

**SKRIPSI**

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMA'AH HAJI  
DALAM MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY* DI DINAS KESEHATAN  
PROVINSI LAMPUNG**

**OLEH:**

**RIDHO AFRIAN MUKMININ  
NPM.2003042005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
TAHUN 2024 M/ 1446 H**

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMA'AH HAJI  
DALAM MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY* DI DINAS KESEHATAN  
PROVINSI LAMPUNG**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**Oleh:**

Ridho Afrian Mukminin  
NPM.2003042005

Pembimbing : Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud

**Program Studi Manajemen Haji dan Umroh  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1446 H / 2024 M**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

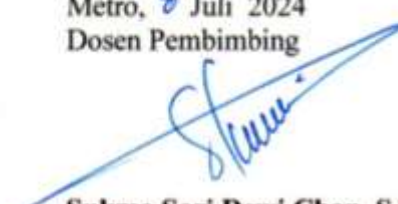
Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Ridho Afrian Mukminin  
NPM : 2003042005  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul Skripsi : ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN  
JAMA'AH HAJI DALAM MENINGKATKAN *SERVICE  
QUALITY* DI DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG

Disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Metro, 8 Juli 2024  
Dosen Pembimbing

  
**Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud**  
NIDN. 2008029201

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN  
JAMA'AH HAJI DALAM MENINGKATKAN *SERVICE  
QUALITY* DI DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG

Nama : Ridho Afrian Mukminin  
NPM : 2003042005  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 8 Juli 2024  
Dosen Pembimbing

  
**Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud**  
NIDN. 2008029201



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B.2640/In.2B.3/D/PP.00-9/10/2024

Skripsi dengan Judul: "ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMA'AH HAJI DALAM MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY* DI DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG" disusun oleh: Ridho Afrian Mukminin, NPM: 2003042005, Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jum'at, 13 September 2024

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.L, M.Ud (.....)

Penguji I : Suci Hayati, M.S.I. (.....)

Penguji II : Dian Oktarina.M.M (.....)

Sekretaris : Agus Alimuddin.M.E (.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**

NIP. 19620812 199803 1 001

## ABSTRAK

### ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMA'AH HAJI DALAM MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY* DI DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG

Oleh:

**Ridho Afrian Mukminin**  
**NPM. 2003042005**

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung merupakan salah satu instansi yang berperan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Lampung. Dalam hal ini Dinas Kesehatan Provinsi Lampung bertugas memberikan pelayanan Kesehatan kepada jama'ah haji di Provinsi Lampung. Namun, dalam proses pelaksanaannya masih di temukan berbagai kendala dalam proses pemberian pelayanan kepada jama'ah haji Provinsi Lampung salah satu nya bertambahnya Tingkat kematian di tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya. Hal tersebut dikarenakan adanya kenaikan biaya perjalanan ibadah haji (BIPIH) Sehingga, banyak jama'ah haji yang tidak dapat melunasi biaya tersebut. Oleh karena itu jama'ah yang dapat melunasinya maka, jama'ah tersebut akan berangkat tanpa menerapkan status istithaah yang ketat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen pelayanan Kesehatan dalam menerapkan istithaah kepada jama'ah haji yang ada di Provinsi Lampung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, kualitatif merupakan penelitian lapangan yang memiliki sifat deskriptif analisis yang menggambarkan secara jelas data yang diteliti. Sampel yang digunakan yaitu 8 jama'ah haji Provinsi Lampung Tahun 2023 dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel yaitu *snowball sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Data yang diolah berupa naratif kata yang didapatkan dari hasil wawancara dan tidak menggunakan angka.

Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa Dinas Kesehatan Provinsi Lampung telah menerapkan 5 Dimensi *Service Quality* dalam memberikan pelayanannya kepada jama'ah haji Provinsi Lampung. Kelima dimensi tersebut meliputi: *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat meningkatkan *service quality* kepada jama'ah haji Provinsi Lampung. Namun, ada beberapa hal yang menjadi kendala dan berada diluar kendali Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

**Kata Kunci : *Service Quality, Manajemen, Kesehatan jama'ah haji***

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ridho Afrian Mukminin  
NPM : 2003042005  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 2024

Yang menyatakan,



**Ridho Afrian Mukminin**  
**NPM. 2003042005**

## MOTTO

۞ الْأَرْضِ مِّنْ لَّكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتِ مِنْ أَنْفُسِكُمْ ءَامِنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا  
أَنْ وَأَعْلَمُوا ۚ فِيهِ تَغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِأَخْذِهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْحَيْثَ تَيَمَّمُوا وَلَا  
حَمِيدٌ غَنِيٌّ اللَّهُ

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) Sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan Sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” QS. Al-Baqarah (Ayat 267)*



## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan segala puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada Umat-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat islam nabi Muhammad SAW, keluarganya serta sahabatnya. Maka, dengan cinta dan ketulusan hati karya ini di persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua tersayang, Bapak Mudahrun S.Pd dan Ibu Dwi Setyorini S.Pd AUD. Terimakasih atas segala bentuk dukungan, kasih sayang, motivasi didikan dan do'a yang tiada henti diberikan kepada ku sehingga menjadi pribadi yang kuat, sabar dan bertanggung jawab.
2. Adik kesayangan Rianda Khairunnisa yang selalu menyemangati untuk segera menyelesaikan kuliah.
3. Teman-teman seperjuangan MHU dan Teman-teman Dunia Sandiwara, Terima kasih atas kebersamaannya selama ini dan dukungannya dalam menyelesaikan kuliah ini.
4. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu selama masa perkuliahan hingga pembuatan karya ini selesai. Semoga kalian semua diberikan keberkahan dan balasan yang layak dari Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada Umat-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat islam nabi Muhammad SAW, keluarganya serta sahabatnya. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan program strata satu (S1) Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Dalam Upaya penyelesaian skripsi ini peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umroh.
4. Ibu Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud Selaku Pembimbing skripsi serta pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi.
5. Ibu Noviani SKM. M. EPID AAK selaku Kepala Seksi bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dan Jama'ah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023 yang telah memberikan

kesempatan dan membantu peneliti dalam memberikan informasi yang peneliti butuhkan.

6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh Pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama islam dan Kesehatan.

Metro, September 2024  
Peneliti,



Ridho Afrian Mukminin  
NPM. 2003042005

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertayaan Penelitian .....	8
C. Tujuan dan manfaat penelitian .....	8
D. Penelitian Relevan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen Pelayanan Kesehatan .....	12
1. Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	12
2. Manajemen pelayanan Kesehatan haji .....	15
B. Kualitas Pelayanan (Service Quality) .....	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	20
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Sifat Penelitian .....	23

C. Sumber Data .....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Teknik Analisis Data.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	30
1. Sejarah Berdirinya Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.....	30
2. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Provinsi Lampung .....	31
3. Produk-Produk Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.....	32
4. Sruktur organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.....	33
B. Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung .....	34
C. Analisis Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Dalam Meningkatkan Service Quality di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. ....	41
<b>BAB V PENUTUPAN</b>	
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jama'ah Haji Provinsi Lampung Tahun 2022 dan 2023 .....	3
Tabel 1.2 Presentase Istitha'ah Jama'ah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023 .....	5
Tabel 1.3 Tingkat Kematian Jama'ah Haji .....	6

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Lampung .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Lampung .....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Sk Bimbingan
2. Alat Pengumpulan Data
3. Surat Research
4. Surat Tugas
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Formulir Bimbingan Skripsi
7. Foto Penelitian
8. Riwayat Hidup



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah wajib bagi umat islam dan termasuk kedalam rukun islam. Peningkatan jumlah jama'ah haji yang ada diindonesia semakin lama semakin meningkat dengan pesat, sehingga hal tersebut dapat memperlambat atau menjadi penghalang untuk menunaikan ibadah haji. Faktor lain yang dapat menjadi penghalang para jama'ah dalam menunaikan ibadah haji adalah faktor Kesehatan. Oleh karena itu setiap jama'ah haji harus memiliki kemampuan fisik yang memadai atau memiliki kebugaran yang baik. Ibadah haji sebagai rukun islam kelima merupakan kewajiban bagi umat islam karena allah SWT telah berfirman dalam surah ali-imron ayat 97:

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

*Artinya:* Dan diantara kewajiban manusia terhadap allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.

Ayat diatas menjelaskan bahwa kewajiban haji bagi orang-orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah yaitu mampu dalam pembiayaan, Kesehatan jasmani dan Rohani. Kemampuan jasmani dan Rohani merupakan salah satu syarat kelayakan untuk beribadah haji (istitha'ah) berdasarkan

pemeriksaan Kesehatan sebagai bagian dari penyelenggaraan suatu perjalanan ibadah haji sebagaimana terdapat dalam pemendes No. 15 Tahun 2016 tentang istithaah Kesehatan jama'ah haji.

Berdasarkan Permenkes No 15 Tahun 2016 dijelaskan bahwa Pemeriksaan Kesehatan tersebut meliputi 3 tahap pemeriksaan. Tahap Pertama dilakukan oleh panitia penyelenggara Kesehatan haji kabupaten atau kota dipuskesmas atau rumah sakit pada saat jama'ah haji melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nomor porsi. Tahap Kedua, dilakukan saat pemerintah telah menentukan kepastian keberangkatan Jemaah haji pada tahun berjalan. Tahap ketiga, dilakukan oleh PPIH Embarkasi Bidang Kesehatan diembarkasi pada saat jama'ah haji menjelang keberangkatan.<sup>1</sup>

Pelayanan Kesehatan adalah bagian dari pelayanan Kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan Kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya yaitu Masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan Kesehatan Masyarakat menyangkut kepentingan Masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat cukup besar.<sup>2</sup>

Dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan haji memerlukan tenaga Kesehatan dalam jumlah, jenis, kualifikasi yang sesuai, dan diharapkan mampu memberikan kinerja secara optimal dalam menekan angka kesakitan (morbiditas) dan angka kematian (mortalitas) pada jamaah haji. Selain terdapat masalah terkait pengelolaan pelayanan Kesehatan, ditemukan pula

---

<sup>1</sup> "Peraturan Menteri Kesehatan No. 15 Tahun 2016," Pasal 5-6.

<sup>2</sup> Dedi Alamsyah, SKM, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 21–22.

masalah yang berasal dari tingkat sosial ekonomi rendah. Namun faktor terpenting terkait masalah pengelolaan pelayanan Kesehatan haji adalah dari segi tenaga Kesehatan itu sendiri.<sup>3</sup> Pemeriksaan Kesehatan kepada jamaah haji dilakukan oleh kementerian Kesehatan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti kali ini pemeriksaan Kesehatan yang dilakukan oleh dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

Berdasarkan Hasil Survei yang peneliti lakukan bahwa jumlah jama'ah haji tahun 2022 dan 2023 di Provinsi Lampung dijelaskan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah jama'ah haji di Provinsi Lampung**

No	Tahun	Jumlah
1.	2022	3.198 Jama'ah
2.	2023	7.050 Jama'ah

*Sumber : Data Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.*

Berdasarkan tabel diatas tahun 2022 Provinsi Lampung memberangkatkan sejumlah 3.198 jama'ah haji dengan presentase sebanyak 64% jama'ah haji memenuhi syarat istithaah yang telah ditentukan sedangkan terdapat 36% jama'ah haji memenuhi syarat istithaah tetapi dengan pendampingan.

Berdasarkan Permenkes No. 15 Tahun 2016 pasal 10 dijelaskan bahwa jama'ah haji yang ditetapkan memenuhi syarat istithaah Kesehatan Haji

---

<sup>3</sup> Pratiwi, Witcahyo, and Herawati, "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember."

merupakan jama'ah haji yang memiliki kemampuan mengikuti proses ibadah haji tanpa bantuan obat, alat, dan orang lain dengan Tingkat kebugaran kategori cukup.

Selanjutnya, pada pasal 11 dijelaskan bahwa jama'ah haji ditetapkan memenuhi syarat istithaah haji dengan pendampingan merupakan jama'ah haji dengan kriteria yaitu : berusia 60 tahun atau lebih dan jama'ah yang menderita penyakit tertentu yang tidak masuk dalam kriteria tidak memenuhi syarat istithaah sementara dan tidak memenuhi syarat istithaah.

Pada pasal 12 dijelaskan bahwa jama'ah haji yang ditetapkan tidak memenuhi syarat istithaah Kesehatan haji dengan sementara, merupakan jama'ah haji dengan kriteria, yaitu : tidak memiliki sertifikat vaksin internasional (ICV) yang sah, menderita penyakit tertentu yang berpeluang untuk sembuh, antara lain: Tuberkolosis sputum BTA positif, diabetes melitus tidak terkontrol, hipertiroid, HIV-AIDS dengan diare kronik, stroke akut, pendarahan saluran cerna, dan anemia gravis, serta Hamil yang diprediksi usia kehamilannya pada saat keberangkatan kurang dari 14 minggu atau lebih dari 26 minggu.

Kemudian, pada pasal 13 dijelaskan bahwa jama'ah haji yang tidak memenuhi syarat istithaah Kesehatan haji merupakan jama'ah haji dengan kriteria yaitu : Kondisi klinis yang dapat mengancam jiwa, antara lain: penyakit paru obstruksi kronis (PPOK) derajat IV, gagal jantung stadium IV, Chronic Kidney Disease Stadium IV dengan peritoneal dialysis/hemodialis

regular, AIDS stadium IV dengan infeksi oportunistik, dan stroke haemorhagic luas.<sup>4</sup>

Sedangkan pada tahun 2023 memberangkatkan sebanyak 7.050 jama'ah dengan status istithaah dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Presentase Istithaah Jama'ah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023**

No.	Kriteria	Presentase
1.	Memenuhi Syarat Istithaah Jama'ah Haji	49 %
2.	Memenuhi Syarat Istithaah Jama'ah Haji dengan Pendampingan.	50,78 %
3.	Tidak Memenuhi Syarat Istithaah Jama'ah Haji.	0,14 %
4.	Tidak Memenuhi Syarat Istithaah Jama'ah Haji Untuk Sementara	0,8 %

*Sumber : Data Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.*

Pada Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari Jumlah jama'ah tahun 2023 sebanyak 7.050 jama'ah dan terdapat 49% Memenuhi Syarat Istithaah jama'ah Haji, 50,78% memenuhi syarat istithaan jama'ah haji dengan pendampingan, 0,14% tidak memenuhi syarat istithaah jama'ah haji, dan 0,8% tidak memenuhi syarat istithaah jama'ah haji untuk sementara.

---

<sup>4</sup> "Peraturan Menteri Kesehatan No. 15 Tahun 2016," Pasal 10-13.

Berdasarkan hasil survei juga ditemukan bahwa Tingkat kematian jama'ah haji di Provinsi Lampung Meningkat dari Tahun ke Tahun. Hal Tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Tingkat Kematian Jama'ah Haji Provinsi Lampung**

No	Tahun	Jumlah
1.	2021	0 Jama'ah
2.	2022	5 Jama'ah
3.	2023	28 Jama'ah

*Sumber : Data Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.*

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah atau tingkat kematian yang dialami oleh jama'ah asal Provinsi Lampung Mengalami Peningkatan dari rentang waktu Tahun 2021 (0 Jiwa), Tahun 2022 (5 Jiwa), dan Tahun 2023 (28 Jiwa).

Berdasarkan Wawancara yang Peneliti lakukan ditemukan persoalan bahwa status Istithaah Kesehatan jama'ah haji sangat penting dan memiliki pengaruh terhadap Tingkat kematian jama'ah haji yang ada di Provinsi Lampung. Hal ini juga diperkuat dengan Ibu Noviani, SKM. M.Epid selaku pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Beliau menjelaskan bahwa rendahnya status istithaah yang terjadi pada tahun 2023 disebabkan karena perubahan Biaya Perjalanan Ibadah haji (BIPIH) Pada tahun tersebut, sehingga pemeriksaan kesehatannya berjalan tidak terlalu ketat.<sup>5</sup> Perubahan

---

<sup>5</sup> Noviani, Wawancara Mengenai Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, Tanggal 9 November 2023.

Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) yang terjadi ini menyebabkan kurangnya persiapan yang dilakukan oleh panitia penyelenggara perjalanan ibadah haji dalam memberikan atau melakukan pemeriksaan Kesehatan kepada jama'ah haji. Tetapi berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Tigoh Sanjaya, SST, M.Ling selaku staf bidang penyelenggaraan ibadah haji dikatakan bahwa pemeriksaan Kesehatan yang dilakukan sudah semaksimal mungkin dan sudah sesuai SOP yang berlaku akan tetapi jumlah kematian pada tahun 2023 meningkat.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan jamaah haji asal Kab. Lampung Timur yaitu bapak Yudi Fitri Handoko dan ibu Mira Komala Sari beliau menjelaskan bahwa untuk pemeriksaan yang diberikan saat di tanah air sudah baik. Akan tetapi, masalah terjadi Ketika pelaksanaan ibadah haji di tanah suci. Beliau menuturkan bahwa terlalu banyaknya jama'ah lansia sehingga membuat petugas Kesehatannya sendiri kualahan dalam menangani jamaah lansia tersebut. Kemudian, terjadinya banyak jamaah yang kekurangan cairan hingga jamaah tersebut mengalami pingsan. Kurangnya pantauan dan pendampingan kepada jamaah lansia juga yang menyebabkan hal itu terjadi. Bahkan menurut penuturan beliau jamaah lansia tersebut hanya dititip titipkan dengan jamaah lain karena tidak adanya pendampingan dari keluarga.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti persoalan terkait dengan Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Dalam Meningkatkan *Service Quality* Di Dinas Kesehatan Provinsi

---

<sup>6</sup> Mira Komala Sari, Hasil wawancara dengan jamaah haji asal Kab. Lampung Timur Ibu Mira Komala Sari.

Lampung. Hal itu didasari dengan adanya kesenjangan Dimana pelayanan pemeriksaan kesehatan yang diberikan sudah baik dan sesuai SOP serta Peraturan yang berlaku. Akan tetapi Tingkat kematian pada tahun 2023 mengalami peningkatan.

## **B. Pertayaan Penelitian**

Bagaimana manajemen pelayanan Kesehatan jama'ah haji Dalam Meningkatkan *Service Quality* di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung?

## **C. Tujuan dan manfaat penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis bagaimana manajemen pelayanan Kesehatan dalam menerapkan istithaah kepada jama'ah haji yang ada di Provinsi Lampung.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Secara teoristis

Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan infomasi bagi peneliti selanjutnya mengenai manajemen pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh praktisi Kesehatan.

#### b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai masukan kepada pihak terkait seperti dinas Kesehatan, pemerintah dan pembaca agar lebih meningkatkan pelayanannya.



#### D. Penelitian Relevan

1. Skripsi FIMA AMANDA FITRI Mahasiswi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto yang Berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga Tahun 2018” Hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa manajemen pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga meliputi fungsi manajemen yaitu perencanaan dalam pelayanan Kesehatan, menetapkan metode dan lain sebagainya. Sedangkan untuk aspek Kesehatan yang dilayani dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga meliputi pemeriksaan fisik dari kepala hingga perut, pemeriksaan laboratorium mencakup tes darah, urin, tes kehamilan, tes kebugaran jasmani dan vaksinasi haji.<sup>7</sup> Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaanya adalah berfokus pada pemberian pelayanan Kesehatan kepada para jamaah haji. Sedangkan perbedaanya adalah skala penelitiannya dimana penelitian sebelumnya menggunakan teori manajemen pelayanan kesehatan dan Teknik pengumpulan data pada skripsi sebelumnya menggunakan observasi dalam pengumpulan data sedangkan pada penelitian kali ini menggunakan teori *service quality* dan dalam penelitian kali ini tidak menggunakan observasi hanya menggunakan wawancara dan dokumentasi.
2. Skripsi Akhmad Al Habash Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas ilmu dakwah dan ilmu komunikasi UIN Syarif

---

<sup>7</sup> Fima Amanda Fitri, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga Tahun 2018.”

Hidayatullah Jakarta yang Berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Pada Musim Haji 2016 di Embarkasi Jakarta Pondok Gede” Hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa Pada Manajemen Pelayanan Kesehatan yang diberikan di asrama haji sangat besar dampaknya bagi Jemaah, dengan adanya manajemen yang baik maka akan melancarkan proses pemeriksaan Kesehatan.<sup>8</sup> Skripsi tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian kali ini yaitu akan berfokus pada pelayanan apa saja yang akan diberikan oleh praktisi Kesehatan kepada jamaah haji agar dapat menjalankan ibadahnya dengan khusuk. Terdapat perbedaan juga pada keduanya dimana skripsi tersebut menggunakan Teknik wawancara *interview* bebas terpimpin dan teori yang digunakan yaitu teori manajemen pelayanan Kesehatan serta teori jama’ah haji sedangkan penulis kali ini menggunakan Teknik wawancara semi terstruktur dan teori yang digunakan adalah teori manajemen pelayanan Kesehatan, pelayanan Kesehatan jama’ah haji serta teori *servis quality*.

3. Jurnal Muhammad Ali Yusni yang berjudul “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda” Hasil penelitian tersebut dijelaskan Pada kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh kementerian agama kota samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mulai *procedural* pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit, selanjutnya pada bimbingan manasik haji dalam penyampaian teori dan praktek sudah sesuai dengan kaidah agama dan amanat pemerintah

---

<sup>8</sup> Akhmad Al Habash, *MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JEMAAH HAJI PADA MUSIM HAJI 2016 DI EMBARKASI JAKARTA PONDOK GEDE*.

serta pada pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji berjalan sesuai rencana awal. Kendala teknis dilapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan professional oleh kemenag samarinda.<sup>9</sup> Persamaan antara jurnal dan penelitian kali ini adalah sama sama membahas mengenai pelayanan terhadap jamaah haji. Sedangkan perbedaannya adalah jurnal tersebut membahas seluruh pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji tetapi penelitian kali ini hanya berfokus pada pelayanan Kesehatan saja.

---

<sup>9</sup> Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda," 218.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Manajemen Pelayanan Kesehatan

##### 1. Manajemen Pelayanan Kesehatan

Manajemen pelayanan prima menurut Sumarsono dikutip dalam buku manajemen pelayanan (berbasis revolusi mental) terdiri dari memenej kemampuan dalam melayani sesuai dengan hal-hal sebagai berikut:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja dibidang kerja yang ditekuni dan dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima seperti pelayanan dalam kelengkapan administrasi, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau instansi.

b. Sikap (*Attitude*)

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Keberhasilan industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang ada didalamnya.<sup>1</sup>

Manajemen Pelayanan terdiri atas dua kata yaitu manajemen dan pelayanan. Istilah manajemen diadaptasi dari Bahasa Inggris *management* yang berarti mengatur dan mengelola. Moenir dalam bukunya yang berjudul manajemen pelayanan umum di Indonesia menjelaskan bahwa

---

<sup>1</sup> Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berkbasis Revolusi Mental)*, 9–10.

pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk Menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Gustian dikutip dalam jurnal Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai menjelaskan bahwa manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk pelayanan. Kemampuan khusus organisasi tersebut meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia pelayanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.<sup>2</sup>

Pengertian pelayanan yang berarti usaha melayani kebutuhan seseorang atau orang lain. Sedangkan pengertian Kesehatan menurut undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat 1 adalah keadaan Sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang produktif secara sosial ekonomi.

Pelayanan Kesehatan adalah bagian dari pelayanan Kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan Kesehatan dan mencegah

---

<sup>2</sup> Alfin Firman Syah, Lukman Hakim, and Nurbiah Tahir, "PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR SEKRETARIAT DEWAN KABUPATEN ENREKANG," 1843-1844.

penyakit dengan sasaran utamanya yaitu Masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan Kesehatan Masyarakat menyangkut kepentingan Masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat cukup besar.<sup>3</sup>

Adapun pengertian pelayanan Kesehatan itu sendiri menurut Levey dan Loomba yang dikutip Azwar adalah setiap Upaya yang dilakukan secara individu atau secara Bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan Kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan keadaan Kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan Masyarakat.<sup>4</sup>

Pelayanan Kesehatan adalah setiap Upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara Bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan Kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok atau Masyarakat.

Levey, Loomba dan Brown dikutip dari jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap kepuasan pasien puskesmas dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan Kesehatan ialah setiap Upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara Bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan Kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan Kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan Masyarakat.

---

<sup>3</sup> Dedi Alamsyah, SKM, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 21–22.

<sup>4</sup> Akhmad Al Habash, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Pada Musim Haji 2016 Di Embarkasi Jakarta Pondok Gede,” 17.

Macam pelayanan Kesehatan menurut Hodgetts dan Cascio dikutip dari jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas dijelaskan bahwa pelayanan Kesehatan dapat dibedakan menjadi *medical services* (pelayanan kedokteran) dan *public health service* (pelayanan Kesehatan Masyarakat).

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan Kesehatan adalah sebuah ilmu dalam mengelola dan mengatur kemampuan yang meliputi komunikasi, sikap, dan aktivitas lainnya guna memenuhi kebutuhan orang lain, dalam hal ini adalah kebutuhan Kesehatan jama'ah haji di Provinsi Lampung.

## **2. Manajemen pelayanan Kesehatan haji**

Manajemen pelayanan Kesehatan jama'ah haji adalah suatu kegiatan untuk memberikan kemudahan serta memenuhi kepentingan seseorang dalam memberikan pelayanan Kesehatan jama'ah haji.<sup>5</sup> Dalam pelaksanaan manajemen pelayanan Kesehatan meliputi hal-hal sebagai berikut:

### **a. Perencanaan**

Proses perencanaan dilakukan sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 15 tahun 2016 tentang Istithaah Kesehatan Haji dan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 62 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji.

---

<sup>5</sup> Fima Amanda Fitri, "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga Tahun 2018," 9.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian meliputi beberapa jabatan yang terdiri dari pengarah kegiatan yaitu kepala daerah, penanggungjawab kegiatan yaitu sekretaris daerah, ketua tim penyelenggara Kesehatan haji yaitu kepala dinas Kesehatan, sekretaris tim penyelenggara Kesehatan haji yaitu kepala bidang pencegahan dan pengendalian penyakit dinas Kesehatan, dan anggota yang terdiri dari beberapa petugas dari dinas Kesehatan kabupaten atau kota.

c. Perekrutan tenaga kerja

Perekrutan tenaga kerja ini dilakukan sesuai dengan kebutuhan berdasarkan dengan jumlah kegiatan yang dilakukan. Pengadaan tenaga kerja di puskesmas terdiri dari dokter, paramedis pria satu orang, paramedis Wanita atau bidan tiga orang, petugas laboratorium tujuh orang, petugas administrasi dua orang, petugas penyuluh satu orang, petugas pembinaan jasmani satu orang, petugas surveillance satu orang, petugas EKG empat orang, petugas pemeriksaam fisik tiga orang, petugas pemeriksaan dalam dua orang, petugas pendaftaran dua orang, dan petugas anambesis empat orang.

d. Pengarahan

Kegiatan ini dilakukan dengan membagi tugas, memastikan anggota tim, dan memberikan penjelasan-penjelasan secara singkat mengenai kegiatan yang akan dilakukan serta apa saja yang harus dilakukan oleh tim dalam menangani seluruh jama'ah haji.



e. Pengkoordinasian

Kegiatan ini dilakukan oleh dinas Kesehatan dan puskesmas terkait intruksi penyelenggaraan pelayanan Kesehatan haji dan validasi hasil pemeriksaan Kesehatan haji yang telah dilakukan oleh puskesmas.

f. Pelaporan

Kegiatan pelaporan ini dilakukan secara langsung melalui aplikasi siskohatkes lalu dinas Kesehatan akan melakukan validasi kepada seluruh puskesmas yang melaksanakan pelayanan Kesehatan haji.

g. Penganggaran

Sistem penganggarnya sesuai berdasarkan surat Keputusan (SK) kepala daerah tentang biaya pemeriksaan Kesehatan jama'ah haji.<sup>6</sup>

Sedangkan Pejelasan istithaah oleh para fuqaha secara umum dapat dikelompokkan atas 2 kategori, yakni istithaah yang berkaitan dengan hah-hal didalam calon jama'ah haji, seperti kemampuan fisik atau Kesehatan badan dan istithaah yang berkaitan dengan hal hal diluar calon jama'ah haji, seperti kemampuan finansial, perbekalan, keamanan perjalanan, sarana transportasi dan sebagainya.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Purwita Dwi Arysca Pratiwi, Eri Witcahyo, and Yennike Tri Herawati, "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember," 193–195.

<sup>7</sup> Ahmad Bahrin Nada, "KONSEP ISTITĀ'AH DALAM AL-QUR'AN PADA IBADAH HAJI," 116.

Pengertian istithaah secara sederhana adalah sebagaimana yang dinyatakan oleh nabi Muhammad SAW dalam salah satu hadisnya yaitu sebagai berikut:

عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ عَبَّادِ بْنِ جَعْفَرٍ، عَنْ ابْنِ عُمَرَ قَالَ: جَاءَ رَجُلٌ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، مَا يُوجِبُ الْحَجَّ؟ قَالَ: «الرَّادُ وَالرَّاحِلَةُ

*Artinya: dari muhammad bin abbad bin ja'far dari ibnu 'umar berkata : seorang laki-laki datang kepada rasulullah dan bertanya, apa yang mewajibkan haji? Rasulullah menjawab, bekal dan kendaraan (HR. At-Tirmidzi)*

Dari hadist diatas dapat dijelaskan bahwa istithaah adalah pertama yaitu perbekalan artinya adalah perbekalan makanan, minuman, dan pakaian yang mencukupi semenjak kepergiannya sampai kepulangannya. Sedangkan ibnu qudamah mengatajan bahwa dan hendaklah perbekalan ini adalah harta yang berlebih daei yang dia perlukan untuk menafkahi keluarganya yang wajib disediakan semasa kepergiannya sampai kepulangannya. Hal itu dikarenakan nafkah keluarga berkaitan dengan hak manusia Dimana mereka lebih membutuhkan dan hak mereka lebih diutamakan. Kedua, kendaraan artinya adalah kendaraan yang layak yang diyakini akan memberikan keselamatan, baik dengan membeli ataupun menyewanya.<sup>8</sup>

Menurut ulama empat mazhab tentang makna istithaah sebagaimana yang dijelaskan oleh sa'id Abdul al-qodir bashanfar yaitu:

---

<sup>8</sup> H Rajab, "BERHAJI DENGAN DANA KREDIT (KAJI ULANG KONSEP ISTITHA'AH DALAM HAJI)," 3.

a. Mazhab Hanafi

Berpendapat bahwa makna istithaah menjadi 3 macam yakni badan (fisik), harta dan keamanan. Berkaitan dengan harta adalah bekal dan kendaraan, yakni memiliki bekal untuk pulang dan pergi dan kendaraan adalah sarana transportasi yang digunakan. Untuk bekal adalah yang mencukupi seseorang selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji dan juga harta untuk menafkahi keluarga dan tanggungannya yang ditinggalkan selama dan pasca ibadah haji.

b. Mazhab maliki

Memaknai istithaah dengan 3 hal yakni kemampuan fisik, adanya bekal yang cukup, dan kemampuan perjalanan. Berkaitan dengan bekal yang cukup adalah sesuai dengan kebiasaan manusia. Sedangkan tentang perjalanan, mazhab ini tidak mensyaratkan perjalanan dengan kendaraan secara hakiki, maka berjalan pun jika mampu diperbolehkan. Hakikat mampu adalah dapat mencapai perjalanan ke mekkah meskipun dengan usaha yang sulit hingga membuat seseorang sangat pas-pasan. Bahkan bila setelah haji ia menjadi fakir karena kehabisan harta dan keluarga yang ditinggalkan dalam keadaan kesulitan ekonomi asal tidak menyebabkan kematian, hukumnya boleh-boleh saja menurut mazhab maliki ini.

c. Mazhab syafi'i

Memaknai istithaah dengan 3 hal yakni kemampuan fisik, harta dan kendaraan. Berhubungan dengan harta adalah yang mencukupi

seseorang melakukan perjalanan dan setelah pulang berhaji. Begitu pula bagi keluarga yang ditinggalkan.

d. Mazhab hambali

Berpendapat bahwa istithaah berkaitan dengan bekal dan kendaraan. Seseorang wajib memiliki bekal dan kendaraan yang baik untuk beribadah haji. Begitu pula tentang bekal bagi keluarga yang ditinggalkan selama ibadah haji wajib dicukupi.<sup>9</sup>

## **B. Kualitas Pelayanan (Service Quality)**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan (Service Quality)**

Menurut Lewis dan Booms dikutip dari buku wiwik sulistiyowati, ST., M.T kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus Tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan persepsi konsumen.<sup>10</sup>

Selain kualitas pelayanan, fasilitas atau sarana prasarana adalah salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan Perusahaan sebagai pelayanan jasa kepada pengguna jasa. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas, yang mana dapat diartikan dengan segala sesuatu (baik berupa fisik dan uang) yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.

---

<sup>9</sup> Ahmad Bahrin Nada, "Konsep Istithā'ah Dalam Al-Qur'an Pada Ibadah Haji," 115.

<sup>10</sup> Wiwik Sulistiyowati, ST., M.T, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, 24.

Menurut Leebov, Vergare dan Scott dikutip dari jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap kepuasan pasien puskesmas dijelaskan bahwa yang juga ikut mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas Kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi dalam menarik dan memberikan pelayanan kepada pasien.

Menurut Bowles dikutip dari jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap kepuasan pasien puskesmas dijelaskan bahwa fasilitas Kesehatan umum yang lain juga ikut mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung ke rumah sakit. Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus rawat juga mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendaki.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Th. A. Radito, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas," 12-15.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Kesehatan yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian pemasaran adalah model *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan antara lain meliputi:

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung), adalah wujud kenyataan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), adalah mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Emphaty* (empati), adalah sikap memberikan perhatian penuh meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>12</sup>

Kelima dimensi kualitas pelayanan diatas kemungkinan akan memberikan kepuasan pasien bila puskesmas selalu melayani dengan sebaik baiknya terhadap pasien atau jamaah haji.

---

<sup>12</sup> Th. A. Radito, 12.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan adalah dimana penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.<sup>1</sup> Penelitian lapangan ini memiliki pendekatan yang lebih bersifat kualitatif, sangat mengandalkan pada data lapangan yang diperoleh dari informan, responden, dokumentasi atau observasi pada setting sosial yang berkaitan dengan subjek yang diteliti.<sup>2</sup>

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami dan mengetahui secara langsung mengenai manajemen pelayanan Kesehatan jamaah haji di dinas Kesehatan. Dan penelitian ini menggambarkan tentang manajemen pelayanan Kesehatan jama'ah haji Dalam Meningkatkan *Service Quality* di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung yang beralamatkan di Jalan Dokter Susilo No.44 Pahoman, Engal, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung 35212.

#### **B. Sifat Penelitian**

Sifat dari penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subyek yang diteliti secara objektif, dan bertujuan

---

<sup>1</sup> H Herman and Laode Anhusadar, "Pendidikan Islam Anak Suku Bajo: Penelitian Lapangan Pada Suku Bajo," 2667.

<sup>2</sup> Nina Nurdiani, "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan," 1111.

menggambarkan fakta secara sistematis dan karakteristik objek serta frekuensi yang diteliti secara tepat.<sup>3</sup> Oleh karena itu, penelitian ini disebut sebagai pendekatan deskriptif kualitatif yang dimana peneliti akan berusaha untuk menganalisis data dengan menggunakan nuansa yang sesuai dengan bentuk aslinya (yang ada dilapangan) pada waktu dicatat dan dikumpulkan. Penelitian ini dilakukan guna menjabarkan dan menjelaskan mengenai manajemen pelayanan Kesehatan jama'ah haji Dalam Meningkatkan *Service Quality* pada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

### C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah tiga orang pegawai dinas Kesehatan provinsi lampung yang terdiri atas satu orang kepala seksi (Kasi), dan dua orang penanggungjawab penyelenggaraan ibadah haji, serta 8 orang jama'ah haji yang ditentukan menggunakan Teknik Snowball Sampling.

Snowball Sampling adalah Teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang

---

<sup>3</sup> Cut Medika Zellatifanny And Bambang Mudjiyanto, "Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi The Type Of Descriptive Research In Communication Study," 83.



dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian, jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.<sup>4</sup>

## 2. Sumber Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari jurnal online, buku, dan skripsi terdahulu. Buku buku yang digunakan sebagai berikut:

- a. Buku Manajemen Pelayanan Berbasis Revolusi Mental karya Novianty Djafri.
- b. Buku Manajemen Pelayanan Kesehatan karya Dedi Alamsyah, SKM.
- c. Buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RnD karya Prof. Dr. Sugiyono.
- d. Buku Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasi karya Wiwik Sulistiyowati, ST., M.T
- e. Buku Manajemen Pelayanan Kesehatan Jam'ah Haji Karya Akhmad Al Habash.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penelitian ini adalah wawancara, dan dokumentasi secara langsung. Teknik pengumpulan data menurut ridwan merupakan Teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data.<sup>5</sup> Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan

---

<sup>4</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RnD*, 219.

<sup>5</sup> Chesley Tanujaya, "Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffecin," 93.

penelitian. Sementara itu, instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Berikut ini penjelasan mengenai Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:

### **1. Wawancara**

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dimana pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam wawancara telah disusun sebelumnya, namun dapat diubah-ubah sesuai dengan apa yang diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada pegawai dinas Kesehatan provinsi lampung yang menangani penyelenggaraan ibadah haji dan pada jama'ah haji tahun 2023.

### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya. Studi dokumentasi memberikan wawasan tentang konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan pengembangan yang relevan dengan fenomena yang diteliti.<sup>6</sup> Peneliti menggunakan Teknik dokumentasi pada pengumpulam data dengan alasan bahwa dengan adanya dokumen data yang diperlukan akan lebih mudah didapatkan dari tempat penelitian dan informasi melalui wawancara akan lebih nyata

---

<sup>6</sup> Ardiansyah, Risnita, and M.Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif," 4.

dibuktikan dalam bentuk dokumen.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini data yang dicari berupa status istithaah jama'ah haji dan lain sebagainya dari dinas Kesehatan provinsi lampung, serta rekaman dan foto wawancara dari narasumber guna memperoleh data mengenai analisis manajemen pelayanan Kesehatan jama'ah haji Provinsi Lampung.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan ataupun data lainnya. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, dokumentasi dan survey lapangan. Setelah dipelajari dan ditelaah, maka Langkah selanjutnya memilih dan mengambil data-data mana saja yang diperlukan. Data-data yang telah dipilih kemudian dikategorisasikan hingga tersusun secara sistematis.

Setelah peneliti memperoleh data yang diperlukan maka data akan diolah dan dianalisis dengan fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisis, dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau Solusi tersebut dapat berlaku secara umum.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Miles dan Huberman yang dikutip dari buku Prof. Dr. Sugiyono mengemukakan aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif

---

<sup>7</sup> Zhahara Yusra, Rufran Zulkarnain, And Sofino, "Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19."

dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu, sebagai berikut:

### **1. Reduksi data**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama penelitian lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting.

### **2. Penyajian data**

Setelah data direduksi, maka Langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

### **3. Penarikan kesimpulan**

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat

peneliti Kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>8</sup>

Maksud dari uraian diatas pengumpulan data berdasarkan fakta-fakta yang telah diteliti, dianalisis lalu disimpulkan. Data yang ingin diteliti adalah tentang Analisis Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, sehingga ditemukan pemahaman terhadap pemecahan permasalahan dari pertanyaan penelitian yang telah ditentukan.

---

<sup>8</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RnD*, 246–252.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Dinas Kesehatan Provinsi Lampung**

Sebelum daerah Lampung terbentuk menjadi provinsi Tingkat 1, saat itu statusnya masih terbentuk keresidenan dan kantor dinas Kesehatan berada di bawah naungan Provinsi Sumatera Selatan, dengan demikian segala bentuk tugas pekerjaan, bertanggung jawab dan mengikuti arah kebijakan pemerintah daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Dinas Kesehatan pada waktu itu masih berbentuk kantor keresidenan (DOKARES) selanjutnya pada tahun 1958 dengan segala persiapan yang ada, di bentuklah kantor pengawasan jawatan Kesehatan rakyat/implek Kesehatan (INKES) di bawah bimbingan dr. Darwis pada tahun 1968 terjadi pergantian pimpinan yang lama diganti yang baru, dijabat oleh pejabat sementara Dr. R. Sutrisno yang semula menjadi kepala DOKABOUL Lampung Selatan.

Pada tanggal 29 oktober 1970 Prof. GA Siswabesi selaku Menteri Kesehatan melantik dr. R. Sutrisno menjadi pengawas kepala gubernur DATI 1 Lampung. Pada tahun 1974 dengan berlakunya UU No.5 Tahun 1974 Tentang pokok-pokok pemerintahan daerah berdasarkan intruksi MENDAGRI No. 363 Tahun 1977 Tentang Susunan Organisasi dan tata kerja dinas Kesehatan.

Maka dibentuklah suatu susunan keorganisasian yang baru dengan sebuah kantor Dinas Kesehatan DATI 1 Lampung yang dipimpin oleh suatu kepala dinas hingga tahun 1993. Jabatan kepala dinas Kesehatan Provinsi Lampung masih dirangkap oleh kepala sejak terbitnya surat Keputusan MENDAGRI tanggal 2 januari 1993 No. 8127221229 tentang petunjuk dr. Irwan Singagerda sebagai Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, Maka kepemimpinan Dinas Kesehatan Provinsi telah terpisah dari Kanwil Departemen Kesehatan Provinsi Lampung dan bertanggung jawab kepada Gubernur Lampung Kepala Daerah Tingkat 1 Provinsi Lampung sejak tanggal 23 januari 1996 dengan surat Keputusan MENDAGRI RI No. 827212255 tanggal 4 Januari 1996.

## **2. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Provinsi Lampung**

### **VISI**

Rakyat Lampung Berjaya

### **MISI**

Menjalankan Good Governance dalam pelayanan public menuju

Lampung Sehat Berjaya

### **MOTO**

Sehat Modal Utama Menuju Lampung Sehat Berjay

### **JANJI/MAKLUMAT PELAYANAN**

Mendorong Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS) Melalui Upaya sosialisasi, fasilitasi, dan sinergi program berbasis komunitas.

Memperkuat peran Puskesmas dan memperbaiki kualitas layanan puskesmas bersinergi dengan pemerintah Kabupaten/Kota.

Mendorong peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

### **PENYELENGGARAAN PELAYAN PUBLIK**

- a. Pelaksanaan Pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan Masyarakat
- c. Pengelolaah informasi
- d. Pengawasan internal
- e. Penyuluhan pada Masyarakat
- f. Pelayanan konsultasi

### **3. Produk-Produk Dinas Kesehatan Provinsi Lampung**

- a. Balai laboratorium Kesehatan Provinsi Lampung
- b. Instalasi farmasi dan kalibrasi alkes
- c. Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Lampung

**Gambar 4.1**

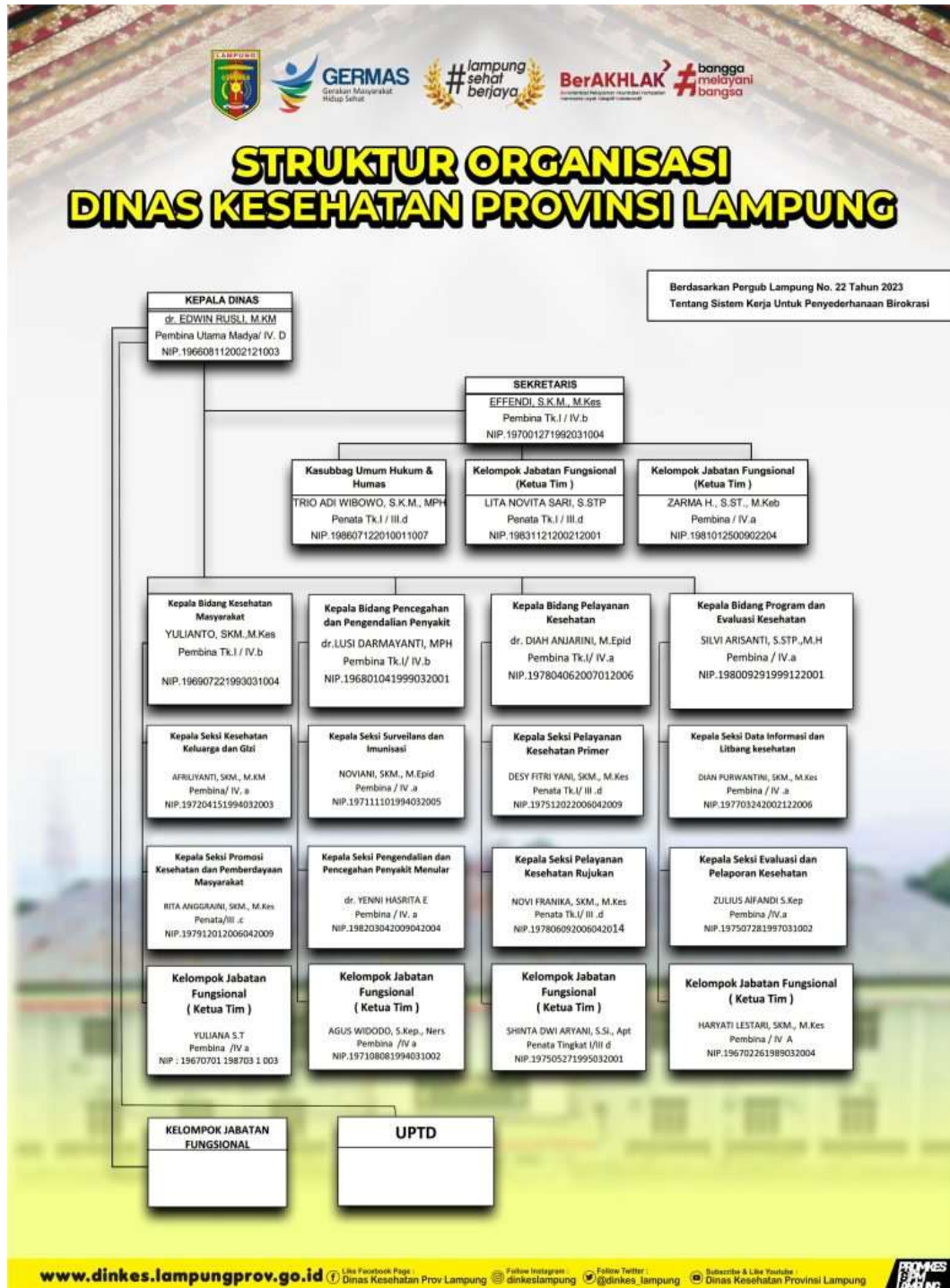


*Sumber : Data Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.*



#### 4. Struktur organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Lampung

Gambar 4.2



Sumber : Data Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

## **B. Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung**

Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi (KASI) bidang penyelenggaraan ibadah haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Dinas Kesehatan Provinsi Lampung sendiri mengurus administrasi atau birokrasi sedangkan yang memberikan pelayanan langsung adalah rumah sakit dan puskesmas yang telah ditunjuk sebagai tempat pemberian pelayanan kepada jama'ah haji Provinsi Lampung. Dinas Kesehatan Provinsi Lampung juga memberikan pelayanannya berupa pembuatan regulasi, melakukan pembinaan, pengordinasian dengan Kementerian agama provinsi, dan memberikan bimbingan teknis kepada dinas Kesehatan kabupaten/kota serta melakukan monitoring dan evaluasi.<sup>1</sup>

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dalam penerapan manajemennya sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.15 Tahun 2016 Tentang Istithaah Kesehatan Jama'ah Haji. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Bapak Tigoh Sanjaya, SST, M.Ling selaku staf bidang penyelenggaraan ibadah haji.

“ya dalam dinas Kesehatan Provinsi Lampung ini juga menerapkan konsep manajemen sesuai dengan regulasi yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.15 Tahun 2016 Tentang Istithaah Kesehatan Jama'ah Haji. Dan regulasi terbaru yaitu Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2118/2023 Tentang Standar Teknis Pemeriksaan Kesehatan dalam rangka penetapan status istithaah Kesehatan jama'ah

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Ibu Noviani Selaku Kasi Bidang penyelenggaraan ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

haji. Jadi semua pemeriksaan yang dilakukan diseluruh Indonesia sama baik di provinsi lampung maupun diluar provinsi lampung.”<sup>2</sup>

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung juga memiliki fungsi yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan dalam hal ini yaitu merencanakan anggaran guna memberikan pelayanan Kesehatan kepada jama’ah haji. Pelaksanaan dalam hal ini yaitu melaksanakan anggaran yang sudah direncanakan, melaksanakan regulasi yang dibuat oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, melaksanakan regulasi Kementerian agama, serta melaksanakan peraturan daerah dalam hal ini peraturan daerah Provinsi Lampung. Pengawasan dalam hal ini melakukan monitoring kepada dinas Kesehatan kabupaten/kota serta melakukan evaluasi pada akhir kegiatan ibadah haji tersebut.<sup>3</sup>

Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Noviani, SKM. M.Epid selaku kepala seksi (KASI) bidang penyelenggaraan ibadah haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

“kami melakukan monitoring kepada dinas kesehatan kabupaten/kota serta puskesmas apakah telah melakukan pemeriksaan Kesehatan ibadah haji sesuai dengan regulasi yang berlaku, apakah telah melakukan pemeriksaan, memberikan vaksin, dan menginput laporan tersebut kedalam SSKOHATKES hingga keluarlah status istithaah jama’ah haji. Tidak sampai disitu saja kami juga terus memantau mereka (jama’ah haji) sampai ke embarkasi sehingga layak terbang”.<sup>4</sup>

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung ini tidak selesai sampai jama’ah terbang saja tetapi dinas Kesehatan selalu

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Bapak Tigoh Sanjaya Selaku Staf Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

<sup>3</sup>Wawancara dengan Ibu Noviani Selaku Kasi Bidang penyelenggaraan ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

<sup>4</sup>Wawancara dengan Ibu Noviani Selaku Kasi Bidang penyelenggaraan ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

memantau Kesehatan jama'ah haji selama berada di tanah suci, pada saat kepulangan hingga pasca kepulangan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Noviani, SKM. M.Epid selaku kepala seksi (KASI) bidang penyelenggaraan ibadah haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

“setelah jama'ah terbang mereka akan dipantau oleh petugas Kesehatan Kloter, sementara dinas Kesehatan memantai dari tanah air melalui info grafis terkait berapa jama'ah yang sakit, berapa yang dirawat di rumah sakit, dan berapa jama'ah yang meninggal di Tanah Suci. Setelah jama'ah pulang Kembali ke Tanah Air tugas kami beserta jajaran hingga dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan Puskesmas belum selesai, kami akan memantau jama'ah haji tersebut selama 21 Hari. Hal tersebut Kami lakukan untuk mencegah para jama'ah haji membawa penyakit endemik yang belum masuk ke Indonesia seperti Ebola, zika dan mers. Jika jama'ah menunjukkan gejala gejala tertentu maka akan dilakukan pemeriksaan di puskesmas.”<sup>5</sup>

Satu sampai dua bulan Setelah tahapan kepulangan selesai dinas Kesehatan Provinsi Lampung akan melakukan evaluasi kinerja mereka untuk dilakukan pembenahan agar pelayanan yang diberikan di tahun berikutnya menjadi lebih baik dan maksimal serta dapat mengurangi Tingkat kematian jama'ah Haji.<sup>6</sup> Hal tersebut di kuatkan dengan pernyataan Ibu Noviani, SKM. M.Epid selaku kepala seksi (KASI) bidang penyelenggaraan ibadah haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

“kami melakukan evaluasi guna adanya perbaikan kedepannya seperti pada tahun 2024 ini pemeriksaan Kesehatan kepada jama'ah haji dilakukan dengan sangat ketat, Hal tersebut dilakukan berdasarkan hasil evaluasi tahun 2023. Hasilnya pada tahun 2023 tidak ada pemeriksaan Kesehatan jiwa, ditahun 2024 ini dilakukan pemeriksaan Kesehatan jiwa karena ditahun 2023 banyak yang mengalami deminsia atau gangguan secara kejiwaan. Pada tahun 2023 tidak ada

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Ibu Noviani Selaku Kasi Bidang penyelenggaraan ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

<sup>6</sup>Wawancara dengan Ibu Noviani Selaku Kasi Bidang penyelenggaraan ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

pemeriksaan terkait aktivitas atau ADL terkait tentang kemampuan orang dalam melakukan kegiatan sehari-hari."<sup>7</sup>

Jika Ada kabupaten/kota yang tidak menjalankan tugasnya sesuai regulasi yang berlaku dalam proses pemeriksaan dan penetapan status istithaah jama'ah haji maka tempat yang terkait akan mendapatkan punichmen atau hukuman. Hukuman tersebut akan dilakukan secara berkala melalui diskusi dan pendalaman jika memang dinyatakan benar melakukan pelanggaran maka akan mendapatkan hukuman berupa pemindahan sementara Lokasi layanan Kesehatan kepada rumah sakit atau puskesmas yang lebih siap dan memadai.<sup>8</sup>

Dalam pelayanan yang dilakukan oleh dinas Kesehatan provinsi lampung dalam menunjuk rumah sakit atau puskesmas dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada jama'ah haji sudah baik. Sedangkan untuk fasilitas kesehatannya sudah cukup memadai tetapi masih ada beberapa rumah sakit yang belum bisa melakukan pemeriksaan laboratorium HBSAG.<sup>9</sup> Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Tigoh Sanjaya, SST, M.Ling selaku staf bidang penyelenggaraan ibadah haji.

“kalo dari Kesehatan yang melakukan pemeriksaan adalah puskesmas dan rumah sakit. Jika puskesmas apa yang bisa dilakukan dipuskesmas dilakukan disana, lalu untuk pemeriksaan penunjangnya seperti pemeriksaan laboratorium dilakukan di rumah sakit. Untuk tahun ini masih ada beberapa rumah sakit yang masih belum bisa melakukan pemeriksaan HBSAG terkait penyakit Diabetes Meletus, tetapi tetap dilakukan pengambilan sampel didaerah kemudian,

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Noviani Selaku Kasi Bidang penyelenggaraan ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Noviani Selaku Kasi Bidang penyelenggaraan ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Tigoh Sanjaya Selaku Staf Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

dilakukan pemeriksaan di bandar Lampung atau daerah terdekat yang fasilitasnya memadai. Untuk rumah sakit yang tidak bisa melakukan pemeriksaan tersebut hanya Lampung barat dan pesisir barat.”

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan beberapa jama'ah yang di temui oleh peneliti, sebagai contoh Bapak A beserta Istri.

“beliau mengungkapkan bahwa fasilitas yang diberikan kepada kami calon jama'ah haji sudah cukup memadai baik dari segi pemeriksaan, perawatan, pemberian obat dan vaksinasinya.”<sup>10</sup>

Lalu dalam hal sikap dan tanggapan petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan Kesehatan, dan dalam menetapkan status istithaah jama'ah haji sudah baik seperti yang disampaikan oleh Bapak Tigoh Sanjaya, SST, M.Ling selaku staf bidang penyelenggaraan ibadah haji.

“ untuk sikap petugas yang pertama kami memberikan edukasi kepada semua jama'ah dan menandatangani surat pernyataan yang berisi mengenai status istithaah dan bagaimana kondisinya jika tidak memenuhi status istithaah. Untuk jama'ah yang memenuhi syarat istithaah dan jama'ah yang memenuhi syarat istithaah dengan pendampingan sudah dipastikan bisa menunaikan ibadah haji hanya saja jika jama'ah yang memenuhi syarat istithaah dengan pendampingan ada catatan tertentu yaitu didampingi petugas, alat ataupun obat tertentu. Selanjutnya, jika jama'ah tidak memenuhi status istithaah sementara dapat diartikan bahwa jama'ah tersebut di diagnosis memiliki penyakit yang tidak mungkin untuk melaksanakan ibadah haji saat ini. Tetapi tetap akan dilakukan pemeriksaan dan pengobatan lebih lanjut sehingga apabila sebelum keberangkatan statusnya bisa berubah maka jama'ah tersebut diizinkan untuk berangkat. Sedangkan untuk status tidak memenuhi istithaah sudah dipastikan tidak bisa berangkat.”<sup>11</sup>

Hal tersebut juga di konfirmasi langsung dengan pernyataan jama'ah seperti yang disampaikan oleh Bapak B dan ibu.

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Bapak A beserta Istri selaku jama'ah haji Provinsi Lampung Tahun 2023. Pada Tanggal 19 Juni 2024.

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Tigoh Sanjaya selaku Staf Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

“petugas yang bertugas memiliki sopan dan ramah kepada jama’ah. Mereka selalu menanyakan dan memantau keadaan kita, apalagi Ketika kita berada di tanah suci mereka memantau kita selama 24 jam Non stop dan jika kita memiliki keluhan langsung ditangani dengan sangat baik.”<sup>12</sup>

Dalam perekrutan tenaga Kesehatan jama’ah haji dinas Kesehatan Provinsi Lampung setiap tahunnya melakukan perekrutan sesuai dengan peraturan dan standart yang berlaku. Hal tersebut ditegaskan oleh Bapak Tigoh Sanjaya, SST, M.Ling selaku staf bidang penyelenggaraan ibadah haji.

“ya kami melakukan perekrutan melalui seleksi administrasi yang jelas baik dokter, perawat dan tenaga Kesehatan lainnya. Mereka juga akan melakukan pelatihan kompetensi serta pelatihan terintegrasi dengan pembimbing ktoter dan pembimbing ibadah. Untuk perekrutan kami lakukan setiap tahun sehingga yang bertugas selalu berbeda tergantung siapa yang mendaftarkan dirinya.”<sup>13</sup>

Hal tersebut juga di konfirmasi lagi oleh jama’ah haji tahun 2023 seperti yang dikemukakan oleh Bapak C beserta istri.

“alhamdulillah kemampuan yang dimiliki oleh tenaga Kesehatan kita sangat memuaskan, jika diantara kami ada yang sakit langsung ditangani dengan baik. Kami juga sangat terbantu dengan kinerja petugas Kesehatan tersebut yang selalu memberikan pengawasan kepada kami agar kami tetap fit dalam menjalankan ibadah di tanah suci.”<sup>14</sup>

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dalam Menentukan kebijakannya menggunakan acuan yaitu hasil evaluasi penyelenggaraan ibadah haji sebelumnya dan sesuai dengan kondisi yang terjadi. Seperti ditahun ini adanya aturan yang baru yaitu Keputusan Menteri Kesehatan Nomor

---

<sup>12</sup>Hasil wawancara dengan Bapak B beserta Istri selaku jama'ah haji Provinsi Lampung Tahun 2023. Pada Tanggal 19 Juni 2024.

<sup>13</sup>Wawancara dengan Bapak Tigoh Sanjaya Selaku Staf Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024

<sup>14</sup>Hasil wawancara dengan Bapak C beserta Istri selaku jama'ah haji Provinsi Lampung Tahun 2023. Pada Tanggal 19 Juni 2024.

HK.01.07/MENKES/2118/2023 Tentang Standar Teknis Pemeriksaan Kesehatan dalam rangka penetapan status istithaah Kesehatan jama'ah haji. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Ibu Noviani, SKM. M.Epid selaku kepala seksi (KASI) bidang penyelenggaraan ibadah haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

“Solusi yang dilakukan Dinas Kesehatan Provinsi Lampung ini dalam mengambil kebijakan adalah seperti yang terjadi tahun lalu Dimana Tingkat kematian meningkat. Maka, ditahun 2024 ini pemeriksaan jama'ah haji diperketat dengan adanya Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2118/2023 Tentang Standar Teknis Pemeriksaan Kesehatan dalam rangka penetapan status istithaah Kesehatan jama'ah haji. sebagai contoh jika dulu pemeriksaan diabetes Meletus hanya pemeriksaan gula darah biasa saja sementara pada tahun 2024 ini harus menjalani pemeriksaan HBSAG. Serta Dinas Kesehatan Provinsi Lampung menghimbau kepada jama'ah haji Provinsi Lampung untuk tidak terlalu banyak melakukan *ceremony* atau *Walimatul hajj* cukup pelepasan di Kabupaten/kota saja sehingga jama'ah tidak mengalami kelelahan, dikarenakan ibadah haji merupakan ibadah fisik.”<sup>15</sup>

Para jama'ah yang di temui juga memberikan saran dan masukan agar pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung kepada Jama'ah Haji semakin baik salah satunya sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh bapak D beserta istri. Beliau memberikan saran agar meneruskan pemberian pelayanan yang terbaik kepada jama'ah haji, Tingkatkan mutu pelayanan yang diberikan, perbanyak lagi persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh jama'ah agar jama'ah yang membutuhkan tidak

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Ibu Noviani Selaku Kasi Bidang penyelenggaraan ibadah Haji Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Pada Tanggal 30 Mei 2024



kekurangan, serta selalu berlaku sabar dalam menghadapi para jama'ah apalagi jama'ah lansia.<sup>16</sup>

### **C. Analisis Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Dalam Meningkatkan Service Quality di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.**

Penelitian ini telah memaparkan data mengenai manajemen pelayanan Kesehatan jama'ah haji dalam meningkatkan *service quality* di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Manajemen merupakan hal yang penting dalam semua penyelenggaraan organisasi atau instansi karena manajemen adalah mengatur, dan merencanakan sesuatu untuk melancarkan suatu kebijakan atau kegiatan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan Manajemen yang diterapkan di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 15 Tahun 2016 Bab 1 pasal 1 sampai 4. Dimana didalamnya dijelaskan bahwa tim penyelenggara Kesehatan kabupaten/kota adalah tim yang ditetapkan oleh bupati/walikota untuk menjalankan fungsi pelayanan Kesehatan haji sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Panitia penyelenggara ibadah haji embarkasi bidang Kesehatan yang selanjutnya dibentuk oleh Menteri Kesehatan untuk melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jama'ah haji pada saat pelaksanaan operasional ibadah haji di embarkasi.

---

<sup>16</sup>Hasil wawancara dengan Bapak D beserta Istri selaku jama'ah haji tahun 2023. Pada Tanggal 19 Juni 2024.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan hasil bahwa Dinas Kesehatan Provinsi Lampung juga dalam menjalankan tugasnya memiliki fungsi-fungsi antara lain Fungsi perencanaan, Dimana dinas Kesehatan melakukan perencanaan anggaran guna mempersiapkan dan menyesuaikan anggaran yang ada demi lancarnya proses pelayanan jama'ah haji provinsi lampung. Fungsi pengkoordinasian, penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya melibatkan satu Kementerian yaitu Kementerian agama saja tetapi juga melibatkan pemerintah daerah, dinas Kesehatan, kantor imigrasi, dan maskapai penerbangan disitulah tugas dinas Kesehatan Provinsi Lampung menjalin koordinasi dan komunikasi dengan instansi terkait guna kelancaran proses penyelenggaraan ibadah haji. Fungsi pelaksanaan, dinas Kesehatan Provinsi Lampung melaksanakan semua regulasi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan mengenai pemeriksaan Kesehatan jama'ah haji dan penetapan status istithaah jama'ah haji. yang selanjutnya fungsi pengawasan, Dinas Kesehatan Provinsi Lampung bertugas mengawasi kinerja dinas Kesehatan kabupaten/kota beserta puskesmas dan rumah sakit yang telah ditunjuk sebagai pemberi pelayanan kepada jama'ah haji provinsi lampung agar tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan Dinas Kesehatan Provinsi Lampung juga setiap tahunnya merekrut tenaga Kesehatan yang bertugas melayani jama'ah haji provinsi lampung. Proses perekrutan tenaga Kesehatan jama'ah haji meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Pendaftaran rekrutmen online
2. Seleksi online administrasi
3. Pengumuman peserta tes wawasan Kesehatan haji
4. Tes wawasan Kesehatan haji
5. Pengumuman masuk tahap pemeriksaan Kesehatan
6. Pemeriksaan dan upload dokumen medical check up (MCU), tes narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya (napza), tes MMPI/Jiwa sederhana
7. Verifikasi dokumen pendaftaran
8. Pleno penetapan hasil rekrutmen
9. Pengumuman peserta latih
10. Pelatihan kompetensi
11. Integrasi/pembekalan
12. Pengurusan dokumen visa.

Hal tersebut dilakukan agar tenaga Kesehatan yang bertugas dijamin memiliki kemampuan yang sesuai untuk memberikan pelayanan tersebut. Sehingga dapat bertugas dan memberikan pelayanan yang baik kepada jama'ah haji provinsi lampung agar dapat menjalankan ibadah haji dengan kekhusukan dan Kesehatan fisik dan mental yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa Fasilitas Kesehatan yang ada di rumah sakit dan puskesmas yang telah ditunjuk dinas Kesehatan provinsi lampung untuk memberikan pelayanan Kesehatan sudah lengkap dan memadai terkait dengan alat-alat medis, laboratorium, dan obat

obatan yang diperlukan sudah mencukupi. Namun ada 2 daerah diprovinsi lampung yang belum mempunyai laboratorium untuk pemeriksaan HBSAG, yaitu daerah Lampung Barat dan Pesisir Barat sehingga harus dialihkan ke daerah-daerah yang mempunyai fasilitas tersebut seperti Kota Bandar Lampung dan kabupaten/kota terdekat.

Upaya Dinas Kesehatan Provinsi Lampung Dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada jama'ah haji guna meningkatkan *Service Quality* di dinas Kesehatan Provinsi Lampung yaitu dengan menerapkan model *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml. Ada lima dimensi kualitas pelayanan antara lain:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung), adalah wujud kenyataan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan Dinas Kesehatan Provinsi Lampung memberikan fasilitas dan perlengkapan Kesehatan yang memadai melalui rumah sakit dan puskesmas yang telah ditunjuk sebelumnya.

Hal tersebut juga dibuktikan dengan cara menunjuk rumah sakit atau puskesmas yang akan memberikan kepada jama'ah haji Provinsi Lampung, penunjukan rumah sakit atau puskesmas tidak sembarangan salah satunya dilihat dari jumlah jama'ah di setiap kabupaten/kota tersebut, serta dengan mengecek kelengkapan yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas tersebut apakah telah memadai dan sesuai dengan regulasi yang ada. Hal tersebut juga disampaikan oleh jama'ah yang ditemui bahwa fasilitas Kesehatan yang tersedia cukup memadai baik

dalam alat Kesehatan obat-obatan serta laboratorium. Tetapi ada 2 kabupaten/kota yang masih belum memiliki laboratorium HBSAG untuk pemeliksaan Diabetes Meletus yaitu kabupaten Lampung Barat dan Pesisir Barat.

2. *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera dan memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dapat dikatakan pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan kemampuan petugas yang memberikan pelayanan kepada Jama'ah haji.

Hal tersebut ditunjukkan dengan ketatnya seleksi terhadap tenaga Kesehatan yang akan bertugas serta memberikan pelatihan kepada tenaga Kesehatan tersebut agar mempunyai kemampuan yang baik untuk memberikan pelayanan kepada jama'ah haji. Hal ini diperkuat dengan pernyataan jama'ah yang ditemui bahwa petugas yang bertugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada jama'ah haji.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Berdasarkan hasil penelitian di Lapangan diketahui bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh petugas dibawah naungan dinas Kesehatan provinsi lampung cukup baik.

Hal tersebut dibuktikan Dimana Dinas Kesehatan provinsi lampung selalu memberikan daya tanggap dalam pelayanannya Dimana

dinas Kesehatan selalu mengevaluasi kinerjanya agar dapat terus memperbaikinya ditahun-tahun berikutnya. Dari evaluasi kinerja Dinas Kesehatan Provinsi Lampung serta petugas Kesehatan yang ada maka terbitlah Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2118/2023 Tentang Standar Teknis Pemeriksaan Kesehatan dalam rangka penetapan status istithaah Kesehatan jama'ah haji. Sehingga penetapan istithaah pada tahun ini berjalan lebih ketat seperti adanya pemeriksaan HBSAG dan pemeriksaan terkait Kesehatan mental jama'ah haji.

4. *Assurance* (jaminan), adalah mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu ragan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai jaminan terhadap kemampuan, kesopanan petugas kepada jama'ah haji provinsi lampung ditemukan bahwa para staf dan petugas Kesehatan memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing seperti dalam menetapkan istithaah para petugas Kesehatan memberikan edukasi kepada jama'ah haji terkait bagaimana status istithaah yang dibolehkan berangkat dan bagaimana status istithaah yang tidak diizinkan berangkat serta menunjukkan sikap ramah kepada jama'ah haji. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan Para jama'ah haji yang di temui bahwa para petugas Kesehatan yang bertugas memiliki sikap yang ramah dan selalu menanyakan keadaan Kesehatan jama'ah haji.

Selain itu juga, Dinas Kesehatan Provinsi Lampung memberikan Jaminan kepada jama'ah haji bahwa proses pelayanan Kesehatan yang dilakukan sesuai dengan regulasi yang ada. Apabila suatu daerah kabupaten/kota di Provinsi Lampung tidak menjalankan regulasi yang telah ditetapkan maka, akan diberikan hukuman berupa pemindahan Lokasi layanan Kesehatan kepada rumah sakit yang lebih memadai.

5. *Empathy* (empati), adalah sikap memberikan perhatian penuh meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan dan jama'ah haji. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan Dinas Kesehatan Provinsi Lampung memiliki empati yang besar kepada jama'ah haji provinsi Lampung.

Hal tersebut dibuktikan dengan adanya himbauan kepada jama'ah haji Provinsi Lampung Untuk terus melakukan pemeriksaan Kesehatan secara berkala di puskesmas secara gratis terkait penyakit tidak menular seperti diabetes dan hipertensi. Selain itu juga Dinas Kesehatan Provinsi Lampung menghimbau kepada jama'ah haji Provinsi Lampung untuk mengurangi acara *ceremony* atau *walimatul* haji sehingga para jama'ah haji tidak mengalami kelelahan.

Selain itu juga bentuk empati yang dilakukan Dinas Kesehatann Provinsi Lampung adalah dengan memantau Kesehatan jama'ah haji Provinsi Lampung selama 21 Hari setelah kepulangan dari tanah suci agar para jama'ah haji dapat terus terkontrol status kesehatannya. Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan jama'ah yang ditemui yaitu para petugas

Kesehatan selalu memantau keadaan kita dan menyediakan kebutuhan fasilitas Kesehatan dan obat-obatan yang diperlukan para jama'ah haji.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat di lihat bahwa Tingkat kematian pada tahun 2023 meningkat yang dikarenakan naiknya Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) sehingga banyak sekali jama'ah haji yang tidak mampu untuk melunasi biaya tersebut. Oleh karena itu pada tahun 2023 jama'ah yang bisa melunasi biaya yang ada maka, jama'ah tersebut bisa melakukan keberangkatan tanpa memenuhi syarat istithaah yang ketat. Maka Dinas Kesehatan Provinsi Lampung melakukan evaluasi atas kinerja mereka ditahun lalu. Sehingga pada tahun ini terbitlah Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2118/2023 Tentang Standar Teknis Pemeriksaan Kesehatan dalam rangka penetapan status istithaah Kesehatan jama'ah haji. Hal tersebut dilakukan agar dapat memperketat pemeriksaan Kesehatan dan penetapan status istithaah jama'ah haji dengan harapan menurunkan Tingkat kematian jama'ah haji yang menunaikan ibadah haji.



## **BAB V**

### **PENUTUPAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Dalam Meningkatkan *Service Quality* di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung sudah memberikan pelayanan yang maksimal. Adapun Pelayanan yang diberikan yaitu pemeriksaan Kesehatan, perawatan Kesehatan, petugas yang berpengalaman, memberikan fasilitas yang memadai dan penyediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh jama'ah haji. Selain itu Dinas Kesehatan Provinsi Lampung sudah menerapkan lima dimensi *Service Quality* yang terdiri dari Tangibles (Bukti Langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) sehingga pelayanan yang diberikan tergolong sudah maksimal dilakukan. Namun, dalam prosesnya dilapangan masih terdapat kendala yang berada diluar kendali Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

#### **B. Saran**

1. Dinas Kesehatan Provinsi Lampung agar selalu mempertahankan pelayanan yang sudah baik yang diberikan kepada jama'ah haji, dan melengkapi fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan Kesehatan serta dapat menerapkan peraturan yang baru dengan sebaik-baiknya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah variabel atau berfokus pada variabel tertentu sebagai contoh mengenai Kesehatan

mental jama'ah haji. Karena Kesehatan mental Jama'ah haji juga memiliki peranan penting bagi kelancaran dalam menjalankan ibadah haji di Tanah Suci.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Bahrin Nada. "KONSEP ISTITĀ'AH DALAM AL-QUR'AN PADA IBADAH HAJI." *Tafesere* Vol. 7 No. 2 (Tahun 2019).
- Akhmad Al Habash. *MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JEMAAH HAJI PADA MUSIM HAJI 2016 DI EMBARKASI JAKARTA PONDOK GEDE*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, n.d.
- . "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Pada Musim Haji 2016 Di Embarkasi Jakarta Pondok Gede." *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, n.d.
- Alfin Firman Syah, Lukman Hakim, and Nurbiah Tahir. "PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR SEKRETARIAT DEWAN KABUPATEN ENREKANG." *Jurnal Unismuh* Vol.2 No.5 (n.d.).
- Ardiansyah, Risnita, and M.Syahrani Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* Vol.1 No.2 (July 2023). <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>.
- Chesley Tanujaya. "PERANCANGAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE PRODUKSI PADA PERUSAHAAN COFFEEIN." *Jurnal Manajemen Dan Start Up Bisnis* Vol.2 No.1 (April 2017).
- Cut Medika Zellatifanny and Bambang Mudjiyanto. "TIPE PENELITIAN DESKRIPSI DALAM ILMU KOMUNIKASI THE TYPE OF DESCRIPTIVE RESEARCH IN COMMUNICATION STUDY." *Jurnal Diakom* Vol.1 No.2 (n.d.).
- Dedi Alamsyah, SKM. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika, Yogyakarta, 2012.
- FIMA AMANDA FITRI. "MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JEMAAH HAJI DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2018." IAIN PURWOKERTO: Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto, 2018.
- H Herman and Laode Anhusadar. "Pendidikan Islam Anak Suku Bajo: Penelitian Lapangan Pada Suku Bajo." *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* Vol.6 No.4 (2022).
- H Rajab. "BERHAJI DENGAN DANA KREDIT (KAJI ULANG KONSEP ISTITHA'AH DALAM HAJI)." *Tahkim* Vol. 10 No. 1 (n.d.).

- Kementerian Kesehatan Haji. "Rekrutmen Tenaga Kesehatan Haji," n.d.
- Muhammad Ali Yusni. "Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda." *Ejournal Ilmu Pemerintahan* Vol.3 No.1 (2015).
- Nina Nurdiani. "TEKNIK SAMPLING SNOWBALL DALAM PENELITIAN LAPANGAN." *ComTech* Vol.5 No.2 (Desember 2014).
- Novianty Djafri. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Ideas Publishing, 2018.
- "Peraturan Menteri Kesehatan No. 15 Tahun 2016," n.d.
- Pratiwi, Purwita Dwi Arysca, Eri Witcahyo, and Yennike Tri Herawati. "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember." *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes* 13 nomor 1 (January 2022).
- Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RnD*. Alfabeta, CV, 2013.
- Purwita Dwi Arysca Pratiwi, Eri Witcahyo, and Yennike Tri Herawati. "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember." *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes* Vol.13 No.1 (January 2022).
- Th. A. Radito. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas." *Jurnal Ilmu Manajemen* vol.11 No. 2 (April 2014).
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M.T. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press, 2018.
- Zhahara Yusra, Rufran Zulkarnain, and Sofino. "PENGELOLAAN LKP PADA MASA PENDMIK COVID-19." *Journal Of Lifelong Learning* Vol.4 No.1 (n.d.).
- Wawancara dengan Noviani. *tentang penerapan regulasi Menteri Kesehatan No. 15 Tahun 2016 terkait istithaah jama'ah haji di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung*. 9 November 2023
- Wawancara dengan Mira Komala Sari dan Yudi Fitri Handoko. *Tentang Pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Lampung Kepada Jama'ah Haji Provinsi Lampung*. 9 Maret 2024
- Wawancara dengan Tigoh Sanjaya. *Tentang Mekanisme Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Provinsi Lampung serta Penerapan Service Quality di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung*. 30 Mei 2024

# **LAMPIRAN**




KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : RIDHO AFRIAN MUKMININ Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah  
NPM : 2003042005 Semester/TA : VII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 6/5/24	- Acc <del>skripsi</del> pendalaman skripsi bab I & II lanjutkan outline dan APD - APD disesuaikan dengan tujuan informasi dan teori yang diajarkan	

Dosen Pembimbing



SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud  
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs



RIDHO AFRIAN MUKMININ  
NPM. 2003042005



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : RIDHO AFRIAN MUKMININ Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah  
NPM : 2003042005 Semester/TA : VII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 24/6/24	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki penulisan hasil wawancara</li><li>- perbaiki analisis compare teori dengan hasil wawancara</li><li>- Perbaiki penulisan tanda baca, typo dll</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud  
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

RIDHO AFRIAN MUKMININ  
NPM. 2003042005



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmuyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : RIDHO AFRIAN MUKMININ Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah  
NPM : 2003042005 Semester/TA : VIII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu 26/6/24	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analisis</li><li>- informasi yang di temukan ditapan semuanya dikemukakan</li><li>- Kesimpulan harus men jawab terkait pertanyaan penelitian</li><li>- saran juga harus sesuai</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud  
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

RIDHO AFRIAN MUKMININ  
NPM. 2003042005





KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507. Fax (0725) 47296.  
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : RIDHO AFRIAN MUKMININ Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah  
NPM : 2003042005 Semester/TA : VIII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 1 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki daftar pustaka.</li><li>- lengkapi<ul style="list-style-type: none"><li>- Abstrak</li><li>- kata pengantar</li><li>- hal persembahan</li><li>- motto</li></ul></li></ul> <p>Abstrak : - I : Uraian L&amp;M. - II Tujuan &amp; metode - III : kesimpulan.</p>	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud  
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

RIDHO AFRIAN MUKMININ  
NPM. 2003042005



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : RIDHO AFRIAN MUKMININ      Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah  
NPM : 2003042005      Semester/TA : VIII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 4/9/2024	- Perbaiki Motto - -- persembahan - -- " tata pengantar - -- " tambahkan daftar pustaka	

Dosen Pembimbing,

**SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud**  
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

**RIDHO AFRIAN MUKMININ**  
NPM. 2003042005



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : RIDHO AFRIAN MUKMININ Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah  
NPM : 2003042005 Semester/TA : VIII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 8/7/24	<ul style="list-style-type: none"><li>- Siapkan persyaratan pendaftaran munas</li><li>- Tahun hijrah diganti</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud  
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

RIDHO AFRIAN MUKMININ  
NPM. 2003042005

**OUTLINE**  
**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMA'AH HAJI DALAM**  
**MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY* DI DINAS KESEHATAN PROVINSI**  
**LAMPUNG**

HALAMAN SAMBUT  
HALAMAN JUDUL  
HALAMAN PERSETUJUAN  
HALAMAN NOTA DINAS  
HALAMAN PENGESAHAN  
ABSTRAK  
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN  
HALAMAN MOTTO  
HALAMAN PERSEMBAHAN  
KATA PENGANTAR  
DAFTAR ISI  
DAFTAR LAMPIRAN

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Manajemen Pelayanan Kesehatan
  - 1. Manajemen Pelayanan Kesehatan
  - 2. Manajemen Pelayanan Kesehatan Haji
- B. Kualitas Pelayanan (Service Quality)
  - 1. Pengertian Kualitas Pelayanan
  - 2. Dimensi Kualitas Pelayan

**BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis Penelitian
- B. Sifat Penelitian
- C. Sumber Data
  - 1. Sumber Data Primer
  - 2. Sumber Data Sekunder
- D. Teknik Pengumpulan Data
  - 1. Wawancara
  - 2. Dokumentasi
- E. Teknik Analisis Data

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN


- A. Gambaran Umum Objek Penelitian
  - 1. Sejarah Berdirinya Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
  - 2. Visi Misi Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
  - 3. Produk-Produk Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
  - 4. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
- B. Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
- C. Analisis Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Dalam Meningkatkan *Service Quality* di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

## BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dosen Pembimbing,

  
SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M. Ud  
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

  
RIDHO AFRIAN MUKMININ  
NPM. 2003042005

**ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)**  
**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN KESEHATAN JAMA'AH**  
**HAJI DALAM MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY* DI DINAS KESEHATAN**  
**PROVINSI LAMPUNG**

**A. Wawancara (interview)**

**1. Wawancara dengan Kepala Seksi (KASI) bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji**

- a. Apakah pelayanan yang diberikan dinas kesehatan provinsi lampung ini sesuai berdasarkan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 15 Tahun 2016 Tentang Istithaah Jama'ah Haji?
- b. Apakah penetapan Status istithaah jama'ah haji sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 15 Tahun 2016 Tentang Istithaah Jama'ah Haji?
- c. Apa Solusi atau kebijakan dalam menurunkan Tingkat kematian pada jama'ah haji di Provinsi Lampung?

**2. Wawancara dengan Staf Penanggungjawab Penyelenggaraan Ibadah Haji**

- a. Apakah ada penerapan manajemen dalam melakukan pelayanan terhadap jama'ah haji Provinsi Lampung?
- b. Apakah Fasilitas yang ada dalam proses Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji telah memadai?
- c. Bagaimana respon petugas kesehatan dalam memberitahu jama'ah mengenai status istithaah yang ditetapkan? Memenuhi syarat istithaah, memenuhi syarat istithaah jama'ah haji dengan pendampingan, tidak memenuhi syarat istithaah, dan tidak memenuhi syarat istithaah untuk sementara.
- d. Adakah Assurance (Jaminan) kepada jama'ah haji bahwa tenaga Kesehatan yang bertugas memiliki kemampuan sesuai standar yang berlaku?
- e. Bagaimana mengatasi suatu kendala yang dapat terjadi dalam proses pemberian pelayanan Kesehatan kepada jama'ah haji?

### 3. Wawancara dengan jama'ah Haji Provinsi Lampung

- a. Bagaimana Kualitas pelayanan yang dilakukan tenaga kesehatan kepada jama'ah haji?
- b. Apakah fasilitas kesehatan yang diberikan dalam proses pelayanan kesehatan sudah cukup memadai?
- c. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada jama'ah haji bersikap sopan dan ramah?
- d. Apakah kemampuan tenaga kesehatan yang bertugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan?
- e. Apa masukan dan saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan?

#### B. Dokumentasi

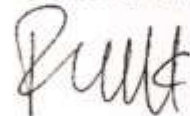
1. Dokumentasi profil Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
2. Dokumentasi wawancara dengan pihak Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
3. Dokumentasi wawancara dengan pihak Jama'ah Haji Provinsi Lampung.

Dosen Pembimbing,



SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I.,M.Ud  
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,



RIDHO AFRIAN MUKMININ  
NPM. 2003042005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.ain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3162/In.28/J/TL.01/11/2023  
Lampiran :-  
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,  
KEPALA DINAS KESEHATAN  
PROVINSI LAMPUNG  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **Ridho Afrian Mukminin**  
NPM : 2003042005  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN  
: JAMAAH HAJI DI DINAS KESEHATAN PROVINSI  
LAMPUNG

untuk melakukan prasurvey di DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 01 November 2023  
Ketua Jurusan,



**Alva Yenica Nandavita M.E.Sy**  
NIP 19910617 201903 2 015





# PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG DINAS KESEHATAN

Jalan Dr. Susilo No. 44-46 Pahoman, Bandar Lampung, Lampung 35213  
Laman : [dinkes.lampungprov.go.id](http://dinkes.lampungprov.go.id) Pos-el : [dinkes@lampungprov.go.id](mailto:dinkes@lampungprov.go.id)

## NOTA DINAS

Yth. : Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit  
Up. Kepala Seksi Surveilans dan Imunisasi  
Dari : Kepala Bidang Program dan Evaluasi Kesehatan  
Tembusan : Kepala Dinas Kesehatan  
Tanggal : 7 November 2023  
Nomor : 050/1541 N.02.5/XI/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (Satu) Lembar  
Hal : Permohonan izin pengambilan data

Menindaklanjuti surat dari Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor B-3162/In.28/J/TL.01/11/2023 tanggal 1 November 2023 hal permohonan izin prasurevey, Bersama ini kami hadapkan pada Bapak/ Ibu mahasiswa tersebut atas nama :

Nama : Ridho Afrian Mukminin  
NPM : 2003042005  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh  
Topik : Analisis Manajemen Pelayanan Kesehatan  
Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung

Untuk dapat melakukan pengambilan data sesuai topik penelitian dan perlu diinformasikan bahwa setelah para peneliti selesai melaksanakan penelitian di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung agar menyerahkan laporan penelitian kepada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung cq Seksi Datin dan Litbangkes.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terimakasih.

Kepala Bidang Program dan Evaluasi  
Kesehatan

Dr. Noviansyah, ST, M. Kes  
Pembina Tk. I  
NIP. 197611121998031004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ridho Afrian Mukminin  
NPM : 2003042005  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Proposal berjudul **Analisis Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 27 Februari 2024  
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.  
NIP.199106172019032015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

### **SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Ridho Afrian Mukminin  
NPM : 2003042005  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Proposal berjudul **Analisis Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji Dalam Meningkatkan Servis Quality di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 21 %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 05 Agustus 2024  
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



**Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.**  
NIP.199106172019032015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-851/In.28/S/U.1/OT.01/08/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Ridho Afrian Mukminin  
NPM : 2003042005  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003042005

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 15 Agustus 2024  
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iaim@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-1423/In.28/D.1/TL.00/05/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Kepala Dinas Kesehatan Provinsi  
Lampung  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1424/In.28/D.1/TL.01/05/2024, tanggal 17 Mei 2024 atas nama saudara:

Nama : **Ridho Afrian Mukminin**  
NPM : 2003042005  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Lampung bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMA'AH HAJI DALAM MENINGKATKAN SERVICE QUALITY DI DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 17 Mei 2024  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



# PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG

## DINAS KESEHATAN

Jalan Dr. Susilo No. 44-46 Pahoman, Bandar Lampung, Lampung 35213  
Laman : [dinkes.lampungprov.go.id](http://dinkes.lampungprov.go.id) Pos-el : [dinkes@lampungprov.go.id](mailto:dinkes@lampungprov.go.id)

### NOTA DINAS

Yth. : 1. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit  
Up. Kepala Seksi Surveilans dan Imunisasi  
Dari : Kepala Bidang Program dan Evaluasi Kesehatan  
Tembusan : Kepala Dinas Kesehatan  
Tanggal : 27 Mei 2024  
Nomor : 400.7.28/ 07 /II.02/V/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (Satu) Lembar  
Hal : Permohonan izin penelitian

Menindaklanjuti surat dari Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan, Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor B-1423/In.28/D.1/TL.00/05/2024 tanggal 17 Mei 2024 hal permohonan izin penelitian, bersama ini kami hadapkan pada Bapak/ Ibu mahasiswa tersebut atas nama:

No.	Nama Mahasiswa	NPM	Program Studi
1.	Ridho Afrian Mukminin	2003042005	Manajemen Haji dan Umroh

Untuk dapat melakukan pengambilan data sesuai dengan judul skripsi : "Analisis Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Service Quality Di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung" dan perlu diinformasikan bahwa setelah para peneliti selesai melaksanakan penelitian di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung agar menyerahkan laporan penelitian kepada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung up Seksi Datin dan Litbangkes.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terimakasih.

Kepala Bidang Program dan Evaluasi Kesehatan

**Silvi Arisanti, S.STP,M.H**

Pembina/IV a

NIP. 19800929 199912 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimil (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

## SURAT TUGAS

Nomor: B-1424/In.28/D.1/TL.01/05/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **Ridho Afrian Mukminin**  
NPM : 2003042005  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN JAMA'AH HAJI DALAM MENINGKATKAN SERVICE QUALITY DI DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 17 Mei 2024

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



*M. Epil -*

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP. 19861030 201801 2 001

## **DOKUMENTASI**

### **Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung**



### **UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Lampung**





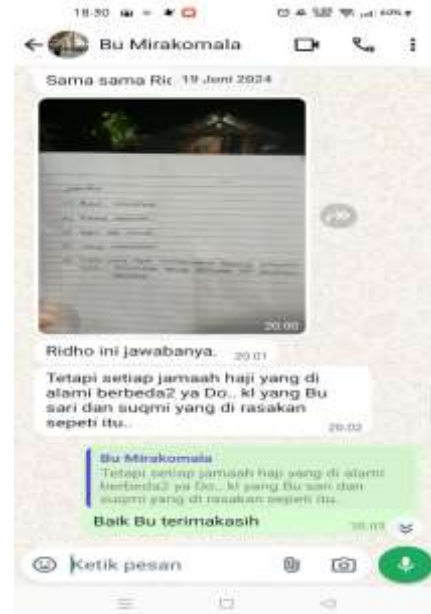
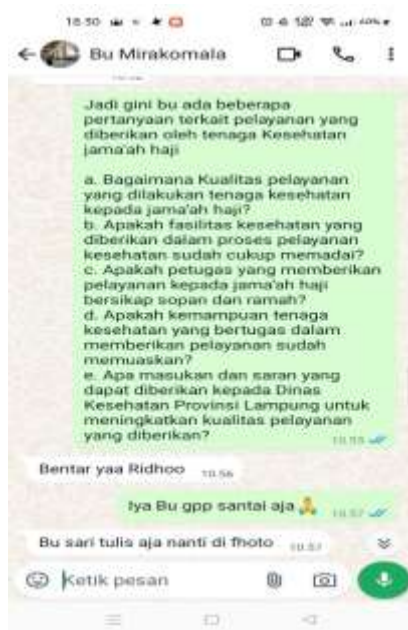
**Wawancara Dengan Kepala Seksi Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji  
Dinas Kesehatan Provinsi Lampung**



**Wawancara Dengan Staff Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dinas  
Kesehatan Provinsi Lampung**



## Wawancara dengan Bapak A beserta Istri (Jama'ah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



## Wawancara dengan Bapak B beserta Istri (Jama'ah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



## Wawancara dengan Bapak C beserta Istri (Jama'ah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



## Wawancara dengan Bapak D beserta Istri (Jama'ah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



## RIWAYAT HIDUP



Peneliti Bernama Ridho Afrian Mukminin dan Memiliki nama panggilan Ridho, di lahirkan di Kota Metro pada Tanggal 15 Juni 2002. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara hasil pernikahan dari pasangan Bapak Mudahrun S.Pd dan Ibu Dwi Setyorini S.Pd. AUD. Bertempat tinggal di 24 A Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro Lampung. Peneliti sangat bangga dan senang dapat dilahirkan dikeluarga yang sederhana dan sangat menyayangi dan menghargai. Berkat do'a dan dukungan dari keluarga maka, peneliti dapat menyelesaikan pendidikannya.

Riwayat Pendidikan peneliti, Pendidikan TK Negeri Pembina Metro Timur, SD Negeri 8 Metro Timur 2008-2014. Kemudian melanjutkan studi di SMP Negeri 4 Metro pada Tahun 2014-2017. Kemudian melanjutkan studi di SMK Negeri 1 Metro pada Tahun 2017-2020. Selanjutnya melanjutkan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Manajemen Haji dan Umroh pada Tahun 2020-sekarang.

Peneliti memiliki motto hidup yaitu “sebaik-baiknya manusia seperti Air yang mengalir dan memberi manfaat serta kehidupan kepada sekelilingnya” dengan motto tersebutlah peneliti aktif di organisasi kemasyarakatan, di antaranya sebagai berikut:

1. Sekretaris PAC IPNU Kecamatan Metro Timur (Tahun 2020-2022)
2. Bendahara PAC IPNU Kecamatan Metro Timur (Tahun 2022-sekarang)
3. Anggota Divisi Ekonomi Kreatif Karang Taruna Kelurahan Tejosari
4. Kader dan Sekretaris PR GP ANSOR Kelurahan Tejosari.