KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Email: murdiansyahuniska@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to know the service quality of Hajj and Umrah on Religious Ministry office of Hulu Sungai Tengah Regency. Research method using qualitative approach with descriptive type. Data collected conducting interviews to three informants. Using the technique of descriptive data analysis to draw conclusion. In generale the results showed, hajj and umrah services quality based on tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty already meet the expectations of users of the service. There are various factor that support an hinder the ministry of hajj and umrah. Factor endowments include sincere attitude in providing service and facilities in the form of a computer and an internet connection. While the factor that inhibit islack the strengthof the internet connection from the central server and the officer who are less reliable and sometimrs arrive late ini providing the service.

Keywords: *service quality, service of hajj and umrah*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji Pasal 6 menyebutkan, bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh calon jamaah haji. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Regular pada Pasal 1 ayat ke 2 yang berbunyi tentang penyelenggaraan ibadah haji regular adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji, yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dengan demikian penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah merupakan tanggung jawab pemerintah.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena menyangkut nama baik dan martabat Bangsa Indonesia di luar negeri khususnya di Arab Saudi. Mengingat

pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam waktu yang terbatas, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen dan sistem yang baik agar semuanya terlaksana dengan tertib dan lancar. Oleh karena itu, ibadah haji merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena memerlukan adanya pengelolaan khusus yang mengurus masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah haji.

Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam rangka upaya peningkatan pelayanan ibadah haji dan umrah pelaksanaannya mengacu pada rencana perjalanan ibadah haji. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Hulu Sungai Tengah, bahwa rencana perjalanan ibadah haji terdiri dari jadwal persiapan pelaksanaan, pemberkasan dokumen, proses pembuatan passport dan visa serta persiapan pemberangkatan sampai dengan pemulangan jamaah haji, khususnya jamaah haji Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Selanjutnya diterangkan bahwa agar upaya peningkatan pelayanan ibadah haji dan

umrah dapat terlaksana sesuai dengan rencana, maka Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah membagi susunan organisasi seksi penyelenggaraan haji dan umrah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 380 ayat 1-5 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. Dengan demikian pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah melaksanakan pelayanan dibidang haji dan umrah dengan tujuan untuk memenuhi sasaran strategis yang terdapat didalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah (2015:86), yaitu mengutamakan ketepatan pengambilan kebijaksanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi dibidang penyelenggaraan haji dan umrah. Oleh karena itu untuk mencapai sasaran strategis tersebut maka diperlukan suatu pelayanan yang baik agar masyarakat yang menerima dapat memperoleh kepuasan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2014:68) bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan/lembaga pemerintahan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah, masalah utama yang dialami oleh Kementerian Agama Kabupaten hulu Sungai Tengah sebagai sebuah instansi atau organisasi pelayanan ibadah haji dan umrah adalah banyaknya pesaing dari agen-agen travel. Maka dari itu Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah khususnya untuk bagian Perencanaan Haji dan Umrah dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan jamaah baik yang sudah berangkat maupun yang masih menjadi calon jamaah haji sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah kepada calon jamaah haji dan umrah, maka penelitian ini dilakukan.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler (Hardiyansyah, 2011:35) bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersisa. Berkaitan dengan itu, Tjiptono dan Diana (2014:68) bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan/lembaga pemerintahan.

Sedangkan pengertian pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto & Winarsih, 2016:2) adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan.

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan antara lain adalah faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Sehingga menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011:40) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau yang mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga pemerintahan tersebut. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Dan sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah

dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono dan Diana, 2014:4). Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dasar yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam memenuhi harapan yang sesuai terhadap spesifikasi yang ada bergantung pada kemampuan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, akan tetapi dimensi yang lebih sering digunakan adalah yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2017:95) lima dimensi kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan SERQUAL (*Service Quality*), dimensi tersebut adalah : 1). *Tangible* (berwujud), yaitu kemampuan suatu perusahaan atau lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. 2). *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan atau lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. 3). *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. 4). *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan atau lembaga pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan/lembaga pemerintahan tersebut. 5). *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Masing-masing dari dimensi kualitas pelayanan memiliki indikator-indikator sebagai berikut : 1). Dimensi *tangible* terdiri dari : a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan c. Kemudahan dalam proses pelayanan d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melaksanakan pelayanan e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan 2). Dimensi *reliability* terdiri dari : a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. b. Memiliki standar pelayanan yang jelas c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 3). Dimensi *responsiveness* terdiri dari : a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas 4). Dimensi *assurance* terdiri dari : a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. 5). Dimensi *empathy* terdiri dari : a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan b. Petugas melayani dengan sikap ramah. c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) e. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan. Penyelenggaraan dan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Susunan organisasi seksi penyelenggaraan haji dan umrah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 380 ayat 1-5 tentang Organisasi dan Tata kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama yang berbunyi : 1. Pelaksanaan pendaftaran dan dokumen haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan dibidang pendaftaran dan dokumen haji.

2. Pelaksanaan bimbingan haji dan umrah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan dibidang pembinaan haji dan umrah.
3. Pelaksanaan akomodasi, transportasi dan perlengkapan haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan dibidang akomodasi, transportasi dan perlengkapan haji.
4. Pelaksanaan pengelolaan keuangan haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis dan pembinaan dibidang pengelolaan keuangan haji.
5. Pelaksanaan sistem informasi haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis dibidang sistem informasi haji dan umrah.

Berbagai kebijakan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2017 didasari untuk mengutamakan kualitas pelayanan, keamanan dan perlindungan terhadap para jamaah haji. Para jamaah haji maupun umrah memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) dibalik kewajiban tersebut maka para jamaah haji pasti memiliki hak, diantara hak para jamaah haji, yaitu mendapatkan bimbingan manasik haji di tanah air, diperjalanan dan di Arab Saudi, pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan kesehatan dan juga perlindungan sebagai warga negara, penggunaan passport dan dokumen lainnya, serta kenyamanan transportasi dan pemondokan.

Adapun perlengkapan yang harus dipersiapkan jamaah antara lain adalah passport, tas jinjing, koper, gelang identitas, masker dan tas gantung. Kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah menyebutkan, bahwa indikator keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji antara lain adalah pembinaan yang optimal, pelayanan memuaskan, perlindungan maksimal, terciptanya sistem responsif dan manajemen yang efisien serta pelaksanaan ibadah haji yang membuat jamaah merasa aman, lancar, tertib, nyaman, sesuai tuntunan agama serta dapat mandiri dan mabrur. Untuk itu Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah akan mengadakan bimbingan sosialisasi dan manasik haji dan menjadikan sasaran tersebut menjadi sasaran strategis yaitu persentasi peningkatan

bimbingan manasik dan perjalanan bagi calon jamaah haji, dalam sasaran strategis tersebut 90 % sasaran sudah diperoleh dan sudah terlaksana.

Selain itu dalam rangka pencapaian pelaksanaan ibadah haji hal yang perlu diperhatikan adalah Istithaah (kemampuan) kesehatan jamaah haji, untuk itu dilaksanakan tiga kali pemeriksaan, yakni tahap pertama dilakukan oleh tim penyelenggara kesehatan haji di kabupaten di puskesmas atau di rumah sakit terdekat, pemeriksaan ini dilaksanakan saat jamaah haji melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nomor porsi, yang outputnya menghasilkan penetapan status kesehatan jamaah haji risiko tinggi atau tidak. Untuk pemeriksaan tahap kedua dilaksanakan oleh tim penyelenggara kesehatan haji kabupaten di puskesmas atau rumah sakit, yaitu pada saat pemerintah telah menentukan kepastian keberangkatan jamaah haji pada tahun berjalan. Sedangkan pemeriksaan ketiga dilakukan oleh panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) Embarkasi bidang kesehatan diembarkasi pada saat jamaah haji menjelang pemberangkatan dan dilakukan untuk menetapkan status kesehatan jamaah haji baik atau tidak baik untuk terbang berangkat ke Tanah Suci.

Adapun pembinaan dilakukan dalam rangka upaya istithaah kesehatan jamaah haji dilakukan atas dasar hasil pemeriksaan dimana metode pembinaan meliputi penyuluhan, konseling, pengukuran dan latihan kebugaran, pemanfaatan posbindu dan pemanfaatan media, manasik kesehatan dan kunjungan rumah. Sementara itu kepala seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah juga menyampaikan bahwa kegiatan sosialisasi bertujuan untuk memberikan informasi terkait ibadah haji dan memberikan informasi yang berkaitan dengan dokumentasi haji, kesehatan haji, manasik haji dan pelaksanaan haji.

Agar calon jamaah haji lebih memahami lagi maka di Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah memberikan buku pedoman penyelenggaraan haji dan umrah dan juga memberikan VCD ataupun DVD visual tentang alur perjalanan haji dan umrah, hal tersebut diberikan agar pada saat waktu diperjalanan seluruh jamaah haji ataupun umrah tidak mengalami kendala apapun. Selain semua

itu dalam upaya peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah juga menyediakan brosur dan spanduk prosedur pendaftaran haji agar calon jamaah haji bisa lebih memahami tata cara dan perlengkapannya

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu membuat gambaran pelayanan penyelenggara haji dan umrah. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono 2014:8). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada informan yaitu calon jamaah haji dan jamaah haji yang telah berangkat ke tanah suci sebagai pengguna layanan dan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah selaku pemberi layanan. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif, selanjutnya dianalisa secara kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menjelaskan hasil-hasil penelitian dalam bentuk uraian tertulis, pengelolaan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasi atau mengkategorikan data sesuai fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah, menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Gambaran kualitas pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah dapat dilihat didalam uraian sebagai berikut :

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat

akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah, namun sebaliknya jika dimensi dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud), sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, dari sisi penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun dalam hal kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu ruangan yang masih terasa sempit sehingga ketika banyak pengguna layanan pada saat yang bersamaan, mereka merasa kurang nyaman. Oleh karena itu penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan akan berakibat baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berakibat buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan dapat memberikan kepuasan. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani,

kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan) pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat terutama dalam hal kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Namun dalam hal menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kemampuan pegawai. Kemampuan atau keterampilan pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sangat diperlukan karena hal ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Dalam menggunakan alat bantu di Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah belum semua pegawai menguasai, ini ditunjukkan dengan sedikitnya pegawai yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Responsiviness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan, dan kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pengguna layanan. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan. Ketanggapan berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, sebab pelaksanaan pelayanan yang didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan menimbulkan pelayanan yang semakin baik.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sudah baik yaitu merespon pegawai kepada setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, pegawai cermat, waktu yang tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Namun dalam hal sesuai petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat belum sesuai harapan, hal ini seperti yang dikatakan calon jamaah dan jamaah haji yang telah berangkat bahwa kadang-kadang ketika pengguna layanan datang setelah jam istirahat masih ada petugas yang belum datang.

Dimensi Assurance (Jaminan).

Assurance (jaminan) adalah upaya perlindungan yang disajikan bagi pengguna layanan. Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) sudah baik yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Kementerian Agama (Kemenag) telah menetapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Khusus atau yang sering disebut Haji Plus, tahun 1438H/2017M bagi jamaah haji khusus paling sedikit AS\$8000 atau Rp. 106.984.000 menggunakan kurs tengah Bank Indonesia. Ketentuan ini tertuang dalam

Keputusan Menteri Agama No 76 Tahun 2017 yang tertanggal 9 Februari 2017. Sesuai UU No 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Pemerintah No 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No 13 tahun 2008, penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Sementara besaran BPIH Khusus sesuai ketentuan dalam pasal 46 ayat 1 PP tersebut, ditetapkan oleh Menteri Agama melalui Keputusan Menteri Agama (KMA). KMA menetapkan besaran BPIH khusus sebesar AS\$8000. Ini merupakan besaran minimal dalam rangka pemenuhan kewajiban PIHK atas standar pelayanan minimum kepada jamaah haji khusus.

Dimensi *Emphaty* (Empati)

Emphaty (empati) adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah dilihat dari dimensi *emphaty* (empati), sudah baik antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun dalam hal sikap ramah pegawai dalam pelayanan belum sesuai yang diharapkan pengguna layanan. Kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan yang menemui sikap pegawai yang tidak ramah dalam memberikan layanan. Hal ini yang membuat pengguna

layanan tidak merasa puas selama proses pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah sebagai berikut :

- a. Adanya fasilitas, yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dan sistem aplikasi khusus dari pusat untuk pendaftaran jamaah haji sehingga memudahkan dalam proses pelayanan ibadah haji dan umrah.
- b. Semangat yang dimiliki pegawai yaitu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan, serta melayani dengan ikhlas.
- c. Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi setiap tiga bulan mengenai pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat pelayanan ibadah haji dan umrah pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah sebagai berikut :

- a. Kurang kuatnya koneksi internet untuk aplikasi pendaftaran haji, kemungkinan hal ini dikarenakan terlalu banyaknya pendaftaran haji diseluruh Indonesia yang menyebabkan sering terjadinya kegagalan dalam proses pendaftarannya.
- b. Kurangnya sarana prasarana salah satu contohnya adalah lemari arsip atau filing cabinet sehingga masih banyak terlihat tumpukan kertas berserakan baik diatas meja maupun dilantai.
- c. Masih terdapat sumber daya pegawai yang kurang handal dan kurang disiplin.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik. Apabila dilihat dari dimensi *tangible* yaitu penampilan, kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu sesuai dengan harapan, namun mengenai kenyamanan tempat pelayanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan. Apabila dilihat dari dimensi *reliability* yaitu standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian menggunakan alat bantu sudah sesuai harapan pengguna layanan, namun dalam hal keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan. Apabila dilihat dari dimensi *responsiveness* yaitu cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah sesuai dengan harapan, namun dalam hal petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat belum sesuai harapan pengguna layanan. Apabila dilihat dari dimensi *assurance* yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya yang tinggi sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Apabila dilihat dari dimensi *emphaty* yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai sudah sesuai dengan harapan, namun mengenai sikap ramah pegawai dalam melayani pengguna layanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah adanya fasilitas, yaitu komputer dan sambungan internetnya, serta sistem aplikasi dari pusat yang memudahkan proses pelayanan ibadah haji dan umrah. Selain itu semangat yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat dengan ikhlas. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah, masih rendahnya kekuatan koneksi internet dari server pusat yang menyebabkan sering terjadinya kegagalan dalam

proses pendaftaran data jamaah haji, kurangnya sarana dan prasarana dan masih terdapat sumber daya pegawai yang kurang handal dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan.

REFERENSI

- Fathurahman, 2016. *Kinerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara*, e-Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.4 No.1, ISSN:2477-2631, Hal 485-499.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah, 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 20 tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular.
- Puspitasari, N.L.P. & Bendesa, I.K.G., 2016, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung*, e-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol.5 No.1, ISSN:2337-3067, Hal:89-114.
- Ratminto & Winarsih, Atik Winarsih, 2016. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. & Diana, Anastasia, 2014. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Valentine.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.