

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan kepada saya dalam menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Penelitian tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Mercubuana. Tesis dengan judul “Strategi Komunikasi Pusat Kesehatan Haji Dengan Kementerian Agama Dalam Mengimplementasikan Kebijakan Istitha’ah Kesehatan” memaparkan sudut pandang hubungan komunikasi organisasi eksternal Pusat Kesehatan Haji dengan Kementerian Agama sebagai organisasi eksternalnya. Dimana dalam penyelenggaraan kesehatan haji khususnya implementasi dari istitha’ah kesehatan menemui banyak hambatan karena adanya sejumlah permasalahan komunikasi organisasi eksternal yaitu kerjasama, koordinasi, dan dialog yang terjadi diantara keduanya kurang berjalan karena adanya perbedaan kepentingan, persepsi, dan tujuan dalam penyelenggaraan kesehatan haji, yaitu pemahaman mengenai istitha’ah kesehatan, pemeriksaan kesehatan, dan gaya komunikasi pemimpin yang kurang dapat diterima pihak Kementerian Agama sehingga implementasi istitha’ah kesehatan di lapangan kurang berjalan dengan baik dan banyak jemaah haji yang tidak memenuhi syarat istitha’ah kesehatan dalam pemeriksaan kesehatannya tetap diberangkatkan ke Tanah Suci.

Namun setelah Pusat Kesehatan Haji berhasil melakukan komunikasi yang baik dengan Kementerian Agama maka Kementerian Agama mengeluarkan Surat Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Nomor 4001 Tahun 2018 yang menjelaskan jika istitha’ah kesehatan menjadi syarat pelunasan Biaya Penyelenggaraan Haji (BPIH) sebagai wujud dukungan terhadap penyelenggaraan kesehatan haji khususnya implementasi istitha’ah kesehatan itu sendiri. Hal ini juga memudahkan Pusat Kesehatan Haji untuk melakukan koordinasi dengan pihak-pihak lain misalnya saja organisasi profesi seperti IDI, lembaga seperti KPHI, dan organisasi masyarakat seperti MUI yang juga telah mengeluarkan dukungannya melalui ijtima ulama MUI yang menyatakan jika “Pemerintah (Ulil Amri) memiliki kewenangan untuk tidak mengizinkan calon jemaah haji

melaksanakan ibadah haji karena alasan kesehatan berdasarkan pertimbangan syar'i dan medis (Ijtima Ulama MUI Tahun 2018).

Secara umum, pada Bab 1 peneliti menggambarkan latar belakang permasalahan yang menyebabkan permasalahan itu terjadi. Pada Bab 2, peneliti memaparkan penelitian-penelitian sebelumnya yang dapat memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti serta konsep-konsep yang akan digunakan. Pada Bab 3, peneliti menggambarkan metode penelitian yang akan digunakan peneliti yaitu pendekatan kualitatif. Dalam Bab 3 ini juga dijabarkan 13 informan yang dipilih peneliti sebagai pihak yang dapat menggambarkan permasalahan yang ada. Pada Bab 4, peneliti menjelaskan hasil temuannya terkait permasalahan komunikasi organisasi eksternal Pusat Kesehatan Haji dan Kementerian Agama dalam mengimplementasikan istitha'ah kesehatan. Pada Bab ini juga dijelaskan kaitannya dengan konsep yang telah dijabarkan sebelumnya di Bab 2 yaitu mengenai komunikasi organisasi eksternal seperti untuk menciptakan komunikasi organisasi yang baik diantara kedua organisasi perlu melakukan koordinasi, kerjasama, dan pemberian informasi yang di dalamnya untuk menyamakan kepentingan, tujuan, dan persepsi yang sama tentang istitha'ah kesehatan diantara Pusat Kesehatan Haji dan Kementerian Agama.

Pada Bab 5 dijabarkan kesimpulan atas pembahasan yang sudah dijabarkan sebelumnya di Bab 4 bahwa permasalahan komunikasi organisasi eksternal yang terjadi antara Pusat Kesehatan Haji dan Kementerian Agama adalah koordinasi, kerjasama, dan dialog yang kurang berjalan karena adanya perbedaan persepsi, kepentingan, dan tujuan dalam penyelenggaraan kesehatan haji, yaitu perbedaan persepsi mengenai istitha'ah kesehatan, tentang pemeriksaan kesehatan, dan gaya komunikasi pemimpin yang tidak dapat diterima pihak Kementerian Agama sehingga implementasi istitha'ah kesehatan ini kurang berjalan dengan baik dan banyak jemaah haji yang tidak memenuhi syarat istitha'ah kesehatan dalam pemeriksaan kesehatannya tetap diberangkatkan ke Tanah Suci.

Namun setelah Pusat Kesehatan Haji berhasil melakukan komunikasi yang baik dengan Kementerian Agama maka Kementerian Agama mengeluarkan Surat Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Nomor 4001 Tahun 2018 yang menjelaskan jika istitha'ah kesehatan menjadi syarat pelunasan Biaya Penyelenggaraan Haji (BPIH) sebagai wujud dukungan terhadap penyelenggaraan kesehatan haji khususnya implementasi istitha'ah kesehatan itu sendiri. Hal ini juga memudahkan Pusat Kesehatan Haji dalam mengimplementasikan kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Istitha'ah Kesehatan menemui banyak kendala. Permasalahan utamanya adalah hubungan Komunikasi Eksternal yang kurang baik antara Pusat Kesehatan Haji dan Kementerian Agama sehingga jemaah haji yang tidak memenuhi syarat istitha'ah kesehatan dalam pemeriksaan kesehatan seringkali tetap diberangkatkan oleh Kementerian Agama. Untuk itu, Pusat Kesehatan Haji perlu melakukan komunikasi yang baik dengan Kementerian Agama sebagai organisasi eksternalnya agar implementasi kebijakan istitha'ah kesehatan ini mendapat dukungan Kementerian Agama.

Dalam penyelesaian tesis ini tidak semudah membalikkan telapak tangan. Banyak rintangan dan kesulitan yang dihadapi peneliti baik yang bersifat akademik maupun teknis. Secara akademik, kesibukan peneliti dan kesulitan peneliti untuk mengatur waktu bimbingan dengan Dosen Pembimbing sempat menjadi kendala, beberapa kali pula peneliti harus berupaya agar tesis ini dapat selesai pada waktunya dengan melakukan negosiasi kepada berbagai pihak di kampus seperti kepada Dosen Pembimbing itu sendiri, kepada Sekretaris Prodi, Kepala Prodi, Pihak Akademik dan Tata Usaha. Ditambah dengan upaya keras mengerjakan tesis setiap harinya sambil bekerja sehingga peneliti harus terbiasa tidur hanya 2 jam setiap harinya agar tesis ini dapat selesai pada waktunya. Upaya perjuangan keras yang menguras pikiran, tenaga, uang, dan air mata ini tidak akan terlupakan dan menjadi pengalaman yang luar biasa bagi peneliti karena pengalaman ini mengajarkan bagaimana menjadi pribadi yang lebih kuat, hebat, mampu berpikir cepat, tepat, dan berani di masa depan. Disisi lain, sulitnya bertemu dengan para informan karena mereka adalah pejabat dan tokoh di negeri ini yang memiliki kesibukkan yang tinggi, saya juga harus bernegosiasi dengan

banyak pihak agar bisa bertemu dengan narasumber, belum lagi pengalaman seru dan menyenangkan ketika beberapa kali ditolak bertemu dengan narasumber namun pada akhirnya mereka mau menemui saya secara dadakan setelah saya menunggu lama karena mereka tahu bahwa saya seorang jurnalis terkadang membuat saya merasa senang dan bahagia mendapat cerita-cerita dan pengalaman baru setiap harinya dalam menjalankan penelitian ini. Belum lagi dalam hal penyesuaian antara idealitas hasil penelitian dengan realitas di lapangan yang agak sulit saya lakukan. Berulang kali saya mendapat koreksi dari Dosen Pembimbing dan mengganti penelitian maupun konten dari hasil penelitian ini. Saya sangat berterimakasih terhadap semua pengalaman yang menyenangkan, menyedihkan, dan mengharukan ini karena bisa menjadi pengalaman saya agar menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih hebat dan tangguh di masa yang akan datang.

Dengan adanya kenyataan tersebut maka peneliti menyadari jika penelitian ini belum sempurna dan membutuhkan perbaikan dan masukan secara akademis dari berbagai pihak agar penelitian ini menjadi lebih baik. Walaupun demikian dalam penyelesaian tesis ini dibutuhkan pengorbanan dengan meninggalkan sebagian aktifitas penting lainnya untuk tetap fokus pada penelitian agar tesis ini selesai pada bulan Agustus sesuai targetnya. Maka dari itu, dari besarnya pengorbanan dan jerih payah dalam penyusunan tesis ini maka besar harapan bahwa tesis ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya untuk komunikasi organisasi eksternal antar organisasi atau pemerintah.

Pada akhirnya, dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang membantu dan membimbing saya di dalam perkuliahan hingga yang membantu saya dalam penyusunan serta mendukung saya hingga pada akhirnya tesis ini dapat diselesaikan. Tanpa mereka, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen pembimbing tesis, Bu Nur Kholisoh yang baik dan telah mencurahkan waktu, tenaga, dan pikirannya kepada saya selama

bimbingan dan selalu siap membantu saya dalam penyusunan tesis ini. Terimakasih banyak bu atas waktu dan pemikirannya.

2. Ibu Tuti, penguji seminar proposal yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk tesis saya. Terimakasih banyak atas saran dan kritiknya untuk perbaikan tesis saya.
3. Ibu Heni Gusfa, Sekretaris Prodi Magister Ilmu Komunikasi Mercubuana yang selalu siap membantu, membimbing, dan memberi arahan pada setiap kesulitan yang saya alami selama penyusunan tesis ini. Terimakasih atas perhatiannya, Bu..
4. Bu Suraya, penguji seminar hasil dan seminar akhir yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan masukan terbaik untuk perbaikan tesis ini. Terimakasih atas masukannya, Bu..
5. Iptahudin yang selalu siap sedia membantu, memberi saran dan masukan serta dukungan selama mengerjakan tesis. Terimakasih ya.. semoga sukses selalu..
6. Kepada orangtua saya yang tercinta, Iyan Sofyan Zein, SSi. Dan Eliana Septiani yang telah menjadi orangtua yang sangat baik selama ini yang selalu memberikan segala dukungan dari moril, uang, fisik, dan juga dukungan doa yang terus mengalir kepada saya agar saya diberi kemudahan dan semangat menyelesaikan skripsi ini secepatnya. Beribu-beribu kata terimakasih tidak dapat menggantikan semua itu karena yang dapat saya katakan hanyalah selalu bangga dan bersyukur mempunyai orangtua seperti kalian. Begitu juga kepada Adik-adik saya tersayang, yaitu Rizky Firmansyah Zein, S.Pd.I dan Lia Mulidiawati yang terus memberikan dukungan dan doa untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. I Love you so much my family : )
7. Keluarga besar saya terutama Nenek saya tercinta Suwansah yang terus mendukung saya supaya terus semangat dan menjadi motivasi saya untuk selalu memberikan yang terbaik. Om saya tercinta Dedy Mahdan yang merupakan alumni dari Komunikasi FISIP UI dan selalu menjadi orang yang sangat menginspirasi saya untuk menjadi orang sukses, terimakasih

atas segala ilmu dan contoh teladan yang menginspirasi saya. Tante Tini yang selalu menjadi tante yang baik dan ceria, terimakasih karena selalu memberi dukungan kepada saya, juga keluarga besar saya yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan doanya selama ini.

8. Seluruh keluarga Program Magister Ilmu Komunikasi yang telah memberikan saya ilmu yang luar biasa selama 2 tahun ini yang tentunya tidak dapat saya sebutkan satu persatu dan juga telah banyak membantu saya dalam hal administrasi, terutama Mas Warsa yang selalu menjadi pahlawan penyelamat administrasi dan akademik. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua.
9. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan, Dr. dr. Eka Jusup Singka, M.Sc yang telah memberikan kesempatan saya untuk penelitian di Pusat Kesehatan Haji dan mendukung tesis saya. Terimakasih banyak ya Pak atas dukungannya, semoga bantuan Bapak menjadi berkah untuk Bapak. Aamiin..
10. Semua pihak di Pusat Kesehatan Haji Pusat Kesehatan Haji yang selalu siap membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini baik yang menjadi informan seperti Eka Jusup Singka (Kepala Pusat Kesehatan Haji), Etik Retno Wiyati (Kasubid Pengendalian Faktor Risiko), Indro Murwoko (Kabid PSDK), Rosidi Roslan (Kabag Tata Usaha), Yusharmen (Ketua KOMLI), Edi Supriatna (Staff Pusat Kesehatan Haji/Kepala Kantor KKHI Madinah), maupun yang bukan informan dan siap membantu, khususnya kepada Pak Iwan Kurniawan (Kasubag Kepegawaian dan Umum) yang selalu siap membantu, mendukung dan membimbing saya, Bapak Rosidi Roslan (Kabag Tata Usaha) yang selalu siap memberikan bantuan dan dukungannya, Pak Hafiz (staff Pusat Kesehatan yang siap membantu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian dan Mba Echa sebagai partner dalam pekerjaan yang siap membantu hal-hal yang dibutuhkan untuk penyusunan serta mendukung pelaksanaan tesis ini.

11. Kepada pihak Kementerian Agama yang telah memberikan Kesempatan untuk penelitian baik yang menjadi informan, yaitu Nizar Ali (Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh), Ahda Barori (Direktur Penyelenggaraan Haji Dalam Negeri), Khairizi (Direktur Bina Haji), serta kepada pihak yang mendukung yaitu Masduki (Kepala Humas) yang siap memberikan informasi dan mendukung kelancarannya penelitian tesis ini dan juga pak Ismail yang membantu mengurus administrasi penelitian ini menjadi lebih mudah.
12. Teman-teman Magister Ilmu Komunikasi Mercubuana terutama Sherli, Agis, Nia, Eka, Tuti, Cika, Miki, Mile, Gestio, Vira, fifi, Yulia, Bang Yama, Mas Alkafi, Mas Andri, Mas Ambo, dan semua teman-teman yang selalu membuat saya semangat kuliah dan mengerjakan tesis serta siap membantu dan saling bertukar informasi.
13. Sahabat-sahabat diluar kampus yang terus menjadi penyemangat saya dan juga terus memberi dukungan terhadap tesis saya: Ade Sukmana sebagai sahabat terbaik yang terus ada disaat saya butuh dan susah enang kita sama-sama dari SMA, semoga kita bisa terus bersahabat ya sampe kakek-nenek hehe. Permatasari Vienadici yang selalu menjadi sahabat yang baik meski pernah berbeda pendapat. Makasih atas pertemanan dari jaman kuliah S1 di Fisip Universitas Indonesia dulu ya.. Nurul Ramadhanty Rais yang menjadi sahabat saya dari kecil yang walaupun sudah berpisah tapi masih mau berteman dengan saya sampai sekarang, terimakasih untuk pertemanannya selama 20 tahunan ini, semoga terus berteman ya.. serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah menjadi teman main yang menyenangkan dan selalu memberi semangat kepada saya. Semoga kita bias berteman terus sampai kakek nenek. Hehe amiiin.

Akhir kata saya berharap Allah SWT akan berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu saya selama penyusunan tesis ini. Semoga tesis saya ini dapat menjadi referensi dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya kajian mengenai Komunikasi organisasi eksternal antar organisasi atau pemerintah.

Jakarta, 7 Agustus 2018

Noviyani Nuraeni

