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yaitu orang yang bertanggung jawab terhadap seluruh proses kegiatan penyelenggaraan kesehatan haji yang dijalankan di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Demak. Hubungan kerja dari bawah harus sampai kepadanya agar memastikan bahwa seluruh kegiatan penyelenggaraan kegiatan haji sesuai dengan rencana.
2. Kepala bidang pengendalian penyakit dan penyehatan lingkungan yaitu bidang yang ditunjuk dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan jamaah haji.

Dalam proses pelayanan dalam meningkatkan kesehatan jamaah haji pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak bekerja sama dengan Puskesmas. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan jamaah haji menjadi tanggung jawab pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dengan memanfaatkan sarana pelayanan medis puskesmas,

laboratorium. Berdasarkan data dan teori yang ada menurut penulis perngrganisasian yang dilakukan pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sudah berjalan dengan sebaik-baiknya. Walaupun terdapat sedikit kekurangan dalam pengorganisasian. Tetapi kekurangan tersebut ditutupi dengan kerja keras dari para pengurus pemeriksa kesehatan jamaah haji di Dinas kesehatan kabupaten Demak beserta jajarannya sehingga proses pengorganisasian bisa berjalan denan lancar. Tujuannya yaitu agar memudahkan dalam melaksanakan tugas agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan (wawancara dengan Bapak Darto Wahap (Programmer Surveilans) pada Tanggal Jum'at 17 November 2017 jam 09:00).

Kriteria yang harus dipenuhi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sebagai penanggung jawab dari pemeriksaan kesehatan jamaah haji dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik, terbukti bahwa pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dan pihak puskesmas merupakan anggota-anggota yang bisa dihandalkan dalam hal pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Tersedianya petugas-petugas kesehatan yang menangani pemeriksaan kesehatan jamaah haji, sehingga pemeriksaan berjalan dengan lancar dan baik.

- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung, seperti gedung laboratorium milik Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, Laboratorium IBL Semarang, alat-alat kesehatan yang memadai dan juga obat-obatan yang disediakan oleh pihak yang bertanggung jawab.
- 3) Bertanggung jawab pada setiap pelanggan, Pihak Dinas Kesehatan Kabupaten bertanggung jawab penuh dengan hasil pemeriksaan kesehatan jamaah haji, mulai dari mendampingi pemeriksaan sampai dengan bertanggung jawab dengan diagnosa penyakit bagi masing-masing jamaah haji. Apabila ada yang tergolong Risti (resiko tinggi) maka pihak Dinas Kesehatan bertanggung jawab merujuk jamaah haji ke Rumah sakit setempat untuk menangani secara khusus dan baik agar ibadah haji dapat berjalan dengan lancar.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak merancang jadwal pemeriksaan kesehatan jamaah haji dengan baik, sehingga pemeriksaan sesuai dengan yang telah dijadwalkan. Walaupun ada sebagian yang telah dijadwalkan belum sesuai rencana akibat adanya sedikit kendala.
- 5) Mampu berkomunikasi. Petugas pemeriksaan kesehatan jamaah haji sangat ramah dan sabar menghadapi setiap

jamaah haji, karena mengingat banyak usia jamaah haji yang sudah memasuki usia 60 tahun keatas. Sehingga jamaah haji merasa terpuaskan dalam pelayanan.

- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Petugas pemeriksa kesehatan jamaah haji baik dari pihak Dinas Kesehatan maupun pihak puskesmas tidak diragukan lagi mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang sangat baik dalam memeriksa kesehatan jamaah haji.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Petugas pemeriksa kesehatan jamaah haji harus mempunyai keberanian untuk menentukan kebijakan yang sifatnya untuk kenyamanan jamaah . benar-benar mengerti akan kondisi yang ingin dirasakan jamaah haji.

Penerapan fungsi pengorganisasian di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dibuktikan dengan adanya struktur organisasi yang jelas sejak awal didirikannya sampai sekarang. Struktur organisasi dibentuk agar dapat menjalankan dan mengimplementasikan tujuan serta rencana program yang telah dibuat sebelumnya. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kesehata Kabupaten Demak mampu menerapkan pengorganisasian dengan baik walaupun tidak dipungkiri masing-masing petugas juga mempunyai

kesibukan namun mereka tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap kesehatan jamaah haji.

### **3. Penyusunan personalia (*staffing*).**

Setelah perencanaan dan pengorganisasian maka langkah berikutnya adalah penyusunan personalia adalah penarikan, latihan dan pengembangan, serta penempatan dan pemberian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif.

Tim pelaksana semua kegiatan haji termasuk yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan jamaah haji. Adanya pembagian tugas yakni bidang pengendalian penyakit dan penyehatan lingkungan yang mengurus proses pelayanan kesehatan jamaah haji serta yang bertugas dalam memberikan pembagian kerja yaitu dengan membentuk tim yang diberi tugas dalam pelayanan kesehatan jamaah haji. Tim-tim tersebut sebagai berikut:

- a. Tim bimbingan penyuluhan bertugas sebagai pembimbing pelayanan kesehatan kepada ketua puskesmas , ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan jamaah haji, dengan cara memberikan materi-materi pelayanan kesehatan haji dan seputar yang bersangkutan dngan masalah kesehatan jamaah haji.
- b. Tim administrasi bertugas dalam memeriksa dan mencatat masalah Buku Kesehatan Jamaah Haji, selain itu tim ini juga

mempunyai tugas mendata jamaah haji dan membaginya dalam nmer atau kode kepada jamaah haji untuk vaksinasi haji dan mengatur jadwal pemberian vaksinasi haji.

- c. Tim pelayanan kesehatan bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada semua calon jamaah haji seperti memberikan vaksinasi atau suntikan kekebalan terhadap penyakit kepada setiap calon jamaah haji.
- d. Tim pelengkapan bertugas menyiapkan proses pelayanan kesehatan jamaah haji seperti, persiapan untuk vaksinasi haji, menyiapkan sarana penunjang pemeriksaan umum, pemeriksaan fisik dan menyiapkan sarana laboratrium (Wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi) pada Tanggal Jum'at 17 November jam 09:00).

Proses penyusunan personalia Di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dilakukan dengan melihat keahlian yang dimiliki oleh masing-masing petugas pemeriksa kesehatan jamaah haji Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sesuai dengan bidangnya. Namun tetap diberikan pengarahan bimbingan sesuai tugasnya, agar setiap tugas yang dijalankan dapat berjalan dengan lancar.

#### **4. Pengarahan (*leading*)**

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dan para anggota dan pengurus dalam mengarahkan kegiatan-kegiatan

dalam menangani pelayanan kesehatan jamaah haji mengacu pada buku pedoman penyelenggaraan kesehatan haji, dijalankan berdasarkan tugas yang diamanatkan. Proses pengarahan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dan para anggotanya antara lain:

- a. Melakukan pelayanan kesehatan jamaah haji.
- b. Melakukan bimbingan dan penyuluhan kesehatan pada jamaah haji.
- c. Melakukan pelayanan imunisasi kesehatan jamaah haji.
- d. Melakukan pengamatan penyakit pada jamaah haji.
- e. Melakukan bimbingan teknis penyelenggaraan kesehatan jamaah haji.
- f. Melakukan pelatihan tentang penyelenggaraan kesehatan jamaah haji.
- g. Melakukan bimbingan dan penyuluhan kesehatan jamaah haji.
- h. Melakukan monitoring dan evaluasi.
- i. Melakukan pencatatan dan pelaporan.

Adapun pergerakan pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, yaitu:

- a. Melakukan pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji.
- b. Melakukan pengamatan penyakit pada jamaah haji.

- c. Melakukan pencatatan dan pelaporan (Wawancara dengan Bapak Subandi (Ketua Surveilans dan Imunisasi) pada Tanggal kami, 16 November 2017 jam08:00).

Dalam proses directing tahapan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak diharapkan dapat memberikan motivasi, komunikasi yang baik antara jamaah haji dan juga petugas dan juga buat kedisiplinan agar nantinya rencana bisa berjalan sesuai yang direncanakan.

#### **5. Pengawasan (*controlling*).**

Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2008 Tentang penyelenggaraan ibadah haji dan Umroh dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan. Pengawasan merupakan fungsi yang terpenting untuk menentukan pelaksanaan proses manajemen. Pengawasan merupakan aktivitas menilai kerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan dan perbaikan jika diperlukan. Proses pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yakni mendatangi secara langsung puskesmas dan tempat kesehatan lainnya untuk melihat secara langsung proses pelayanan pemeriksaan kesehatan jamaah haji, hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan kegiatan agar sesuai tujuan yang diinginkan. Pengawasan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yakni membagi jadwal bagi setiap



puskesmas untuk melakukan pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Pihak Dinas Kesehatan kabupaten Demak mengirim 4-5 anggota untuk memantau secara langsung pemeriksaan kesehatan jamaah haji (wawancara dengan Programmer Surveilans “bapak Darto Wahap” Hari Jumat, 17 November 2017, 10:00).

Dengan diadakannya pengawasan ini agar dapat mengevaluasi kinerja Tim pemeriksa kesehatan jamaah haji baik dari pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak maupun dari puskesmas ataupun Rumah Sakit. Apabila ada kesalahan yang dilakukan maka dapat secara langsung mencari tahu penyebab kesalahan tersebut, kemudian mencari solusi untuk masalah tersebut. Kemudian pengawasan dilakukan dengan cara diskusi yakni pihak Dinas Kesehatan memanggil pihak Kementerian Agama, Pihak Puskesmas yang melayani pemeriksaan kesehatan jamaah haji, pihak Rumah Sakit dan semua KBIH yang ada di Demak untuk membahas pertemuan persiapan pemeriksaaan. Pertemuan ini bertujuan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan untuk persiapan pemeriksaan kesehatan jamaah haji, yang bertujuan agar seluruh jamaah haji melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas sesuai dengan waktu yang ditentukan dan sesuai dari domisili dari masing-masing jamaah.

Pengawasan yang pertama, menentukan standar sebagai ukuran pengawasan. Standar yang digunakan adalah kegiatan itu berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin

dicapai. Pengawasan yang kedua, menentukan pengukuran pelaksanaan secara tepat bertujuan agar pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan terukur. Ketiga, membandingkan pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan, yakni pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan standar dapat dilihat dari alat penunjang pemeriksaan kesehatan jamaah haji, sarana penunjang laboratorium dan pelayanan kesehatan secara khusus atau secara umum untuk pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Pengawasan terakhir yang dilakukan adalah melakukan tindakan koreksi jika ada penyimpangan dalam proses kegiatan, sehingga apabila ada kekeliruan akan segera diperbaiki. Untuk itu pihak Dinas Kesehatan dapat memberikan masukan-masukan tentang prosedur kegiatan karena mengingat kendala yang harus dialami oleh jamaah haji mandiri. Minimnya informasi yang dimiliki oleh jamaah haji mandiri dalam pelayanan kesehatan jamaah haji, karena jamaah haji mandiri tidak tahu kapan pelaksanaan pemeriksaan tahap I, pemeriksaan rujukan bagi jamaah haji resiko tinggi, pembinaan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji, pemeriksaan tahap II serta kapan pelaksanaan pemeriksaan vaksinasi haji. Sehingga pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dan juga pihak Puskesmas bersepakat untuk titip pesan dan bersosialisasi dengan jamaah haji tersendiri dan juga biasanya jamaah haji mandiri dibuahkan tanggal khusus

pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Dengan begitu kendala yang dihadapi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak tidak akan terulang kembali.

- a) Pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak melakukan pengawasan secara langsung pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Berikut ini item-item yang diawasi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak :

- 1) Pengawasan pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas

Petugas Dinas Kesehatan mengawasi secara langsung pemeriksaan kesehatan jamaah haji di puskesmas. Petugas DKK mengawasi pemeriksaan fisik yang dilakukan oleh pihak puskesmas terhadap jamaah haji. Sehingga proses pemeriksaan berjalan dengan baik dan lancar

- 2) Pengawasan pemeriksaan vaksinasi di Laboratorium IBL Semarang

Petugas Dinas Kesehatan mengantarkan jamaah haji untuk melakukan pemeriksaan vaksinasi meningitis dan influenza secara langsung di Laboratorium IBL Semarang . Selain itu petugas Dinas Kesehatan juga mengawasi secara langsung pemeriksaan. Mulai dari

penyuntikan vaksin, tes laboratorium dan kegiatan lainnya

3) Pengawasan terhadap jamaah haji yang tergolong RISTI

Pengawasan ini dilakukan terhadap jamaah haji yang tergolong RISTI, Dinas kesehatan kabupaten Demak mendekati secara langsung jamaah haji yang tergolong RISTI untuk melakukan pemeriksaan lanjutan di Rumah Sakit agar penyakitnya bisa cepat teratasi dan nantinya agar dapat melakukan kegiatan ibadah haji dengan lancar dan khusyuk.

b) Petugas yang bertugas mengawasi

Pengawasan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak di koordinasikan oleh Bapak Subandi selaku Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi dan petugas pengawas lainnya. Petugas pengawas lainnya diantaranya sebagai berikut:

1. Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi.
2. Programmer Surveilans
3. Seksi pengendalian penyakit menular
4. Seksi penyehatan lingkungan

c) Tugas dari masing-masing pengawas

Dalam pengawasan petugas pengawasan bertugas pada masing-masing bidangnya yaitu diantaranya:

1. Ketua Seksi Surveilans dan Imunisasi bertugas mengkoordinasi kegiatan pengawasan
2. Programmer surveilans bertugas mengambil dokumen-dokumen pemeriksaan.
3. Seksi pengendalian penyakit menular bertugas mencatat proses kegiatan pengawasan pemeriksaan.
4. Seksi penyehatan lingkungan bertugas memberi arahan kepada masing-masing jamaah yang akan melakukan pemeriksaan.

Sehingga dengan dibentuknya itu semua proses pengawasan berjalan dengan baik dan lancar.

#### **B. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji kabupaten Demak**

Dalam melakukan setiap aktivitas pastinya akan menemukan yang namanya faktor kekurangan dan faktor kelebihan, begitu juga pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak tahun 2016 tentunya juga akan menemukan kedua faktor tersebut. Kemudian faktor tersebut akan dianalisa menggunakan SWOT.

Analisis SWOT merupakan suatu bentuk analisis yang digunakan oleh manajemen perusahaan atau organisasi yang sistematis dan dapat membantu dalam usaha penyusunan suatu rencana yang matang untuk mencapai tujuan perusahaan atau

organisasi tersebut. Analisa ini menempatkan situasi dan kondisi sebagai faktor yang dijadikan masukan dan kemudian masukan tersebut dikelompokkan sesuai kontribusinya masing-masing. SWOT merupakan singkatan dari Strength (kekuatan), weaknesses (kelemahan), opportunities (peluang), threats (hambatan).

1. *Strength* atau disebut analisis kekuatan yakni situasi ataupun kondisi yang merupakan gambaran kekuatan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Yang harus dilakukan dalam analisis ini adalah setiap perusahaan atau organisasi perlu menilai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki kemudian dibandingkan dengan para pesaing-pesaingnya.
2. *Weaknesses* atau disebut analisis kelemahan yakni situasi ataupun kondisi yang merupakan gambaran kelemahan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. *Weakness* merupakan cara untuk menganalisis kelemahan yang ada pada suatu organisasi ataupun sebuah perusahaan. Yang mana kelemahan tersebut dapat menjadi kendala yang serius dalam kemajuan suatu perusahaan atau organisasi.
3. *Opportunity* atau disebut dengan analisis peluang yakni situasi atau kondisi yang merupakan gambaran peluang yang ada disisi luar suatu organisasi atau perusahaan dan gambaran tersebut dapat memberikan peluang berkembangnya suatu organisasi atau perusahaan dimasa depan. *Opportunity* merupakan analisis yang digunakan untuk mencari peluang ataupun terbosan yang

memungkinkan suatu perusahaan ataupun organisasi dapat berkembang baik dimasa kini maupundimasa yang akan datang.

4. *Threats* atau disebut dengan analisis ancaman yakni situasi atau kondisi yang merupakan gambaran ancaman dari suatu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan suatu usaha. Ini merupakan cara menganalisis tantangan atau ancaman yang harus dihadapi oleh suatu perusahaan ataupun organisasi daalam menghadapi berbagai faktor lingkungan yang tidak menguntungkan. Yang mana ancaman tersebut dapat menyebabkan kemunduran suatu perusahaan. Jika tidak segera diatasi maka ancaman tersebut akan menjadi penghalang bagi suatu usaha yang akan dijalankan. Analisis SWOT di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak adalah sebagai berikut:

- a. Faktor internal

- 1) Kekuatan (*strengths*)

- a) Dinas Kesehatan Kabupaten Demak mempunyai pengalaman kerja dalam bidang pemeriksaan kesehatan jamaah haji dan diberi tanggung jawab untuk melayani pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Dinas Kesehatan kabupaten sudah sangat berpengalaman dalam menangani hal ini sehingga mempunyai SDM yang memadai baik kualitas maupun kuantitas. Dan juga tersedianya tim tenaga

kerja medis yang sangat profesional dalam menangani pemeriksaan kesehatan jamaah haji.

- b) Ketelitian dan keramahan yang ada pada petugas pemeriksa jamaah haji membuat jamaah haji merasa nyaman saat melakukan pemeriksaan.
- c) Dinas Kesehatan Kabupaten Demak selalu memberikan pengawasan terhadap jamaah haji yang tergolong Risti (resiko tinggi). Pihak Dinas Kesehatan selalu memantau dan mengabari untuk melakukan pemeriksaan lanjutan agar penyakit yang dideritanya tidak kambuh dan diharapkan perjalanan haji nantinya akan berjalan dengan lancar.
- d) Dinas kesehatan Kabupaten Demak setidaknya mengirim 2-3 petugas langsung dari Dinas Kesehatan untuk mengawasi dan mendatangi secara langsung proses pemeriksaan di puskesmas masing-masing wilayah sehingga bisa dilakukan pengevaluasian dengan baik dan benar.
- e) Dinas kesehatan juga selalu memberikan informasi kepada jamaah mandiri terkait jadwal pemeriksaan kesehatan jamaah haji da juga pihak Dinas Kesehatan membuat tanggal tersendiri bagi jamaah haji mandiri atau yang sedang ada pada perantauan.



f) Dinas Kesehatan Kabupaten Demak selalu berkoordinasi terlebih dahulu dengan ketua puskesmas, ketua KBIH tentang pemeriksaan kesehatan jamaah haji yang akan dilakukan.

2) Kelemahan (*weaknesses*)

a) Jamaah haji yang berada diperantauan sulit untuk dicari informasi dan juga untuk memberikan informasi seputar jadwal pemeriksaan sangat sulit.

b) Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, yakni gedung laboratoriumnya kurang memadai alat-alat kesehatannya

c) Minimnya petugas kesehatan yang mealayani, mengingat pembagian tugasnya sangatlah padat sehingga hanya mendapatkan petugas-petugas tertentu.

d) Jamaah haji lansia yang menduduki rangking tertinggi sehingga pemeriksaan kesehatan sehingga menyulitkan petugas untuk melayani.

**b. Faktor eksternal**

**1. Peluang (*opportunities*)**

a) Dinas Kesehatan Kabupaten Demak selain bekerja sama dengan puskesmas juga bekerja sama dengan laboratorium IBL Semarang sehingga pelayanan

pemeriksaan kesehatan jamaah haji berjalan dengan lancar.

- b) Meningkatnya pelayanan pemeriksaan kesehatan yang disediakan puskesmas dan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.
- 3) Ancaman (*treats*)
- a) Terdapat calon jamaah haji yang tergolong resiko tinggi.
  - b) Bahayanya penyakit yang diderita jamaah haji apalagi pada usia 60 tahun ke atas atau lansia yang butuh perawatan khusus.
  - c) Tidak tersedianya obat yang dibutuhkan ketika jamaah haji membutuhkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang berjudul “Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016”, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

- 1) Manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak menurut saya belum melakukan pelayanan yang maksimal, namun berkat bantuan dari tim pemeriksa pelayanan kegiatan yang dilaksanakan sesuai tujuan yang diinginkan karena sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melayani jamaah haji. Dalam usahanya Dinas Kesehatan Kabupaten Demak telah mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen secara baik. Fungsi manajemennya meliputi: pertama, menentukan perencanaan yaitu menyusun struktur organisasi yang bekerja dalam kegiatan tersebut, menyusun program kerja Dinas Kesehatan Kabupaten beserta puskesmas yang terlibat, perkiraan dan perhitungan masa depan, penetapan dan perumusan sasaran, penetapan kebijakan, serta pentapan dan penjadwalan waktu. Kedua, melakukan pengorganisasian yaitu dengan membentuk susunan organisasi yng didalamnya ada pembagian tugas dan juga pembentukan susunan organisasi dari pihak puskesmas. Ketiga, mengadakan

penggerakan yaitu dengan melakukan pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji, melakukan pengamatan penyakit pada jamaah haji dan melakukan pencatatan dan pelaporan. Keempat, menjalankan pengawasan yakni dengan menentukan standar sebagai ukuran pengawasan, menentukan pengukura pelaksanaan secara tepat, membandingkan pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan dan melakukan tindakan koreksi jika ada penyimpangan dalam proses kegiatan.

- 2) Faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016. Faktor penghambat di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak meliputi kurangnya petugas kesehatan dan sarana prasarana untuk pemeriksaan kesehatan jamaah haji, banyaknya jamaah haji yang berumur 60 tahun keatas atau lansia dan jamaah haji mandiri yang berada di perantauan. Sedangkan yang menjadi faktor pendukung di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak meliputi letaknya strategis untuk dijangkau jamaah haji, pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yang mendatangi secara langsung pemeriksaan kesehatan jamaah haji dan juga ketelitian dan keramahan dalam melayani jamaah haji.

## **B. SARAN**

Setelah selesai melakukan penelitian tentang “ manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas kesehatan jamaah haji di

Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016, penulis berusaha memberikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Dari pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada jamaah haji agar kegiatan pelayanan pemeriksaan dapat berjalan dengan efisien, efektif dan memperhatikan perkembangan jamaah haji yang tergolong RISTI (Resiko Tinggi).
- b. Dari pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Demak seharusnya menyediakan Labratrium sendiri sehingga pemeriksaan kesehatan jamaah haji tidak perlu diboyong ke Semarang.
- c. Untuk petugas puskesmas dan Tim medis lainnya yang melayani pemeriksaan kesehatan jamaah haji haruslah berhati-hati dan lebih ramah dalam melayani jamaah haji agar jamaah haji merasa lebih terpuaskan dan ketika pemeriksaan harus benar-benar memperhatikan aspek kesehatan yang akan diperiksa.
- d. Untuk jamaah haji yang sedang melakukan pemeriksaan kesehatan harus benar-benar diperhatikan kesehatannya, apabila ada penyakit yang diderita cepat-cepat diobati supaya nantinya perjalanan ibadah haji aka berjalan dengan lancar dan khusyuk.
- e. Untuk jamaah haji RISTI (Resiko Tinggi) harus rutin mengontrolkan perkembangan penyakit yang diderita, mengingat iklim dan cuaca di Arab Saudi sangat berbeda dengan Indonesia tentunya harus betul-betul diperhatikan kesehatan ketika melakukan ibadah haji.

Bersyukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas anugerah dan kekuatan dari-Nya. Dengan pengorbanan dan semangat yang kuat, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Meskipun sudah berusaha semaksimal mungkin penulis tidak luput juga dari kesalahan dan kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsim, *Prosedur Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 1999)
- Arsip data calon jamaah haji DKK Demak Tahun 2016
- Choliq, Abdul, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi Sarana Prakasa, 2011)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahannya*, (Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2002)
- Handoko. T, Hani, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM, 1984)
- KMK, *Pedoman penyelenggaraan kesehatan haji Indonesia*, pdf
- Kusnawan dan Firdaus, *Manajemen Pelatihan Dakwah*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 2009)
- Mafrudin, Ade, *Peduli kesehatan haji*,, Jakarta: Lembaga Dakwah Kesehatan UIN Syahid, 2010
- Moeleong, Lexy. J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009)
- Massie, Joseph L, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1983)
- Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000)
- Nasution, Harun, *Ensiklopedi Islam Indonesia*, (Jakarta: Djembatan, 1992)

- Nizar, Ahmad dan Hasan, Alatif, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikri Hakim, 2000)
- Notoatmodjo, Soekidjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu&seni*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007)
- Pedoman penyelenggaraan kesehatan haji, Departemen Kesehatan RI: 2009
- Pedoman teknis pemeriksaan kesehatan jamaah haji, pusat kesehatan haji kementerian kesehatan RI: 2010
- Pohan, Imbalo S., *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, ( Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2006)
- Rahmat, Jalaludin, *Metode Penelitian Komunikasi dilengkapi oleh contoh Analisis Statistik*, (Bandung: Penerbit Pustaka, 2000)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Sarinah dan Mardalena, *Pengantar Manajemen*, ( Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2017)
- Siyoto, Sandu dan Supriyanto, *Kebijakan Manajemen Kesehatan*, ( Yogyakarta: ANDI Anggota IKAPI, 2015)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Sulastomo, *Manajemen Kesehatan*, ( Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2007)
- Syari'ati, Ali, *Haji*, (Bandung: Penerbit Pustaka, 2000)



Wijoyo, Djoko, *Manajemen kesehatan*, (Surabaya, Duta prima Airlangga, 2008)

Skripsi, Karya Alik, Sukron 2014. *Penerapan Manajemen Pelayanan Jamaah haji (Studi Kasus di KBIH NU Kabupaten Kudus Tahun 2013.*

Wawancara dengan Bapak Bandi di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, 13 November

Wawancara dengan Bapak Darto Wahab, programer surveilans, 17 November 2017

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1.

#### Pemeriksaan suntik vaksin meningitis



#### Rapat koordinasi sebelum melakukan pemeriksaan



## Ruang penerimaan Tamu sebelum melakukan pemeriksaan



## Laboratorium IBL Semarang



## Kegiatan senam yang diikuti oleh jamaah haji



## Wawancara dengan bapak subandi



## Pengawasan oleh pihak DKK ke pemeriksaan



## Kegiatan manasik haji kec. Wonosalam Demak



**Tim pemeriksa kesehatan jamaah haji kec.wonosalam**



**DAFTAR WAWANCARA DENGAN PIHAK DINAS  
KESEHATAN KABUPATEN DEMAK**

**Nama** : Bapak Subandi AMKL  
**Jabatan** : Kepala Seksi Surveilans dan Imunisasi  
**Alamat** :Ds. Trengguli 2/7 kec.wonosalam  
**Telp** :08122572416  
**Waktu** :Senin, 13 November 2017, 08:00-selesai

**Pertanyaan:**

1) Bagaimana latar belakang Dinas Kesehatan Kabupaten Demak?

Jawab: Dinas kesehatan Kabupten Demak, merupakan salah satu Dinas daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 6 Tahun 2008 tentang organisasi dan Tata kerja Dinas- dinas kabupaten Demak. Dinas kesehatan yang berlokasi di Jalan Sultan Hadiwijaya Nomor 44 Kelurahan Mangunjiwan Kecamatan Demak Kabupaten Demak, mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang kesehatan. Dinas kesehatan yang merupakan unsur pelaksanaan pemerintahan kabupaten, dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah.

2) Apa Visi dan Misi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Demak?

a) Jawab: Visi:

Terwujudnya masyarakat Demak yang sehat dan mandiri. Masyarakat yang sehat merupakan suatu hal yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan pembangunan dalam bidang kesehatan, yaitu kondisi dimana individu, keluarga, masyarakat Kabupaten Demak tidak mengalami gangguan penyakit yang mengakibatkan terganggunya aktivitas sehari-hari baik secara jasmani, rohani dan sosial. Selain memiliki masyarakat yang sehat, diharapkan masyarakat Kabupaten Demak juga mandiri, dalam arti individu, keluarga dan masyarakat baik dalam pembiayaan kesehatan maupun pemanfaatan fasilitas kesehatan.

b) Misi:

1. Meningkatkan dan memberdayakan sumber daya kesehatan secara konsisten dan berkesinambungan.
2. Mengupayakan pembangunan di Demak yang berwawasan kesehatan.



3. Mendorong kemandirian masyarakat dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hidup bersih dan sehat.
  4. Menjamin pelayanan kesehatan secara prima, komprehensif, profesional dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
  5. Menjalani kerja sama dengan mitra/ partner.
- 3) Apa tujuan di dirikannya Dinas Kesehatan Kabupaten Demak?

Jawab: Tujuan yang akan dicapai oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dalam kurun waktu 2012-2016 adalah pencapaian indikator standar pelayanan minimal (SPM) dan pencapaian milenium Development Goals (MDGs).

- 4) Bagaimana tugas dari masing-masing pengurusnya?

Jawab:

- a) Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yaitu orang yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan penyelenggaraan kesehatan haji yang dijalankan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dan memastikan bahwa seluruh kegiatan penyelenggaraan kegiatan haji sesuai rencana.

- b) Kepala Bidang Pengendalian Penyakit dan Pernyehatan Lingkungan yaitu bidang yang ditunjuk dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan jamaah haji, tim pelaksana semua kegiatan haji termasuk yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan jamaah haji dan menentukan orang-orang yang bertugas didalamnya.
  - c) Adanya pembagian tugas yaitu bidang pengendalian penyakit dan penyehatan lingkungan yang mengurus proses pelayanan kesehatan jamaah haji serta yang bertugas dalam memberikan pembagian kerja yaitu dengan membentuk tim yang diberi tugas dalam kegiatan pelayanan kesehatan jamaah haji.
- 5) Bagaimana pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak?

Jawab: pelayanan kesehatan jamaah haji oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak sudah sesuai dengan standar pelayanan baik pemeriksaan di Puskesmas maupu pemeriksaan lanjutan bagi jamaah haji RISTI. Jamaah haji akan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

- 6) Adakah hal yang unik yang membedakan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak dengan DKK lainnya?

Jawab: sebenarnya semua DKK itu sama , yaitu sama-sama melayani jamaah haji dalam hal pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Namun disini bedanya pemeriksaan yang dilakukan harus serentak satu hari selesai. Jadi misalkan ada 3 puskesmas harus dijadikan satu dalam pemeriksaan. Setelah itu langsung dilakukan tindakan pengevaluasian sehingga kekurangan hari ini tidak terulang hari esok.

- 7) Bagaimana cara DKK memberikan kepuasan terhadap jamaah haji ?

Jawab: caearanya dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada jamaah haji, selain itu juga pihak DKK juga menampung kritik,saran serta keluhan dari jamaah. Diharapkan dengan adanya sistem saran dan kritik bisa memberikan kepuasan kepada jamaah haji. Apabila jamaah merasa terpuaskan maka nantinya bisa menjadikan kenyamanan jamaah dalam melakukan pemeriksaan.

- 8) Menurut bapak sudah efektifkah pelayanan yang diberikan DKK kepada jamaah?

Jawab: menurut saya sudah efektif, kami sudah memberikan pelayanan sesuai standar yang ditentukan. Namun, kami tetap berusaha untuk sebaik mungkin dalam melayani kesehatan jamaah haji agar lebih baik lagi kedepannya.

- 9) Apakah hambatan-hambatan dalam proses pelayanan kesehatan jamaah haji?

Jawab: hambatannya terdapat pada jamaah haji yang berada diperantauan tidak dapat melakukan pemeriksaan kesehatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Sehingga DKK berinisiatif memberikan jadwal tersendiri bagi jamaah mandiri yang berada di perantauan karena mau gak mau jamaah haji diwajibkan melakukan pemeriksaan kalau tidak mereka tidak akan berangkat tahun ini juga.

- 10) Berapakah jamaah haji yang mengikuti pemeriksaan kesehatan jamaah haji pada tahun 2016 di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak?

Jawab: jamaah haji yang mengikuti pemeriksaan suntik vaksin meningitis pada tahun 2016 ada 804 dari 808 jamaah haji, yang 4 jamaah haji dikarenakan masih bersertifikat umroh jadi tidak perlu mengikuti pemeriksaan lagi.

11) Bagaimana sistem perencanaan pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak?

Jawab: untuk perencanaan kami ada jadwalnya dari prses pertemuan, pembekalan dan teknik pemeriksaan. Namun dalam perencanaan tersebut terdapat perkiraan masa depan, perumusan sasaran untuk mencapai tujuan, penetapan metode dan kebijakan, penetapan biaya, penetapan lokasi dan waktu.

12) Bagaimana untuk pengawasan yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak terhadap pemeriksaan kesehatan jamaah haji?

Jawab: kami melakukan pengawasan dengan standar pengawasan melihat target, sasaran dan tujuan. Kami langsung mendatangi secara langsung semua puskesmas untuk mengawasi pemeriksaan kesehatan jamaah haji.

**Nama : Darto Wahab**

**Jabatan: Programmer Surveilans**

**Alamat : Ds. Tempuran kab. Demak**

**Waktu : Jum'at, 17 November 2017, 08:00-selesai**

**Pertanyaan :**

1) Bagaimana pengorganisasian dalam pelayanan kesehatan jamaah haji?

Jawab: untuk pengorganisasian yang pertama yaitu adanya koordinasi dengan puskesmas dalam hal pemeriksaan kesehatan jamaah haji, yang terdiri dari 1 ketua dan 5 anggota meliputi dokter, perawat, analisis laboratorium dan administrasi. Kalau dari Dinas Kesehatan sedikitnya ada 5 orang yang bertugas.

2) Bagaimana pelaksanaan evaluasinya?

Jawab: evaluasi dalam organisasi sangatlah penting, agar perencanaan yang telah direncanakan berjalan dengan baik. Untuk pengevaluasiannya pihak Dinas Kesehatan mendatangi secara langsung pemeriksaan di puskesmas kemudian langsung dilakukan evaluasi karena biar tidak terulang di kemudian hari. Akan tetapi setelah melihat hasil akhir juga perlu diadakan evaluasi agar tidak terulang di tahun berikutnya.

3) Bagaimana pergerakan pelayanan kesehatan jamaah haji?

Jawab: pergerakan yang dilakukan semua sesuai dengan pedoman penyelenggaraan kesehatan jamaah haji, salah satunya melakukan pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji, melakukan bimbingan dan imunisasi pada jamaah haji, melakukan bimbingan dan penyuluhan kesehatan jamaah haji.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Silvy Shofa Maharani  
Tempat/ Tanggal lahir : Demak, 20 September 1994  
Alamat : Dk. Batu Tempel Ds. Wonkerto RT  
04/04 Kecamatan Karangtengah,  
Kabupaten Demak Kode Pos 59561  
Telepon : 095727440650  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Riwayat Pendidikan :

1. TK Mekar Sari Batu Tahun 2000
2. SD Negeri Wonokerto 02 Tahun 2000-2006
3. SMP Negeri 1 Karangtengah Tahun 2006-2009
4. MAN DEMAK Tahun 2009-2012
5. Perguruan Tinggi : UIN Walisongo Semarang (2012-2018)  
Fakultas/ jurusan : Dakwah Dan Komunikasi/ S1  
Manajemen Dakwah  
Konsentrasi : Manajemen Haji dan UMROH dan  
wisata Realigi



Demikian daftar riwayat hidup peneliti dibuat  
dengan sungguh-sungguhnya

Semarang,

Silvy Shofa Maharani  
121311004