

**OPTIMALISASI PELAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN BAGI CALON JEMAAH HAJI
DI KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi sebagian syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.

Oleh :

ACHMAD IRFAN FALLAH

1801056023

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2022 M/1444 H**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan Semarang 50185
Telepon/Faksimili. (024) 7506405, Email: fakdakom.uinws@gmail.com
website: fakdakom.walisongo.ac.id

NOTA PEMBIMBING

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

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
di Semarang.

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Achmad Irfan Fallah
NIM : 1801056023
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari
Wetan Bagi Calon Jemaah Haji di Kecamatan Pedurungan Kota
Semarang.

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian,
atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 7 Desember 2022
Pembimbing,

DR. H. Abdul Sattar, M.Ag.
NIP. 19730814 199803 1 001

HALAMAN PERNYATAAN


SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Achmad Irfan Fallah
NIM : 1801056023
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri
Walisongo Semarang.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya serupa yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain.

Semarang, 18 Desember 2022


Achmad Irfan Fallah
1801056023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada kesempatan baik ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “OPTIMALISASI PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN BAGI CALON JEMAAH HAJI DI KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG”

Sholawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga serta para sahabatnya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Peneliti menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta seluruh jajaran pimpinan.
3. Dr. H. Abdul Sattar, M. Ag., selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo, dan juga selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang bermanfaat dalam menyusun skripsi ini.
4. Dr. Hasyim Hasanah, S. Sos.,I., M.S.I. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staff di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis.
6. Pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang yang telah memberikan izin kepada penulis, sehingga dapat melakukan penelitian di Puskesmas Tlogosari Wetan.
7. dr. Veronika Melita Kurniawati selaku Kepala Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang yang telah menerima kehadiran penulis untuk dapat melakukan penelitian.
8. Bapak Chaerudin selaku kepala Tata Usaha Puskesmas Tlogosari Wetan yang telah membantu penulis dalam melancarkan proses penelitian.

9. Farida Restiyorini, S.Tr. Keb. Selaku petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan yang telah membantu peneliti untuk memperoleh data.
10. Para jemaah haji keberangkatannya 2022 yang telah bersedia untuk diwawancari penulis guna penggalan data, semoga hajinya mabrur. Aamiin..
11. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan do'a dan dukungan dengan tulus dan sepuh hati sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sarjana strata (S1) di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
12. Sahabatku Miftah, Dewi, Billa, Ninis, Haqi, Zulfan, Najih. Yang selalu mensupport penulis dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman kelas MHU angkatan 2018 yang telah memberikan pengalaman suka dan duka selama perkuliahan dari awal hingga akhir semester.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah penulis harapkan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dikemudian hari. Meskipun dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak untuk pembelajaran dan referensi kedepannya.

Semarang, 18 Desember 2022

Penulis



Achmad Irfan Fallah

1801056023

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat serta nikmat-Nya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya persembahkan karya tulis ini untuk orang-orang yang sangat saya cintai dan tiada hentinya memberikan dukungan, motivasi, arahan, dan bimbingan yaitu :

1. Ayahanda tercinta Bapak Drs. H. Said Moch. Hajir, M.Pd dan Ibunda tersayang Ibu H. Rr. Tri Widiyastuti, S.Pd untuk segala jerih payah, pengorbanan, curahan kasih sayang, cinta dan doa yang tiada batas dalam mengiringi setiap langkahku.
2. Adikku tersayang Afanin Atiqa Fallah yang selalu memberikan kisah dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
3. Jajaran pimpinan, dokter, perawat, dan staff Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang.
4. Almamaterku tercinta Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
5. Diri saya sendiri yang telah semangat melawan rasa malas, dan segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini hingga selesai.

MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ
وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

"Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan." (Q.S Al-Qasas ayat 77)

ABSTRAK

Achmad Irfan Fallah (1801056023), Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan Bagi Calon Jemaah Haji di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya penundaan keberangkatan haji pada tahun 2020 karena adanya pandemi covid-19, yang mengakibatkan seluruh kegiatan yang ada kaitannya dengan haji juga ikut tertunda, termasuk pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tlogosari Wetan yang sebelumnya dilakukan secara rutin setiap tahun untuk memeriksa kesehatan jemaah haji, kini pada waktu pandemi pelayanan kesehatan ditunda, hingga pada tahun 2022 mulai diadakan kembali untuk memeriksa ulang kesehatan jemaah. Kebijakan dan beberapa upaya juga tidak luput dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi permasalahan pandemi ini. Sehingga dengan hal ini perlu diketahui bagaimana pengoptimalan dalam pelayanan kesehatan apabila terjadi hal yang demikian, agar dampak yang ditimbulkan dapat diminimalisir.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana optimalisasi pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Puskesmas Tlogosari Wetan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal bagi calon jemaah haji agar memenuhi syarat Istitha'ah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan manajemen dan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman dengan pemaparan secara sistematis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan memiliki kualitas yang optimal, hal ini ditunjukkan dari wawancara dan sebaran angket tentang kualitas layanan yang meliputi lima indikator pelayanan yaitu tangible (bukti fisik), yaitu Puskesmas Tlogosari Wetan memiliki gedung yang memadai, dan memiliki ruang LAB sendiri, dari dimensi reliability (kehandalan) pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan, dari dimensi responsive (daya tanggap) para pegawai memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan para jemaah dan sesuai SOP, dari dimensi assurance (jaminan) menunjukkan bahwa para pegawai juga memiliki kredibilitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan, dan dimensi yang kelima yaitu empathy (empati) para petugas memberikan tanggapan yang baik serta komunikasi yang mudah dipahami bagi para jemaahnya.

Kata kunci: Optimalisasi, Pelayanan Kesehatan, Jemaah Haji.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	6
D. TINJAUAN PUSTAKA	7
E. METODE PENELITIAN	10
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	16
BAB II OPTIMALISASI PELAYANAN DAN ISTITHA'AH KESEHATAN JEMAAH HAJI	18
A. Optimalisasi	18
1. Definisi Optimalisasi	18
2. Elemen Optimalisasi	19
3. Manfaat Optimalisasi	20
B. Pelayanan kesehatan.....	21
1. Definisi Pelayanan Kesehatan	21
2. Jenis Pelayanan Kesehatan.....	23
3. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	25

4. Standar Pelayanan Kesehatan.....	28
5. Indikator Pelayanan Kesehatan	30
C. Istitha'ah Kesehatan Jemaah Haji.....	31
D. Jemaah Haji.....	33
1. Definisi Jemaah Haji.....	33
2. Klasifikasi Jemaah Haji	34
BAB III PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN DAN PELAYANAN	
KESEHATAN CALON JEMAAH HAJI	36
A. Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang	36
3. Profil Puskesmas.....	36
4. Visi Misi dan Motto Puskesmas Tlogosari Wetan	38
5. Struktur Organisasi Puskesmas Tlogosari Wetan.....	38
B. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Calon Jemaah Haji.	40
C. Calon Jemaah Haji yang mendapatkan pelayanan Pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan.	47
D. Data Optimalisasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan bagi Calon Jemaah Haji di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.....	49
BAB IV BENTUK DAN OPTIMALISASI PELAYANAN KESEHATAN	
PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN BAGI CALON JEMAAH HAJI.....	58
A. Bentuk Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan.	58
B. Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan.	64
BAB V PENUTUP	73
A. KESIMPULAN	73
B. SARAN.....	74
C. PENUTUP	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
<i>Lampiran 1 Draft Wawancara.....</i>	<i>83</i>
<i>Lampiran 2 Kuesioner Pelayanan Kesehatan</i>	<i>85</i>
<i>Lampiran 3 Foto Kegiatan Pemeriksaan Kesehatan</i>	<i>88</i>
<i>Lampiran 4 Foto Bersama Jemaah.....</i>	<i>89</i>
<i>Lampiran 5 Foto Instrumen Penelitian</i>	<i>90</i>
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah Jemaah Berdasarkan Domisili.....	47
Tabel 2 Data Usia Calon Jmeaah Haji.....	48
Tabel 3 Data Keluhan Penyakit Rujuk	49
Tabel 4 Data Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan	53
Tabel 5 Data Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan	64

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Data jenis Kelamin Jemaah.	48
Diagram 2 Data Preentase Dimensi SERVQUAL	55

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Draft Wawancara</i>	83
<i>Lampiran 2 Kuesioner Pelayanan Kesehatan</i>	85
<i>Lampiran 3 Foto Kegiatan Pemeriksaan Kesehatan</i>	88
<i>Lampiran 4 Foto Bersama Jemaah</i>	90
<i>Lampiran 5 Foto Instrumen Penelitian</i>	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kesehatan adalah sesuatu yang penting bagi semua orang, terlepas dari status sosial, kesehatan adalah kondisi yang kuat, baik secara spiritual, fisik, mental maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup menguntungkan secara sosial dan ekonomis.¹ Kesehatan yang memadai harus ditunjang dengan terpenuhinya syarat istitha'ah, yaitu kemampuan jemaah haji dari aspek kesehatan baik fisik dan mental yang terukur dengan pemeriksaan kesehatan yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga jemaah haji dapat menjalankan ibadahnya sesuai dengan tuntunan agama Islam.² Pemeriksaan kesehatan pada calon jemaah haji sangat perlu dilakukan sebelum berangkat haji agar jemaah dapat menyesuaikan diri dengan kondisi medan di Arab Saudi dan kegiatan ibadah yang memerlukan kekuatan jasmani, agar jemaah selalu sehat dalam melaksanakan ibadah haji dan berjalan dengan aman, serta memenuhi syarat istitha'ah (mampu) dalam segi kesehatan.³

Kondisi kesehatan para jemaah dan dampak yang dialaminya pada saat menjalankan ibadah haji dilatarbelakangi oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 tahun 2016 tentang istitha'ah kesehatan jemaah haji, masalah utama ketika berada di Arab Saudi yaitu berbagai kasus kesehatan bermunculan mulai dari penyakit ringan hingga berat. Kementerian Kesehatan mencatat jemaah yang masuk dalam kategori resiko tingkat tinggi yaitu berada di atas kisaran 60 %,⁴ jumlah tersebut tergolong tinggi karena memerlukan penanganan lebih lanjut dari pihak penyelenggara kesehatan jemaah haji.

Jemaah haji Indonesia dari sebelum dan selama menjalankan ibadah haji sangat dianjurkan untuk mematuhi semua peraturan pemeriksaan kesehatan dari

¹ Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang *Kesehatan* pasal 1 ayat 1.

² Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.15 Tahun 2016 tentang *Istitha'ah Kesehatan Jemaah Haji*, pasal 1 ayat 3.

³ Abdul Sattar, dkk., *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif: Pembelajaran Manasik Calon Jemaah Haji Kota Semarang*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2021), hlm. 131-132.

⁴ Abdul Djamil, dkk., *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umrah*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2020), hlm. 112.

pemerintah Indonesia. Pemeriksaan kesehatan ini membutuhkan tiga tahap pemeriksaan, yaitu yang pertama dilakukan di puskesmas sebagai salah satu syarat istitha'ah yang harus dipenuhi oleh calon jemaah haji, khususnya yang sehat secara jasmani dan rohani yang dilakukan setelah mendaftar haji untuk mendapatkan nomor porsi, kemudian dilakukan pemeriksaan kesehatan tahap kedua di Dinas Kesehatan daerah ketika pemerintah telah memutuskan kepastian berangkatnya jemaah haji pada tahun berjalan, serta pada tahap ini juga dilakukan penentuan apakah calon jemaah haji tersebut kesehatannya layak atau tidak, kemudian pemeriksaan kesehatan tahap ketiga dilaksanakan di embarkasi pada saat jemaah haji menjelang pemberangkatan sekaligus dilakukan penilaian kelaikan terbang. Pemeriksaan kesehatan yang telah dilalui oleh calon jemaah haji menghasilkan empat kategori kesehatan, pertama memenuhi syarat istitha'ah kesehatan haji, kedua memenuhi syarat istitha'ah kesehatan haji dengan pendampingan, ketiga tidak memenuhi syarat istitha'ah kesehatan haji untuk sementara, keempat tidak memenuhi syarat istitha'ah kesehatan haji.⁵ Istitha'ah menjadi salah satu syarat wajib dalam menunaikan ibadah haji yang tertulis pada Surat Ali-Imran ayat 97, Allah SWT berfirman :

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

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”⁶

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa kewajiban umat Islam yaitu mengerjakan haji ke Baitullah bagi yang mampu atau istitha'ah, istitha'ah adalah kemampuan jemaah haji secara jasmani, rohani, pembekalan dan kemandirian untuk

⁵ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.15 Tahun 2016 tentang *Istitha'ah Kesehatan Jemaah Haji*, pasal 6 sampai pasal 9.

⁶ Tommy Maulana., *Ayat tentang Haji dan Umroh dalam Al-Qur'an*, 2019., <https://umroh.com/blog/bacaan-umroh/>, diakses pada 10 maret 2022, pukul 15.35 WIB.

menunaikan ibadah haji tanpa menelantarkan kewajiban terhadap keluarga.⁷ Kesanggupan dan kemampuan para jemaah haji untuk memenuhi *istitha'ah* merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh para calon jemaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji bagi yang mampu.⁸

Secara kontekstual, QS. Ali Imran ayat 97 mengandung tiga unsur kata untuk menyebut mampu yaitu, *hijjal-bait, istitha'ah, dan slabil*. Interpretasi dari ayat tersebut merupakan *istitha'ah* yang diwujudkan dalam kata man *istitha'a* dalam melaksanakan haji merupakan sebuah syarat yang diwajibkan bagi seseorang yang mampu atau memungkinkan untuk melakukan sebuah perjalanan menuju baitullah, diluar syarat wajib lainnya seperti; bergaama islam, berakal sehat, dewasa atau baligh, dan merdeka. Sehingga seseorang yang telah terpenuhi akan syarat wajib haji tersebut, ia memiliki kewajiban yang harus ia laksanakan. Adapun sah tidaknya haji tersebut tidak bisa dikorelasikan dengan syarat wajib haji, dikarenakan syarat wajib haji merupakan hal yang harus terpenuhi sebelum melakukan ibadah haji, sedangkan hukum sah atau tidaknya haji terdapat pada aspek syarat sah haji.⁹

Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji memiliki tujuan yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada warga negara dalam menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.¹⁰ Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional yang menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinir oleh Kementerian Agama. Penyelenggaraan ibadah haji melibatkan rangkaian kegiatan yang beragam, dan melibatkan banyak pihak serta orang dalam melayani publik yang bersifat rutin setiap tahunnya. Tanggung jawab dari tugas pelayanan kesehatan tidak hanya sampai

⁷ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.15 Tahun 2016 tentang *Istitha'ah Kesehatan Jemaah Haji* pasal 1 ayat 2.

⁸ Eman Sulaiman, dkk., *Nursing Experience of Hajj-Medical Workers of Indonesia in Handling Emergency State of Kendari-Haji Pilgrims*. (The Malaysian Journal of Nursing, 2019) hlm. 38-44.

⁹ Abdul Rozaq, dkk. Pendamping Peer Guiding dalam Menumbuhkan Kemandirian dan Ketangguhan Jemaah Haji Batal Berangkat. (FDK, UIN Walisongo Semarang, 2021) hlm 48.

¹⁰ Undang undang No.8 Tahun 2019 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Pasal 3 ayat a.

disitu, penyelenggara ibadah haji juga perlu memikirkan inovasi sebagai perubahan dan perbaikan pelayanan agar sesuai dengan kondisi dan arah zaman yang berubah.¹¹

Pemerintah Arab Saudi yang memberikan kelonggaran terhadap kuota haji pada tahun 1443 H/2022 M sebanyak 1 juta jemaah yang akan berangkat haji dari berbagai negara, termasuk Indonesia. Namun dengan adanya pandemi covid-19 yang belum jelas kapan usainya, Arab Saudi menetapkan syarat bagi jemaah yang akan berangkat haji. Pertama, haji tahun ini terbuka untuk mereka yang berusia maksimal 65 tahun yang dihitung per tanggal 8 Juli 2022 sesuai urutan nomor porsi, dan telah menerima vaksinasi lengkap Covid-19 yang disetujui oleh Kementerian Kesehatan Arab Saudi. Kedua, jemaah yang berasal dari luar Arab Saudi wajib menyerahkan hasil tes PCR negatif Covid-19 yang berlaku dalam waktu 72 jam sebelum keberangkatan ke Arab Saudi.¹² Berdasarkan hasil keputusan dari Menteri Agama (KMA) 405 Tahun 2022 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443 H/2022, yang dikhususkan bagi jemaah yang telah melunasi biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) pada tahun 1441 H/2020 M, dengan kuota sebesar 100.051 jemaah yang terdiri dari 92.825 kuota haji reguler dan 7.226 kuota haji khusus. Pada dasarnya pelaksanaan haji pada tahun 2022 ini masih dalam situasi pandemi covid-19, oleh karena itu masalah kesehatan jemaah harus benar-benar dikawal dan dimonitor secara penuh. Pemerintah juga perlu menyediakan vitamin tambahan bagi jemaah agar stamina mereka tetap terjaga selama pelaksanaan ibadah haji.¹³

Jemaah haji Indonesia termasuk yang paling banyak diantara negara lainnya yang melaksanakan ibadah haji. Jumlah jemaah haji yang telah mendaftarkan diri pada Kementerian Agama setiap tahunnya selalu bertambah

¹¹ Abdul Djamil, dkk., *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umrah*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2020), hlm. 15.

¹² Moh. Khoeron., *Saudi Izinkan 1 Juta Jemaah Beribadah Haji, Menag: Alhamdulillah, calhaj Indonesia bisa berangkat*, 2022., <https://www.kemenag.go.id/read/saudi-izinkan-1-juta-jemaah-beribadah-haji-menag-alhamdulillah-calhaj-indonesia-bisa-berangkat-n39ev>., diakses pada 25 Agustus 2022, pukul 14.35 WIB.

¹³ Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 405 Tahun 2022 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443 H/2022 M, hlm. 2.

sehingga daftar tunggu mencapai belasan tahun, bahkan pada provinsi Jawa Tengah sendiri bisa mencapai lebih dari tiga puluh tahun. Maka dari itu, untuk menjaga kesehatan para jemaah, perlu adanya pelayanan kesehatan agar jemaah tetap sehat dari sebelum berangkat hingga pulang dari berhaji.¹⁴

Puskesmas Tlogosari Wetan setiap tahun menyelenggarakan pemeriksaan kesehatan secara berkala terutama bagi calon jemaah haji yang akan berangkat haji agar memperoleh status istitha'ah dalam melaksanakan ibadah haji, dengan adanya pandemi covid-19 yaitu pada rentang tahun 2020 hingga 2021 pelayanan kesehatan calon jemaah haji di puskesmas tersebut mengalami penundaan. Hingga pada tahun 2022 mulai diadakan kembali dengan berbagai macam protokol kesehatan, pelayanan pemeriksaan kesehatan dikhususkan bagi calon jemaah haji yang rencana berangkat tahun 2020-2021. Meskipun pemerintah telah mengeluarkan kebijakan bahwa calon jemaah haji dengan usia diatas 65 tahun ditunda keberangkatannya pada musim haji tahun 2022, tetapi Pemeriksaan kesehatan di puskesmas tersebut tetap dilakukan tanpa membedakan usia masing-masing calon jemaah haji, hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar semua calon jemaah haji yang masuk dalam daftar pemeriksaan kesehatan dapat dikontrol secara berkala agar selalu sehat sejak sebelum berangkat haji.

Puskesmas Tlogosari Wetan merupakan salah satu pihak penyelenggara pelayanan kesehatan calon jemaah haji di Kecamatan Pedurungan, survei awal yang peneliti lakukan menghasilkan bahwa fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki oleh puskesmas Tlogosari Wetan yang lengkap dan memadai dan memenuhi protokol kesehatan yang ada, serta lingkungan yang cukup tenang membuat pasien merasa nyaman, dan juga calon jemaah haji yang melakukan pemeriksaan kesehatan di puskesmas ini terbilang banyak sekitar 215 orang, serta pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas sangat baik, khususnya petugas pemeriksaan yang memiliki integritas bekerja sangat baik dalam

¹⁴ Anasom, dkk. Panduan Perjalanan Jemaah Haji, Membimbing Jemaah Haji Menjadi Mandiir dan Mabur. (Yogyakarta, DIVA Press. Cet Pertama 2021) hlm 9.

melayani jemaah, dibuktikan oleh konfirmasi dari beberapa jemaah haji yang telah melakukan pemeriksaan di puskesmas tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti ingin mengkaji lebih sistematis mengenai Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan bagi Calon Jemaah Haji di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Penelitian ini layak untuk dilakukan karena belum adanya penelitian yang membahas mengenai pelayanan pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji di lingkup puskesmas agar memenuhi syarat istithaah pada tahap awal.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, Rumusan Masalah pada Penelitian ini adalah bagaimana bentuk dan optimalisasi pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Puskesmas Tlogosari Wetan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal bagi calon jemaah haji agar memenuhi syarat Istitha'ah?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari adanya penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana optimalisasi pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Puskesmas Tlogosari Wetan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal bagi calon jemaah haji agar memenuhi syarat Istitha'ah.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat secara teoretis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan khususnya di bidang manajemen haji dan umrah, khususnya dalam pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji di lingkup puskesmas sebagai tahapan dasar dalam pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji.

b. Manfaat secara praktis

- 1) Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau pedoman operasional dalam pelayanan kesehatan agar optimal.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, dan masukan terutama bagi pihak puskesmas dalam melayani kesehatan calon jemaah haji.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memotivasi semangat bekerja jauh lebih baik lagi bagi pihak puskesmas agar lebih giat dan intensif dalam melayani kesehatan masyarakat khususnya calon jemaah haji, serta penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

D. TINJAUAN PUSTAKA

Menghindari penelitian yang sama dalam penelitian ini, maka dilakukanlah penyelidikan yang berhubungan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, akhirnya penulis menemukan beberapa referensi yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk menghindari hasil penelitian yang sama seperti judul. "Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan bagi Calon Jemaah Haji di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang." Adapun referensi yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Pertama, penelitian dari Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman (2017) dengan judul "*Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.*" Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penelitian ini bermaksud untuk menentukan wujud, ketanggapan, dan jaminan dalam meningkatkan kepuasan yang diberikan oleh penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Karawang dalam upaya meningkatkan kepuasan jemaah haji. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah dapat ditarik kesimpulan bahwa wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sudah memadai dari berbagai macam

aspek, seperti kenyamanan tempat, penggunaan teknologi yang memadai, ketanggapan para staff sesuai dengan keahlian masing-masing, terdapat jaminan seperti administrasi, keamanan dan keilmuan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu sama-sama mengkaji tentang optimalisasi pelayanan jemaah haji, sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan teknik pengumpulan data juga sama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti kaji yaitu terletak pada objek dan pembahasan, penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Karawang, yang membahas jemaah haji secara umum. Sedangkan penelitian yang akan diteliti bertempat di Puskesmas Tlogosari Wetan yang berfokus pada kesehatan calon jemaah haji.

Kedua, penelitian dari Muhammad Farid Faizal (2018) dengan judul *“Pelayanan Kesehatan Calon Jama'ah Haji di Kab. Kendal Tahun 2018.”* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan calon jama'ah haji di Kab. Kendal Tahun 2018, dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada calon jama'ah haji di Kab. Kendal tahun 2018. Metode penelitian yaitu Kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa sistem manajemen pelayanan kesehatan calon jemaah haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal telah melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Faktor pendukung yaitu adanya anggaran dari pemerintah daerah, adanya tenaga ahli dalam bidang kesehatan, banyak dokter yang telah memiliki gelar haji, adanya sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambat yaitu minimnya tingkat pendidikan jemaah, kurangnya kesadaran jemaah tentang menjaga kesehatan, banyaknya jemaah usia risti, hasil dari pemeriksaan hampir 50% jemaah perlu adanya pendampingan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji, Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang

akan diteliti yaitu, penelitian ini bertempat di Dinas Kesehatan Kab. Kendal, sedangkan penelitian yang akan diteliti bertempat di Puskesmas Tlogosari wetan, pembahsannya juga berbeda, penelitian ini lebih membahas bagaimana manajemen pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian yang akan diteliti membahas bagaimana pengoptimalan pelayanan kesehatan.

Ketiga, penelitian dari Ahmad Syamsir (2018) dengan judul "*Peran KUA dalam Optimalisasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji (Studi pada Jemaah Calon Haji Tahun Keberangkatan 2016-2017 di Kabupaten Tasikmalaya.)*" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya peran KUA dalam meningkatkan kemampuan calon jemaah haji agar dapat berangkat haji secara mandiri. Metode yang digunakan yaitu dengan metode deskriptif analisis, Adapun jenis data yang bersifat deskriptif berupa dokumen dari KUA Kabupaten Tasikmalaya dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan penemuan atas pertanyaan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bimbingan manasik haji bagi jemaah calon haji Kabupaten Tasikmalaya telah terlaksana secara efektif karena dilakukan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, dan sinergi dengan dinamika kehidupan masyarakat yang agamis. Efektifitas bimbingan manasik haji didukung oleh faktor SDM para pembimbing yang profesional pada bidangnya, peralatan dan perlengkapan yang memadai, dan koordinasi yang baik sehingga nyaris tidak ada hambatan karena didukung oleh faktor pendukung yang kuat tersebut. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu sama-sama mengkaji tentang optimalisasi pelayanan jemaah haji. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu terletak pada metode, objek, dan pembahasan. Penelitian ini dilakukan di KUA Kabupaten Tasikmalaya yang berfokus pada bimbingan manasik haji, sedangkan penelitian yang akan diteliti bertempat di Puskesmas Tlogosari Wetan yang berfokus pada pelayanan kesehatan calon jemaah haji.

Keempat, penelitian dari Siti Zulaikha (2021) dengan judul "*Optimalisasi Pelayanan Haji Terhadap Jemaah Perempuan.*" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui spesifikasi pelayanan terhadap jemaah haji

perempuan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan *library research* dengan sifat deskriptif-analitik, Sumber data yang diperlukan yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundangan-undangan mengenai haji. Hasil dari penelitian ini ialah pelayanan terhadap jamaah haji perempuan sama dengan jamaah haji laki-laki yaitu layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu sama-sama mengkaji tentang optimalisasi pelayanan haji bagi jamaah. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu terletak pada jenis, metode, dan objek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan studi kepustakaan yang berfokus pada pelayanan jamaah haji perempuan, sedangkan penelitian yang akan diteliti yaitu menggunakan studi lapangan, yang bertempat di Puskesmas Tlogosari Wetan yang berfokus kepada pelayanan kesehatan calon jamaah haji.

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu langkah atau cara yang dimiliki dan biasa dilakukan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapat yang kemudian disesuaikan dengan subjek atau objek yang diteliti, metode penelitian terdiri dari.

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian yaitu penelitian lapangan *Field Research*, yang bersifat deskriptif dengan alasan ingin mengetahui secara jelas dengan terjun ke lapangan mencari informasi mengenai bentuk dan bagaimana mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal bagi calon jamaah haji di

Puskesmas Tlogosari Wetan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih menekankan pada bagian-bagian dari pemahaman yang mendalam tentang suatu masalah daripada melihat masalah untuk penelitian spekulasi. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena analisis data dilakukan bukan untuk mengakui atau meniadakan hipotesis (jika ada) melainkan sebagai gambaran dari efek yang terlihat, dan juga berupaya untuk memberikan pengetahuan tentang isu-isu terkini berdasarkan data yang ada.¹⁵

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan manajemen. Menurut Azwar, penelitian deskriptif dalam melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.¹⁶

Metode deskriptif digunakan oleh peneliti sebagai cara untuk menggambarkan dan memaparkan bagaimana proses optimalisasi pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh puskesmas Tlogosari Wetan dalam melayani kesehatan calon jemaah haji, agar memenuhi standar syarat istitha'ah. Metode ini diharapkan dapat memperoleh penjelasan yang lebih rinci mengenai manajemen pelayanan kesehatan.

2. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini terdapat dua macam sumber data yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian atau informasi, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber dan Jenis data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya.¹⁷ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Tlogosari Wetan, petugas yang menangani pemeriksaan kesehatan terhadap calon jemaah haji

¹⁵ Raihan., *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Universitas Islam Jakarta, 2017) hlm. 32.

¹⁶ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Mater Metode Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 22.

¹⁷ A. Muri Yusuf., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta: Kencana, 2014.) hlm. 149.

tahun 2020, serta calon jemaah haji yang melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan. Sedangkan dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan metode sampling snowball (bola salju), jika diartikan sebagai memilih sumber informasi mulai dari sedikit kemudian makin lama makin besar jumlah sumber informasinya, sampai pada akhirnya benar-benar dapat diketahui sesuatu yang ingin diketahui dan hasilnya lebih akurat.

b. Sumber dan jenis data sekunder

Sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung atau tangan kedua melalui pihak lain.¹⁸ Sumber data sekunder atau data tambahan dalam penelitian ini adalah kepala Tata Usaha, keluarga calon jemaah yang ikut mengantar pemeriksaan kesehatan, data hasil pemeriksaan, data layanan pemeriksaan kesehatan haji, serta informasi tambahan yang didapatkan dari sumber lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik yaitu observasi, wawancara, serta data pendukung yaitu dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan informasi yang benar.¹⁹ Teknik observasi digunakan oleh seorang peneliti ketika hendak mengetahui secara empiris yaitu pengalaman yang didapatkan dari melakukan percobaan tentang fenomena objek yang diamati.²⁰ Peneliti akan menggunakan teknik observasi untuk mendapatkan data yang benar terkait proses optimalisasi pelayanan kesehatan calon jemaah haji di puskesmas

¹⁸ Khilya Aina I. S, dkk., Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk) Jurnal Respon Publik 2020. ISSN: 2302-8432 Vol. 14, No. 2, hlm. 28.

¹⁹ Hardani, dkk., Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.) hlm. 124.

²⁰ Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed: revisi, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 1997), hlm. 157.

tlogosari wetan, dengan tujuan agar peneliti lebih paham mengenai apa saja proses pelayanan kesehatan, dan juga memperhatikan langsung bagaimana kondisi kegiatan pelayanan kesehatan untuk calon jemaah haji yang ada pada Puskesmas Tlogosari Wetan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan komunikasi secara langsung atau tidak langsung oleh peneliti kepada responden atau informan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab langsung atau pada kesempatan waktu lainnya. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai data utama, pelengkap, maupun pembanding, hal ini sangat bergantung pada penelitian.²¹ Dalam hal ini wawancara kepada Kepala Puskesmas Tlogosari Wetan, staff yang menangani pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji, serta calon jemaah haji yang melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan.

c. Dokumentasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Dokumentasi memiliki arti pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Selain itu juga diartikan sebagai pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, foto, kutipan, dan bahan referensi lainnya).²² jadi, Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, memilih bukti serta keterangan untuk mendapatkan dan melengkapi informasi dari arsip ataupun dokumen dari pihak tertentu. Penelitian ini memerlukan dokumentasi berupa dokumen pemeriksaan kesehatan, dokumentasi pelaksanaan pemeriksaan kesehatan, dokumentasi wawancara calon jemaah haji, dan data lain yang diperlukan untuk melengkapi data.

²¹ Raihan., *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Universitas Islam Jakarta, 2017) hlm. 106.

²²Kamus Besar Bahasa Indonesia versi 5 daring., *dokumentasi*, <http://github.com/yukuku/kbbi4> diakses pada 25 Juli 2022, pukul 12.34 WIB.

4. Teknik Keabsahan data

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua jenis triangulasi. Triangulasi yang digunakan yaitu berupa triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, misalnya pengamatan langsung dan wawancara lapangan, yang digunakan untuk menguji kepercayaan data tentang optimalisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan bagi calon jemaah haji. Maka pengumpulan dan pengujian data dilakukan pada calon jemaah haji yang mendapatkan layanan pemeriksaan kesehatan untuk calon jemaah haji. Data dari kedua sumber tersebut dideskripsikan dan dikategorisasikan, mana yang memiliki kesamaan sama, dan mana yang berbeda, serta mana yang spesifik dari kedua sumber data tersebut.

b. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk menguji kredibilitas data berdasarkan waktu. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.²³

5. Teknik Analisis data

Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis mendalam atau *indepth analysis*, yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena

²³ Sugiyono., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) hlm. 274.

metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya.²⁴ Analisis berarti mengolah data, mengorganisir data, memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil, mencari pola dan tema-tema yang sama. Analisis dan penafsiran selalu berjalan bersamaan.²⁵ Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data milik Miles dan Huberman, yang mana dalam tahapannya, Miles dan Huberman menyebutkan ada 3 langkah yang dapat dilakukan untuk menganalisis data dalam penelitian kualitatif yaitu:²⁶

a. Reduksi Data

Mereduksi yaitu memilih, merangkum, mengkodekan, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat bagian dan menulis memo. Kegiatan yang dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung sampai laporan tersusun dengan lengkap.

b. Penyajian Data

Penyajian data Merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dengan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data berbentuk teks naratif yang diubah menjadi berbagai macam bentuk yang disusun berupa uraian singkat, bagan dan sejenisnya yang dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun untuk memahami apa yang terjadi, sehingga peneliti dapat mengetahui apa yang terjadi untuk menarik kesimpulan.

c. Penarikan kesimpulan

Dalam tahap ini dilakukan pengambilan kesimpulan dari data yang telah didapatkan pada hasil penelitian. Proses verifikasi meliputi tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran, kekokohan dan kecocokan yang merupakan bagian dari validitas. Kesimpulan dari hasil

²⁴ Sandu Siyoto., dkk. *Dasar Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015) hlm. 28.

²⁵ R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: Gramedia, 2010) hlm. 120.

²⁶ Salim dan Syahrums., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Citapustaka Media, 2012) hlm. 147-150.

penelitian diharapkan dapat memberi jawaban atas rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan memiliki fungsi yaitu untuk menyatakan garis besar dari masing-masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunan. Sehingga terhindar dari kesalahan ketika menyajikan sebuah pembahasan mengenai permasalahan dalam penelitian ini, sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut:

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, kata pengantar, perembahan skripsi, motto, abstrak, dan daftar isi.

Bagian isi yang terdiri dari lima bab, yaitu.

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini berisi pendahuluan yang menguraikan secara spesifik tentang gambaran umum dari latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka atas penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Kerangka Teori

Pada bab ini berisi kerangka teori yang berkaitan dengan variabel penelitian. Pada bab ini mengkaji teori-teori yang berkaitan dengan optimalisasi pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji. Optimalisasi pelayanan kesehatan didalamnya mengkaji tentang definisi optimalisasi, indikator optimalisasi, manfaat optimalisasi, definisi pelayanan kesehatan, jenis pelayanan kesehatan, definisi istithaah kesehatan, definisi jemaah haji.

BAB III : Profil Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan dan Data calon jemaah haji.

Pada bab ini berisi gambaran pelaksanaan pelayanan kesehatan, dan data calon jemaah haji pada Puskesmas Tlogosari Wetan yang mengikuti pemeriksaan kesehatan.

BAB IV : Hasil Analisis Data

Pada bab ini berisi analisis dan uraian dari hasil pembahasan mengenai optimalisasi pelayanan kesehatan calon jemaah haji yang pada Puskesmas Tlogosari Wetan dalam melayani kesehatan bagi calon jemaah haji.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, yang meliputi saran, keterbatasan penelitian, penutup, daftar pustaka, draft wawancara, dan lampiran lainnya yang berkaitan dengan penelitian, serta riwayat hidup penulis.

BAB II

OPTIMALISASI PELAYANAN DAN ISTITHA'AH KESEHATAN JEMAAH HAJI

A. Optimalisasi

1. Definisi Optimalisasi

Optimalisasi merupakan cara yang dilakukan untuk meningkatkan suatu kinerja yang baik agar dalam proses pelayanan dapat dikembangkan lebih baik lagi dan mendapatkan hasil yang baik juga, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Optimal yaitu terbaik, tinggi, dan paling menguntungkan. Optimalisasi adalah upaya pengoptimalan yang dilakukan agar proses, cara, dan perbuatan yang dilakukan dapat menjadikannya lebih baik.²⁷ Sedangkan Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia yang disusun oleh W.J.S. Poerwadarminta, optimalisasi adalah suatu proses meninggikan atau meningkatkan ketercapaian dari suatu tujuan yang diharapkan agar sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan dengan mencari solusi yang terbaik agar proses pencapaian hasil dilakukan secara efektif dan efisien.²⁸ Definisi yang sama juga dikemukakan oleh Winardi, yang menyebutkan bahwa optimalisasi adalah sebuah ukuran yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dari kegiatan yang dilaksanakan agar tercapai suatu tujuan dan target yang diinginkan.²⁹ Makna dari optimalisasi yaitu suatu cara, proses, ataupun tindakan yang dilakukan agar menjadi lebih baik dan sempurna, efektif maupun fungsional.

Optimalisasi dilakukan agar kinerja yang dilakukan dapat menjadi efektif, efisien, dan fungsional untuk kedepannya, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), arti dari efektif yaitu memiliki efek (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) dapat membawa hasil yang lebih baik lagi bagi suatu organisasi guna mencapai tujuan dan harapan yang diinginkan. Arti

²⁷KBBI versi 5 daring, *pengertian optimalisasi*. <http://github.com/yukuku/kbbi4> diakses pada 30 Juni 2022, pukul 17.40 WIB.

²⁸ W.J.S. Poerwadarminta., "*Kamus Umum Bahasa Indonesia*", (Jakarta: Balai Pustaka, 1997), hlm. 753.

²⁹ Winardi., *Pengantar Manajemen Penjualan*. (Bandung: PT. Citra Aditya, 1999) hlm. 363.

dari Efisien menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat atau menghasilkan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu tenaga maupun biaya, sehingga hasil yang diperoleh dapat berjalan dengan baik dan memperoleh hasil yang maksimal. Arti dari fungsional menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu dilihat dari segi fungsi, yang mana optimalisasi dilakukan agar memiliki fungsi yang beraneka ragam tergantung situasi dan kondisi dari suatu organisasi agar mampu menjalankan fungsinya dengan baik.³⁰

2. Elemen Optimalisasi

Optimalisasi membutuhkan suatu usaha yang optimal agar proses optimalisasi dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal, maka dari itu diperlukan indikator atau aturan yang melandasi optimalisasi, terdapat 3 (tiga) elemen dalam melakukan optimalisasi yaitu: tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Tujuan dari optimalisasi berbentuk maksimisasi atau minimisasi, bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, maupun penerimaan, bentuk minimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, serta jarak. Alternatif keputusan dilakukan untuk pengambilan keputusan yang dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan sumber daya terbatas yang dimiliki untuk mengambil keputusan agar mencapai suatu tujuan. Sumber daya yang dibatasi merupakan suatu pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, agar proses optimalisasi memperoleh hasil yang baik.³¹

Dalam hal pelayanan pemeriksaan kesehatan dapat dikatakan optimal apabila seluruh instrumen dalam melakukan pelayanan pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji sudah memberikan pelayanan kesehatan yang seharusnya diberikan kepada jemaah dan juga tidak ada permasalahan lagi

³⁰ KBBI versi 5 daring, pengertian efektif, efisien, dan fungsional. <http://github.com/yukuku/kbbi4> diakses pada 5 Juli 2022, pukul 14.18 WIB.

³¹ Machfud Sidik., *Optimalisasi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah*, 2001. Artikel hlm. 8.

bagi jamaah haji sehingga semua berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan. Untuk bisa optimal dalam melakukan pelayanan pemeriksaan kesehatan, petugas diharapkan mengecek dan memeriksa ulang kesehatan masing-masing jamaah haji mulai sebelum berangkat dan setelah pulang dari tanah suci.

3. Manfaat Optimalisasi

Optimalisasi sangat penting kegunaannya agar kinerja yang dilakukan menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak, Manfaat Optimalisasi antara lain: menentukan tujuan, mengatasi masalah, serta mengambil keputusan dengan tepat. Menentukan tujuan, yang dimaksud adalah dengan memberikan arahan atau panduan kepada para petugas kesehatan di lingkup puskesmas mulai dari tingkatan paling bawah hingga paling atas agar mengetahui dengan jelas apa yang ingin dicapai perusahaan dalam mengalokasikan sumber daya yang dimiliki secara efektif.³² Mengatasi masalah, yang dimaksud adalah apabila terdapat masalah yang muncul dapat diselesaikan dengan memanfaatkan dan memaksimalkan apa yang bisa dilakukan dan apa yang dipunya.³³ Mengambil keputusan dengan cepat, yang dimaksud dalam hal ini adalah apabila perusahaan mendapatkan informasi penting yang didapat melalui optimalisasi terkait sebuah masalah, dapat dimanfaatkan untuk mengambil keputusan dengan cepat, agar masalah dapat teratasi dengan baik dan cepat, dengan begitu masalah yang menghambat dapat segera diatasi dengan baik.³⁴ Dapat diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada lembaga tersebut agar optimal.

³² Agita Natalia., *Ini Cara Menentukan Tujuan Perusahaan, Visi, dan Misi*. 2020. <https://ajaib.co.id/ini-cara-menentukan-tujuan-perusahaan-visi-dan-misi/> diakses pada 3 Juli 2022, pukul 14.14 WIB.

³³ Info publik., *Apa Itu Optimalisasi, Tujuan, dan Manfaatnya*, 2021., <https://pelayananpublik.id/2021/08/19/apa-itu-optimalisasi-tujuan-dan-manfaatnya/> diakses pada tanggal 7 Juli 2022, pukul 15.30 WIB.

³⁴ Tim Editor., *Optimalisasi adalah? Pengertian, manfaat, dan contoh optimalisasi*, 2020. <https://www.kbbi.divedigital.id/2020/09/apa-itu-optimalisasi-pengertian-manfaat.html> diakses pada 15 Juni 2022, Pukul 10.04 WIB.

B. Pelayanan kesehatan

1. Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan rangkaian pelayanan kesehatan yang memiliki sifat keberlanjutan dan menyeluruh dengan melaksanakan proses pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan pemeliharaan kesehatan terhadap jemaah haji sesuai standar agar jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji yang sebaik-baiknya.³⁵ Pelayanan kesehatan yaitu suatu upaya kesehatan yang dilakukan untuk meningkatkan kondisi jemaah secara jasmani dan rohani yaitu dalam bentuk kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan kepada jemaah haji pada seluruh tahap penyelenggaraan ibadah haji.³⁶ Seperti memberikan pelayanan dalam hal kesehatan yaitu pemberian vaksinasi sebelum jemaah diberangkatkan ke tanah suci, pemeriksaan dan pengecekan kesehatan jemaah haji secara berkala terutama pada saat sebelum keberangkatan, dan selama menjalankan ibadah haji, agar tidak terkena penyakit atau virus.

Menurut Soekidjo Notoatmodjo, pelayanan kesehatan adalah sarana yang di gunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dari suatu instansi kepada masyarakat.³⁷ Jika pelayanan kesehatan yang diberikan kepada calon jemaah haji ini memuaskan, maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan berhasil atau baik dalam melayani calon jemaah haji, namun jika sebaliknya maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk dan dapat memberikan kesan yang negatif kepada para calon jemaah haji, dengan kata lain Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk lebih meningkatkan kondisi kesehatan, menjaga kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta mengontrol kesehatan pada masing-masing calon jemaah haji. Hal tersebut merupakan sub sistem dari layanan kesehatan yang tujuan utamanya yaitu promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

³⁵ Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 442/MENKES/SK/VI/2009 tentang *penyelenggaraan kesehatan Haji Indonesia.*, hlm. 13.

³⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.62 Tahun 2016 tentang *Penyelenggaraan Kesehatan Haji*, pasal 1 ayat 4.

³⁷ Soekidjo Notoatmodjo, *Promosi Kesehatan*, (Jakarta: PT. Renika Cipta, 2010) hlm. 5.

Pelayanan kesehatan yang baik adalah yang diharapkan oleh semua calon jemaah haji, ciri pelayanan kesehatan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada jemaah, sesuai dengan standar pelayanan yaitu memiliki petugas yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai,³⁸ tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai dalam menjalankan ibadah haji, tidak terdapat unsur diskriminasi yang membedakan antara jemaah laki-laki maupun jemaah perempuan, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada setiap jemaah.³⁹

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 (petugas) yang melayani jemaah harus memiliki kemampuan melayani jemaah secara tepat dan cepat, disamping itu karyawan harus sopan santun, pintar berkomunikasi dan bertanggung jawab penuh terhadap jemaahnya. Kedua, pelayanan yang baik harus diikuti dengan sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi dengan teknologi terbaru, serta didukung oleh karyawan yang memiliki integritas dalam pekerjaannya. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam melayanai pelanggan atau jemaah sesuai dengan *SOP*, serta kualitas *SDM* pegawainya yang berkualitas pada bidangnya.⁴⁰

³⁸ Kasmir., *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005) hlm. 9.

³⁹ Siti Zulaikha., *Optimalisasi Pelayanan Haji Terhadap Jemaah Perempuan*, IAIN Metro, (Jurnal MULTAZAM Vol.1 No.1 Juni 2021.) hlm. 12.

⁴⁰ Kasmir., *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005) hlm. 14.

2. Jenis Pelayanan Kesehatan

Menurut Soekidjo Notoatmojo, pelayanan kesehatan dibagi menjadi 2 (dua) jenis, Pelayanan preventif, promotif, rehabilitatif. Pelayanan kesehatan preventif dan promotif adalah pelayanan bagi masyarakat yang sehat, agar selalu sehat dan semakin meningkat kesehatannya. Sedangkan rehabilitatif yaitu pelayanan kepada masyarakat yang sakit, agar dapat sembuh dari penyakitnya, dan menjadi pulih kesehatannya. Dalam prinsipnya yaitu tidak bertentangan dengan upaya pembinaan, pelayanan dan perlindungan kesehatan jemaah haji. Agar upaya tersebut dapat terlaksana dengan baik, maka diperlukan persiapan sumber daya kesehatan yang baik dan tepat pula. Salah satu sumber daya kesehatan yang harus dipersiapkan yaitu sumber daya manusia di bidang kesehatan yang memiliki pengaruh yang cukup besar dalam melayani para jemaah haji mulai dari tanah air hingga tiba di Arab Saudi begitu juga sebaliknya.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan terdiri dari administrasi kesehatan di daerah seperti pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan haji dan setelah kepulangan haji. Dengan demikian, sebelum keberangkatan ke tanah suci, para jemaah haji memeriksakan kesehatannya ke unit pelayanan pemeriksa kesehatan haji di daerah yang meliputi

a. Pelayanan kesehatan pertama di Puskesmas

Pemeriksaan kesehatan pertama dilaksanakan oleh tim pemeriksa kesehatan pertamadi Puskesmas yang ditunjuk untuk melayani pemeriksaan kesehatan masing-masing calon jemaah haji. Pada pemeriksaan pertama inilah para jemaah haji diperiksa dan ditentukan penyakitnya. Jika hasil pemeriksaan memiliki resiko tinggi, maka akan dilakukan peningkatan kesehatan agar penyakitnya dapat ditangani dan dikontrol dengan tepat, yaitu dengan dirujuk ke tahap kedua untuk pemeriksaan kesehatan lebih lanjut.

b. Pelayanan kesehatan kedua di Rumah Sakit (Rujukan)

Pemeriksaan kesehatan Kedua dilaksanakan oleh tim pemeriksa kesehatan kedua (rujukan) pada rumah sakit yang ditunjuk. Pemeriksaan

kedua ini merupakan pemeriksaan rujukan dari pemeriksaan pertama untuk orang-orang yang memiliki penyakit berisiko tinggi, seperti ginjal, hipertensi, diabetes, dan penyakit jantung koroner. Saat ini juga diberikan vaksinasi meningitis meningokokus dan influenza. Tim pemeriksa kesehatan kemudian menerbitkan Surat Keterangan kesehatan Jemaah Haji dan dicatat dalam Buku Kesehatan Jemaah Haji yang akan menjadi salah satu dokumen kesehatan yang akan di periksa oleh petugas di Embarkasi haji

c. Pelayanan kesehatan di Embarkasi dan Debarkasi

Pemeriksaan kesehatan pada saat kedatangan di embarkasi haji meliputi Pemeriksaan dokumen kesehatan (Buku Kesehatan Jemaah Haji, dan surat keterangan imunisasi Meningitis /ICV), Pemeriksaan kesehatan jemaah haji, rujukan jemaah haji sakit ke Rumah Sakit rujukan embarkasi, Rujukan rumah sakit untuk jemaah haji juga diberlakukan pada jemaah usia lanjut (60 tahun lebih) atau jemaah hamil yang belum memeriksakan kesehatannya pada Pemeriksaan Kesehatan Kedua di Rumah Sakit serta jemaah yang belum mendapat imunisasi meningitis.

Poliklinik Embarkasi dan Debarkasi bagi jemaah haji sakit atau konsultasi kesehatan pada saat tiba di embarkasi/debarkasi. Rujukan dan Perawatan di Rumah Sakit bagi jemaah haji sakit yang dirujuk oleh PPIH Bidang Kesehatan Embarkasi/Debarkasi. Rujukan ke daerah tempat tinggal bagi jemaah haji sakit yang dirujuk oleh PPIH bidang Kesehatan Embarkasi/Debarkasi. Pemeriksaan kesehatan jemaah haji saat kepulangan (debarkasi). Pemberian alert card K3JH kepada setiap jemaah haji.

d. Pelayanan kesehatan di Arab Saudi

Pelayanan kesehatan jemaah haji di Arab Saudi terdiri dari pelayanan kesehatan di BPHI Sektor dan BPHI daerah kerja Makkah madinah dan jeddah, serta perawatan rujukan ke Rumah Sakit Arab Saudi. Pelayanan penunjang kesehatan, yaitu pelayanan kesehatan gigi,

pemeriksaan laboratorium dasar dan pelayanan dietasi atau ahli gizi. Pelayanan kesehatan pencegahan dan pengendalian penyakit dengan mengarahkan sanitasi katering, sanitasi pondokan, penyuluhan pencegahan, pemantauan jemaah haji sakit di Rumah Sakit Arab Saudi, penyelesaian administrasi jemaah haji yang meninggal, pemeriksaan, pencegahan dan penanggulangan Kejadian Luar Biasa.⁴¹

3. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan merupakan bagian terpenting dalam setiap aktivitas penyedia barang dan jasa, pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat, karena masyarakat langsung yang menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Jika sesuai dengan harapan konsumen, berarti dapat dikategorikan memuaskan, sementara jika melebihi harapan konsumen, maka dapat dikatakan sangat memuaskan.

Kualitas pelayanan akan langsung berdampak pada citra perusahaan. Secara tidak langsung, hal ini juga dapat menjadi sarana promosi perusahaan. Orang yang menggunakan produk dan layanan perusahaan akan merasa puas dengan pelayanan, dan kemungkinan besar akan melakukan repeat order. Kualitas pelayanan tidak hanya kegiatan diawal pelayanan saja, namun termasuk juga kegiatan after sales atau setelah merasakan pelayanan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, arti dari kualitas yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf yang meliputi kepandaian, kecakapan, dsb atau mutu. Sedangkan pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata layan, yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.⁴²

⁴¹ Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 442/MENKES/SK/VI/2009 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*. hlm 13-16.

⁴² KBBI versi 5 daring, pengertian kualitas dan pelayanan. <http://github.com/yukuku/kbbi4> diakses pada 7 September 2022, pukul 14.18 WIB.

Menurut Kotler, kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan atau jemaah merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai suatu keberhasilan.⁴³ Sedangkan istilah lain terkait kualitas pelayanan menurut Suwirthi dalam Anwar yaitu kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.⁴⁴

Setelah memahami pengertian kualitas pelayanan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan penerima pelayanan ditentukan oleh sejauh mana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan bergerak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh pemberi pelayanan, dipadukan dengan perilaku dan sikap yang mendukung nilai-nilai moralitas dan etika pelayanan, serta memiliki tanggung jawab dan profesionalisme yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Kualitas pelayanan memiliki dimensi, dimana dimensi tersebut termasuk dalam unsur dari temuan teori kualitas pelayanan. Dengan dimensi ini dapat digunakan untuk mengetahui jarak antara ekspektasi jemaah dengan harapan jemaah terhadap layanan yang diterima. Dimensi kepuasan pelayanan menurut Parasuraman terbagi menjadi lima aspek, yang meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*⁴⁵.

⁴³ Kotler, Philip. *Marketing Management*. Edisi Milenium. (Prentice Hall Intl, Inc New Jersey. 2000.) hlm. 25.

⁴⁴ Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2002.) hlm 84.

⁴⁵ A. Parasuraman, dkk. "SERVQUAL: A Multiple Item-Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no.1 (Spring 1988), hlm 23-29.

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu meliputi Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personal.
- b. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- d. *Assurance* (Jaminan) yaitu meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dan mereka serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
- e. *Emphaty* (Empati) yaitu kemampuan untuk peduli, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Pada penelitian ini menggunakan Alat ukur berupa skala likert, yang mana pada skala ini dilakukan untuk mengukur data yang bersifat kualitatif. Data tersebut diperoleh guna mengetahui pendapat, persepsi, ataupun sikap seseorang terhadap sebuah fenomena yang terjadi. Ciri khas yang mudah dilihat dari skala likert adalah adanya 5 pilihan yang akan dijawab oleh responden. Dari 5 gradasi jawaban tersebut, selanjutnya akan diolah dalam bentuk persentase sebagai penentu hasil penelitian, yaitu Sangat Senang (SS), Senang (S), Netral (N), Tidak Senang (TS), dan Sangat Tidak Senang (STS). Yang keemudian diberikan bobot pada jawaban dari sangat suka, hingga sangat tidak suka adalah 5, 4, 3, 2, dan 1. Setelah jumlah dikalikan dengan bobot, barulah seluruhnya dijumlahkan. Sementara untuk mengetahui skor minimum menggunakan rumus jumlah responden x skor terendah. Dari perhitungan ini nantinya akan diperoleh interval penilaian. Langkah terakhir, untuk mengetahui kesimpulan dari hasil penelitian adalah dengan menghitung persentasenya. Rumus untuk mengetahui indeks dalam bentuk persen adalah total skor dibagi total skor maksimum dikali.⁴⁶

⁴⁶ Tim editor, <https://serviceaciogja.pro/skala-likert/> diakses pada 21 September 2022 Pukul 22.43 WIB.

4. Standar Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan maupun kelompok. Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi terkait bersama dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan, memelihara, dan memulihkan kesehatan masyarakat, yang meliputi pelayanan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Dalam arti lain upaya tersebut dilakukan oleh lembaga-lembaga yang memberikan pengobatan kepada seseorang yang sakit.⁴⁷

Pelayanan kesehatan memiliki standar yang digunakan untuk mengatur jalannya organisasi, standar pelayanan kesehatan diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, yang mana dalam standar ini harus sesuai dengan yang ada di dalam peraturan menteri kesehatan. Pada pasal 1 menyebutkan bahwa "Standar Pelayanan Minimal di bidang Kesehatan atau SPM merupakan acuan bagi pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak didapat oleh seluruh warga secara minimal."⁴⁸ Pemerintah memiliki tanggungjawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai kebutuhan dasar, maka setiap individu bertanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggungjawabnya, jadi pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggungjawab setiap warga negara.

Bagian penting dari suatu pelayanan kesehatan adalah tersedia dan dipatuhinya standar, karena pelayanan kesehatan yang bermutu adalah bila

⁴⁷ Sri Praptianingsih, kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di rumah sakit, (Jakarta: PT R aja Grafindo Persada, 2007), hlm. 19.

⁴⁸ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Hlm 3.

pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar yang ada. Umumnya petugas banyak menemui variasi pelaksanaan pelayanan kesehatan. Dalam penjaminan mutu pelayanan kesehatan maka standar yang digunakan ini untuk dijadikan variasi yang ada dengan seminimal mungkin.⁴⁹

Untuk mengetahui standar pelayanan kesehatan, maka harus melihat pada standar pelayanan kesehatan yang harus dimiliki oleh pemberi pelayanan kesehatan dalam hal ini penyedia layanan kesehatan seperti puskesmas atau rumah sakit dan dari tenaga kesehatan itu sendiri seperti dokter, perawat, apoteker, sarana prasarana dan lain sebagainya. Pelayanan kesehatan seperti pada puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya yaitu merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai macam aspek yang saling terkait, saling tergantung, saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Standar pelayanan kesehatan yang baik terdiri dari 3 (tiga) aspek yang harus dimiliki yaitu adanya masukan (input), proses yang dilakukan, dan hasil yang dicapai (outcome).⁵⁰

1. Masukan (input)

Pada tahap ini yang dimaksud input adalah meliputi sarana fisik, perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen keuangan, serta sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di puskesmas dan rumah sakit. Beberapa aspek penting yang harus mendapat perhatian dalam hal ini adalah kejujuran, efektivitas, serta kuantitas dan kualitas dari masukan yang ada. Pelayanan kesehatan yang baik memerlukan dukungan input yang bermutu yaitu sumber daya yang ada perlu diorganisasikan dan dikelola sesuai dengan undang-undang dan prosedur kerja yang berlaku, dalam hal ini yaitu memiliki tenaga kesehatan yang memiliki integritas bekerja dengan baik dan profesional.

⁴⁹ Bustami, Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. (Jakarta:Erlangga, 2011), hlm. 21.

⁵⁰ Indra Bastian Suryono, Penyelesaian Sengketa Kesehatan, (Bandung:salemba Medika, 2011) hlm 182-183.

2. Proses yang dilakukan

Proses adalah semua kegiatan atau aktivitas dari seluruh karyawan dan tenaga profesi dalam interaksinya kepada pelanggan, baik tidaknya proses yang dilakukan pada puskesmas atau rumah sakit ini dapat diukur dari relevan atau tidaknya proses yang diterima oleh pelanggan dalam hal ini pasien, efektif atau tidaknya proses yang dilakukan, dan mutu proses yang dilakukan. Variabel proses merupakan pendekatan langsung terhadap pelayanan kesehatan semakin patuh petugas atau tenaga kesehatan terhadap standar pelayanan kesehatan, maka semakin baik pula standar pelayanan kesehatan yang dimiliki.

3. Hasil yang dicapai (outcome)

Hasil pada tahap ini merupakan tindak lanjut dari pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien, apakah pelayanan kesehatan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ada atau tidak, dapat dilihat dari hasil pengobatan atau penanganan yang diberikan kepada pasien, dan apakah pasien tersebut melihat aspek dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut.

5. Indikator Pelayanan Kesehatan

Indikator adalah karakteristik yang dapat diukur dan dapat dipakai untuk menentukan keterkaitan dengan standar, oleh karena itu, indikator dimaksudkan untuk mengukur ketercapaian suatu standar pelayanan yang telah ditetapkan.⁵¹ Indikator tersebut terdiri dari:

1. Indikator persyaratan minimal

Pada indikator ini merujuk pada tercapai atau tidaknya standar masukan, standar lingkungan, dan standar proses yang mempengaruhi indikator.

2. Indikator penampilan minimal

Pada indikator ini yaitu sebuah tolak ukur yang berhubungan dengan keluaran atau hasil dari suatu pelayanan kesehatan.

⁵¹ Bustami, Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. (Jakarta:Erlangga, 2011), hlm. 28.

C. Istitha'ah Kesehatan Jemaah Haji.

Pelaksanaan istitha'ah kesehatan jemaah haji sudah diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 15 Tahun 2016 yang menjelaskan tahapan atau upaya melalui pemeriksaan dan pembinaan kesehatan kepada jemaah haji untuk mencapai istitha'ah. Makna Istitha'ah menurut bahasa (etimologi), yaitu suatu kemampuan dan kesanggupan dalam menindaklanjuti sesuatu. Sementara menurut istilah, pengertian istitha'ah adalah kemampuan fisik, kemampuan finansial, dan kemampuan ketika calon jemaah hendak menunaikan ibadah haji atau umrah.⁵² Istitha'ah adalah kemampuan atau kesanggupan fisik, biaya, dan keamanan dalam melakukan perjalanan ke tanah suci sehubungan dengan ibadah haji.⁵³ Sedangkan menurut Fatwa MUI (Majelis Ulama Indonesia) salah satu aspek yang dapat dikatakan bahwa seseorang itu istitha'ah dalam melaksanakan ibadah haji yaitu apabila jasmani, rohani, dan pembekalan yang memungkinkan untuk menunaikan ibadah haji tanpa meninggalkan kewajiban kepada keluarga.⁵⁴

Kesehatan adalah modal utama dalam melaksanakan ibadah haji yaitu sehat secara lahir dan batin (istitha'ah), apabila kondisi kesehatan tidak memadai, maka proses ritual ibadah haji menjadi tidak maksimal dalam pelaksanaannya. Menurut Fatwa MUI (Majelis Ulama Indonesia) Kesehatan adalah kekuatan jasmani, rohani, dan sosial yang dimiliki oleh manusia sebagai anugerah dari Allah SWT yang harus kita syukuri dengan mengamalkan tuntunan-Nya, dan memelihara serta mengembangkan kesehatan itu sendiri agar selalu sehat.⁵⁵ Kesehatan dan kemampuan fisik yang prima atau bugar merupakan hal-hal penting yang harus dipenuhi untuk dapat melaksanakan serangkaian aktivitas ibadah haji dengan baik dan sempurna. Pengertian sehat adalah sehat secara jasmani, mental, dan sosial, sehingga tidak hanya bebas dari

⁵² Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Keputusan Mudzakarah Perhajian Indonesia, (Jakarta: 2015) hlm. 10.

⁵³ Ahmad Kartono., *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazhab*, (Jakarta: Pustaka Cendekia muda, 2016) hlm. 16.

⁵⁴ Asrorun Ni'am Sholeh., *Istithaah Kesehatan Dlaam Perspektif Fatwa MUI*, (Jakarta: Bidakara, 2017) hlm. 9.

⁵⁵ Majelis Ulama Indonesia., *Musyawahar Nasional Ulama*, Tahun 1983.

peenyakit dan cacat semata.⁵⁶ Jadi pengertian dari kesehatan adalah suatu kondisi dimana seseorang terbebas dari penyakit dan ketidakmampuan yang membuatnya benar-benar sehat secara jasmani, rohani, dan sosial karena mendapat nikmat mulia dari Allah SWT.

Upaya pemeriksaan dan pembinaan dalam rangka mencapai istitha'ah untuk kesehatan para jemaah haji yang dilakukan melalui pemeriksaan kesehatan dan pengarahan untuk merencanakan syarat-syarat berhaji agar dapat menunaikan ibadah haji melalui mekanisme baku pada sarana pelayanan kesehatan berstandar yang dilakukan secara kontinum yaitu berkesinambungan, mencakup seluruh rentang waktu perjalanan ibadah haji dan tingkat pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan dasar, profesional terlatih, serta rujukan di setiap lapisan layanan kesehatan dan komprehensif, seperti penanganan secara menyeluruh dengan melakukan pendekatan *five level prevention* yang meliputi *health promotion* atau promosi kesehatan, *spesific protection* atau perlindungan khusus, *early diagnosis an prompt treatment* atau diagnosis dini dan pengobatan yang cepat dan tepat, *disability limitation* atau pembatasan kecacatan, dan *rehabilitation* atau rehabilitasi.⁵⁷

Proses pemeriksaan dan pembinaan kesehatan haji menuju istitha'ah dimulai ketika calon jemaah haji mendaftarkan diri. Pemeriksaan dan pembinaan kesehatan haji pelaksanaannya dimulai dari puskesmas, klinik, atau rumah sakit di kabupaten atau kota menjadi tanggung jawab tim penyelenggara kesehatan haji kabupaten atau kota. Sedangkan pemeriksaan kesehatan tahap ketiga yang diadakan di embarkasi merupakan kewajiban tenaga kesehatan yang bergabung dalam Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan haji di puskesmas, klinik, dan rumahsakit di kabupaten atau kota dilakukan dengan mengikuti sistem pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

⁵⁶ Anasrul., *Sehat dan Mandiri dalam Berhaji dan Umrah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2012), cet. Ke-1, hlm. 42.

⁵⁷ Petunjuk Teknis Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016, hlm. 2.

Secara garis besar, Istitha'ah Kesehatan Jemaah Haji didefinisikan sebagai kemampuan jemaah haji menurut sudut pandang kesehatan yang meliputi fisik dan mental yang terukur dengan pemeriksaan dan pembinaan yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga jemaah haji dapat menjalankan ibadahnya sesuai dengan tuntunan agama islam.⁵⁸

D. Jemaah Haji.

1. Definisi Jemaah Haji

Jemaah adalah kata dalam bahasa arab yaitu *kompak* atau *bersama-sama*, ungkapan sholat berjamaah berarti memohon kepada Allah yang mengandung arti doa yang dilakukan secara bersama-sama di bawah pimpinan seorang imam. Jemaah juga berarti sekelompok manusia yang berkumpul dan terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama. Islam menganjurkan umat Islam untuk memupuk kekompakan dan kerjasama, yaitu sekelompok masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi muslim, yang berpegang teguh pada norma Islam, menegakkan prinsip tolong menolong untuk tegaknya kekuatan bersama demi mencapai tujuan yang sama.⁵⁹ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti jemaah haji adalah rombongan orang yang menunaikan ibadah haji (ke Mekkah). Jemaah haji yaitu setiap Warga Negara Indonesia yang telah mendaftar haji dan telah memenuhi berbagai macam persyaratan, serta sudah melunasi BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji)⁶⁰

Haji secara etimologis berasal dari qashdu (maksud, niat, menyengaja), sedangkan kata umrah berarti ziarah. Secara terminologis, haji adalah bermaksud (menyengaja) menuju Baitullah dengan cara dan waktu yang telah ditentukan.⁶¹ Haji merupakan rukun Islam yang kelima

⁵⁸ Petunjuk Teknis Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016, hlm. 3.

⁵⁹ Harun Nasution., *Ensiklopedia Islam Indonesia*, (Jakarta, Djembatan, 1992) hlm 486-487.

⁶⁰ *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*, (Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI: 2010) hlm. 9.

⁶¹ Gus Arifin., *Peta Perjalanan Haji dan Umrah; Panduan Lengkap dan Praktis Menjalankan Ibadah Haji dan Umrah Sejak dari Rumah Hingga kembali lagi*, edisi revisi (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2013), cet. Ke-6, hlm. 17.

yang ditujukan kepada seluruh umat Islam yang mampu meliputi fisik maupun materi, yang mana apabila ada seorang Muslim mampu untuk menunaikan haji namun dia tidak menunaikan haji sepanjang hidupnya maka dapat dikatakan bahwa islamnya tidak sempurna. Sebagai salah satu rukun islam, melaksanakan ibadah haji diwajibkan hanya satu kali seumur hidup bagi setiap umat muslim yang telah memenuhi syarat istitha'ah. Setiap Muslim akan melaksanakan berbagai macam rangkaian ritual mulai dari memakai ihram, thawaf, wukuf, mabit, dan lain sebagainya, dan juga yang berkaitan dengan larangan selama menjalankan ibadah haji.⁶² Hukum ibadah haji diwajibkan Allah kepada seluruh Umat muslim yang telah memenuhi syarat berhaji yaitu hanya dilakukan sekali seumur hidup, selanjutnya yang kedua kali dan seterusnya hukumnya sunah, dan waktu ibadah haji dilaksanakan dari tanggal 9 sampai 13 Dzulhujah.

Sesuai dengan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa jemaah haji adalah kumpulan umat muslim yang telah mendaftarkan diri dengan berbagai prasyarat yang telah ditetapkan untuk melakukan perjalanan ke Baitullah, serta mampu secara fisik maupun materi agar dapat melaksanakan rukun Islam kelima yang dikerjakan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan oleh Al-Qur'an dan hadits dengan harapan mendapatkan ridha Allah SWT

2. Klasifikasi Jemaah Haji

Ruang lingkup jemaah haji terdiri dari 5 kategori. *Pertama*, jemaah haji mandiri adalah jemaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji tanpa bergantung pada obat-obatan atau orang lain.

Kedua, jemaah haji observasi adalah jemaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan dari obat-obatan maupun alat pendukung.

⁶² Abdul Halim., *Ensiklopedia Haji dan Umroh*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002) hlm. 84.

Ketiga, jemaah haji pengawasan adalah jemaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan alat, obat-obatan serta orang lain.

Keempat, jemaah haji tunda adalah jemaah haji yang kondisi kesehatannya tidak memenuhi syarat untuk mengikuti rangkaian dalam beribadah haji.

Kelima, jemaah haji dengan resiko tinggi adalah jemaah haji yang memiliki resiko sakit atau bahkan meninggal ketika perjalanan haji, yang meliputi jemaah haji lansia, jemaah haji penyakit menular tertentu yang efeknya sangat berbahaya, jemaah wanita hamil, dan jemaah haji dengan ketidakmampuan tertentu seperti memiliki riwayat penyakit kronis atau penyakit tertentu lainnya.⁶³

⁶³ Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji, (Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI:2010), hlm 9-10.

BAB III
PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN DAN PELAYANAN
KESEHATAN CALON JEMAAH HAJI

A. Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang

3. Profil Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut dengan Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif pada wilayah kerjanya. Wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Wetan meliputi satu kecamatan dengan jumlah sekitar 100.722 jiwa..

Secara geografis, Puskesmas Tlogosari Wetan terletak pada daerah perkotaan dengan medan yang mudah dijangkau dengan kendaraan umum, dibangun pada tahun 1979 dengan luas tanah kurang lebih 6.550 meter dan mulai beroperasi pada tahun 1980 sampai sekarang, terletak dibagian timur Kota Semarang yang termasuk dalam wilayah Kelurahan Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Luas wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Wetan termasuk wilayah perkotaan dengan luas wilayah kurang lebih 28.926, yang terdiri dari 8 kelurahan membawahi 553 RT dan 83 RW. Puskesmas Tlogosari Wetan beralamat di jalan Soekarno Hatta nomer 6 kode pos 50192. Wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Wetan menaungi 8 Kelurahan diantaranya Tlogosari Wetan, Tlogomulyo, Pedurungan Lor, Pedurungan Tengah, Pedurungan Kidul, Penggaron Kidul, Plamongansari, dan Palebon.

Untuk tercapainya visi pembangunan kesehatan melalui puskesmas, puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, yang keduanya jika ditinjau dari sistem kesehatan nasional merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Upaya kesehatan tersebut dikelompokkan menjadi dua yakni,

Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama.⁶⁴

a. Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama

Kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi munculnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama meliputi bagian esensial dan pengembangan. Bagian esensial meliputi pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan keluarga, pelayanan gizi, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit. Kemudian bagian pengembangan meliputi, pelayanan kesehatan usia lanjut, pelayanan kesehatan jiwa, pelayanan usaha kesehatan sekolah.

b. Upaya kesehatan perorangan tingkat pertama

Kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, hal tersebut dilakukan dalam bentuk, rawat jalan, pelayanan gawat darurat, pelayanan persalinan normal, perawatan dirumah, dan rawat inap.

Dalam melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perorangan, puskesmas juga menyelenggarakan kegiatan, manajemen puskesmas, pelayanan kefarmasian, pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat, pelayanan Laboratorium, dan kunjungan keluarga. Untuk mewujudkan jangkauan perluasan wilayah kerja pelayanan kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan , maka Puskesmas perlu ditunjang dengan jaringan pelayanan puskesmas dan jejaring puskesmas. Jaringan pelayanan puskesmas terdiri atas Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling. Jejaring Puskesmas terdiri atas upaya kesehatan yang

⁶⁴ Wawancara kepala Tata Usaha Puskesmas Tlogosari Wetan (bapak Chaerudin). Rabu, 14 September 2022 pukul 11.39 WIB.

bersumberdaya dari masyarakat, Usaha Kesehatan Sekolah, Klinik, Apotek, dan Tempat Praktik Mandiri tenaga kesehatan.

Puskesmas Tlogosari Wetan dalam menjalankan fungsinya yaitu menyelenggarakan Sistem Informasi Puskesmas yang meliputi, Pencatatan dan Pelaporan kegiatan Puskesmas dan Jaringannya, Pencatatan dan Pelaporan Keuangan Puskesmas dan Jaringannya, Survei Lapangan, Laporan Lintas Sektoeral terkait, Laporan Jejaring Puskesmas di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang. Dalam menyelenggarakan Sistem Informasi Puskesmas , Puskesmas Tlogosari Wetan menyampaikan laporan kegiatan Puskesmas secara berkala kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Rumah sakit yang termasuk kedalam wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu Rumah Sakit Khusus (RSIA Plamongan Indah)

4. Visi Misi dan Motto Puskesmas Tlogosari Wetan

Visi Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu mewujudkan Puskesmas Tlogosari Wetan sebagai pusat pelayanan kesehatan prima di Kota Semarang.

Misi Puskesmas Tlogosari Wetan

- a. Pelayanan yang bermutu, proaktif, terjangkau, terintegrasi, dan paripurna.
- b. Puskesmas sebagai pusat informasi kesehatan dan pusat data kesehatan yang akurat dan *up to date*.
- c. Puskesmas sebagai pusat penggerak peran serta masyarakat
- d. Meningkatkan keterpaduan program melalui kerjasama lintas program dan lintas sektor yang kuat.

Motto Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu *ikhlas melayani dengan salam, senyum, sapa dan santun*.

5. Struktur Organisasi Puskesmas Tlogosari Wetan

Bagi sebuah organisasi memiliki suatu struktur organisasi adalah hal yang umum, karena menaungi terlaksananya pekerjaan dalam suatu

organisasi, yang mana dalam struktur ini terdapat pembagian kerja, fungsi atau kegiatan kegiatan yang membangun jalannya sebuah organisasi tersebut. Susunan struktur organisasi Puskesmas Tlogosari Wetan sebagai berikut:

Kepala Puskesmas : dr. Veronika Melita Kurniawati

Kepala Tata Usaha : Chairudin

Penanggungjawab UKM EKKM : drg. Yuniar Isnaeni, MH. Kes

Koordinator KIA : Suhartini, S.Tr.Keb

Koordinator P2P : Novik

Koordinator Gizi : Sumarti, Am. Gz

Koordinator Kesling : Anisa Imadul Bilad, SKM

Koordinator Promkes : Asri Diah Wigati, SKM

Koordinator Perkesmas : Rina Kurniawati, A.Md.Kep.

Penanggungjawab UKM Pengembangan : dr. Sulistyowati

Koordinator Lansia : Sri Sumirnowati, Amd.Keb.

Koordinator Kesorga : Ega Carolina, Amd.

Koordinator Kestrad : Jerwati, Amd.F

Penanggungjawab UKPKL : dr. Mutiaranika Sekarwangi

Koordinator Pendaftaran : Riski Nur Hasanah, Amd

Koordinator R. Kes Ibu & KB : Ayu Prameswari, S.ST

Koordinator R. Kes Anak : Indah Purnama Sari, Amd.Keb

Koordinator R. PX Umum : dr. Mutiaranika Sekarwangi

Koordinator R. PX Gigi : Retno Dumilah, Amd.K.G

Koordinator R. Laborat : Siti Munawaroh, Amd

Koordinator R. Farmasi : Dwi Mindiarti, S.Farm. Apt

Penanggungjawab JPPJP : Asri Diah Wigati, SKM

DPP & Klinik : Siti Mukhairroh, A.Mk

PMB : Christina Shinta Dewi, Amd.Keb

Pustu Kekancan : Farida Restiyorini, STr.Keb

Pustu Pedurungan Kidul : Raden Rara Rini Pancasari

Pustu Plamongansari : Retno Dumilah, Amd.K.G

Penanggungjawab BPP : Laila Kodarijah, Amd.KG

Keselamatan dan Keamanan : Lindawati, SKM

Pengelolaan B3 : Anisa Imadul Bilad, SKM

Kedaruratan : Nurul Puspasari, A.Mk

Kebakaran : Waluyo

Peralatan : Dwi Mindiarti, S.Farm, Apt

Sistem Utilitas : Lindawati, SKM

Diklat : Chairudin

Penanggungjawab PKM: Indah Purnama Sari, Amd.

Koordinator PM : Indah Purnama Sari, Amd.Keb

Koordinator KP : dr. Ave Marya Pamilih

Koordinator AI : dr. Sulistyowati

Koordinator K3 & MFK : Lindawati, SKM.

Koordinator PPI : dr. Mutiaranika Sekarwangi

Sumber daya manusia Puskesmas terdiri atas Tenaga Kesehatan dan Tenaga non Kesehatan. Jenis dan jumlah Tenaga Kesehatan dan tenaga non kesehatan dihitung berdasarkan Analisis Beban Kerja (ABK), dengan mempertimbangkan jumlah pelayanan yang diselenggarakan, jumlah penduduk dan persebarannya, karakteristik wilayah kerja, luas wilayah kerja dan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan. Jenis Tenaga Kesehatan paling sedikit terdiri atas dokter atau dokter layanan primer, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, ahli teknologi laboratorium medik, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian. Tenaga non kesehatan harus dapat mendukung kegiatan ketatausahaan, administrasi keuangan, sistem informasi, dan kegiatan operasional lain di Puskesmas.

B. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Calon Jemaah Haji.

Puskesmas Tlogosari Wetan disamping memberikan pelayanan kesehatan secara umum kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan kesehatan kepada calon jemaah haji yang akan berangkat haji dengan melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala kepada calon jemaah haji

pada tahun berjalan, dengan menerapkan upaya promotif dan preventif yang dilakukan dengan tujuan agar kesehatan para calon jemaah haji dapat dipantau secara terus menerus mulai sebelum keberangkatan ke tanah suci Mekkah Madinah hingga setibanya kembali di tanah air. Pada rentang tahun 2020 hingga 2021 pemeriksaan kesehatan untuk calon jemaah haji ditiadakan karena adanya pandemi covid-19 yang melanda seluruh dunia masih tinggi.

Jadwal Pelaksanaan pelayanan pemeriksa kesehatan di Puskesmas Tlogosari untuk calon jemaah haji mulai dilaksanakan dua bulan sebelum keberangkatan, pada tahun 2022 pemeriksaan kesehatan diadakan pada bulan maret hingga april, yang dalam pelaksanaannya tentunya sesuai dengan protokol kesehatan, total calon jemaah haji yang perika di Puskesmas Tlogosari Wetan berjumlah total 215 orang jemaah, yang meninggal dunia ada 1 orang jemaah dengan gejala sakit lambung. Pada pemeriksaan kesehatan ini dalam sehari dibatasi 30 calon jemaah haji per hari agar tidak terjadi kerumunan, waktunyapun dimulai dari pukul 07.30 WIB hingga pukul 12.00 WIB yang dimulai pada tanggal 11 April 2022 dan diperkirakan 2 minggu selesai. Berdasarkan wawancara dengan Kepala puskesmas, Calon Jemaah Haji memang kebanyakan dari puskesmas ini.⁶⁵

Jemaah haji tahun rencana keberangkatan 2020 mulai diperiksa kesehatannya atau general check up oleh puskesmas sebagai langkah awal dalam pelayanan kesehatan jemaah haji. Pelayanan pemeriksaan kesehatan untuk calon jemaah haji terbagi kedalam dua tahap pemeriksaan, yang pertama yaitu rockport test atau tes kebugaran, kemudian pemeriksaan kesehatan yang meliputi pemeriksaan fisik dan riwayat penyakit, kedua tahapan tersebut diadakan berbeda hari sebelum dilakukannya pemeriksaan kesehatan fisik. Pemeriksaan rockport test atau kebugaran jasmani bagi calon jemaah haji dilaksanakan di lingkungan sekitar Puskesmas Tlogosari Wetan dengan menggunakan metode berjalan cepat atau jogging sejauh kurang lebih 1.6 km dengan menyusuri area perumahan disekitar puskesmas agar lebih aman untuk

⁶⁵ Wawancara petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan (mbak rini). Selasa, 19 April 2022, pukul 10.13 WIB.

semua kalangan usia calon jemaah haji, tentunya dengan arahan para petugas yang mendampingi tes kebugaran ini. Tes ini bertujuan untuk memonitoring kesehatan dan menjaga kesehatan, agar kondisi jasmani calon jemaah haji lebih sehat dan bugar. Kegiatan tes kebugaran dilaksanakan dibawah penanggungjawab dari tim Kesorga (Kesehatan dan Olahraga) Puskesmas Tlogosari Wetan.

"Kalau untuk Pelayanan kesehatan untuk jemaah haji sih ada dua tahap, yang pertama rockport test atau kebugaran yang kedua baru pemeriksaan kesehatan fisik, yang pelaksanaannya berbeda hari mas."⁶⁶

Pelaksanaan Rockport test sangat penting kegunaannya terutama pada calon jemaah haji yang akan berangkat haji, karena rockport test merupakan metode yang digunakan untuk menilai kesanggupan kardiovaskuler saat beraktivitas fisik dengan mengestimasi kapasitas aerobik, karena kebugaran dapat meningkatkan kinerja jantung, paru-paru, dan otot, kebugaran fisik sangat penting untuk membantu meminimalkan masalah kesehatan seperti jantung dan obesitas yang semuanya dapat mempengaruhi kehidupan dan fungsi pekerjaan sehari-hari.

Pada pengukuran kebugaran ini menggunakan metode rockport yang dimulai dari pendaftaran, pengarahan dari petugas, pemanasan, pemeriksaan kesehatan sebelum dimulai metode rockport yang meliputi pengukuran tekanan darah, denyut nadi, dan wawancara mengenai riwayat penyakit, metode rockport dimulai berjalan seperti biasa, kemudian diselingi dengan berjalan cepat atau jogging. Namun dalam pelaksanaannya yang terbilang kurang safety seperti penanda arah atau petugas penjaga yang kurang banyak mengakibatkan kesalahpahaman dan kegelisahan masing-masing jemaah, hal tersebut sejalan dengan bapak SS dan bapak DJ.

"Sebelum pemeriksaan diadakan olahraga dan senam terlebih dahulu kang agar fisiknya kuat, tetapi dalam pelaksanaan olahraga

⁶⁶ Wawancara petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan (mbak rini). Selasa, 19 April 2022, pukul 10.13 WIB.

dan senam, panitia yang mendampingi kurang memberikan arahan dan koordinasi sebelumnya dalam memberikan informasi sehingga terjadi kesalahpahaman, yang mengakibatkan rute jalannya semakin jauh tidak sesuai yang diinginkan."⁶⁷

"Kalau olahraga sebelum pemeriksaan itu ada yang memandu tetapi sedikit jadi kurang jelas mas, malah ada yang nyasar rute jalan sehatnya."⁶⁸

Beberapa jemaah mengeluhkan terkait pemeriksaan awal pada tahun 2020 yang rute jalannya memutar lewat jalan besar dan menyarankan untuk muter kampung atau di lapangan, serta kurangnya penjagaan. Hal tersebut disampaikan oleh ibu RP dan ibu WY

"Sebelum pemeriksaan kan mas, itu diadakan olahraga dan senam, tetapi acaranya kurang safety apalagi untuk lansia karena muter lewat pinggir jalan tidak lewat kampung, ya sebaiknya diadakan di lapangan mana, jangan di jalan raya muternya gitu, atau kalau ngga ya muter kampung aja, klaw muter lewat pinggir jalan raya khawatir kena serempet motor atau mobil. Kurangnya penjagaan atau tanda dari setiap jalur yang dilewati untuk jalan sehat jemaah haji."⁶⁹

"Kalau tahun ini malah muternya lewat kampung mas, ngga pinggir jalan lagi, berbeda pada pemeriksaan awal tahun 2020 kemarin, itu muternya lewat pinggir jalan besar, terutama untuk lansia sangat resiko mas."⁷⁰

pemeriksaan fisik dilaksanakan di ruang aula Puskesmas Tlogosari Wetan dengan pengecekan meliputi cek tensi, cek darah, cek suhu badan, cek berat badan, cek lingkaran dada, cek lingkaran pinggang, cek lingkaran panggul, selain itu dilakukan pemeriksaan urine, darah, dahak, EKG (rekam jantung) dan rontgen (paru-paru), dirujuk ke LABKESDA untuk scan torax. Hal ini dimaksudkan sebagai deteksi dini terhadap kondisi kesehatan para calon jemaah haji. Jika pada hasil pemeriksaan terdapat penyakit atau keluhan terkait kondisi

⁶⁷ Wawancara jemaah bapak DJ. Senin, 17 Oktober 2022, pukul 10.39 WIB.

⁶⁸ Wawancara Jemaah bapak SS. Minggu, 16 Oktober 2022, pukul 08.31 WIB.

⁶⁹ Wawancara jemaah ibu RP. Minggu, 23 Oktober 2022, pukul 09.57 WIB.

⁷⁰ Wawancara jemaah ibu WY. Minggu, 23 Oktober 2022, pukul 16.30 WIB.

kesehatan, maka bisa dilakukan pengobatan sedini mungkin, atau jika diperlukan, calon jemaah haji akan mendapatkan rujukan untuk memeriksakan diri lebih lanjut ke rumah sakit yang bisa menangani penyakit tersebut. Langkah ini bertujuan agar saat berangkat nanti, kesehatan calon jemaah haji dalam kondisi yang baik atau Istith'ah untuk beribadah haji. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara terhadap mbak rini selaku petugas pemeriksaan yang menyebutkan bahwa,

“Untuk pemeriksaan pada tahun 2020 kemarin itu yang diperiksa meliputi cek tensi, cek darah, cek suhu badan, cek berat badan, cek lingkaran dada, cek lingkaran pinggang, cek lingkaran panggul, cek urine, dahak, EKG (rekam jantung) dan rontgen (paru-paru), terus dirujuk ke LABKESDA untuk scan torrax apabila memiliki riwayat penyakit yang serius, Rockport juga di cek, ya semuanya di cek mas agar penyakit para calon jemaah haji bisa kami kontrol, intinya selagi bisa diminimalisir ya dilakukan, begitu mas..”⁷¹

Setelah status kedaruratan pandemi covid-19 di seluruh dunia menurun, pada tahun 2022 pemerintah Kerajaan Arab Saudi memberikan izin total 1 Juta jemaah diseluruh dunia untuk berangkat haji, tentunya dengan berbagai syarat dan wajib mematuhi protokol kesehatan, maka pelayanan pemeriksaan kesehatan untuk calon jemaah haji terutama di puskesmas sudah mulai diadakan kembali dengan mematuhi berbagai macam protokol kesehatan, salah satunya menjaga jarak dan wajib memakai masker. Pemeriksaan kesehatan tahun 2022 ini merupakan pemeriksaan ulang yang sebelumnya diadakan pada tahun 2020, yang diperiksapun hanya mengecek kembali data jemaah yang kemungkinan berpeluang memiliki penyakit yang butuh penanganan untuk selalu dikontrol kesehatannya. Hal tersebut disampaikan oleh petugas pemeriksaan kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan mbak rini dan mbak linda,

"Oh yang Kemarin itu yang diawal yaitu pemeriksaan tambahan karena datanya dua tahun yang lalu, soalnya ada pemilihan data nih, ada beberapa yang kayak dibutuhkan untuk di periksa ulang yang lainnya ngga usah, yang di cek ulang seperti gula, hipertensi,

⁷¹ Wawancara petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan (mbak Rini). Rabu, 20 April 2022, pukul 09.05 WIB.

metabolismenya tinggi. Jadi yang diperiksa itu ulangan bukan yang EKG lagi, tergantung dari ada keluhan yang ditanyakan kepada jemaah kira-kira keluhannya apa, nanti pihak puskesmas menyarankan apakah EKG rontgen ulang atau tidak."⁷²

"Iyaa mas, kemarin itu (2022) yang dicek meliputi yang ulangan saja mas, kalau untuk EKG tidak di periksa ulang, kecuali ya untuk jemaah yang membutuhkan untuk EKG ulang biar tau penyakitnya udah sembuh atau masih butuh penanganan mas."⁷³

Pelaksanaan pelayanan pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji yang sudah terselenggara tersebut, dalam evaluasinya menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan untuk calon jemaah haji di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang memiliki kelebihan dan kekurangan, hal tersebut disampaikan oleh kepala Puskesmas dan Petugas pemeriksaan kesehatan jemaah haji, yaitu

"Kelebihannya di Puskesmas ini bisa melaksanakan pemeriksaan Lab bisa di lakukan sendiri, jadi jemaah ngga perlu ke luar puskesmas, cuman mungkin untuk kekurangannya ya cek rontgen yang ke luar puskesmas di rujuk di RSUD atau Labkesda mas, seperti hasil pemeriksaan yang membutuhkan untuk dirujuk tentunya sesuai dengan indikasi hasil pemeriksaan mas."⁷⁴

"Kalau segi peralataannya sama aja mas, cuman yang mebedakan kalau dulu itu LAB nya dirujuk semua, tapi sekarang LAB nya sebisa mungkin yang ada di puskesmas ya dilakukan di puskesmas ini mas, seperti rontgen berarti yang dirujuk ya rontgennya di RSUD atau LABKESDA."⁷⁵

Proses pelayanan pemeriksaan kesehatan tentunya tidak selalu berjalan dengan mulus, ada saja kendala yang ditemui waktu pelaksanaan pelayanan

⁷² Wawancara petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan (mbak Rini). Kamis, 20 Oktober 2022, pukul 08.45 WIB.

⁷³ Wawancara petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan (mbak linda). Rabu, 19 Oktober 2022, pukul 10.23 WIB

⁷⁴ Wawancara Kepala Puskesmas Tlogosari Wetan (bu Veronika). Jum'at, 04 November 2022, pukul 11.10 WIB.

⁷⁵ Wawancara petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan (mbak rini). Kamis, 20 Oktober 2022, pukul 08.45 WIB.

pemeriksaan kesehatan. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Puskesmas Tlogosari Wetan, yaitu

"Kendalanya ada mas seperti domisili, misal dia terdaftar di kota semarang tetapi dia tinggal di luar kota, sehingga nanti sewaktu ada pemeriksaan kesehatan dia harus datang ke tempat asal dia daftar, ya berarti cocok-cocokan jadwal mas. Selain domisili faktor usia juga menjadi kendala mas, karena anaknya tidak tinggal disekitar sini sehingga tidak bisa mendampingi dan tidak bisa datang ke tempat pemeriksaan, jadi dari pihak kami bisa memfasilitasi untuk melakukan pemeriksaan di rumah bagi jemaah haji yang terkendala hal tersebut."⁷⁶

Pindah domisili dan faktor usia menjadi kendala dalam pemeriksaan kesehatan jemaah haji, tetapi kendala tersebut bisa diselesaikan dengan baik dan sudah ada solusi akan hal tersebut, hal yang berbeda disampaikan oleh petugas pemeriksna kesehatan yaitu

"Kalau kendalanya ngga ada sih semua kooperatif nurut sih mas, normal normal saja, kalau hasil pemeriksaan bagus ya tinggal pulang saja, tapi kalau ada yang butuh dirujuk ya dirujuk di RSUD atau Labkesda untuk di periksa lebih lanjut, nanti hasilnya diberikan kembali ke pihak puskesmas untuk didata kendalanya apa saja."⁷⁷

Proses pelayanan pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji akan berjalan lancar apabila pihak satu dengan yang lainnya saling bekerjasama dalam mewujudkan pelayanan yang baik, seperti koordinasi antar petugas pelayanan, bersikap ramah terhadap jemaah haji agar jemaah haji tersebut bisa melakukan pelayanan kesehatan dengan senang, antusias dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kepada jemaah.

⁷⁶ Wawancara Kepala Puskesmas Tlogosari Wetan (bu Veronika) Jum'at, 04 November 2022, pukul 11.10 WIB.

⁷⁷ Wawancara petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan (mbak rini) Kamis, 20 Oktober 2022, pukul 08.45 WIB.

C. Calon Jemaah Haji yang mendapatkan pelayanan Pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan.

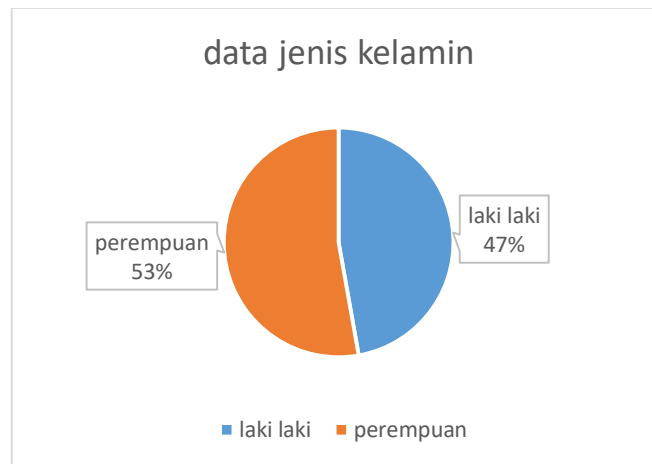
Calon jemaah haji yang mendapatkan pelayanan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan merupakan jemaah haji yang berdomisili di lingkup Kecamatan Pedurungan Kota Semarang yang terbagi kedalam 14 kelurahan diantaranya Tlogosari Wetan, Penggaron Kidul, Pedurungan Kidul, Pedurungan Tengah, Pedurungan Lor, Tlogomulyo, Palebon, Kalicari, Jamus, Plamongansari, Sron dol Wetan, Sambiroto, Gemah, dan Mangunharjo. Jumlah jemaah haji di Puskesmas Tlogosari Wetan Kecamatan Pedurungan dengan rencana keberangkatan tahun 2020 yang diundur keberangkatannya pada tahun 2022 karena pada waktu itu terdampak pandemi Covid-19, yang berjumlah 215 orang jemaah, dengan rincian jumlah jemaah laki-laki sekitar 101 orang, dan jumlah jemaah perempuan sekitar 113 orang, dan yang meninggal dunia 1 orang. Data tersebut dapat diamati pada tabel berikut ini,

Tabel 1 Data Jumlah Jemaah Berdasarkan Domisili

No	Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Tlogosari Wetan	6	7	13
2	Penggaron Kidul	5	5	10
3	Pedurungan Kidul	14	21	35
4	Pedurungan Tengah	15	18	33
5	Pedurungan Lor	20	18	38
6	Tlogomulyo	12	10	22
7	Palebon	11	20	31
8	Kalicari	1	1	2
9	Jamus	0	1	1
10	Plamongansari	14	11	25
11	Sron dol wetan	0	1	1
12	Sambiroto	1	1	2
13	Gemah	1	0	1
14	Mangunharjo	1	0	1
Jumlah		101	113	215

Sumber : (Puskesmas Tlogosari Wetan, 2020)

Diagram 1 Data jenis Kelamin Jemaah.



Sumber : (Puskesmas Tlogosari Wetan, 2020)

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah calon jemaah haji perempuan lebih banyak daripada jumlah calon jemaah haji laki-laki. Jemaah haji perempuan ditunjukkan sebanyak 53% dengan jumlah 113, sedangkan sisanya jemaah laki-laki ditunjukkan dengan 47% yaitu sebanyak 101 jemaah, dengan jumlah keseluruhan 215 jemaah haji.⁷⁸ Selain data tentang jenis kelamin jemaah haji diatas, akan akan dijelaskan juga data tentang usia calon jemaah haji rencana keberangkatan tahun 2020 yang telah diperoleh dari Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang, adapun jumlah presentasinya sebagai berikut:

Tabel 2 Data Usia Calon Jmeaah Haji

Usia	Presentase	Jumlah	Usia	presentase	Jumlah
36	6%	12	59	5%	11
37	10%	22	60	8%	18
39	6%	13	62	3%	6
41	4%	8	64	4%	8
42	7%	16	65	3%	6
44	12%	26	68	3%	6
48	7%	15	72	2%	5
49	4%	8	74	0%	1
51	5%	10	75	1%	2
54	4%	9	77	1%	2
55	2%	4	79	0%	1
57	3%	6	81	0%	1

⁷⁸ Wawancara petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan (mbak rini). Selasa, 19 April 2022, pukul 10.13 WIB.

Menurut presentase data yang diperoleh dari Puskesmas Tlogosari Wetan berdasarkan usia pada masing-masing calon jemaah haji, menunjukkan bahwa jumlah jemaah terbanyak yaitu pada usia 37 tahun dan 44 tahun, yang dimulai pada usia paling muda 36 tahun, dan diakhiri pada usia 81 tahun. Sedangkan lansia dengan umur 60 tahun keatas berjumlah 56 orang.

Berdasarkan hasil cek kesehatan dari 215 orang jemaah, 84 orang jemaah bersatus normal kesehatannya, kemudian 131 orang jemaah didapati memiliki riwayat penyakit yang memungkinkan untuk dirujuk guna melakukan pengecekan lebih lanjut yaitu,

Tabel 3 Data Keluhan Penyakit Rujuk

Keluhan	Jumlah
Jantung	81
Pernapasan	6
Gula	25
Asam urat	14
Gondokan	2
Otot	2
anemia	1
Jumlah	131

Sumber : (Puskesmas Tlogosari Wetan, 2020)

D. Data Optimalisasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan bagi Calon Jemaah Haji di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

Data optimalisasi pelayanan Kesehatan calon Jemaah haji yang melakukan pemeriksaan Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan didapatkan dari hasil wawancara yang sudah dilakukan. Wawancara tersebut dilakukan penulis dengan berpedoman draft wawancara yang sudah disusun sesuai dengan kerangka teori dan juga angket untuk data tambahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 12 jemaah, sebagian besar calon jemaah haji yang peneliti wawancarai untuk memeriksakan kesehatannya ke Puskesmas Tlogosari Wetan merasa puas dan menilai baik terhadap pelayanan pemeriksaan

kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan ibu SYT yang menyebutkan

"Pelayanan kesehatan tergolong baik mas dan menyenangkan, petugasnya juga ramah ramah, apa yang diperlukan jemaah sebisa mungkin dipenuhi oleh petugas dari puskesmas."⁷⁹

Keterangan yang sama diungkapkan oleh ibu ME yang menyebutkan bahwa pelayanannya baik, terutama dalam segi komunikasinya, seperti hasil wawancara berikut

"saya pribadi menilai kalo pelayanannya baik mas, terutama dari segi komunikasinya bagus, sebelum melakukan pemeriksaan ya di wa atau telpon terlebih dahulu untuk memastikan bisa atau tidaknya."⁸⁰

Dijelaskan lagi oleh jemaah lain terkait pengkhususan tempat atau lebih mengutamakan pemeriksaan kesehatan untuk jemaah haji yang disediakan pada ruangan tertentu diungkapkan oleh ibu WY dan bapak TW.

"Pelayanannya bagus semua mas termasuk baik dan memuaskan, sudah mencakup semua yang diperiksa, khususnya untuk yang haji lebih diutamakan oleh pihak puskesmas dalam artian tidak dipersulit atau ditunda tunda mas."⁸¹

"Dalam segi pelayanannya sih baik mas, apalagi sewaktu pemeriksaa disediakan ruangan sendiri yang dikhususkan hanya untuk pemeriksaan kesehatan jemaah haji."⁸²

Selain pengkhususan tempat dan lebih mengutamakan pemeriksaan kesehatan untuk calon jemaah haji, dalam hal pelayanan tergolong bagus dan amanah, serta petugas yang memeriksa juga ramah-ramah, apabila ada jemaah yang kesulitan petugas aa membantunya. Diungkapkan bapak SS ibu RP

⁷⁹ Wawancara jemaah ibu SYT. Sabtu, 22 Oktober 2022, pukul 17.32 WIB.

⁸⁰ Wawancara jemaah ibu ME. Minggu, 16 Oktober 2022, pukul 08.00 WIB.

⁸¹ Wawancara jemaah bapak TW. Minggu, 23 Oktober 2022, pukul 16.30 WIB.

⁸² Wawancara jemaah ibu WY. Minggu, 23 Oktober 2022, pukul 16.30 WIB.

"Pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan bagus dan amanah kang, jemaahnya semua dituntun apabila ada yang ngga ngerti dijelaskan kembali, dan petugasnya ramah ramah."⁸³

"Pelayanan kesehatannya bagus, open, dan juga memfasilitasinya juga bagus, penjelasannya bagus gitu sih, mereka juga welcome ke kita, kooperatif dengan kami juga."⁸⁴

Berbeda dengan pernyataan diatas yang mengakui bahwa pelayanan pemeriksaan kesehatan tergolong baik dan memuaskan, tetapi ada salah satu jemaah yang merasakan kalau pelayanan kesehatan belum baik, yaitu bapak DJ.

"Terkesan lama mas pelayanannya, seperti memberikan info mepet dengan alasan terlalu banyak warga atau orang yang periksa, hal tersebut seharusnya bisa disiasati agar tidak terlambat entah tenaga kesehatan ditambah atau pengaturan jadwal yang lebih ditata lagi."⁸⁵

Uraian jawaban dari jemaah haji diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar calon jemaah haji mengakui bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Tlogosari Wetan sudah tergolong baik dan memuaskan, seperti dalam hal memfasilitasi, komunikasi, penjelasan, dan juga pihak puskesmas juga menyambut dengan baik kehadiran para jemaah untuk melakukan pemeriksaan kesehatan, para petugasnya juga ramah-ramah dan kooperatif kepada jemaah haji, kemudian ada satu jemaah yang mengeluhkan terkait pelayanan kesehatan di puskesmas karena lamannya pelayanan yang diberikan. Informasi yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada jemaah dalam hal pemeriksaan juga berpengaruh terhadap jalannya proses pelayanan pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan ibu WY, ibu MST, bapak YSS.

⁸³ Wawancara jemaah bapak SS. Minggu, 16 Oktober 2022, pukul 08.31 WIB.

⁸⁴ Wawancara jemaah ibu RP. Minggu, 23 Oktober 2022, pukul 09.57 WIB

⁸⁵ Wawancara jemaah bapak DJ. Senin, 17 Oktober 2022, pukul 10.39 WIB.

"Kalau informasi yang diberikan oleh puskesmas itu jelas, tetapi sistem yang mengatur keberangkatan haji tahun ini kacau mas, ya saya tidak menyalahkan siapapun memang semua serba dadakan dan mepet, contohnya besok mau berangkat tetapi saya masih mengurus surat dari puskesmas hingga sore hari sebelum berangkat mas, malah ngga fokus mas, masih kepikiran apa saja yang dibawa.."86

"Kalau untuk informasi tentang pemeriksaan ada kendala mas, seperti terlambat memberikan surat istithaah kepada jemaah, dan juga pengumuman keberangkatan dari kemenag juga mepet, saya yang ngambil sendiri suratnya, ya gitu mas saya deg-degan juga kok surat istithaahnya ngga keluar padahal besoknya mau berangkat."87

"Informasi yang didapatkan lebih lambat dari puskesmas lainnya mas, misal puskesmas lain sudah sampai tahap ini, tetapi kok ini belum gitu, ya karena puskesmas ini lebih banyak jemaah dari pedurungan dibandingkan puskesmas lainnya."88

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi yang diterima oleh jemaah haji terhadap pelayanan pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji di Puskesmas Tlogosari Wetan terkesan lambat terutama pada saat tahapan pemeriksaan dan pengambilan surat keterangan istitha'ah kesehatan. Selain informasi, saran dan prasarana yang memadai juga menjadi hal yang paling penting dalam proses pelayanan pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak BH, ibu NSU, ibu WY, pak SDR.

"Sarana prasarana di puskesmas sudah memadai mas, peralatan yang digunakan untuk memeriksa juga lengkap, sesuai dengan yang diberikan."89

"Sarana prasarana untuk memeriksa yang jelas ada mas, dan bisa digunakan dengan layak."90

⁸⁶ Wawancara jemaah ibu WY. Minggu, 23 Oktober 2022, pukul 16.30 WIB.

⁸⁷ Wawancara jemaah ibu MST. Minggu, 16 Oktober 2022, pukul 08.31 WIB.

⁸⁸ Wawancara jemaah bapak YSS. Minggu, 23 Oktober 2022, pukul 09.57 WIB.

⁸⁹ Wawancara jemaah bapak BH. Minggu, 16 Oktober 2022, pukul 08.00 WIB.

⁹⁰ Wawancara jemaah ibu NSU. Senin, 17 Oktober 2022, pukul 10.39 WIB.

"Sarana prasarananya memadai mas untuk pemeriksaan kesehatan haji."⁹¹

"Kalau sarana prasarananya cukup memadai mas, pelayanannya bagus dan baik yaa lancar-lancar saja."⁹²

Sarana prasarana terbilang memadai, tetapi untuk EKG atau rontgen yang harus rujuk ke rumah sakit terdekat atau pada sarana pemeriksaan yang lebih lengkap, seperti yang diungkapkan oleh ibu RP.

"Sarana prasarananya memadai sudah lengkaplah khususnya untuk pemeriksaan kesehatan jemaah haji, kecuali EKG sih itu bisa dirujuk ke rumah sakit terdekat atau yang ada fasilitas EKG nya."⁹³

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan hasil sebaran angket yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan atau organisasi yang digunakan pada penelitian ini, kualitas ini menjadi penentu keberhasilan sebuah layanan, karena berkaitan dengan kepuasan pasien atau jemaah. Guna mendapatkan deskripsi mengenai bagaimana optimalisasi pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji yang ada di Puskesmas Tlogosari Wetan, penulis akan memaparkan kategori untuk mengukur kualitas pelayanan pada penelitian ini yang menggunakan lima dimensi pokok kualitas jasa atau layanan (SERVQUAL), seperti tangibles, reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty yang dicantumkan dalam bentuk tabel dan sebagai berikut..

Tabel 4
Data Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan

Dimensi	Deskripsi	No	Objek pelayanan
<i>Tangibles</i>		1	Memiliki gedung yang luas

⁹¹ Wawancara jemaah ibu WY. Minggu, 23 Oktober 2022, pukul 16.30 WIB.

⁹² Wawancara jemaah bapak SDR. Sabtu, 22 Oktober 2022, pukul 17.32 WIB.

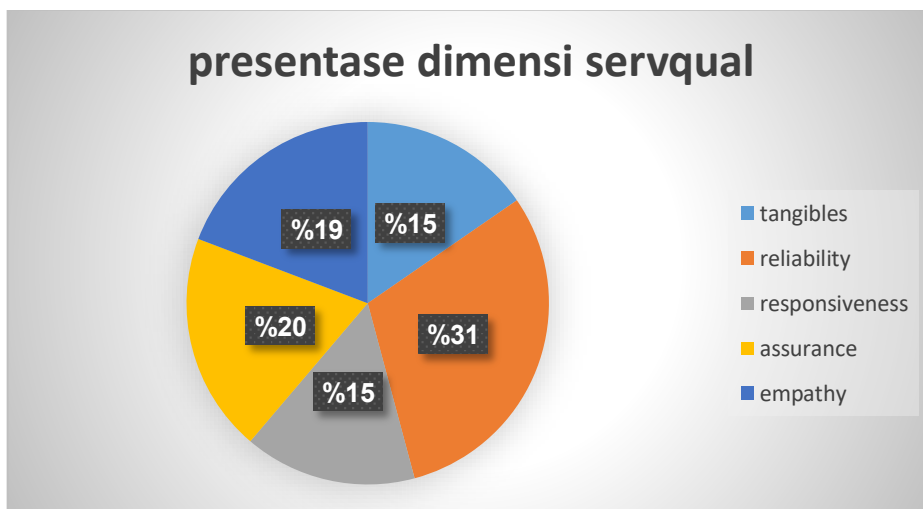
⁹³ Wawancara jemaah ibu RP. Minggu, 23 Oktober 2022, pukul 09.57 WIB.

	Keadaan ruangan	2.	Memiliki mushola, toilet bersih, tempat pemeriksaan nyaman, terdapat cctv disetiap sudut
		3.	Memiliki ruangan LAB
	Alat-alat pendukung	4.	Memiliki alat pendukung (kipas, AC, alat cek suhu, Handsanitizer, komputer, Alat pemeriksaan, dll)
	Penampilan pegawai	5.	Pegawai berpenampilan sopan, rapi, bersih dan menarik.
<i>Reliability</i>	Kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan handal	6.	Petugasnya melakukan pemeriksaan tepat waktu, peduli, ramah, komunikatif, serta berusaha memenuhi kebutuhan para jemaah haji
<i>Responsiveness</i>	Kesediaan untuk membantu pasien / jemaah	7.	Petugasnya dalam memeriksa kesehatan jemaah haji dilakukan dengan teliti, cepat dan tepat sesuai prosedur pemeriksaan.
<i>Assurance</i>	Memiliki rasa hormat dan sopan	8.	Petugas pemeriksaan bersikap sopan dan ramah terhadap jemaah
	Petugas Memiliki sifat jujur dan terpercaya	9.	Apabila ada pembiayaan diungkapkan dengan sejujur-jujurnya tanpa melebihkan harga
	Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luas	10.	Seluruh petugas pemeriksaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luas terhadap bidang yang ditekuninya, serta mampu menyampaikan prosedur pelayanan dengan baik, jelas, dan mudah di mengerti oleh jemaah.
<i>Emphaty</i>	Memiliki kepedulian dan perhatian kepada jemaah	11.	Lebih mengutamakan kepentingan pasien atau jemaah
	Kemudahan untuk dihubungi	12.	Apabila jemaah ada kendala, petugas siap membantu dan memberikan solusi terbaik

	Komunikasi yang diberikan kepada jemaah menggunakan bahasa yang mudah dipahami	13	Informasi yang diberikan mudah dipahami oleh jemaah
--	--	----	---

Berdasarkan tabel diatas yang diperoleh dari hasil sebaran angket yang ditujukan kepada calon jemaah haji yang mendapatkan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas tlogosari Wetan. Adapun rincian nilai presentase berdasarkan tabel diatas yang diperoleh dari sebaran kuesioner kepada jemaah menggunakan skala likert, sebagai berikut

Diagram 2 Data Presentase Dimensi SERVQUAL



Berdasarkan presentase pada diagram dimensi servqual diatas dari jumlah 12 jemaah dengan total pertanyaan isian berupa positif dan negatif, dimensi tangibles mendapatkan 15%, dimensi reliability mendapatkan 31%, dimensi responsiveness mendapatkan 15%, dimensi assurance mendapatkan 20%, dan dimensi empathy mendapatkan 19%. Jika dirincikan yaitu,

Pertama, Dimensi Tangibles menyatakan bahwa perlengkapan dan peralatan layak terdapat 5 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 7 orang jemaah memilih setuju, kemudian ruangan nyaman dan aman terdapat terdapat 5 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 7 orang jemaah memilih setuju, kemudian fasilitas mendukung terdapat terdapat 3 orang jemaah memilih sangat

setuju, dan 9 orang jemaah memilih setuju. Serta keantusiasan jemaah terdapat terdapat 4 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 7 orang jemaah memilih setuju, serta 1 jemaah memilih netral. Berdasarkan paparan data tersebut, dari dimensi tangibles dikatakan optimal.

Kedua, Dimensi Reliability menyatakan bahwa pelayanan kesehatan sudah sesuai yang diharapkan terdapat 7 orang jemaah memilih setuju, dan 5 orang jemaah memilih netral, kemudian petugas yang ramah terdapat 7 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 5 orang jemaah memilih setuju, kemudian respon yang diberikan cepat terdapat 9 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 3 orang memilih setuju, kemudian petugas melakukan penjadwalan secara tepat terdapat 8 orang jemaah memilih setuju, dan 4 orang jemaah memilih netral, kemudian petugas disiplin waktu terdapat 4 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 8 orang jemaah memilih setuju, kemudian petugas yang mendampingi KESORGA bertanggung jawab terdapat 1 orang jemaah yang memilih setuju, dan 10 orang jemaah memilih untuk netral, kemudian apakah pelayanan pemeriksaan motor terdapat 6 orang jemaah memilih untuk tidak setuju, dan 6 orang jemaah memilih untuk sangat tidak setuju, apakah prosedur pemeriksaan berbelit-belit terdapat 4 orang jemaah memilih tidak setuju, dan 8 orang jemaah memilih untuk sangat tidak setuju. Berdasarkan paparan data tersebut, dari dimensi reliability dikatakan belum optimal pada petugas yang mendampingi Kesorga.

Ketiga, Dimensi Responsiveness menyatakan bahwa apakah penyampaian informasi diberikan kurang jelas terdapat 5 orang jemaah yang memilih tidak setuju, dan 7 orang jemaah yang memilih sangat tidak setuju, kemudian apakah pelayanan administrasi lambat terdapat 6 orang jemaah memilih tidak setuju, dan 6 orang jemaah memilih sangat tidak setuju, kemudian apakah petugas bersedia membantu jemaah terdapat 4 orang jemaah memilih sangat setuju, 7 orang jemaah memilih setuju, dan 1 orang jemaah memilih netral, kemudian apakah respon yang diberikan kurang baik terdapat 3 orang jemaah memilih tidak setuju, dan 9 orang jemaah memilih sangat tidak

setuju. Berdasarkan paparan data tersebut, dari dimensi responsiveness dikatakan optimal.

Keempat, Dimensi Assurance menyatakan bahwa apakah penanganan keluhan diberikan secara baik terdapat 1 orang jemaah memilih sangat setuju, 8 orang jemaah memilih setuju, dan 3 orang jemaah memilih netral, kemudian petugas yang memiliki sifat jujur dan terpercaya terdapat 3 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 9 orang memilih setuju, kemudian apakah petugas memiliki raa hormat, sopan, dan ramah terdapat 7 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 5 orang jemaah memilih setuju, kemudian apakah setelah mendapatkan pemeriksaan merasa sakit terdapat 3 orang memilih netral, dan 8 orang memilih tidak setuju, kemudian apakah aman dan nyaman terhadap ruangan yng digunakan terdapat 5 orang jemaah memilih sangat setuju dan 7 orang jemaah memilih setuju. Berdasarkan paparan data tersebut, dari dimensi assurance dikatakan optimal

Kelima, Dimensi Empathy menyatakan bahwa apakah petugas mmeberikan perhatian kepada jemaah terdapat 6 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 6 orang jemaah memilih setuju, kemudian puskesmas lebih mengutamakan kepentingan pasien terdapat 9 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 3 orang jemaah memilih setuju, kemudian apakah petugas memberikan toleransi kepada jemaah terdapat 9 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 3 orang jemaah memilih setuju, kemudian prtugas mudah dihubungi terdapat 7 orang jemaah memilih sangat setuju, dan 5 orang jemaah memilih setuju, serta dalam komunikasi menggunakan bahasa yang berelit-belit terdapat 5 orang jemaah memilih tidak setuju, dan 7 orang jemaah memilih sangat tidak setuju. Berdasarkan paparan data tersebut, dari dimensi empathy dikatakan optimal.

BAB IV
BENTUK DAN OPTIMALISASI PELAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN BAGI CALON JEMAAH
HAJI

A. Bentuk Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan.

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tlogosari Wetan dari tahun ke tahun mengalami perubahan. Perubahan tersebut terlihat bahwa di tahun sebelumnya, puskesmas Tlogosari Wetan memberikan pelayanan pada jemaah haji berupa cek tensi, cek darah, cek suhu badan, cek berat badan, cek lingkardada, cek lingkarpinggang, cek lingkarpanggul, serta pemeriksaan urine, darah, dan dahak yang akan diperiksa pada Laboratorium Puskesmas. kecuali EKG (rekam jantung) dan rontgen (paru-paru) yang akan dirujuk ke LABKESDA atau penyedia jasa yang ada fasilitas EKG-Nya. Namun, sekarang Puskesmas Tlogosari Wetan sudah meningkatkan pelayanannya dengan mengadakan peralatan seperti yang digunakan di LABKESDA demi memperbaiki pelayanan pada jemaah haji, seperti adanya pemeriksaan pada Laboratorium pada puskesmas yang sebelumnya semua pemeriksaan dirujuk di luar Puskesmas. Adanya Laboratorium di puskesmas ini sebisa mungkin dapat memaksimalkan pemeriksaan yang membutuhkan hasil Laboratorium pada Puskesmas Tlogosari Wetan sendiri.

Pernyataan tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh W.J.S. Poerwadarminta yang menyebutkan bahwa optimalisasi merupakan suatu proses meninggikan atau meningkatkan ketercapaian dari suatu tujuan yang diharapkan agar sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan dengan mencari solusi yang terbaik agar proses pencapaian hasil dilakukan secara efektif dan efisien.⁹⁴ Sejalan dengan paparan data dan teori yang digunakan, hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilma Kholidah, Yaqub Cikusin, dan Roni Pindahanto Widodo menyebutkan bahwa peningkatan pelayanan yang ada di puskesmas seperti memiliki alat-alat yang modern merupakan salah satu hal

⁹⁴ W.J.S. Poerwadarminta., "*Kamus Umum Bahasa Indonesia*", (Jakarta: Balai Pustaka, 1997), hlm. 753.

yang sangat penting, karena adanya peningkatan yang semula tidak ada menjadi ada namun tetap berpedoman SOP (*standart operational procedure*) dalam pelayanan akan membuat masyarakat merasa puas dan menganggap puskesmas tersebut sangat berkualitas karena dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh masyarakat selaku pelanggan.⁹⁵ Selain itu, penelitian dengan pembahasan yang hampir sama dilakukan oleh Daniar Khansa Oktaviana menjelaskan bahwa pengadaan fasilitas alat-alat medis yang belum ada, dan pemenuhan obat-obatan yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku harus dilakukan agar pelayanan menjadi efektif dan maksimal.⁹⁶ Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Jon Kanedi, Dasman Lanin, dan Zukarnain Agus Menyebutkan bahwa pelaksanaan pengadaan alat kesehatan (alkes) di RSUD Padang Pariaman dilaksanakan dengan pemilihan alat yang belum ada karena alat kesehatan merupakan alat yang sudah terstandar dan juga kewajiban Kementerian, Lembaga, Dinas, dan Instansi untuk melakukan pengadaan kebutuhan.⁹⁷

Selain pengadaan fasilitas yang sebelumnya belum ada di Puskesmas Tlogosari Wetan, puskesmas tersebut juga mengadakan tes kebugaran (*rockport*) dan pemeriksaan fisik untuk meningkatkan ke *istita'ahan* para calon jemaah haji yang dilaksanakan lingkungan sekitar Puskesmas Tlogosari Wetan dengan menggunakan metode berjalan cepat atau jogging sejauh kurang lebih 1.6 km dengan menyusuri area perumahan disekitar puskesmas agar lebih aman untuk semua kalangan usia calon jemaah haji, tentunya dengan arahan para petugas yang mendampingi tes kebugaran ini. Hal tersebut sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa salah satu alat ukur untuk mengetahui kemampuan daya tahan tubuh (kebugaran jasmani) dengan metode yang sederhana tanpa biaya yang mahal dan akurasinya cukup bagus dapat dilakukan dengan cara:

⁹⁵ Ilma Kholidah, dkk, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo*, Universitas Islam Malang, (Jurnal Respon Publik Vol. XIII No.1 2019.) hlm. 22

⁹⁶ Daniar Khansa Oktaviana, *Analisis Efektivitas Pengadaan Fasilitas Medis dan Obat-obatan (Studi Kasus Pada RSUD Lawang Kabupaten Malang*, Universitas Brawijaya, 2017.) hlm. 7

⁹⁷ Jon Kanedi, dkk, *Analisis Pengadaan Alat Kesehatan di Rumah Sakit Daerah Padang Pariaman Tahun 2017*, (2018.) hlm. 14.

1. Tes diawali dengan melakukan pemanasan dan peregangan di seluruh tubuh, terutama bagian otot tungkai, lalu dilanjutkan dengan berjalan kaki selama 10-15 menit,
2. Tes dilakukan dengan jalan cepat atau jogging dengan kecepatan waktu konstan sepanjang 1,6 km,
3. Melakukan pencatatan waktu tempuh yang diperoleh oleh jemaah haji,
4. Menggunakan table 1 untuk mendapatkan VO2 Max, dan menggunakan table 2 untuk menentukan kategori kebugaran jantung, paru-paru sesuai jenis kelamin dan usia,
5. Menggunakan grafik berwarna sesuai dengan kelompok umur, dan berikan tanda (*) sesuai dengan hasil VO2 Max jemaah haji,
6. Laksanakan program Latihan fisik sesuai dengan warna grafik, dan ulangi tes kembali setiap tiga bulan.⁹⁸

Kegiatan tes kebugaran oleh jemaah haji bertujuan untuk memperoleh informasi tentang tingkat kebugaran jemaah haji yang nantinya dapat dijadikan program Latihan untuk menjaga dan meningkatkan kebugaran sehingga jemaah merasa produktif, efisien, tidak mudah terserang penyakit, lebih tangguh dan optimal dalam menyelesaikan tugas-tugas jemaah dalam menunaikan ibadah haji.⁹⁹

Teori tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan yakni pelaksanaan tes kebugaran atau *rockport* pada Puskesmas Tlogosari Wetan karena disana juga menggunakan metode berjalan cepat atau jogging sejauh kurang lebih 1.6 km yang dapat membantu meminimalkan masalah kesehatan seperti jantung dan obesitas yang semuanya dapat mempengaruhi kehidupan dan fungsi pekerjaan sehari-hari. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Yusri, M. Zulkarnain, dan Rico Januar Sitorus mendapatkan hasil bahwa faktor yang terbukti menjadi resiko serius terhadap status kebugaran jasmani dari jemaah haji yakni usia, jenis kelamin, hipertensi, lingk

⁹⁸ Sumarjo, dkk, *Implementasi Tes Kebugaran Jasmani Bagi Calon Jemaah Haji di Daerah Istimewa Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, (2014.), hlm. 3

⁹⁹ Sumarjo, dkk, *Implementasi Tes Kebugaran Jasmani Bagi Calon Jemaah Haji di Daerah Istimewa Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, (2014.), hlm. 7

pinggang, indeks massa tubuh, dan diabetes mellitus. Maka dari itu, untuk meningkatkan kebugaran jasmani pada calon jemaah haji perlu diadakannya pembinaan kesehatan selama masa tunggu jemaah haji (sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci) seperti *rockport*, menjaga indeks massa tubuh dan lingkaran pinggang sesuai batas normal, dan bagi penderita penyakit hipertensi serta diabetes mellitus dapat memeriksakan kesehatannya dengan rutin dan mengonsumsi obat secara rutin sesuai anjuran dokter, dan melakukan aktivitas fisik secara rutin dan teratur seperti jalan sehat, bersepeda, ataupun senam.¹⁰⁰

Evi Vestability juga mengemukakan bahwa test kebugaran untuk jemaah haji harus dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui lebih awal kondisi kesehatan jemaah haji secara baik dan terkontrol sampai dengan jemaah haji berangkat ke tanah suci.¹⁰¹ Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Emma Novita, Bahrum Indawan, Mariana, dan RD Nurizki Abriyanti Juga menyebutkan bahwa salah satu aspek yang diukur dalam istitha'ah kesehatan yaitu kebugaran jemaah, hal tersebut berguna untuk meningkatkan kemampuan tubuh dalam proses aklimatisasi terhadap keadaan di Tanah Suci yang berbeda dengan di Indonesia sedangkan kebanyakan jemaah haji mengalami indeks massa tubuh overweight/obese, hipertensi, diabetes mellitus, dan kurangnya melakukan aktivitas fisik yang akan mempengaruhi kebugaran jemaah haji.¹⁰²

Pada pelaksanaan tes kebugaran, ada sedikit jemaah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan tersebut. Jemaah merasa petugas terkesan kurang memberikan arahan yang jelas, pasalnya jemaah ada yang salah dalam rute pelaksanaan jalan sehat untuk kebugaran tubuh jemaah. Selain itu, jemaah juga

¹⁰⁰ Yusri, dkk, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kebugaran Jasmani Calon Jemaah Haji Kota Palembang Tahun 2019*, (JEKK: Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas, Vol. 5 No.1, 2020.), hlm. 66.

¹⁰¹ Evi Vestability, *Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji Kabupaten Lumanjang*, (Jurnal Persada Husada Indonesia, Vol. 8 No. 28, 2021), hlm. 39.

¹⁰² Emma Novita, dkk, *Asosiasi Risiko Penyakit Degeneratif dengan Kebugaran Calon Jemaah Haji Kota Palembang*, Universitas Sriwijaya Palembang, (Jurnal Biotek Medisiana Vol. 10 No. 2, 2021.), hlm. 98.

menjadi tidak mengetahui bagaimana rute perjalanannya dan jemaah lewat jalan raya yang dirasa dapat membahayakan seperti terserempet atau tertabrak kendaraan yang sedang melaju. Hal tersebut kurang sesuai dengan teori yang dijabarkan oleh Kasmir yang mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik seharusnya memberikan kepuasan kepada standar pelayanan seperti memiliki petugas yang professional serta memiliki fasilitas atau ruangan yang memadai.¹⁰³ Pernyataan teori tersebut didukung adanya penelitian yang dilakukan oleh Andi Nasir dan Agus Erwin yang menuliskan bahwa pelayanan yang baik yaitu petugas dapat memberikan fasilitas dengan baik sebagai ruangan pemeriksaan, ruangan senam kebugaran bagi jemaah haji, dan memberikan perlindungan untuk jemaah haji agar semua pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan jemaah merasa puas.¹⁰⁴ Menurut Suharmiati kurangnya arahan dari pelayanan yang diberikan petugas dapat diketahui bahwa kurangnya tenaga ahli yang menjangkau semua jemaah atau dapat dikatakan terlalu banyak jemaah dan kurangnya petugas.¹⁰⁵

Bentuk lain dari bentuk-bentuk pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Tlogosari Wetan yakni pelayanannya yang ramah. Berdasarkan hasil wawancara didapat jemaah mengatakan jika pelayanan pada Puskesmas Tlogosari Wetan terkesan ramah tanpa membedakan latar belakang jemaah, dan sigap serta tanggap saat jemaah haji membutuhkan sesuatu entah bertanya maupun memerlukan bantuan. Paparan tersebut sesuai dengan teori Siti Zulaikha yang menerangkan bahwa pelayanan yang baik terlihat dari tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai dalam menjalankan ibadah haji, tidak terdapat unsur diskriminasi yang membedakan antara jemaah laki-laki maupun jemaah perempuan, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi

¹⁰³ Kasmir., *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005) hlm. 9.

¹⁰⁴ Andi Nasir, Agus Erwin, *Kekuatan dan Kelemahan Pelayanan Kesehatan Haji Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mamuju*, (Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan, vol. 1 no.2, Mei 2018), hlm. 84.

¹⁰⁵ Suharmiati, dkk Faktor-Fakto yang Mempengaruhi Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Daerah Terpencil Perbatasan di Kabupaten Sambas (Studi Kasus di Puskesmas Sajingan Besar), (vol. 15, no. 3, juli, 2012), hlm. 226.

dengan baik, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada setiap jemaah.¹⁰⁶ Sejalan dengan teori tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Norvia Norvitasari yang menuliskan bahwa puskesmas seyogyanya melayani dengan sikap ramah ramah, sopan santun, tidak cuek, tidak mendiskriminasi atau membeda-bedakan, memahami dan menangani keluhan, dan menghargai perbedaan yang ada.¹⁰⁷ Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Kevin dan Stella menunjukkan bahwa sikap petugas puskesmas yang menunjukkan sikap tanggap akan membuahkan hasil berupa kepuasan dari pelanggan.¹⁰⁸ Serta sejalan dengan kedua penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati juga mengatakan bahwa sikap dari tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan diharapkan membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi pasien, bersikap ramah dan menjaga kesopanan karena hal tersebut mamp memudahkan pasien untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan pemeriksaan kesehatan.¹⁰⁹

Selain itu, sarana prasarana seperti fasilitas yang nyaman juga didapati di Puskesmas Tlogosari Wetan yang tidak hanya membuat nyaman petugasnya, namun juga membuat nyaman jemaah yang mendatangi Puskesmas Tlogosari Wetan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh Kotler yang menerangkan bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan atau jemaah merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin

¹⁰⁶ Siti Zulaikha., *Optimalisasi Pelayanan Haji Terhadap Jemaah Perempuan*, IAIN Metro, (Jurnal MULTAZAM Vol.1 No.1 Juni 2021.) hlm. 12.

¹⁰⁷ Norvia Norvitasari, *Pelayanan Kesehatan DI Puskesmas Bukit Hindu Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka raya*, (JISPAR: Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan, vol. 10, no. 1, 2021), hlm..44.

¹⁰⁸ Kevin Effendi, Stella Junita, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019*, (Excellent Mindwifery Journal, vol. 3, no. 2, Oktober, 2020), hlm. 77.

¹⁰⁹ Nurhayati Yazidar R., dkk, *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Poli Gigi di UPK Puakesmas Siantan Hulu Tahun 2017*, (Dental Therapist Journal, vol. 2, no. 1, Mei, 2020), hlm. 36.

mencapai suatu keberhasilan.¹¹⁰ Sesuai dengan teori tersebut, Puteri, dkk menjelaskan dalam penelitiannya bahwa pengguna layanan ketika datang brobat ke puskesmas pasti mengharapkan pelayanan yang tepat, cepat, dan juga fasilitas yang nyaman untuk menunggu, jadi kenyamanan merupakan hal yang diinginkan oleh pasien untuk menunjang kepuasan.¹¹¹ Sjalan dengan penelitian tersebut, Radhito juga memaparkan bahwa selain kualitas pelayanan, fasilitas seperti sarana dan prasarana yang membuat jemaah aman dan nyaman merupakan salah satu faktor pendukung pencapaian tujuan kepuasan pelanggan. Jadi setiap instansi yang melayani pelanggan, harus memikirkan pula kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana agar mendapatkan kepuasan dari pelanggan.¹¹²

B. Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dan telah diuraikan pada Bab III, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan haji yang diberikan Puskesmas Tlogosari Wetan pada calon jemaah haji di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang dapat dikatakan sudah optimal. Optimalisasi tersebut didapatkan dari wawancara dengan jemaah dengan menggunakan tabel lima dimensi pokok kualitas jasa atau layanan (SERVQUAL), dengan uraian sebagai berikut:

*Tabel 5
Data Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan*

Dimensi	Deskripsi	No	Objek pelayanan
<i>Tangibles</i>	Keadaan ruangan	1	Memiliki gedung yang luas
		2.	Memiliki mushola, toilet bersih, tempat pemeriksaan nyaman, terdapat cctv disetiap sudut

¹¹⁰ Kotler, philip. Marketing Management. Edisi Milenium. (Prentice Hall intl, Inc New Jersey. 2000.) hlm. 25.

¹¹¹ Puteri Fannya, dkk, *Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Kota Padang Menggunakan Teknik Improtance-Performance analisis*, (Jurnal Kesehatan Medika Sainatika, vol. 9, no. 2), hlm. 59.

¹¹² Th. A. Radito, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*, (Jurnal Ilmu Manajemen, vol. 11, no. 2, 2014), hlm. 8.

		3.	Memiliki ruangan LAB
	Alat-alat pendukung	4.	Memiliki alat pendukung (kipas, AC, alat cek suhu, Handsanitizer, komputer, Alat pemeriksaan, dll)
	Penampilan pegawai	5.	Pegawai berpenampilan sopan, rapi, bersih dan menarik.
<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal	6.	Petugasnya melakukan pemeriksaan tepat waktu, peduli, ramah, komunikatif, serta berusaha memenuhi kebutuhan para jemaah haji
<i>Responsiveness</i>	Kesediaan untuk membantu pasien / jemaah	7.	Petugasnya dalam memeriksa kesehatan jemaah haji dilakukan dengan teliti, cepat dan tepat sesuai prosedur pemeriksaan.
<i>Assurance</i>	Memiliki rasa hormat dan sopan	8.	Petugas pemeriksaan bersikap sopan dan ramah terhadap jemaah
	Petugas Memiliki sifat jujur dan terpercaya	9.	Apabila ada pembiayaan diungkapkan dengan sejujurnya tanpa melebihkan harga
	Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luas	10.	Seluruh petugas pemeriksaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luas terhadap bidang yang ditekuninya, serta mampu menyampaikan prosedur pelayanan dengan baik, jelas, dan mudah di mengerti oleh jemaah.
<i>Emphaty</i>	Memiliki kepedulian dan perhatian kepada jemaah	11.	Lebih mengutamakan kepentingan pasien atau jemaah
	Kemudahan untuk dihubungi	12.	Apabila jemaah ada kendala, petugas siap membantu dan memberikan solusi terbaik
	Komunikasi yang diberikan kepada jemaah	13	Informasi yang diberikan mudah dipahami oleh jemaah

	menggunakan bahasa yang mudah dipahami		
--	--	--	--

Tabel tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rambat Lupiyoadi yang memaparkan bahwa dimensi kepuasan terbagi menjadi lima aspek, meliputi:

1. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personal atau dapat dikatakan sebagai kemampuan dalam memberikan fasilitas fisik seperti meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman dan enak untuk dilihat.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Jadi pada dimensi ini diharapkan dapat mengukur keandalan instansi dalam memberikan pelayanan pada pengguna jasa seperti konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercayai.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. *Responsiveness* dapat dikatakan sebagai kemampuan tanggap untuk meningkatkan kecepatan pegawai dalam menanggapi permintaan pengguna jasa, serta mampu untuk menyelesaikan keluhan konsumen dengan tepat, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan atau jasa.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan, keramahan, kredibilitas, serta kemampuan untuk menginspirasi dan memberikan kepercayaan atau keyakinan pada pengguna layanan atau jasa.
5. *Empathy* (empati) yaitu kemampuan untuk peduli, memahami, dan perhatian secara individual yang diberikan pegawai kepada pelanggannya.¹¹³

Teori yang telah dipaparkan oleh Rambat Lupiyoadi membahas jika pelayanan merupakan hal yang harus selalu diperbaiki dengan contoh

¹¹³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 148.

meningkatkan kondisi gedung agar tetap bersih, nyaman dan enak untuk dipandang. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis, pada aspek *tangibles* penulis mendapatkan data berupa di puskesmas Tlogosari Wetan keadaan ruangnya memiliki Gedung yang luas, memiliki mushola, toilet bersih, tempat pemeriksaan nyaman, terdapat cctv disetiap sudut, Memiliki ruangan LAB dari yang sebelumnya belum ada pemeriksaan LAB, terdapat alat-alat pendukung puskesmas seperti kipas, AC, alat cek suhu, *handsanitizer*, komputer, Alat pemeriksaan, dll, serta pada penampilan pegawai ditunjukkan dengan Pegawai berpenampilan sopan, rapi, bersih dan menarik. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Resti Wildayati, Dinin Solahudin, dan Arif Rahman yang menjelaskan bahwa pada dimensi *tangibles* (wujud fisik) fasilitas menjadi sumber daya fisik utama dan penting yang harus ada sebelum suatu pelayanan akan dilakukan kepada jemaah haji, fasilitas dapat membantu pelayanan agar jemaah haji dapat merasakan pelayanan yang diberikan dengan baik. Terkait hal tersebut, pada penelitiannya disebutkan bahwa *tangibles* dipaparkan dengan wujud pelayanan yang dimiliki oleh Kementerian Agama khususnya PHU sudah sangat nyaman dan memadai (adanya ruangan pendaftaran yang cukup luas dan tidak gabung dengan ruangan lain), memiliki bank penerima setoran haji, serta memiliki kelengkapan alat-alat teknologi seperti kamera digital dan scanner.¹¹⁴ Sejalan dengan hal tersebut, penelitian lain menyebutkan bahwa *tangibles* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (jemaah haji), hal tersebut dapat di artikan bahwa semakin tinggi tingkat *tangibles* yang diberikan atau ditunjukkan oleh suatu instansi maka akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan yang diberikan oleh pelanggan (jemaah haji).¹¹⁵ Selain penelitian tersebut, peneliti lain juga memaparkan bahwa dimensi *tangibles* merupakan kemampuan suatu

¹¹⁴ Resti Wildayati, dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung (Jurnal Anida: Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah Vol. 17 No. 2, hlm. 175.

¹¹⁵ Aulia Hayi Nityasari, Sutopo, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010-2012 (Studi Kasus Pada PT Fatimah Zahra Semarang)*, Univeritas Diponegoro, (Diponegoro Journal Of Management, Vol. 2 No. 2, 2013.), hlm. 83.

instansi atau penyedia layanan dalam menunjukkan adanya layanan tersebut agar lebih eksistensi di lingkungan masyarakat. Ardiansyah Herman, Normajatun, dan Desy Rahmita menunjukkan bahwa *tangibles* dapat diperlihatkan kepada masyarakat pengguna layanan jasa dengan menampilkan sarana dan prasarana, melengkapi peralatan dan kelengkapan yang digunakan, dan memperhatikan penampilan petugas agar lebih enak untuk dipandang.¹¹⁶

Selanjutnya, dimensi kedua yakni *Reliability* (kehandalan) yang telah dipaparkan oleh Rambat Lupiyoadi bahwa keandalan diharapkan dapat mengukur keandalan instansi dalam memberikan pelayanan pada pengguna jasa seperti konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercayai. Pada penelitian ini, penulis mendapatkan hasil pada dimensi *reliability* dalam aspek kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal berupa Petugasnya melakukan pemeriksaan tepat waktu, peduli, ramah, komunikatif, serta berusaha memenuhi kebutuhan para jemaah haji. sejalan dengan data dan teori yang sudah disebutkan, penelitian yang dilakukan oleh Mardhiatin Nisa Rohama yang memaparkan bahwa *reliability* pada jemaah haji berupa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan atau pemanggilan jemaah haji, menjadwalkan dengan baik dan rutin atas kegiatan bimbingan manasik haji di daerah, memberikan kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan saat manasik haji berlangsung, memberikan makanan dengan kesesuaian selera dari jemaah haji di Asrama Haji, memberikan bimbingan dan penyuluhan pasca haji, menampilkan sikap kedisiplinan, dan memberikan pelayanan yang baik dalam memeriksa kesehatan jemaah sebelum jemaah diberangkatkan dari daerah masing-masing. Ia juga menjelaskan bahwa *reliability* dapat didefinisikan sebagai kinerja yang sifatnya tidak mendesak, namun lebih baik jika diperbaiki.

¹¹⁷ Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Bobby Ahmad

¹¹⁶ Murdiansyah Herman, dkk, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, (Jurnal As Siyasa, Vol. 3 No. 1, Mei, 2018.), hlm. 5.

¹¹⁷ Mardhiatin Nisa Rohama, *Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin*, UIN Antasari, Banjarmasin, (Jurnal Alhadharah; Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 18 No. 1, 2019.), hlm. 6.

Habibi dapat dikatakan bahwa *reliability* dapat ditunjukkan seperti petugas memberikan pelayanan kepada jemaah haji sesuai dengan apa yang diharapkan, petugas harus mampu memberikan penjelasan atau pemahaman terkait apa yang dicari oleh jemaah, dan petugas mampu menyelesaikan jika jemaah mendapati permasalahan, serta petugas harus mampu meminimalisir adanya permasalahan.¹¹⁸ Namun, berbeda dengan penelitian yang sudah dipaparkan, penelitian yang dilakukan oleh Usfi Azizah Akhiruna Effendi menjelaskan bahwa *reliability* menunjukkan adanya hubungan positif atau searah dengan kepuasan jemaah, jadi apabila *reliability* tinggi maka kepuasan yang dirasakan oleh jemaah juga semakin tinggi yang mengakibatkan jemaah memberikan nilai lebih pada setiap instansi tersebut.¹¹⁹

Selanjutnya, dimensi ketiga yakni *Responsiveness* (daya tanggap) yang telah dipaparkan oleh Rambat Lupiyoadi bahwa pegawai atau petugas haji harus bersedia dengan tanggap untuk membantu jemaah haji, dan dalam hal membantu tersebut harus cepat dan tanggap seperti menanggapi permintaan jemaah haji, serta mampu untuk menyelesaikan keluhan jemaah haji dengan tepat, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh jemaah haji. dalam dimensi *responsiveness* pada aspek kesediaan untuk membantu pasien/ jemaah pada penelitian ini yakni Petugasnya dalam memeriksa kesehatan jemaah haji dilakukan dengan teliti, cepat dan tepat sesuai prosedur pemeriksaan. Sejalan dengan teori dan paparan data, penelitian yang dilakukan oleh Yuhadi, Asnaini, dan Yunida Een Fryanti menjelaskan bahwa *responsiveness* pada penelitiannya terlihat pada *action* yang selalu berusaha meningkatkan perbaikan mutu dengan cepat dan tepat dalam melayani kritik dan saran dari para jemaah haji, dengan cepat memenuhi kebutuhan jemaah haji, dan selalu berusaha untuk menjadi lembaga yang baik dengan memberikan pelayanan terbaik serta amanah dalam

¹¹⁸ Bobby Ahmad Habibi, *Peran Kinerja Petugas Haji Dalam Pelayanan Calon Jemaah di Embarkasi Jakarta Tahun 2019*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2021, hlm. 37.

¹¹⁹ Usfi Azizah Akhiruna Effendi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Pada PT CMM Wisata Haji dan Umrah Banjarmasin*, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Asyad Al-Banjari Banjarmasin, 2020, hlm. 11.

menjalankan fungsinya untuk melayani jemaah haji¹²⁰ bagi lembaga atau instansi khususnya Kementerian Agama menyatakan bahwa responsiveness disadari menjadi hal yang penting dalam memberikan kualitas pelayanan karena jemaah haji sebagai konsumen yang mendapatkan pelayanan sangat membutuhkan juga penjelasan mengenai pelayanan yang akan diberikan atau sudah dirasakan agar lebih jelas dan mudah dipahami. Oleh karena itu daya tanggap atau kemampuan oleh petugas haji menjadi peranan penting, dan dapat dicontohkan jika pelayanan ketanggapan yang diberikan dengan baik, dapat dimengerti, penjelasannya sangat bijaksana dan mendetail, maka secara langsung pelayanan ketanggapan dari petugas dianggap sudah optimal sebagai suatu keberhasilan pekerjaan.¹²¹ Sedangkan, contoh responsiveness pada pelayanan puskesmas dapat terlihat seperti petugas memberikan pelayanan cepat dan tanggap, menekankan perhatian dan kecepatan petugas yang menanggapi permintaan, petugas selalu tanggap jika ada yang membutuhkan bantuan, dan pegawai datang lebih awal agar tidak ada keterlambatan pelayanan di puskesmas.¹²²

Selanjutnya, dimensi keempat yakni *Assurance* (jaminan) yang telah dipaparkan oleh Rambat Lupiyoadi bahwa *assurance* merupakan kesopanan karyawan, keramahan, kredibilitas, serta kemampuan untuk menginspirasi dan memberikan kepercayaan atau keyakinan pada pengguna layanan atau jasa. Hal tersebut mendapatkan hasil bahwa petugas pemeriksaan bersikap sopan dan ramah terhadap jemaah, transparansi pembiayaan dengan jujur tanpa melebihkan harga, dan semua petugas memiliki kemampuan untuk menyampaikan prosedur pelayanan dengan mudah dipahami dan tidak bertele-

¹²⁰ Yuhadi, dkk, *Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)*, UIN Fatmawati Sukarno, Bengkulu, (Jurnal Ekombis Review-Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10 No. 2, Juli 2022.), hlm. 1074.

¹²¹ Resti Wildayati, dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung (Jurnal Anida: Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah Vol. 17 No. 2, hlm. 391.

¹²² Siti Hazizah Wulandari, *Kualitas Pelayanan Pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kampung Dalam Kecamatan Pontianak Timur*, Universitas Tanjungpura Pontianak, Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara, Vol. 5 No. 4, 2016, hlm. 11.

tele. Paparan data dan teori tersebut, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iis Sumiati, Asep Muhyiddin, dan Arif Rahman dipaparkan bahwa assurance pada jemaah haji dapat berupa jemaah mendapatkan keamanan pada saat jemaah menerima pelayanan oleh petugas haji, kemudian kenyamanan jemaah saat menerima pelayanan, kesantunan petugas haji, petugas haji dapat menjawab pertanyaan dari jemaah dengan baik, petugas mampu membantu jemaah dengan baik, dan petugas selalu memberikan rasa aman dan nyaman kepada jemaah tanpa membeda-bedakan jemaah satu dengan jemaah yang lainnya.¹²³ Sejalan dengan hal tersebut Mardhiatin Nisa Rohama mengatakan bahwa dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan respon *Assurance* (Jaminan) menjadi dimensi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dikarenakan jemaah lebih membutuhkan kedua hal tersebut.¹²⁴ Jaminan dapat dieksistensikan kedalam lembaga seperti membuat transparansi biaya yang harus dikeluarkan oleh jemaah, memberikan jaminan keamanan dalam pelaksanaan bimbingan manasik, memberikan jaminan jika adanya kesalahan teknik petugas haji, memberikan jaminan pada jemaah haji yang sakit akibat mengikuti bimbingan manasik haji, dan memberikan jaminan pada jemaah yang tidak dapat mengikuti bimbingan manasik, jadi assurance dapat dikatakan sebagai hal yang memuat atribut yang dianggap penting dalam suatu instansidengan kinerjanya yang belum baik sehingga ada jalan yang ditempuh untuk mengatasi hal tersebut secara terus menerus sehingga menjadi tingginya tingkat perbaikan playanan yang diberikan pada jemaah haji.¹²⁵

Terakhir, dimensi kelima yakni *Emphaty* (empati) yang telah dipaparkan oleh Rambat Lupiyoadi bahwa *Emphaty* (empati) membahas mengenai kepedulian, memahami, dan perhatian. Pada dimensi ini, penulis memaparkan bahwa pada penelitian ini *Emphaty* (empati) memfokuskan pada

¹²³ Iis Sumiati, *Pelayanan Prima KBIH dan Kepuasan Jemaah Haji*, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, (Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 1 No. 2, 2016.), hlm. 132.

¹²⁴ Mardhiatin Nisa Rohama, *Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin*, UIN Antasari, Banjarmasin (Jurnal Alhadharah; Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 18 No. 1, 2019.), hlm. 15.

¹²⁵ Fitra Jaya, *Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012*, (Jurnal Ekonomin dan Keuangan, Vol. 1 No. 11, 2013), hlm. 43.

mengutamakan kepentingan pasien atau jemaah, siap membantu dan memberikan solusi ketika jemaah mengalami kendala, dan terakhir petugas memberikan informasi yang dapat dengan mudah dipahami oleh jemaah haji. paparan data dan teori tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silfia Nurul Farahdina, Mirwan Surya Perhana, dan Lusi Rachmiazasi Masduki yang menjabarkan bahwa sikap empati dapat dimulai dari membina hubungan komunikasi dengan baik antar jemaah ataupun antar instansi, membuat program kerja aktivitas pasca haji dalam bentuk konsultasi, silaturahmi, dan halal bihalal.¹²⁶ Empati dikatakan mencakup pelayanan petugas pendamping haji dalam memahami perasaan jemaah haji, kepedulian dan kepekaan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, dan memberikan akses kemudahan untuk menghubungi petugas pendamping ibadah haji.¹²⁷ penelitian Mardhiatin Nisa Rohama menyebutkan bahwa dalam suatu pekerjaan atau lembaga menerapkan *emphaty* atau rasa empati artinya kinerja dikatakan sudah baik, jika kemudian kepentingan dari atribut ini akan meningkat di masa mendatang maka lembaga ini sudah mendapatkan keunggulan karena memiliki rasa empati terhadap kepuasan jemaah. Dimensi *emphaty* dapat ditunjukkan dengan cara memudahkan jemaah dalam mengurus atau mengakses dokumen pendaftaran serta pemberkasan haji, pegawai terkesan ramah dan memiliki kemampuan murah senyum, jemaah yang datang dijadikan sahabat, serta tidak membedakan jemaah satu dengan jemaah lain.¹²⁸ Dari kelima dimensi tersebut, pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tlogosari Wetan sudah dapat dikatakan optimal. optimalisasi tersebut sudah mencakup pelayanan oleh petugas, pemberian sarana dan prasarana yang memadai, serta pemenuhan kenyamanan dan keamanan pada jemaah haji.

¹²⁶ Sulaiman, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara*, (Jurnal Analisa, Vol. 21 No. 1, Juni 2014.), hlm. 59.

¹²⁷ Silfia, dkk, *Kepuasan Jemaah Haji Kabupaten Rembang Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)*, (Jurnal MBR: Management and Business Review, Vol. 5 No. 2, 2021.), hlm. 298.

¹²⁸ Mardhiatin Nisa Rohama, *Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin*, UIN Antasari, Banjarmasin (Jurnal Alhadharah; Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 18 No. 1, 2019.), hlm. 11.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan penulis pada skripsi ini tentang optimalisasi pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji yang ada di Puskesmas Tlogosari Wetan. Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa, bentuk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tlogosari Wetan antara lain memaksimalkan pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji yang melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Tlogosri Wetan, seperti menempatkan petugas pemeriksaan yang memiliki integritas tinggi dalam melayani jemaah, yaitu bersikap sopan ramah dan peduli terhadap jemaah. Tersedianya sarana prasarana pemeriksaan kesehatan yang memadai dan layak untuk digunakan. Memaksimalkan fasilitas pelayanan kesehatan yaitu pada pemeriksaan yang membutuhkan hasil Laboratorium yang sebisa mungkin ditangani oleh puskesmas sendiri dan tidak di rujuk, meningkatkan pengadaan test kebugaran (rockport) dan tes kesehatan fisik.

Selanjutnya, pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tlogosari Wetan dapat dikatakan sudah optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan menggunakan dimensi atau indikator pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty dengan penjabaran yaitu fasilitas pelayanan sarana dan prasarana yang terdapat di Puskesmas Tlogosari Wetan terutama dalam hal pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji sudah cukup baik. Fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan kepada calon jemaah haji seperti kenyamanan dan keamanan tempat dalam melakukan pelayanan pemeriksaan, serta penggunaan alat-alat yang sudah memadai seperti komputer, alat pemeriksa kesehatan untuk memeriksa tekanan darah, suhu badan, berat badan, pemeriksaan urine, dan dahak di Laboratorium Puskesmas sebagai pelengkap dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji, serta pembagian jadwal pemeriksaan agar tidak terjadi kerumunan dalam proses pelayanan agar berjalan dengan cepat dan lancar. Kehandalan dan Ketanggapan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan terhadap

calon jemaah haji yaitu petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan, menempatkan petugas pemeriksaan sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki agar dapat mempermudah dan mempercepat dalam proses pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji, penyampaian informasi dan respon yang diberikan oleh puskesmas terhadap jemaah haji sudah jelas, apa yang dibutuhkan oleh jemaah sebisa mungkin dipenuhi, serta keramahan dan kepedulian yang diberikan oleh petugas pemeriksaan sudah sesuai yang diharapkan jemaah. Jaminan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan calon jemaah haji di Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu dengan meningkatkan kepuasan jemaah haji diantaranya yaitu, terdapat jaminan administrasi, dan jaminan keamanan yang meliputi ketepatan waktu, pembiayaan dan keamanan yang diberikan sebaik-baiknya kepada calon jemaah haji oleh penyelenggaraan kesehatan haji. Empati ditunjukkan dengan cara memudahkan jemaah dalam pelayanan pemeriksaan kesehatan di puskesmas, petugas terkesan ramah dan murah senyum dan tidak membedakan jemaah satu dengan jemaah lain, lebih mengutamakan kepentingan pasien atau jemaah, siap membantu dan memberikan solusi ketika jemaah mengalami kendala, dan terakhir petugas memberikan informasi yang dapat dengan mudah dipahami oleh jemaah haji..

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, maka penulis akan memberikan sedikit saran terkait tentang optimalisasi pelayanan kesehatan bagi calon haji yang ada di Puskesmas Tlogosari Wetan:

1. Bagi Puskesmas Tlogosari Wetan terutama petugas pemeriksaan kesehatan haji untuk tetap menjaga kualitas pelayanan, seperti tetap menjaga keramahan dan memberikan pelayanan dengan baik terhadap calon jemaah haji, dengan peningkatan pelayanan tersebut calon jemaah haji akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tlogosari Wetan, kemudian dalam segi pemeriksaan untuk lebih selektif lagi terutama pada pemeriksaan ulangan pada tahun 2022. Serta perlu ditambahi cek kesehatan mental seperti psikotes untuk jemaah haji agar mental jemaah dapat di kontrol.

2. Bagi Calon Jemaah haji agar lebih optimis lagi terhadap kesehatannya dan menjaga diri agar selalu sehat dan dapat berhaji dengan keadaan yang istitha'ah. Serta membantu memaksimalkan fungsi kesehatan pada puskesmas agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas.
3. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak lagi sumber atau referensi yang terkait aturan dalam optimalisasi pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji beserta problemnya, terutama pada pengumpulan sumber data agar penelitiannya dapat lebih baik lagi.

C. PENUTUP

Puji syukur atas berkat dan ridhonya Allah SWT sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, peneliti akan sangat berterima kasih apabila terdapat saran dan kritik yang membangun guna menjadi bekal untuk perbaikan dalam penulisan skripsi ini. Semoga dengan adanya penelitian ini bisa memberikan manfaat kepada para pihak yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Anasom, dkk., 2021. *Panduan Perjalanan Jemaah Haji, Membimbing Jemaah Haji Menjadi Mandiir dan Mabruur.*(Yogyakarta, DIVA Press. Cet Pertama)
- Anasrul., 2012, *Sehat dan Mandiri dalam Berhaji dan Umrah* (Jakarta: Zikrul Hakim), cet. Ke-1.
- Bastian, indra Suryono, 2011. *Penyelesaian Sengketa Kesehatan*, (Bandung:salemba Medika.)
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya.* (Jakarta:Erlangga.)
- Djamil., Abdul, dkk, 2020, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umrah*, (Tim Fatawa Publishing, Ed.), Semarang, Fatawa Publishing.
- Gus Arifin., 2013, *Peta Perjalanan Haji dan Umrah; Panduan Lengkap dan Praktis Menjalankan Ibadah Haji dan Umrah Sejak dari Rumah Hingga kembali lagi, edisi revisi* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo), cet. Ke-6.
- Halim., Abdul., 2022, *Ensiklopedia Haji dan Umroh*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.)
- Iqbal, M. Hasan, 2002. *Pokok-pokok Mater Metode Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia)
- J, Lexi, Moleong, 1997. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed: revisi, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya)
- Kartono, Ahmad., 2016, *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji: Menurut Empat Madzhab* (Jakarta: Pustaka Cendekia Muda)
- Kasmir., 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, philip., 2000. *Marketing Management.* Edisi Milenium. (Prentice Hall intl, Inc New Jersey.)

- Moenir, AS., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara)
- Muri Yusuf, A., 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta:Kencana.)
- Nasution, Harun., 1992, *Ensiklopedia Islam Indonesia*, (Jakarta, Djembatan).
- Ni'am, Sholeh, dan Asrorun., 2017, *Istithaah Kesehatan Dlaam Perspektif Fatwa MUI*, (Jakarta: Bidakara)
- Notoatmodjo, Soekidjo., 2010, *Promosi Kesehatan*, (Jakarta: PT. Renika Cipta)
- Prabu, Anwar Mangkunegara., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.)
- Raco, R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif:Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: Gramedia)
- Raihan., 2017, *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Universitas Islam Jakarta.)
- Rambat Lupiyoadi., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat)
- Rozaq, Abdul. dkk., 2021. *Pendamping Peer Guiding dalam Menumbuhkan Kemandirian dan Ketangguhan Jemaah Haji Batal Berangkat*. (FDK, UIN Walisongo Semarang)
- Salim dan Syahrums, 2012., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Cita pustaka Media.)
- Sattar, Abdul, dkk., 2021, *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif: Pembelajaran Manasik Calon Jemaah Haji Kota Semarang*. (Semarang: Fatawa Publishing.)
- Siyoto, Sandu, dan M. Ali Sodik., 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing.)
- Sugiyono., 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta.)

Poerwadarminta, W.J.S., 1997, "*Kamus Umum Bahasa Indonesia*", (Jakarta: Balai Pustaka)

Praptianingsih, Sri. 2007. kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di rumah sakit, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.)

Winardi., 1999, *Pengantar Manajemen Penjualan*. (Bandung: PT. Citra Aditya)

Sumber peraturan Perundang – Undangan

Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Keputusan Mudzakarah Perhajian Indonesia, (Jakarta: 2015)

Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 405 Tahun 2022 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443 H/2022.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 442 / MENKES / SK / VI / 2009 tentang penyelenggaraan kesehatan Haji Indonesia.

Majelis Ulama Indonesia, *Musyawahar Nasional Ulama*, Tahun 1983.

Petunjuk Teknis Pemeriksaan dan Pembinaan Kesehatan Haji Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 15 Tahun 2016.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 15 Tahun 2016 tentang Istithaah Kesehatan Jemaah Haji.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 62 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji.

Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji, (Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI: 2010)

Undang undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

PENELITIAN

Ahmad, Bobby Habibi, *Peran Kinerja Petugas Haji Dalam Pelayanan Calon Jemaah di Embarkasi Jakarta Tahun 2019*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2021.

Azizah, Usfi Akhiruna Effendi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kpuasan Jemaah Umrah Pada PT CMM Wisata Haji dan Umrah*

- Banjarmasin*, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Asyad Al-Banjari Banjarmasin, 2020.
- Effendi, Kevin, Stella Junita, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019, (*Excellent Mindwifery Journal*, vol. 3, no. 2, Oktober, 2020)
- Fannya, Puteri, dkk. *Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Kota Padang Menggunakan Teknik Improtance-Performance analisis*, (*Jurnal Kesehatan Medika Sainika*, vol. 9, no. 2)
- Hayi, Aulia Nityasari, Sutopo. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010-2012 (Studi Kasus Pada PT Fatimah Zahra Semarang)*, *Univeritas Diponegoro*, (*Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 2 No. 2, 2013.)
- Hazizah, Siti Wulandari, Kualitas Pelayanan Pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kampung Dalam Kecamatan Pontianak Timur, Universitas Tanjungpura Pontianak, (*Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 5 No. 4, 2016.)
- Herman, Murdiansyah. dkk, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, (*Jurnal As Siyasah*, Vol. 3 No. 1, Mei, 2018.)
- Jaya, Fitra. *Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012*, (*Jurnal Ekonomin dan Keuangan*, Vol. 1 No. 11, 2013)
- Khansa, Daniar Oktaviana, *Analisis Efektivitas Pengadaan Fasilitas Medis dan Obat-obatan (Studi Kasus Pada RSUD Lawang Kabupaten Malang*, Universitas Brawijaya, (2017.)
- Kanedi, Jon. dkk, *Analisis Pengadaan Alat Kesehatan di Rumah Sakit Daerah Padang Pariaman Tahun 2017*, (2018.)
- Khilya Aina I. S, dkk. (2020). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)* *Jurnal Respon Publik* ISSN: 2302-8432 Vol. 14, No. 2.
- Kholidah, ilma. dkk, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo*, Universitas Islam Malang, (*Jurnal Respon Publik* Vol. XIII No.1 2019.)
- Nasir Andi, Agus Erwin, *Kekuatan dan Kelemahan Pelayanan Kesehatan Haji Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mamuju*, (*Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, vol. 1 no.2, Mei 2018)

- Novita, Emma. dkk, *Asosiasi Risiko Penyakit Degeneratif dengan Kebugaran Calon Jemaah Haji Kota Palembang*, Universitas Sriwijaya Palembang, (Jurnal Biotek Medisiana Vol. 10 No. 2, 2021.)
- Norvitasari, Norvia. *Pelayanan Kesehatan DI Puskesmas Bukit Hindu Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka raya*, (JISPAR: Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan, vol. 10, no. 1, 2021)
- Nisa, Mardhiatin Rohama, *Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin*, UIN Antasari, Banjarmasin, (Jurnal Alhadharah; Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 18 No. 1, 2019.)
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry ,1988. "SERVQUAL: A Multiple Item-Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." (Journal of Retailing 64, no.1 Spring)
- Radito, A. Th. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas, (Jurnal Ilmu Manajemen, vol. 11, no. 2, 2014), hlm. 8.
- Sidik, Machfud. (2001). *Optimalisasi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah*,2001.
- Silfia, dkk, *Kepuasan Jamaah Haji Kabupaten Rembang Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)*, (Jurnal MBR: Management and Business Review, Vol. 5 No. 2, 2021.)
- Suharmiati, dkk. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Daerah Terpencil Perbatasan di Kabupaten Sambas* (Studi Kasus di Puskesmas Sajingan Besar), (vol. 15, no. 3, juli, 2012)
- Sulaiman, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara*, (Jurnal Analisa, Vol. 21 No. 1, Juni 2014.)
- Sulaiman, E., Winarni, I., & Nasution, T. H. (2019). Nursing Experience of Hajj-Medical Workers of Indonesia in Handling Emergency State of Kendari-Hajj Pilgrims. *The Malaysian Journal of Nursing*, 11(1), 38–44. <https://doi.org/10.31674/mjn.2019.v11i01.006>.
- Sumarjo, dkk, *Implementasi Tes Kebugaran Jasmani Bagi Calon Jemaah Haji di Daerah Istimewa Yogyakarta*, Universitas Negeri Yogyakarta. (2014)
- Sumiati, Iis. *Pelayanan Prima KBIH dan Kepuasan Jemaah Haji*, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, (Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 1 No. 2, 2016.)

- Vestability, Evi. *Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji Kabupaten Lumanjang*, (Jurnal Persada Husada Indonesia, Vol. 8 No. 28, 2021)
- Wildayati, Resti. dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung (Jurnal Anida: Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah Vol. 17 No. 2.)
- Yazidar, Nurhayati R., dkk, *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Poli Gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu Tahun 2017*, (Dental Therapist Journal, vol. 2, no. 1, Mei, 2020)
- Yuhadi, dkk, *Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)*, UIN Fatmawati Sukarno, Bengkulu, (Jurnal Ekombis Review-Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10 No. 2, Juli 2022.)
- Yusri, dkk, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kebugaran Jasmani Calon Jemaah Haji Kota Palembang Tahun 2019*, (JEKK: Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas, Vol. 5 No.1, 2020.)
- Zulaikha, Siti. (2021). *Optimalisasi Pelayanan Haji Terhadap Jamaah Perempuan*, IAIN Metro, (Jurnal MULTAZAM Vol.1 No.1 Juni 2021.)

Sumber Website

- Kamus Besar Bahasa Indonesia versi 5 daring, *pengertian optimalisasi*. <http://github.com/yukuku/kbbi4> diakses pada 30 Juni 2022, pukul 17.40 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia versi 5 daring, *pengertian efektif, efisien, fungsional*. <http://github.com/yukuku/kbbi4>. diakses pada 5 Juli 2022, pukul 14.18 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia versi 5 daring, *dokumentasi*, <http://github.com/yukuku/kbbi4> diakses pada 25 Juli 2022, pukul 12.34 WIB.
- KBBI versi 5 daring, *pengertian kualitas dan pelayanan*. <http://github.com/yukuku/kbbi4> diakses pada 7 September 2022, pukul 14.18 WIB.
- Khoeron, *Saudi izinkan 1 Juta Jemaah Beribadah Haji, Menag: Alhamdulillah, calhaj Indonesia bisa berangkat, 2022.*, <https://www.kemenag.go.id/read/saudi-izinkan-1-juta-jemaah-beribadah-haji-menag-alhamdulillah-calhaj-indonesia-bisa-berangkat-n39ey>, diakses pada 25 Agustus 2022, pukul 14.35 WIB.

Maulana, Tommy., *Ayat tentang Haji dan Umroh dalam Al-Qur'an*, 2019., <https://umroh.com/blog/bacaan-umroh/> diakses pada 10 maret 2022, pukul 15.35 WIB.

Natalia, Agita, *Ini Cara Menentukan Tujuan Perusahaan, Visi, dan Misi*. 2020. <https://ajaib.co.id/ini-cara-menentukan-tujuan-perusahaan-visi-dan-misi/>, diakses pada 3 Juli 2022, pukul 14.14 WIB.

Apa Itu Optimalisasi, Tujuan, dan Manfaatnya, 2021. <https://pelayananpublik.id/2021/08/19/apa-itu-optimalisasi-tujuan-dan-manfaatnya/>, diakses pada tanggal 7 Juli 2022, pukul 15.30 WIB.

Tim Editor, Optimalisasi adalah? pengertian, manfaat, dan contoh optimalisasi, 2020. <https://www.kbbi.divedigital.id/2020/09/apa-itu-optimalisasi-pengertian-manfaat.html>., diakses pada 15 Juni 2022, Pukul 10.04 WIB.

Tim editor, <https://serviceacjogja.pro/skala-likert/> diakses pada 21 September 2022 Pukul 22.43 WIB

WAWANCARA

dr. Veronika Melita Kurniawati selaku kepala Puskesmas Tlogosari Wetan.

Choirudin selaku kepala Tata Usaha Puskesmas Tlogosari Wetan.

Farida Restiyorini, STr.Keb. petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan.

Lindawati, SKM. petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji Puskesmas Tlogosari Wetan.

jemaah haji ibu MST.
jemaah haji bapak YSS.
jemaah haji bapak BH.
jemaah haji ibu NSU.
jemaah haji ibu WY.
jemaah haji bapak SDR.
jemaah haji ibu RP.
jemaah haji ibu ME.
jemaah haji bapak DJ.
jemaah haji bapak TW.
jemaah haji bapak SS.
jemaah haji ibu SYT.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Wawancara

1. Kepala Puskesmas Tlogosari Wetan
 - a. Bagaimana sejarah awal berdirinya Puskesmas Tlogosari Wetan?
 - b. Kapan pelayanan kesehatan untuk calon jemaah haji di puskesmas tlogosari wetan mulai dilaksanakan?
 - c. Apakah ada kendala dalam melayani pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji?
 - d. Apakah ada hal unik dalam melakukan pelayanan pemeriksaan kesehatan untuk calon jemaah haji?
 - e. Apa saja kelebihan/kekurangan yang ada di Puskesmas Tlogosari Wetan dalam melayani pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji?
 - f. Bagaimana kinerja dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk calon jemaah haji?
 - g. Menurut anda apakah pelayanan kesehatan di puskesmas tlogosari wetan bagi calon jemaah haji sudah tergolong baik dan memuaskan? (baiknya dimana?/memuaskan dimana?) bentuknya bagaimana?
 - h. Bagaimana cara memberikan kepuasan pelayanan kesehatan terhadap calon jemaah haji?
 - i. Apakah ada perbedaan yang signifikan terkait pelayanan kesehatan sebelum pandemi dan sesudah pandemi?
2. Petugas pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji
 - a. Apa saja kelebihan/kekurangan yang ada di Puskesmas Tlogosari Wetan dalam melayani pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji (pendukung/penghambat)
 - b. Apakah ada hal unik dalam melakukan pelayanan pemeriksaan kesehatan untuk calon jemaah haji?
 - c. Apa saja yang dibutuhkan dalam melakukan pemeriksaan kesehatan jemaah haji?
 - d. Apa saja ukuran dalam menentukan kesehatan calon jemaah haji agar istithaah?
 - e. Pada masa pandemi apakah pelayanan kesehatan calon jemaah haji dilakukan?
 - f. Pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji di puskesmas tlogosari wetan dilakukan berapa kali? (setelah pulang haji apakah masih dipantau kesehatannya? Yang di cek apa saja ?)
 - g. Apakah ada kendala yang dialami dalam melayani pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah haji?
 - h. Meliputi apa saja bentuk pelayanan kesehatan calon jemaah haji?

- i. Apa saja aspek kesehatan yang harus dipenuhi agar calon jemaah haji tergolong istitha'ah?
 - j. Menurut Anda apakah pelayanan kesehatan di puskesmas Tlogosari Wetan bagi calon jemaah haji sudah tergolong baik dan memuaskan? (baiknya dimana?/memuaskan dimana?) bentuknya bagaimana?
 - k. Bagaimana cara memberikan kepuasan pelayanan kesehatan terhadap calon jemaah haji?
3. Calon jemaah haji yang melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan
- a. Apa saja bentuk pelayanan kesehatan di puskesmas Tlogosari Wetan untuk calon jemaah haji?
 - b. Apakah Setelah pulang haji masih dilakukan pemeriksaan kesehatan ? waktunya kapan?
 - c. Bagaimana informasi yang Anda dapatkan di Puskesmas Tlogosari Wetan dalam pemeriksaan kesehatan haji? (misscom atau tidak)
 - d. Bagaimana sarana prasarana yang ada di puskesmas Tlogosari Wetan?
 - e. Menurut Anda apakah pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji di puskesmas Tlogosari Wetan sudah baik dan memuaskan? Apakah sudah sesuai yang Anda harapkan?
 - f. Bagaimana kesan Anda terhadap pelayanan kesehatan calon jemaah haji yang ada di Puskesmas Tlogosari Wetan?
 - g. Untuk kedepannya pelayanan kesehatan yang seperti apa yang Anda harapkan dalam proses pelayanan kesehatan di puskesmas Tlogosari Wetan bagi calon jemaah haji?

Lampiran 2 Kuesioner Pelayanan Kesehatan

Sangat setuju = 5

Setuju = 4

Netral/ Ragu-Ragu = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

Petunjuk pengisian : berilah tanda (✕ atau ✓) pada jawaban anda.

Bukti Fisik (tangibles)						
NO	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Apakah kondisi peralatan atau perlengkapan untuk pemeriksa kesehatan di puskesmas layak digunakan?					
2	Apakah ruangan pemeriksaan nyaman dan aman?					
3	Apakah fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah mendukung?					
4	Apakah pasien / jemaah yang hadir antusias?					

Kehandalan (reliability)						
NO	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Apakah pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan yang diharapkan?					
2	Apakah petugasnya peduli, ramah dan komunikatif terhadap pasien atau jemaah haji?					

3	Apakah respon yang diberikan oleh petugas cepat dan tepat terhadap kebutuhan jemaah haji?					
4	Apakah petugas melakukan penjadwalan pemeriksaan kesehatan secara tepat?					
5	Apakah petugas pemeriksaan disiplin waktu ?					
6	Apakah petugas yang mendampingi kegiatan pemeriksaan dan KESORGA bertanggung jawab?					
7	Apakah pelayanan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan molor atau tidak tepat waktu?					
8	Apakah prosedur pemeriksaan berbelit-belit?					

Daya Tanggap (Responsiveness)						
NO	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Apakah penyampaian informasi yang diberikan kurang jelas?					
2	Apakah pelayanan administrasi lambat dan kurang cepat?					
3	Apakah petugas bersedia membantu keperluan pasien atau jemaah haji?					
4	Apakah respon yang diberikan petugas kurang baik apabila ada komplain ?					

Jaminan (Assurance)						
NO	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Apakah penanganan keluhan diberikan secara baik?					
2	Apakah petugas memiliki sifat jujur dan terpercaya?					
3	Apakah petugas memiliki rasa hormat, sopan dan ramah?					
4	Apakah jemaah haji merasa sakit setelah mendapatkan pemeriksaan?					
5	Apakah jemaah haji merasa aman dan nyaman terhadap ruangan yang digunakan?					

Empati (Empathy)						
NO	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Apakah petugas memberikan perhatian terhadap pasien atau jemaah haji?					
2	Apakah puskesmas mengutamakan kepentingan pasien?					
3	Apakah petugas memberikan toleransi dalam perubahan jadwal kehadiran jemaah ?					
4	Apakah petugas mudah untuk dihubungi?					
5	Apakah dalam komunikasi kepada jemaah, petugas menggunakan bahasa yang berbelit-belit?					

Lampiran 3 Foto Kegiatan Pemeriksaan Kesehatan



Lampiran 4 Foto Bersama Jemaah



Lampiran 5 Foto Instrumen Penelitian



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Achmad Irfan Fallah
NIM : 1801056023
Program Studi : S1 / Manajemen Haji dan Umrah
TTL : Semarang, 11 November 1999
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. Pedurungan Tengah Va/10, Semarang. Jawa Tengah.
Orang Tua : Bapak Said Moch Hajir dan Ibu Rr. Tri Widiyastuti.
Email : achmadirfan258@gmail.com

Jenjang Pendidikan Formal

1. TK IT Harapan Bunda Semarang. (Lulus tahun 2006)
2. SD IT Harapan Bunda Semarang. (Lulus tahun 2012)
3. SMP IT Harapan Bunda Semarang. (Lulus tahun 2015)
4. MAN 1 Kota Semarang. (Lulus tahun 2018)

Pengalaman Organisasi Kampus

1. Anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon Dakwah UIN Walisongo Semarang (2018)
2. Divisi Kominfo HMJ Manajemen Haji dan Umrah (Periode 2019-2021)