



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PENDAFTARAN CALON JEMAAH HAJI
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2011**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains (M.Si.) dalam
Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun oleh:
HELDA RUYANI
NIM 016182301**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

ABSTRACT

The Analysis of Service Quality of Pilgrimage Congregation Aspirants
Registration at the Religious Affair Ministry Office of Pangkalpinang City
in 2011

Helda Ruyani
Open University

heldaruyani@gmail.com

Key Word: Service Quality

One of the problems which have cohesive correlation to registration of Pilgrimage Congregation Aspirants at Religious Affair Ministry office of Pangkalpinang City in 2011 was its service that is not optimal yet given by pilgrimage service officers. It was caused by various factors such as incomplete and insufficient service room, incapable Pilgrimage Congregation Aspirants registration officers in giving service. Therefore in the service process of Pilgrimage Congregation Aspirants registration needs to be improved its quality, so that the title of this research was "The Analysis of Service Quality of Pilgrimage Congregation Aspirants Registration at The Religious Affair Ministry Office of Pangkalpinang City in 2011." The aim of the research was to determine the condition of the service quality of Pilgrimage Congregation Aspirants registration at The Religious Affair Ministry office of Pangkalpinang City in 2011. The research used descriptive qualitative method. In this research, the researcher considered the object completely, a reality cannot be considered partially. The reality of the research was not only the ostensible objects, but also something behind the ostensible objects. The method was also used to gain the intensify data, a data that consist of a meaning. To gain a valid and objective data, thus in the data accumulating technique, it used 3 techniques; these were first, interview technique; second, observation technique, third documentation technique. The research result showed that there was inadequacy or impropriety toward all five dimensions of service quality (tangible, responsiveness, reliability, assurance, & empathy). Based on the research, the Religious Affair Ministry Office of Pangkalpinang City is recommended to furnish the equipments of pilgrimage congregation aspirants registration especially the complete SISKOHAT equipments, in order in giving service to the society can be more optimal so the quality of pilgrimage congregation aspirants registration the future can be achieved as wish.

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan
Pendaftaran Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama
Kota Pangkalpinang Tahun 2011

Helda Ruyani
Universitas Terbuka

heldaruyani@gmail.com

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

Salah satu masalah yang erat kaitannya dengan pendaftaran calon jemaah haji pada Tahun 2011 di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang adalah belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan haji. Hal ini disebabkan berbagai faktor mulai dari ruang pelayanan yang belum lengkap dan memadai sampai kepada petugas pendaftaran calon jemaah haji yang kurang terampil dalam melayani. Oleh karena itu dalam proses pelayanan pendaftaran calon jemaah haji perlu lebih ditingkatkan kualitasnya, sehingga judul penelitian ini adalah "Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti memandang obyek secara utuh, suatu realitas tidak dapat dilihat secara parsial. Realitas dalam penelitian ini tidak hanya yang tampak saja, tetapi sampai pada di balik yang tampak tersebut. Metode ini juga digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Untuk mendapatkan data yang valid dan objektif, maka dalam teknik pengumpulan data menggunakan 3 teknik yaitu *pertama*, teknik wawancara; *kedua* teknik observasi; *ketiga* teknik dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance & Empathy*). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, direkomendasikan bagi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang untuk dapat segera melengkapi peralatan pendaftaran calon jemaah haji terutama dengan peralatan SISKOHAT yang lengkap, agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal sehingga kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada tahun-tahun mendatang dapat tercapai seperti yang diharapkan.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PENDAFTARAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2011**
adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun di rujuk
telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan
adanya penjiplakan (*plagiat*), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, April 2013

Yang menyatakan,



Helda Ruyani
NIM 016182301

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

JUDUL TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Calon
Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota
Pangkalpinang Tahun 2011

NAMA : Helda Ruyani

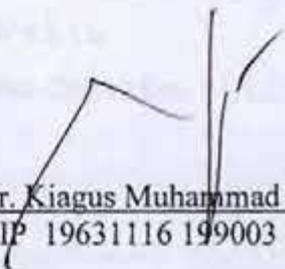
NIM : 016182301

PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik (MAP)

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.
NIP 19631116 199003 1 001


Dr. Sandra Sukmaning Adjie, M.Pd., M.Ed.
NIP 19590105 198503 2 001

Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu Sosial Politik
Program Magister Administrasi Publik,

Direktur Program Pascasarjana (PPs),


Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si.
NIP 19710609 199802 2 001


Suciati, M.Sc., Ph.D.
NIP 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM STUDI PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

NAMA : Helda Ruyani
 NIM : 016182301
 PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik (MAP)
 JUDUL TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah
 Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota
 Pangkalpinang Tahun 2011

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
 (TAPM)

Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Minggu / 07 April 2013

W a k t u : 10.00 – 12.00 Wib

Dan dinyatakan LULUS

Panitia Penguji TAPM

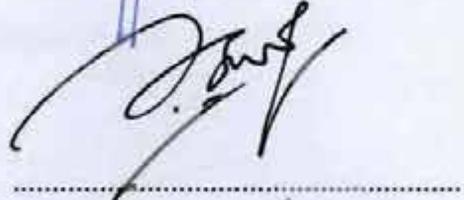
Ketua Komisi,

Dr. Sofjan Aripin, M.Si
 NIP 19660619 199203 1 002



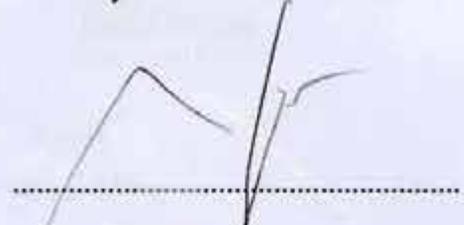
Penguji Ahli,

Dr. Adi Suryanto, M.Si
 NIP 19691208 199403 1 001



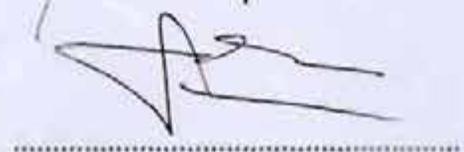
Penguji I,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.
 NIP 19631116 199003 1 001



Penguji II,

Dr. Sandra Sukmaning Adjie, M.Pd., M.Ed.
 NIP 19590105 198503 2 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021-7490941 (hunting)

**SURAT PERNYATAAN PERBAIKAN
DAN PENYERAHAN NASKAH TAPM**

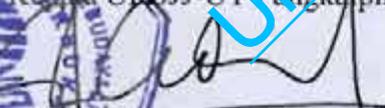
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Helda Ruyani
NIM : 016182301
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah
Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota
Pangkalpinang Tahun 2011

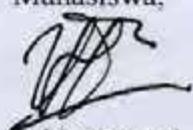
Dengan ini menyatakan telah memperbaiki naskah TAPM menurut format PPs-UT dan bersama ini saya menyerahkan hasil perbaikan kepada direktur PPs-UT selaku Panitia Ujian Sidang.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

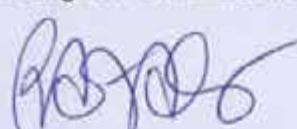
Mengetahui,
Ketua UPBJJ-UT Pangkalpinang,


Drs. Syarif Fadillah, M.Si.
NIP 19660118 199203 1 001

Pangkalpinang, April 2013
Mahasiswa,


Helda Ruyani
NIM 016182301

Ketua Bidang Ilmu Sosial Politik
Program Magister Administrasi Publik,


Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si.
NIP 19710609 199802 2 001

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah Swt karena dengan izin dan ridho-Nya, Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011” dapat diselesaikan dengan baik.

Saya berharap TAPM ini dapat memberikan masukan terhadap aparatur birokrasi publik dalam segala aspek pelayanan yang dilakukan, khususnya pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, sekaligus sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si.) pada Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Jakarta.

Dalam pembuatan TAPM ini, saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Terbuka, Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D.;
2. Direktur Pascasarjana Universitas Terbuka, Suciati, M.Sc., Ph.D.;
3. Ketua Bidang Ilmu Sosial Politik Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si.;
4. Pembimbing I, Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.;
5. Pembimbing II, Dr. Sandra Sukmaning Adjie, M.Pd., M.Ed.;
6. Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang, Drs. Syarif Fadillah, M.Si.;
7. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
8. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang beserta staf;

9. Kepala Seksi Haji dan Umroh beserta staf;
10. Ayahanda & Ibunda tercinta serta saudara kandungku tersayang yang telah memberikan do'a dan dukungan moril yang tulus.

Saya menyadari bahwa semua yang disajikan pada TAPM ini dalam rangka memenuhi kewajiban Tugas Akhir Program Magister (TAPM) di Universitas Terbuka (UT) masih belum sempurna. Oleh karena itu masukan dan saran yang membangun demi kesempurnaan TAPM ini sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga TAPM ini memberikan manfaat bagi Kementerian Agama khususnya bagi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada tahun-tahun mendatang dapat lebih optimal.

Pangkalpinang, April 2013

Helda Ruyani

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak Inggris	i
Abstrak Indonesia	ii
Pernyataan	iii
Persetujuan	iv
Pengesahan	v
Pernyataan Perbaikan dan Penyerahan Naskah TAPM	vi
Kata Pengantar	vii
Keterangan Layak Uji	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
1. Konsep Administrasi Publik	13
a. Administrasi Sebagai Proses atau Kegiatan	15
b. Administrasi dalam Pengertian Tata Usaha	15
c. Administrasi dalam Pengertian Pemerintah atau Administrasi Negara	16
2. Pelayanan Publik	17
a. Pengertian Pelayanan	17
b. Pengertian Pelayanan Publik	18

	c. Prinsip Pelayanan Publik	21
	d. Karakteristik Pelayanan	23
	3. Kualitas Pelayanan Publik	24
	a. Pengertian Kualitas	27
	b. Model Kualitas Pelayanan.....	28
	4. Kepuasan Pelayanan Publik	30
	5. Haji dan Polemik	33
	a. Sejarah Haji	33
	b. Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Haji	37
	c. Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran Haji.....	44
	d. Kegiatan Manasik Haji	49
	B. Kerangka Berpikir	52
BAB	III METODOLOGI PENELITIAN	54
	A. Desain Penelitian	54
	B. Jenis dan Sumber Data	55
	C. Tempat dan Waktu Penelitian	56
	D. Fokus Penelitian	57
	E. Informan	60
	F. Teknik Pengumpulan Data	60
	G. Teknik Analisis Data	61
BAB	IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
	A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang	65
	1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang	65
	2. Geografi	66
	3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang	67
	4. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang	68

5. Deskripsi Tugas dan Fungsi Jabatan	71
6. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh	77
7. Jumlah Bank Penerima Setoran BPIH	81
8. Jumlah Puskesmas.....	82
9. Data Calon Jemaah Haji Kota Pangkalpinang Tahun Keberangkatan 2011 M/1432 H	83
B. Analisis Deskripsi Hasil Penelitian Lapangan	89
1. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	89
2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	108
3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	123
4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	136
5. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	150
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	163
A. Kesimpulan	163
B. Saran	165
DAFTAR PUSTAKA	166
PEDOMAN WAWANCARA UNTUK CALON HAJI	169
PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PETUGAS HAJI	173
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kepuasan - Ketidakpuasan Pelanggan	31
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian	53
Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif	64
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang	68
Gambar 4.2 Ruang Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang	102

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Waktu dan Jadwal Penelitian Tahun 2011	56
Tabel 3.2 Fokus Penelitian Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.1 Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan Setoran di Bank Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H	82
Tabel.4.2 Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan Jenjang Pendidikan Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H	84
Tabel.4.3 Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan Jenis Kelamin Per Kecamatan Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H	85
Tabel 4.4 Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan Kelompok Umur Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H	87
Tabel 4.5 Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan Jenis Pekerjaan Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H	88

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Daftar Nama Calon Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011
- Lampiran II Daftar Nama Petugas Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011
- Lampiran III Surat izin Penelitian dari UPBJJ-UT Pangkalpinang
- Lampiran IV Surat Keterangan bahwa Telah Melaksanakan Penelitian dari Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang
- Lampiran V Peraturan Menteri Agama RI No 5 Tahun 2010 Tentang Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran Jemaah Haji Tahun 2011
- Lampiran VI Keputusan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Penetapan Kota Haji Tahun 1432 H
- Lampiran VII Penyampaian Salinan Peraturan Presiden RI Nomor 51 Tahun 2011
- Lampiran VIII Blanks Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang
- Lampiran IX Blanks Contoh Setoran BPIH (MANDIRI, BNI, BRI, SUMSEL, MUAMALAT & BSM)
- Lampiran X Foto Orientasi Peserta Manasik Haji Tahun 2011 di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perjalanan ibadah haji adalah perjalanan suci yang memerlukan kesiapan fisik dan mental serta ilmu pengetahuan, agar setelah pulang ke tanah air dapat menjadi haji dan hajjah yang mabrur. Seiring dengan meningkatnya kemampuan ekonomi masyarakat Indonesia khususnya ekonomi masyarakat di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka jumlah calon jemaah haji dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Bahkan jumlah pendaftar calon jemaah haji setiap tahunnya selalu melampaui kuota yang telah ditetapkan oleh kantor Kementerian Agama RI.

Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional yang menyangkut martabat serta nama baik bangsa. Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah kita yakni Pemerintah Republik Indonesia. Selain itu, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena jumlah jemaah haji Indonesia yang sangat besar, melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri dan berkaitan dengan berbagai aspek, antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan keamanan. Di samping itu juga, penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan di negara lain dalam waktu yang terbatas dan menyangkut nama baik dan martabat Bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Kota Makkah dan Kota Madinah merupakan

kota tempat para calon jemaah yang akan melaksanakan rukun dan wajib haji serta ibadah haji lainnya.

Di sisi lain adanya upaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tuntutan Era Reformasi saat ini, dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih bersih dan berwibawa dalam menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pada Pasal 29 ayat 2 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa:

“Negara menjamin kemerdekaan warga negaranya untuk memeluk agama serta beribadah menurut agamanya masing-masing”.

Dalam Pasal 29 UUD 1945 ini jelas sekali bahwa setiap warga negara khususnya dalam hal ini yang beragama Islam yang akan melaksanakan ibadah haji, maka pemerintah Indonesia telah menjamin keamanannya dan diberi kesempatan yang sama untuk melaksanakan ibadah haji karena dilindungi oleh Undang-Undang.

Sesuai dengan azas dan tujuan penyelenggaraan ibadah haji maka penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan azas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba (UU No. 13/2008 Pasal 2). Azas keadilan disini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan dan hak yang sama, dalam menunaikan ibadah haji bagi setiap warga Negara Indonesia yang beragama Islam.

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 3 yang merupakan

Penyempurnaan dari Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa:

“Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama Islam, serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri, sehingga diperoleh haji mabrur”.

Permasalahan tentang naiknya setoran awal pendaftaran haji bukan yang pertama kalinya dalam sejarah perhajian Indonesia. Ketika sistem pendaftaran haji dibuka sepanjang tahun pada 2004 silam, pemerintah menetapkan setoran awal sebesar Rp 20 juta per jemaah. Setoran awal ini lantas dinaikkan pada 2010 menjadi Rp 25 juta per jemaah. Dengan dinaikannya setoran awal pendaftaran haji ini, otomatis timbunan dana haji kian meningkat. Saat ini saja ketika setoran awal dana haji masih Rp 25 juta per jemaah, timbunan dana haji yang disimpan mencapai Rp 44 triliun. Jika tidak hati-hati mengelola dana haji yang sering disebut sebagai Dana Abadi Umat (DAU) Kementerian Agama, tentu potensi penyelewangannya akan semakin tinggi.

Rencana menaikkan setoran awal dana haji ini, disampaikan oleh Menteri Agama RI, Bapak Suryadharma Ali, beliau mengatakan:

“Menaikkan setoran awal ini tidak perlu persetujuan DPR. Karena ini hak pemerintah. Hanya saja, untuk menentukan bentuk pengelolaan dana haji yang terkumpul baru wajib mendapat restu politisi Senayan.” (JPNN, 18 Oktober 2012).

Menurut Menteri Agama, upaya menaikkan nominal setoran awal pendaftaran haji akan banyak manfaatnya. Ada 3 (tiga) manfaat sekaligus

ketika setoran awal pendaftaran haji dinaikkan. *Manfaat pertama*, dengan menaikkan setoran awal pendaftaran haji ini bisa menekan antrian haji yang semakin tahun semakin meningkat. Dengan semakin meningkatnya perekonomian masyarakat Indonesia setoran awal sebesar Rp 25 juta per jemaah sudah tidak angka yang relatif besar lagi. Terbukti antrian haji semakin lama semakin panjang. Saat ini rata-rata antara 15 tahun sampai 17 tahun panjang antriannya. Upaya ini lebih bijaksana untuk menekan antrian tidak semakin panjang. *Manfaat kedua*, dari dinaikannya setoran awal pendaftaran haji adalah pemberian subsidi dari bunga atau manfaat hasil pengelolaan dana haji yang terkumpul. Ketika uang setoran awal ditetapkan Rp 25 juta per jemaah, subsidi dari bunga haji yang diberikan ke jemaah periode 2011 ini mencapai sekitar Rp 8,4 juta per jemaah. Bentuk pemberian subsidi ini banyak bentuknya, seperti subsidi pemondokan, penggratisan biaya pengurusan paspor dan katering selama di Arab Saudi. Selain itu, subsidi juga diberikan dalam bentuk penggratisan pungutan *general service fee* oleh pemerintah Arab Saudi kepada setiap jemaah dari seluruh penjuru dunia. Subsidi juga dalam bentuk pembiayaan akomodasi selama di asrama haji, pembuatan buku manasik, dan masih banyak lagi komponen-komponen lainnya. *Manfaat ketiga*, dari dinaikannya setoran awal haji akan mengurangi potensi jemaah haji gagal berangkat akibat tidak memiliki uang saat dipanggil untuk pelunasan BPIH (biaya perjalanan ibadah haji). Dengan dinaikannya setoran awal menjadi Rp 30 juta atau Rp 32,5 juta maka beban masyarakat

saat masa pelunasan pembayaran biaya pendaftaran haji menjadi tidak terlalu besar.

Untuk catatan haji tahun ini, rata-rata BPIH untuk haji reguler ditetapkan oleh pemerintah sebesar USD 3.617 per jemaah. Dengan asumsi kurs saat ini USD 1 = Rp 9.615, maka BPIH yang harus dibayar setiap jemaah adalah sekitar Rp 34,7 juta, karena jemaah haji sebelumnya sudah menyetor dana awal sebesar Rp 25 juta, maka sisa dana yang harus ditambah oleh mereka yaitu memiliki tanggungan sebesar Rp 9,7 juta. Misalnya suatu saat BPIH tetap di kisaran rata-rata Rp 34,7 juta, sementara jemaah bersangkutan sudah menyetor dana awal Rp 30 juta, berarti jemaah memiliki tanggungan Rp 4,7 juta saja. Hal ini menunjukkan manfaatnya ketika setoran awal dana haji dinaikkan. Beban tanggungan perentasannya akan semakin ringan sehingga tidak memberatkan calon jemaah haji yang ingin berhaji.

Berikut ini keterangan tentang sejarah setoran awal haji reguler dan sejarah setoran awal haji khusus dari kantor Kementerian Agama Pusat Jakarta:

Sejarah Setoran awal haji reguler:

1. Rp 20 juta/orang (2004-2009)
2. Rp 25 juta/orang (2010-2012)
3. Rp 30 juta - Rp 32,5 juta/orang (rencana diberlakukan 1 Januari 2013)

Sejarah Setoran awal haji khusus:

1. Sejak Maret 2008 : USD 3.000/orang
2. Sejak Februari 2010 : USD 4.000/orang

Catatan: belum ada rencana menaikkan setoran awal untuk haji khusus.

Keterangan:

- Sistem pembayaran setoran awal ini diambil setelah pemerintah menjalankan sistem pendaftaran haji sepanjang tahun.

- kelemahan sistem ini menimbulkan antrian calon jemaah haji yang saat ini rata-rata antrinya hingga 17 tahun.
- sebelum sistem ini, pendaftaran haji dibuka pada waktu tertentu menjelang musim haji dimulai.
- sistem ini dinilai tidak adil karena hanya bisa dimanfaatkan oleh orang-orang mampu menyiapkan uang haji seketika saat masa pendaftaran dibuka.

Sumber: *Kementerian Agama RI, Jakarta, 2011*

Permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pendaftaran calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011 yang sangat erat kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji yaitu sebagai berikut:

1. Mengenai daftar tunggu calon jemaah haji dari tahun ke tahun terus meningkat, sementara kuota masih sama dengan tahun sebelumnya.
2. Informasi mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran haji belum tersosialisasi secara meluas, agar masyarakat tidak merasa kebingungan tentang proses dan tata cara pendaftaran haji.
3. Kurangnya ketelitian para petugas pendaftaran calon jemaah haji dalam menetapkan calon jemaah yang harus berangkat sesuai dengan Nomor Porsi.
4. Adanya "permainan" dari petugas pendaftaran calon jemaah haji sehingga terdapat calon jemaah haji yang seharusnya berangkat tahun berikutnya sesuai dengan urutan nomor porsinya, ternyata dapat berangkat pada tahun yang bersangkutan mendaftar atau dimajukan keberangkatannya.

5. Seperti yang dikatakan oleh Ketua Komisi IV DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Hardijono menghimbau bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama agar lebih selektif dalam hal ketentuan calon jemaah haji, khususnya bagi calon haji yang usianya di atas 70 tahun, agar membawa muhrim ikut serta. (Babel Pos, 03 Oktober 2011).

Permasalahan mengenai daftar tunggu di Kota Pangkalpinang setiap tahun selalu menjadi masalah seiring dengan tingginya animo masyarakat menunaikan ibadah haji. Pada tahun 2011 ini sesuai Keputusan Menteri Agama (KMA) RI Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 1432 H, estimasi alokasi pemberangkatan hanya sebanyak 904 orang per tahun bila dibandingkan dengan alokasi dari provinsi lainnya di Indonesia. Jumlah kuota ini tidak dapat diubah karena sudah kesepakatan internasional dalam penetapan jumlah kuota haji pada tiap negara yang memberangkatkan penduduknya ke tanah suci. Apabila ingin mengajukan penambahan kuota haji, Bangka Belitung harus menyesuaikan dengan jumlah penduduk kepada pusat, karena secara nasional kuota haji masih mengacu pada kesepakatan antar negara dalam konferensi Negara Islam. Tentu saja jumlah calon jemaah haji ini pada tahun-tahun berikutnya diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan tingkat perekonomian masyarakat di Kota Pangkalpinang yang semakin tinggi.

Permasalahan lain yaitu dalam pendaftaran calon jemaah haji tahun 2011 terlihat pada dimensi bukti fisik (*tangible*) mengenai fasilitas proses

pendaftaran haji yang masih kurang seperti kurangnya fasilitas yang memadai seperti peralatan komputer dan peralatan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu), sarana komunikasi seperti telepon di ruangan bahkan ruangan yang ditempati agak kecil berukuran 6x 5 meter dan fasilitas kantor yang lainnya. Calon jemaah haji yang mendaftar menunggu di kursi tunggu yang terbuat dari kayu tidak seperti antrian tunggu yang modern. Selain itu petugas pendaftaran haji yang masih belum bekerja secara lebih profesional juga menjadi masalah dalam menangani setiap kendala yang dialami oleh calon jemaah haji.

Dari contoh-contoh permasalahan tentang proses pendaftaran calon jemaah haji di atas yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang. Dalam hal ini ada banyak kekurangan dan persoalan-persoalan yang harus dibenahi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) sehingga harus terus ditingkatkan pelayanannya dari tahun ke tahun. Hal ini dilakukan agar tujuan dari kegiatan penyelenggaraan ibadan haji yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, yaitu pelayanan yang sebaik-baiknya kepada jemaah haji dapat segera tercapai. Semua ini akan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat khususnya calon jemaah haji itu sendiri.

Upaya penyempurnaan dalam penyelenggaraan ibadah haji dilakukan oleh Kementerian Agama RI secara terus-menerus dan berkesinambungan (*suistanable*), yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan yang meliputi: pembinaan, pelayanan, dan perlindungan sejak calon jemaah haji mendaftar sampai kembali ke tanah air. Untuk melaksanakan amanat Undang-Undang tersebut berbagai kebijaksanaan telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI yang berpusat di Jakarta yaitu Keputusan Menteri Agama (KMA), Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, buku-buku petunjuk, khususnya yang berkaitan dengan pembinaan calon jemaah haji, antara lain: menetapkan Pola dan Tata Cara Pembinaan Calon Haji, menerbitkan Buku Bimbingan Manasik Haji, Panduan Perjalanan haji, serta Buku Tujuan Keselamatan Do'a dan Dzikir Ibadah Haji. Upaya tersebut kesemuanya dilakukan untuk membekali calon jemaah haji agar dalam melaksanakan ibadah haji diperoleh keselamatan, kelancaran, ketertiban, dan kesejahteraan, guna mencapai kesempurnaan dalam beribadah.

Penyelenggaraan perjalanan ibadah haji akan berjalan baik sesuai dengan harapan apabila dikelola oleh lembaga yang kuat dan dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, amanah, bertanggung jawab, berkompeten dan berorientasi pada pemberi pelayanan dan perlindungan kepada calon jemaah haji dengan sebaik-baiknya.

Pembinaan terhadap calon jemaah haji diwujudkan dalam bentuk bimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat khususnya calon

jemaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan dokumen administrasi, transportasi, kesehatan, akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji.

Salah satu konsep yang mengidentifikasi kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, ketidaksesuaian implementasi antara teori dan praktek pelayanan publik di lapangan sehingga birokrasi pemerintah terkesan kurang baik dan sering menyulitkan masyarakat seolah-olah memiliki kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan suatu urusan dengan birokrasi pemerintah. Sehubungan dengan itu dalam rangka pemberian pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat serta menghindari proses panjang dan berbelit-belit, birokrasi pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama Kota Pangkalpinang harus menata ulang sistem pelayanan kepada calon jemaah haji untuk dapat terwujudnya administrasi yang profesional sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang makin baik dan memuaskan publik.

Berdasarkan informasi jemaah haji pada tahun-tahun sebelumnya yang belum merasa puas akan pelayanan haji dalam proses pendaftaran, manasik haji, maupun dalam keberangkatan ke tanah suci Mekkah, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul dalam pembuatan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yaitu tentang **Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka perumusan masalah yang dibuat oleh peneliti adalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti dalam membuat Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011.

D. Kegunaan Penelitian:

1. Bidang Akademis:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberi kontribusi bagi kemajuan dan pengembangan ilmu administrasi bidang minat administrasi publik, khususnya mengenai konsep kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan calon jemaah haji dan sebagai bahan untuk memperkaya pengetahuan peneliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- b. Bagi peneliti lain diharapkan dapat menjadi referensi khusus yang berkaitan dengan bidang administrasi publik terutama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji.

2. Bidang Praktis:

- a. Bahan masukan kepada kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji agar penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun dapat terus ditingkatkan.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien khususnya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan calon jemaah haji, sehingga tujuan pemerintah dapat tercapai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Administrasi Publik

Interpretasi tentang administrasi terkait dengan urusan kertas adalah warisan penjajah Belanda yang mendefinisikan administrasi sebagai urusan pengarsipan, tulis-menulis dan terkait dengan urusan kertas. Ketika menunjuk ruang administrasi berarti menunjuk ruang tata usaha yang terdapat banyak meja, terdapat mesin ketik, komputer, dan laptop. Inilah yang membuat kelaziman bahwa administrasi selalu identik dengan urusan kertas.

Tidak hanya masyarakat awam yang beranggapan demikian, bahkan pegawai kantor pun masih beranggapan bahwa pengadministrasian adalah terkait dengan urusan kertas (ini memang definisi yang sempit dari administrasi). Sehingga, ketika menjawab seberapa berhasil seseorang bekerja di kantor, jawabannya dipastikan seberapa tebal dan tinggi tumpukan kertas di mejanya. Semakin tinggi tumpukan kertas, semakin berhasil pula seorang bekerja dalam administrasi.

Woodrow Wilson dalam Indiahono (2009:3) adalah orang yang awal dalam memulai administrasi publik sebagai ilmu, menyatakan:

“This is why there would be a science of administration which shall seek to straighten the paths of government, to make its business less unbusinesslike, to strengthen and purify its organization, and to crown its dutifulness. This is one reason why the is such a science.”

Wilson menginginkan kajian administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan masalah personalia sebagaimana lazim di kaji di masanya, tetapi juga organisasi dan manajemen secara umum. Wilson menyatakan bahwa ada 2 (dua) tugas utama Administrasi Publik yaitu: *pertama*, apa yang dapat dilakukan pemerintah secara baik dan sukses; dan *kedua*, bagaimana kegiatan itu di lakukan secara baik dengan efisiensi yang paling memungkinkan dan yang paling sedikit biaya yang mungkin dikeluarkan baik dalam bentuk uang maupun energi. Woodrow Wilson di kenal sebagai penggagas administrasi publik rasional. Pada awal-awal sejarahnya, administrasi publik di kenal sebagai kajian untuk membuat pemerintah lebih profesional dengan basis manajemen.

Administrasi dalam definisi yang paling sederhana adalah kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi secara umum yaitu: sekelompok orang atau individu-individu (2 orang atau lebih) yang melakukan kerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Perbandingan lainnya dengan manajemen yaitu sekelompok orang yang melakukan kerjasama dengan bantuan orang lain untuk mencapai tujuan. Menurut Syafiie (2006:12) menyebutkan bahwa ada 3 (tiga) macam pengertian administrasi di lihat dari fungsinya, yaitu:

1. Administrasi yang dipergunakan dalam pengertian "*proses atau kegiatan.*"
2. Administrasi yang dipergunakan dalam pengertian "*tata usaha.*"
3. Administrasi yang dipergunakan dalam pengertian "*pemerintah atau administrasi negara*".

Pengertian administrasi dilihat dari fungsinya sebagaimana dikemukakan oleh beberapa ahli, yaitu:

a. Administrasi sebagai proses atau kegiatan

Menurut Herbert A. Simon dalam Syafiie (2006:13) bahwa administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Administrasi menurut Sondang P. Siagian dalam Syafiie (2006:14) yaitu:

“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Sedangkan menurut Prajudi Atmosudirjo dalam Syafiie (2006:13) mendefinisikan administrasi yaitu:

“Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi daripada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi. Jadi barangsiapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.”

b. Administrasi dalam pengertian tata usaha

Munawardi Rekso Hadiprawito dalam Syafiie (2006) dalam arti sempit administrasi berarti tata usaha yang mencakup pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal-balik antara satu fakta dengan fakta lainnya. Menurut G. Karta Sapetra dalam Syafiie (2006) administrasi adalah suatu alat yang dapat dipakai menjamin kelancaran

dan kekerasan bagi setiap manusia untuk melakukan perhubungan persetujuan dan perjanjian atau lain sebagainya. Sedangkan menurut Muda dalam Syafiie (2006) administrasi adalah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala sesuatu pekerjaan yang berhubungan dengan tulis-menulis, surat- menyurat dan mencatat atau pembukuan setiap pembukuan atau kejadian dalam organisasi tersebut.

c. Administrasi dalam pengertian pemerintah atau administrasi negara

Wijana dalam Syafiie (2006) menyebutkan administrasi yaitu rangkaian semua organ-organ negara rendah dan tinggi yang bertugas menjalankan pemerintahan pelaksanaan dan keponisan.

Sedangkan menurut Wayong dalam Syafiie (2006) administrasi negara adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan usaha-usaha instansi pemerintah agar tujuannya tercapai.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang administrasi dapat ditarik beberapa kesimpulan seperti menurut pendapat F.A Nigro dalam Syafeei (2006) yang menyebutkan bahwa administrasi itu adalah usaha kelompok yang bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik; meliputi seluruh 3 (tiga) cabang pemerintahan yaitu: 1) mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijaksanaan publik (*public policy*); 2) administrasi publik berbeda dengan administrasi privat/swasta; dan 3) administrasi publik berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat/swasta dan individu/perseorangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun dengan cara berhubungan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkannya, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi merupakan hal yang mutlak, baik untuk menarik maupun mempertahankan para pelanggan atau *customer*. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik/langsung dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Boediono (1999:60) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Norman dalam Waluyo (2007:131-132) menyebutkan bahwa pelayanan adalah proses sosial dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial. Sedangkan menurut Batinggi (2005:214)

menyebutkan bahwa pelayanan umum yang baik ditentukan oleh sikap dan penilaian aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada khalayak ramai. Pelayanan umum dapat disebut berdaya guna apabila masyarakat konsumen merasa puas. Tolok ukurnya adalah tidak ada/kurangnya keluhan masyarakat konsumen.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan oleh berbagai ahli dengan batasan yang berbeda. Mahmudi (2005) mendefinisikan pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Mahmud (2005) juga mengemukakan bahwa yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

1. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian;
2. Departemen;
3. Lembaga Pemerintah Non Departemen;
4. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara;
5. Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
6. Badan Hukum Milik Negara (BHMN);
7. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD); dan
8. Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah.

Indiahono (2009:71) mengatakan bahwa pemerintah pusat telah memulai dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang pro kepada pelayanan publik prima. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun

2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81

Tahun 1993, pelayanan umum didefinisikan sebagai:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang efisien, non diskriminatif, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dapat dinilai dan diukur secara mudah. Oleh karena itu istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima (*service excellence*).

Di dalam layanan prima minimal ada 3 (tiga) hal pokok yang penting, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Barata (2003:27) menyebutkan beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yaitu:

- Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting;
- Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat;
- Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan;
- Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra;
- Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan;
- Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas; dan
- Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Satu pertanyaan yang perlu mendapat jawaban adalah mengapa pelanggan tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan? Apakah semua persyaratan yang diperlukan telah dilengkapi? Jika semua persyaratan telah dilengkapi tetapi pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa mungkin terdapat sesuatu yang belum terbaca atau belum terdapat dalam suatu *Memorandum of Understanding (MoU)* antara pelayanan di satu pihak dengan pelanggan yang sedang dalam proses pelayanan. Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 15 menyatakan bahwa:

“Instansi Pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai kewajiban sebagai berikut : (a) menyusun dan menetapkan standar pelayanan; (b) menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan; (c) menempatkan pelaksanaan yang kompeten;

(d) menyediakan sarana dan prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; (e) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; (f) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; (g) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berkaitan penyelenggaraan pelayanan publik; (h) memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan; (i) membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; (j) bertanggungjawab dalam pengelola organisasi penyelenggaraan pelayanan publik; (k) memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; dan (l) memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Pelaksana pelayanan publik juga berkewajiban seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 16 sebagai berikut:

(a) melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara; (b) memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; (c) memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; (d) memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan (e) melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Pentingnya profesionalisasi pelayanan publik, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara juga telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor: 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

(1) *kesederhanaan*, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan; (2) *kejelasan dan kepastian*, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan; (3) *keamanan*, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat; (4) *keterbukaan*, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat yang bertanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta; (5) *efisiensi*, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan; (6) *ekonomis*, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; (7) *keadilan dan pemerataan* yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat; (8) *ketepatan waktu*, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan; (9) *kelengkapan sarana dan prasarana*, dalam arti tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi; (10) *kenyamanan*, dalam arti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi. Lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

Oleh karena itu dalam merespon prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi pelayanan publik, disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramah-tamahan dari aparat pelayanan

publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan.

d. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, menurut Kotler (2003:265), suatu perusahaan harus memperhatikan 4 (empat) karakter khusus suatu pelayanan dalam merencanakan suatu program pemasaran, yaitu:

1. Tanpa wujud (*Service Intangibility*);
2. Keterkaitan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*Service Inseparability*);
3. Variabilitas pelayanan (*Service Variability*); dan
4. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*Service Perishability*).

Tanpa wujud (*service intangibility*) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Produk jasa tempat, pekerja, harga, perlengkapan dan komunikasi dapat mereka amati. Oleh karena itu tugas penyedia jasa pelayanan adalah pelayanan tampak wujud menurut cara-cara tertentu. Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*).

Service inseparability berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi). Bila seorang pegawai

memberikan jasa, maka pegawai itu adalah bagian dari jasa itu. Karena konsumen hadir pada saat jasa dihasilkan atau disediakan, maka interaksi penyedia jasa dan konsumen adalah suatu keadaan yang unik dalam pemasaran jasa. Keduanya, baik penyedia jasa maupun konsumen sama-sama mempengaruhi hasil keluaran jasa pelayanan.

Variabilitas pelayanan (*service variability*) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa tergantung pada kapan, dimana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan. Sementara pelayanan langsung habis (*service perishability*) berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian di jual kembali atau digunakan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan selalu berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan. Kata kualitas pelayanan memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai konvensional hingga strategis. Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan manajemen pelayanan, sehingga dapat menciptakan suatu sistem pelayanan yang baik yang memiliki nilai atau moral untuk melayani, bukan untuk dilayani.

Waluyo (2007:132) menyatakan bahwa peningkatan kemampuan manajemen sektor publik dalam pencapaian tingkat pekerjaan yang tinggi, seperti kegiatan waktu (*delivery on time*), keunggulan mutu produk (*high quality of product*), pengurangan biaya untuk memperoleh pelayanan (*cost*

reduction) serta perlakuan yang semakin menempatkan konsumen atau rakyat sebagai pihak yang memiliki martabat, adalah penting dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan. Lebih lanjut (waluyo *et all*) menyebutkan bahwa kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* antara *clien* atau *costumer* dan yang memberikan pekerjaan.

Setiap pelayanan publik harus memenuhi harapan publik, dan ini yang dimaksud dengan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas berusaha mengurangi *gap* (jarak) antara harapan dengan kenyataan di lapangan.

Tjiptono (1991:61) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang/persepsi pelanggan atau konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumen yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan tersebut, sehingga pelangganlah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Gasperz (2002) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas pelayanan terdiri dari sejumlah keistimewaan produk baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas pelayanan

terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Pada bagian lain Gasperz (2002) memberikan definisi manajemen kualitas pelayanan sebagai suatu kumpulan aktifitas yang berkualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan tertentu yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan menjadi bagian dari setiap agenda manajemen;
- Sasaran kualitas dimasukkan ke dalam rencana bisnis;
- Jangkauan sasaran diturunkan dari *benchmarking*; fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; disana ada sasaran untuk meningkatkan kualitas tahunan;
- Sasaran disebarakan ke tingkat mengambitindakan;
- Pelatihan ditetapkan pada setiap tingkat;
- Pengukuran ditetapkan seluruhnya;
- Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran;
- Penghargaan diberikan untuk kualitas pelayanan terbaik; dan
- Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki.

Gasperz (2002) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*). Feigenbaum (1992:7) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas

pelayanan juga dapat diartikan sebagaimana kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang, organisasi pemerintah atau swasta (sosial, politik, LSM dan semua *stakeholder*) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan pekerjaan semua orang. Tanggungjawab untuk kualitas pelayanan produksi dan pengawasan kualitas pelayanan tidak dapat didelegasikan kepada satu orang misalnya staf pada sebuah kantor. Untuk memahami pengertian kualitas pelayanan banyak terungkap dalam istilah-istilah seperti *Total Quality Management* (TQM), *Total Quality Control* (TQC), dan sebagainya. Berdasarkan definisi-definisi yang telah diungkapkan di atas, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang memenuhi standar dan kriteria yang dibutuhkan untuk kepuasan pelanggan tidak ditetapkan oleh perusahaan/kantor pemerintah.

a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa. Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa, baik yang terlihat (*tangible*) atau tak terlihat (*intangible*). Konsep kualitas sangat penting. Barang yang berkualitas baik akan menarik kesetiaan konsumen

dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang sama dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kesetiaan dan kepuasan ini akan tercermin dalam bentuk pembelian ulang barang atau jasa yang sama. Sampai saat ini belum ada sudut pandang dan definisi mengenai kualitas yang secara universal diterima oleh berbagai kalangan.

Gaspersz (2002:4) memberikan *assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Jadi dapat dikatakan suatu kualitas dikatakan baik jika yang memberikan pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan dan sebaliknya kualitas dikatakan jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan lebih rendah dari apa yang diharapkan.

b. Model Kualitas Pelayanan

Menurut Darmanto (2007:78) menyatakan untuk mencapai layanan yang berkualitas, di samping memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, upaya lain untuk mencapainya dengan memperbaiki pelayanan publik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui kebijakan yang dituangkan melalui peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan.

Ada banyak model yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan. Dalam pembahasan ini hanya akan dibahas model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry

(1990:37) yang lebih dikenal dengan singkatan RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness*). Model ini lebih berfungsi sebagai alat diagnosa perusahaan instansi tertentu, yang jika digunakan dengan benar memungkinkan organisasi mengidentifikasi kekurangan dalam kualitas pelayanan secara sistematis. Model ini berguna bagi organisasi penyedia pelayanan dalam melihat persepsi pengguna terhadap kualitas serta menyadari seberapa jauh mereka benar-benar mengerti harapan pengguna pelayanannya. Model kualitas pelayanan yang diciptakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:46) memfokuskan pada syarat-syarat utama dalam penyampaian kualitas pelayanan yang sempurna. Berdasarkan model kualitas pelayanan di atas, maka penelitian ini mengacu pada model kualitas pelayanan yang telah disempurnakan.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:27) mengembangkan instrumen SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima pelanggan berdasarkan model kualitas pelayanan. SERVQUAL bertujuan untuk mengukur dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:126) dan dikenal dengan kriteria “RATER”, yaitu:

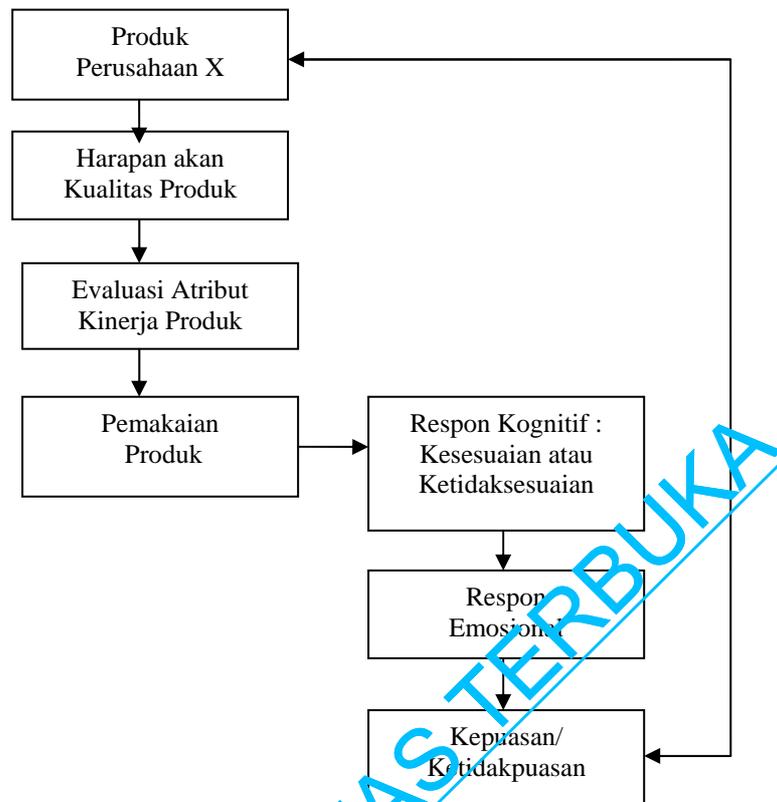
- a. *Reliability* (keandalan): meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat;
- b. *Assurance* (jaminan): meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan;

- c. *Tangibles* (bukti fisik): meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi;
- d. *Empathy* (empati): meliputi kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan; dan
- e. *Responsiveness* (daya tanggap): meliputi kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

4. Kepuasan Pelayanan Publik

Oliver dalam Muninjaya (2004) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh masa lampau, komentar dari kerabatnya, serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik mengenai suatu perusahaan. (Muninjaya, 2004).

Sedangkan menurut Hasan (2008:58) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan timbul dari adanya respon emosional terhadap produk yang digunakan, khususnya ketika pelanggan membandingkan kinerja yang ia rasakan bila dibandingkan dengan harapannya, yang prosesnya seperti dalam Gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1 Model Kepuasan – Ketidakpuasan Pelanggan

Sumber: Ali Hasan. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2008.H.58

Lebih lanjut Hasan (2008:58) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dasar dari sejumlah value produk (kinerja) yang dipersepsikan oleh pelanggan dibanding dengan harapan pelanggan sebelum mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. $\text{Kepuasan} = f(\text{Harapan terhadap produk} : \text{Kinerja produk yang dirasakan})$. Dari persamaan ini, kemungkinan pelanggan akan menyatakan kepuasan dari berbagai tingkatan sebagai berikut:

1. Apabila pelanggan mempersepsikan bahwa produk yang dinikmatinya lebih besar atau lebih tinggi dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka sangat puas (kinerja > harapan → sangat puas)
2. Apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka puas (kinerja = harapan → puas)
3. Apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya lebih kecil atau lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka kecewa (kinerja < harapan → kecewa)

Merujuk pada pandangan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:87)

ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

Pertama, tampilan pokok produk dan jasa. Kepuasan konsumen berhubungan dengan produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen terhadap produk atau jasa. Berkaitan dengan studi kepuasan konsumen banyak perusahaan yang menetapkan melalui diskusi kelompok fitur dan atribut apa yang penting untuk pelayanannya dan kemudian mengukur persepsi terhadap fitur sebagaimana halnya keseluruhan kepuasan pelayanan. *Kedua*, emosi konsumen. Emosi konsumen dapat juga berdampak terhadap persepsinya atas kepuasan yang berkaitan dengan produk atau jasa. Emosi-emosi tersebut dapat menjadi stabil, seperti emosi yang ada sebelumnya, misalnya kondisi *mood*, atau kepuasan hidup. Emosi tertentu mungkin dapat dibujuk dengan pengalaman konsumsinya sendiri, mempengaruhi kepuasan konsumen yang berhubungan dengan pelayanan. *Ketiga*, perlengkapan untuk kesuksesan atau kegagalan pelayanan.

Atribusi, yaitu sebab-sebab yang dirasakan dari suatu kejadian, mempengaruhi persepsi atau kepuasan. Jika seseorang dikejutkan dengan hasil (apakah pelayanan lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), konsumen cenderung mencari alasan, dan penilaiannya terhadap alasan dapat mempengaruhi kepuasannya. *Keempat*, persepsi terhadap keadilan dan kejujuran. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh dan atas keadilan dan kejujuran. Konsumen bertanya terhadap dirinya sendiri: apakah seseorang telah diperlakukan secara adil dibandingkan dengan konsumen lainnya, apakah konsumen lain mendapatkan perlakuan, harga atau kualitas pelayanan yang lebih baik. Anggapan mengenai kejujuran merupakan persepsi sentral dari konsumen berkenaan dengan produk atau jasa. *Kelima*, konsumen lain, anggota keluarga dan teman sekerja. Sebagai tambahan faktor yang berpengaruh kepada kepuasan, selain fitur perasaan diri dan keyakinan, kepuasan diri, keyakinan konsumen juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh kepuasan yang berhubungan dengan perjalanan liburan keluarga adalah sebuah fenomena yang dinamis, yaitu dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi individual anggota keluarga selama liburan. Akhirnya, apa yang diekspresikan anggota keluarga dalam istilah kepuasan atau ketidakpuasan berhubungan dengan perjalanannya akan dipengaruhi cerita yang dikemukakan kembali di antara keluarga dan ingatan tertentu dari suatu kejadian.

5. Haji dan Polemik

a. Sejarah Haji

Menurut sejarah, ibadah haji merupakan syariat yang di bawa oleh Nabi Muhammad S.A.W. sebagai pembaharu dan menyambung ajaran Nabi Allah Ibrahim A.S. Ibadah haji yang semula diwajibkan kepada umat Islam pada Tahun ke-6 Hijriyah, dengan diturunkannya Al-Qur'an yaitu Q.S Ali-Imran ayat 97, yang berbunyi:

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا, وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِيْنَ . (ال عمران : 97)

Artinya:

“Dan Allah Ta’ala mewajibkan manusia mengerjakan ibadah haji dengan mengunjungi Baitullah yaitu siapa yang mampu dan berkuasa sampai kepada-Nya dan siapa yang kufur dan ingkar pada kewajiban haji itu, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya dan tidak berhajatkan sesuatu pun daripada sekalian makhluk.”

Pada tahun tersebut Rasulullah S.A.W. bersama-sama lebih kurang 1500 orang telah berangkat ke Makkah untuk menunaikan fardhu haji tetapi tidak dapat mengerjakannya karena telah dihalang oleh kaum Quraisy sehingga mewujudkan satu perjanjian yang dinamakan perjanjian Hudaibiah. Perjanjian itu membuka jalan bagi perkembangan Islam dan pada tahun berikutnya (Tahun ke-7 Hijriyah), Rasulullah telah mengerjakan Umroh bersama-sama 2000 orang umat Islam. Pada tahun ke-9 Hijriyah barulah ibadah haji dapat dikerjakan dan Rasulullah S.A.W. dengan mengarahkan Saidina Abu Bakar Al-Siddiq sebagai ketua yang membimbing sebanyak 300 orang umat Islam mengerjakan haji.

Nabi Muhammad S.A.W dalam menunaikan kewajiban ibadah haji hanya sekali saja semasa hidup beliau, karena setelah itu beliau meninggal dunia. Oleh karena itu nabi Muhammad S.A.W mendapat gelar haji “Hijjatul Wada’/ Hijjatul Balagh/Hijjatul Islam/Hijjatuttamam Wal Kamal yaitu menunaikan ibadah haji yang hanya dapat dilakukan sekali seumur hidup. Nabi Muhammad S.A.W berangkat ke Madinatul Munawwaroh pada hari Sabtu, tanggal 25 Zulkaedhah Tahun 10 Hijriyah bersama istri dan sahabat-sahabatnya sebanyak 90.000 orang. Nabi Muhammad S.A.W telah

menyempurnakan amalan-amalan sunat Ihrom, memakai pakaian ihrom dan berniat ihrom di Muzdalifah, yang sekarang dikenali dengan nama kota Bir Ali, terletak 10 km dari kota Madinah. Nabi Muhammad S.A.W sampai di Makkah pada tanggal 04 Zulhijjah setelah mengambil masa yaitu 9 (sembilan) hari dalam perjalanan haji. Selanjutnya beliau berangkat ke Kota Mina pada tanggal 08 Zulhijjah dan bermalam di sana.

Selanjutnya Nabi Muhammad S.A.W ke Kota Arafah untuk berwukuf pada tanggal 09 Zulhijjah tepatnya pada hari Jum'at. Beliau telah menyempurnakan semua rukun dan wajib haji hingga tanggal 13 Zulhijjah, sedangkan tanggal 14 Zulhijjah beliau telah meninggalkan kota Makkah Al-Mukarromah menuju ke Kota Madinah Al-Munawwaroh. Peristiwa semasa Hijjatul Wada', di masa Wukuf terdapat beberapa peristiwa penting yang boleh dijadikan pegangan dan panduan umat Islam telah berlaku, di antaranya adalah sebagai berikut:

"Rasulullah S.A.W minum susu di atas unta supaya dilihat oleh orang ramai bahwa hari itu tidak berpuasa atau tidak sunat berpuasa pada hari Wukuf".

Seorang Sahabat jatuh dari binatang tunggangannya lalu mati, Rasulullah S.A.W. menyuruh supaya mayat itu dikafankan dengan 2 kain ihrom dan tidak membenarkan kepalanya ditutup atau diwangikan jasad dan kafannya. Sabda Baginda pada ketika itu bahwa:

"Sahabat itu akan dibangkitkan pada hari kiamat dalam keadaan berihrom dan bertalbiah."

Rasulullah S.A.W. menjawab persoalan seorang ahli Najdi yang bertanya kepada Nabi:

"Apakah itu Haji?"

Sabdanya yang bermaksud "Haji itu berhenti di Arafah".

Siapa tiba di Kota Arafah sebelum naik fajar 10 Zulhijjah maka ia telah melaksanakan haji. Turunnya ayat suci Al-Qur'an surah Al-Maidah yang artinya:

"Pada hari ini aku telah sempurnakan bagi kamu agama kamu dan aku telah cukupkan nikmatku ke atas kamu dan aku telah ridho Islam itu menjadi agama untuk kami."

Dari sejarah dan peristiwa singkat di atas cobalah di teliti betapa Rasulullah S.A.W telah menyempurnakan haji dengan pengorbanan. Nabi Muhammad S.A.W bersama sahabat-sahabat yang berjalan dari Kota Madinah Al-Munawwaroh ke Kota Makkah Al-Mukarromah selama 9 hari. Jika di bandingkan dengan jemaah haji sekarang ini yang menggunakan pesawat terbang untuk sampai ke Tanah Suci Mekkah kurang lebih selama 9 jam, maka harus bersyukur bahwa Allah Swt telah memberi kemudahan-kemudahan kepada kita khususnya calon jemaah haji untuk melaksanakan kewajiban umat Islam yang ke-5 (kelima) yaitu menunaikan ibadah haji ke tanah suci Makkah Al-Mukarromah.

b. Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Haji

Manajemen pelayanan penyelenggaraan haji mempunyai karakteristik yang spesifik karena memadukan unsur pelayanan umum, kesehatan, pelayanan ibadah yang terkait dengan faktor eksternal yang terus berkembang dan berubah termasuk di dalamnya kebijakan negara lain dalam hal ini pemerintah kerajaan Arab Saudi yang tidak dapat di prediksi sebelumnya. Selain itu penyelenggaraan haji juga melibatkan banyak pihak di dalam negeri maupun di luar negeri. Dalam kaitannya dengan hubungan bilateral antar negara, peraturan dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi dalam berbagai aspek kegiatan ibadah haji antara lain menyangkut visa, transportasi, penerbangan antar negara, pengangkutan antar kota di Arab Saudi, pemondokan jemaah, pelayanan kesehatan jemaah, dan perizinan lainnya juga sangat menentukan dalam penetapan kebijakan penyelenggaraan haji di Indonesia.

Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk mensukseskan penyelenggaraan haji di tingkat daerah agar lebih terorganisir dengan baik sehingga jemaah haji merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan baik saat pemberangkatan ke tanah suci maupun saat mereka tiba ke tanah air. Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji terbagi menjadi 2 (dua) kegiatan, yaitu:

1. Pemberangkatan jemaah haji (Pangkalpinang ke Embarkasi Palembang).
2. Pemulangan jemaah haji (Embarkasi Palembang ke Pangkalpinang).

Dengan diadakannya kegiatan penyelenggaraan ibadah haji (pemberangkatan dan pemulangan) di harapkan dapat memberikan rasa kepuasan jemaah haji atas pelayanan petugas haji yang di berikan, pada saat mereka berangkat maupun kembali ke tanah air, meliputi:

1. Distribusi barang bawaan jemaah baik pada saat berangkat maupun ketika tiba kembali ke tanah air;
2. Keselamatan penerbangan dari daerah ke Embarkasi (PP);
3. Koordinasi jadwal pemberangkatan dan pemulangan,
4. Kesehatan jemaah haji.

Kementerian Agama Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi dan tugas penyelenggaraan haji selalu berpijak pada aturan-aturan dan kebijakan pemerintah, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang Disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008;
2. Keputusan Presiden RI Nomor: 102 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor: 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh;
4. Keputusan Dirjen Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor: D/377 Tahun 2002;

5. Keputusan Menteri Agama Nomor: 45 Tahun 1981 tentang Fungsi dan Tugas Kantor Kementerian Agama Provinsi dalam Wilayah Kabupaten Kota Sesuai dengan Kebijaksanaan Menteri Agama;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 224 Tahun 1999 dan Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor: D/296 Tahun 1999 tentang Tugas Pokok Kepala Kantor Kementerian Agama Kab/Kota dalam Penyelenggaraan Haji;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor: 6 Tahun 2010, tentang Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran calon Jemaah Haji; dan
8. Peraturan Presiden RI Nomor: 51 Tahun 2011 tentang Penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1432H/2011M.

Aturan-aturan tersebut di atas merupakan pijakan utama Kementerian Agama dalam menjalankan fungsi dan wewenang dalam menjalankan tugas pelayanan ibadah haji. Monopoli pelayanan merupakan masalah yang berkaitan dengan perjalanan ibadah haji. Birokrasi publik khususnya Kementerian Agama punya alasan yang kuat, karena aturannya menghendaki demikian. Dibentuknya Kementerian Agama juga merupakan refleksi dari Undang-Undang Dasar 1945, khususnya dalam Pasal 29 yang mengatur dan mengayomi warga negara dalam menjalankan ibadahnya. Untuk itu konsep organisasi pemerintahan ini pembentukannya dapat dilihat dari 2 (dua) sudut pandang, yaitu: *pertama*, dalam sudut pandang sejarah pembentukan Kementerian Agama; dan *kedua*, dalam sudut pandang sistematis (sistem

berbasis). Dalam sudut pandang pertama dibentuknya sebuah organisasi pemerintah tersebut berdasarkan negosiasi politik dan bukan dari negosiasi ekonomis.

Peranan pelayanan sangat besar sekali di dalam suatu perusahaan atau lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, karena pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam suatu perusahaan atau pemerintahan yang bergerak dalam bidang jasa, salah satunya jasa penyelenggaraan dalam menaikan ibadah haji.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993 Tentang Pelayanan Umum, maka pelayanan pendaftaran haji adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka penentuan kebutuhan masyarakat yang akan mendaftarkan diri sebagai calon jemaah haji sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 168 Tahun 2000 Tentang Pedoman Perbaikan Pelayanan Masyarakat di lingkungan Kementerian Agama menjelaskan:

1. Sifat dan azas pelayanan masyarakat

Pelayanan masyarakat dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, jelas, pasti, aman, terbuka, efisien, ekonomis, adil, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau, terbaik dan terbaru serta ikhlas. Sesuai dengan sifat pelayanan tersebut, maka pelayanan itu harus mengandung azas-azas sebagai berikut: a) hak dan

kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan masyarakat harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak; b) pengaturan setiap bentuk pelayanan masyarakat harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas; c) mutu, proses dan hasil pelayanan masyarakat harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan; dan d) apabila pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama terpaksa harus mahal, maka Kementerian Agama berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Kriteria pelayanan masyarakat

Kriteria pelayanan masyarakat yang baik harus mengandung sendi-sendi sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan masyarakat diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai

1) prosedur/tata cara pelayanan masyarakat; 2) persyaratan pelayanan

masyarakat, baik teknis maupun administrasi; 3) unit kerja dan atau pelaksana tugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan masyarakat; 4) rincian biaya/tarif pelayanan masyarakat dan tata cara pembayarannya; 5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan masyarakat; 6) hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan masyarakat berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan masyarakat; 7) Pelaksana tugas yang menerima keluhan masyarakat.

c. Keamanan dan kepastian hukum

Kriteria ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan masyarakat dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan penanggung jawab pemberi pelayanan masyarakat, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan masyarakat wajib dinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, diinformasikan/diumumkan lewat papan pengumuman atau media massa.

e. Efisien

Kriteria ini mengandung: 1) persyaratan pelayanan masyarakat hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara masyarakat dengan produk pelayanan masyarakat yang diberikan; 2) tidak adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis

Kriteria ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan masyarakat harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: 1) nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran; 2) kondisi dan kemampuan masyarakat; dan 3) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata

Kriteria ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan masyarakat harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil.

h. Ketepatan waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, yang dikenal dengan "RATER" yang terdiri dari 5 (lima) dimensi kualitas

pelayanan, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsivitas/daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

c. Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran Haji Tahun 2011

Terhitung mulai tanggal 1 Mei 2010 telah diberlakukan peraturan yang baru yaitu Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 6 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran Jemaah Haji yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pendaftaran jemaah haji dilakukan sepanjang tahun dengan prinsip pelayanan keberangkatan sesuai dengan nomor urut pendaftaran (Nomor Porsi).
2. Pendaftaran jemaah haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai domisili calon jemaah haji. Pendaftaran jemaah haji khusus dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Dalam hal pendaftaran haji khusus belum/tidak dapat dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, pendaftaran dilakukan di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
3. Calon jemaah haji harus memenuhi syarat pendaftaran yaitu beragama Islam; sehat jasmani dan rohani yang dibuktikan dengan surat keterangan dari dokter; memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku; memiliki Kartu Keluarga; dan memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau buku nikah atau ijazah.

4. Orang asing yang memiliki hubungan muhrim dengan warga negara Indonesia yang terdaftar sebagai jemaah haji dan tinggal di Indonesia dapat mendaftar sebagai jemaah haji. Hubungan muhrim sebagaimana dimaksud adalah suami, istri, atau anak kandung yang dibuktikan dengan buku/akta nikah atau akta kelahiran. Orang asing sebagaimana dimaksud harus memiliki paspor dan dokumen keimigrasian/izin tinggal di Indonesia yang masih berlaku sekurang-kurangnya 6 bulan.
5. Pendaftaran calon jemaah haji dilakukan melalui prosedur:
 - a. Calon jemaah haji mengisi Surat Permohonan Ijzi Haji (SPPH) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan calon jemaah haji khusus mengisi SPPH di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dengan menyerahkan persyaratan sebagaimana dimaksud.
 - b. Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada jemaah haji harus menyerahkan pas foto terbaru ukuran 3X4 cm sebanyak 10 lembar dengan latar belakang warna putih;
 - c. Calon jemaah haji menerima lembar SPPH yang sudah ditandatangani dan disahkan oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diserahkan kepada BPS BPIH.
 - d. Calon jemaah haji membayar setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama sebesar Rp 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) dan jemaah haji khusus sebesar USD 4,000.00 melalui BPS BPIH untuk mendapatkan nomor porsi.

- e. Setelah BPS BPIH mentransfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama dan mendapatkan nomor porsi bagi calon jemaah haji, BPS BPIH mencetak lembar bukti setor awal BPIH sebanyak 5 rangkap.
- f. Lembar bukti setor sebagaimana dimaksud, dilegalisasi dan masing-masing diberi foto 3x4 cm dengan peruntukan: Lembar pertama (asli) untuk calon jemaah haji; Lembar kedua untuk BPS BPIH; Lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; Lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama; Lembar kelima untuk Kantor Kementerian Agama Pusat cq. Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- g. Calon jemaah haji melaporkan dan menyerahkan lembar ketiga, keempat dan kelima bukti setoran awal BPIH ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi bagi jemaah haji khusus.
- h. Pelaporan dan penyerahan lembar bukti setoran awal BPIH sebagaimana dimaksud dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pembayaran setoran awal BPIH.

Calon jemaah haji sebagaimana dimaksud wajib hadir sendiri untuk proses pendaftaran jemaah haji. Pada saat pendaftaran, calon jemaah haji khusus sebagaimana dimaksud harus telah menentukan PIHK yang menjadi pilihannya dari daftar PIHK yang telah mendapat izin Menteri. Dengan ditetapkannya peraturan-peraturan di atas, maka semua ketentuan yang terkait dengan pendaftaran jemaah haji masih tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau belum diatur dengan peraturan lain.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur dan persyaratan pendaftaran jemaah haji tidak semata-mata dilaksanakan sendiri oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, tetapi terkait dengan lembaga lain, yaitu: (1) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) untuk pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji; (2) Lembaga perbankan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-BPIH); dan (3) Kantor Imigrasi sebagai lembaga yang berwenang mengeluarkan passport bagi calon jemaah haji. Tetapi dalam hal ini penulis lebih terfokus pada kualitas pelayanan pendaftaran haji yang dilaksanakan oleh petugas pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang terutama pada fokus penelitian yang penulis ajukan.

Selain yang sudah dijelaskan di atas, ada lagi hal-hal penting lainnya yang harus diperhatikan dalam pendaftaran dan penyelenggaraan haji, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan mutasi calon jemaah haji yang diatur sebagai berikut:
 - a. Permohonan dari calon jemaah haji
 - b. Suami/istri terpisah domisili dibuktikan dengan surat nikah;
 - c. Anak dan orang tua dibuktikan dengan akte kelahiran atau dengan kartu keluarga;
2. Prosedur mutasi calon jemaah haji sebagai berikut:
 - a. Calon jemaah haji mengajukan permohonan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota Domisili;

- b. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mengajukan Rekomendasi kepada Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang dituju dengan tembusan kepada Kantor Wilayah Agama Provinsi yang bersangkutan;
 - c. Calon jemaah haji datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang dituju dengan membawa dan menyerahkan Surat Pengantar Mutasi;
 - d. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melaporkan data mutasi calon jemaah haji ke Kanwil Kementerian Agama Provinsi untuk dikonfirmasi ke dalam SISKOHAT Provinsi.
3. Prosedur mutasi antar zona dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. Calon jemaah haji datang ke kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi domisili dengan membawa persyaratan sebagaimana dimaksud, dengan rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota Domisili;
 - b. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi domisili membuat pengantar dan atau rekomendasi kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang dituju;
 - c. Calon jemaah haji datang ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang dituju dengan menyerahkan persyaratan dan rekomendasi mutasi;
 - d. Calon jemaah haji datang ke Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota yang dituju dengan menyerahkan persyaratan dan rekomendasi mutasi serta mengisi SPPH dengan alamat yang baru;

- e. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi membuat Surat Pengantar/rekomendasi mutasi antar zona ke Direktorat Pelayanan Haji dan Umrah;
- f. Penyelesaian selisih pengembalian atau penambahan setoran dilakukan pada bendahara BPIH Pusat; dan
- g. Pencetakan bukti setor baru dan konfirmasi mutasi zona melalui SISKOHAT, pembuatan paspor dilakukan pada Direktorat Pelayanan Haji dan Umrah.

d. Kegiatan Manasik Haji

Pembinaan bagi calon jemaah merupakan salah satu tugas utama penyelenggaraan ibadah haji dalam kaitannya dengan bimbingan yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dalam hal ini Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh yang menyelenggarakan bimbingan manasik setiap tahunnya. Pelaksanaannya melibatkan nara sumber/pembimbing haji yang ahli di bidang masing-masing serta di dukung silabus ataupun materi kegiatan yang berorientasi kepada kemandirian, penguasaan pengetahuan ilmu manasik, kebijakan pemerintah tentang perhajian, kebijakan teknis tentang perhajian dan akhlaqul kharimah bagi jemaah.

Bimbingan manasik haji di tingkat kota bukan semata-mata dilaksanakan untuk merealisasikan anggaran saja, namun lebih daripada itu dengan niat

ibadah serta beban moral para panitia manasik haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang merupakan kewajiban mereka untuk membantu calon jemaah haji. Bimbingan manasik haji dilaksanakan semaksimal mungkin agar para calon jemaah haji nantinya lebih siap secara mental dan mandiri apabila mereka terpisah dari regu ataupun rombongan pada saat di tanah suci nanti serta diharapkan lebih khusuk dalam mengikuti rangkaian ibadah haji baik rukun, wajib serta ibadah sunat-sunat lainnya dan ketika kembali ke tanah air memperoleh haji/hajjah yang mabrur/mabruroh.

Tujuan dilaksanakan kegiatan manasik haji adalah agar calon jemaah haji melalui bimbingan manasik ini mendapat ilmu pengetahuan manasik sebagai pedoman dalam melaksanakan haji sesuai dengan tuntunan syariat Islam dan sunnah Rasulullah S.A.W. Selain itu jemaah haji dapat memahami pelaksanaan ibadah haji nya secara benar dan sempurna sehingga mendapatkan haji/hajjah yang mabrur/mabruroh.

Adapun peserta kegiatan bimbingan manasik haji adalah seluruh calon jemaah haji Kota Pangkalpinang Tahun 2011M / 1432H yang sebenarnya mendaftar berjumlah 273 orang berkurang menjadi 202 orang. Jumlah ini berkurang dikarenakan ada calon jemaah haji yang tidak bisa ikut berhaji ke tanah suci Makkah dikarenakan ada yang kecelakaan, sakit keras, bahkan ada yang sampai meninggal dunia. Sedangkan waktu pelaksanaan kegiatan manasik haji ini dilaksanakan pada hari Sabtu pada tanggal 09 April 2011 dimulai pukul 08.00 Wib s/d selesai dan bertempat di Aula Madrasah Aliyah Negeri Model (MAN) Model Kota Pangkalpinang. Adapun peserta manasik

haji yang di bagi dalam kelompok regu dan rombongan tersebar dalam 5 (lima) Kecamatan, yaitu:

1. Kecamatan Pangkalbalam, berjumlah 34 orang
2. Kecamatan Gerunggang, berjumlah 76 orang
3. Kecamatan Rangkui, berjumlah 50 orang
4. Kecamatan Taman Sari, berjumlah 22 orang
5. Kecamatan Bukit Intan, berjumlah 20 orang

Jadi total seluruhnya jumlah calon jemaah haji yang mendaftar dan dapat mengikuti kegiatan manasik haji pada Tahun 2011 yaitu 202 orang calon jemaah haji.

Agar kegiatan bimbingan manasik haji dapat berjalan dengan lancar dan optimal, maka perlu dilakukan persiapan sebelum dilaksanakan kegiatan-kegiatan, antara lain sebagai berikut:

1. Pembentukan panitia pelaksana kegiatan manasik haji;
2. Pembagian tugas panitia pelaksana manasik haji;
3. Menetapkan dan membuat surat keputusan panitia pelaksana manasik haji;
4. Menyiapkan alat dan bahan penunjang kegiatan manasik haji;
5. Menetapkan waktu pelaksanaan kegiatan manasik haji; dan
6. Mengalokasikan dana pelaksanaan kegiatan manasik haji.

Sumber: *Laporan Kegiatan Manasik Haji Tahun 2011M/1432H.*

B. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran pokok permasalahan penelitian secara jelas dan menyeluruh. Terkait penelitian ini yang mengkaji masalah kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011, maka peneliti akan memfokuskan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran haji kepada calon jemaah haji. Penelitian ini akan ditelaah dengan teori yang mengulas tentang kualitas pelayanan. Teori ini sudah lazim dipergunakan yaitu Teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) yang lebih dikenal dengan sebutan “RATER” (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy & Responsiveness*).

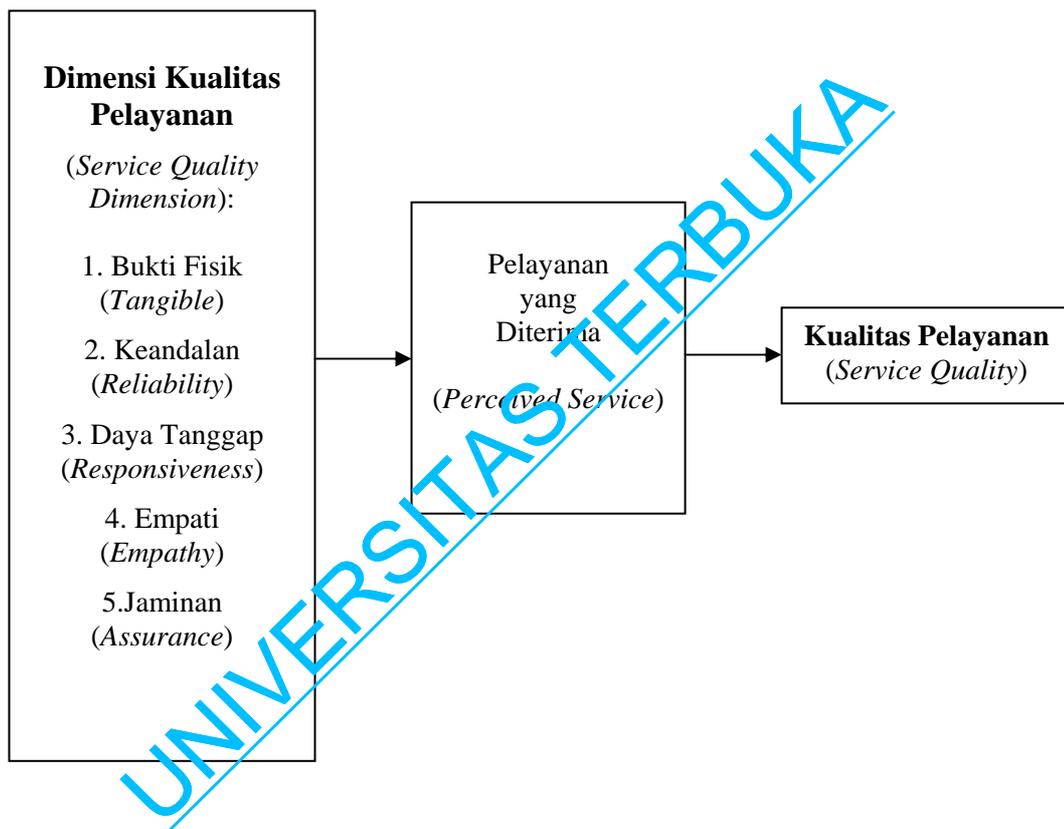
Dimensi-dimensi yang terdapat dalam teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry ini terbagi menjadi:

- a. *Tangible* (Bukti Fisik)
Adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penempatan personil penyedia jasa;
- b. *Reliability* (Keandalan)
Adalah ukuran pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan, atau kemampuan penyedia jasa memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau yang disepakati dengan pelanggan;
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Adalah suatu rasa daya tanggap, tanggung jawab, komitmen memberikan jasa layanan prima serta membantu dalam menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul saat memakai jasa yang diterima oleh pelanggan;
- d. *Assurance* (Jaminan)
Adalah garansi yang dapat diberikan penyedia jasa atas suatu jasa yang ditawarkan untuk membangkitkan keyakinan pelanggan atas kemampuan pegawai (pengetahuan, sikap, keahlian) dalam memperoleh suatu jasa yang diterima oleh pelanggan; dan

e. *Empathy* (Empati)

Adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan dan keluhan pelanggan atau penyedia jasa.

Kerangka berpikir penelitian ini digambarkan secara sederhana seperti di bawah ini:



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian
Sumber: Diolah Sendiri, 2011

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Untuk mendapatkan kebenaran ilmiah dalam suatu penelitian ini, diperlukan adanya desain penelitian. Desain penelitian merupakan proses-proses yang terlibat secara langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Nazir, 2005:84). Sedangkan menurut Hasan (2003:31) desain penelitian adalah keseluruhan proses yang diperlukan dalam rencana dan pelaksanaan penelitian, sehingga pertanyaan yang ada dapat dijawab dan salah satu komponen yang terbesar dalam metode penelitian adalah metode penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti memandang objek secara utuh, suatu realitas tidak dapat dilihat secara parsial. Realitas dalam penelitian ini tidak hanya dilihat pada yang tampak saja, tetapi sampai pada dibalik yang tampak tersebut. Sebagaimana yang disampaikan oleh Sugiyono (2007:3) bahwa metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.

Selanjutnya dalam penelitian ini, peneliti merupakan instrumen kunci dalam memandang suatu realitas pada kondisi yang alamiah. Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan 3 teknik penelitian yaitu *pertama*, teknik observasi, *kedua* teknik *interview* (wawancara langsung) dan

ketiga, teknik dokumentasi. Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai penelitian naturalistik karena penelitian ini berlangsung dalam situasi alamiah (*natural setting*) dan dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2007:1), peneliti merupakan instrumen kunci. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dengan analisis bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna.

Sesuai dengan masalah yang diteliti maka peneliti akan berusaha menggambarkan data atas gejala-gejala di lapangan yang bersifat khusus kemudian dihubungkan dengan teori yang relevan atau sesuai sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang bersifat umum.

B. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data sangat penting peranannya. Untuk itu digunakan 2 (dua) macam bentuk data, yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data pokok yang diperoleh langsung dari obyek penelitian dengan melakukan observasi dan wawancara mendalam terhadap informan. Metode observasi yang dimaksud adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Sedangkan yang dimaksud dengan wawancara adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada petugas pendaftaran dan calon jemaah haji yang

mendaftar serta beberapa orang atasan yang mengerti benar atau terkait dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data pendukung yang diperoleh dari sumber lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini seperti buku-buku, peraturan tentang haji, dokumen, surat kabar, dan literatur lainnya yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan pada bagian Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang. Secara umum penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2011. Secara keseluruhan penelitian ini memerlukan waktu sekitar 6 bulan.

Tabel 3.1
Waktu dan Jadwal Penelitian Tahun 2011

No.	Kegiatan Tahun 2011	Febr	Mar	April	Mei	Juni	Juli
1.	Penyusunan Proposal Penelitian						
	a. Menyusun proposal penelitian	v	v				
	b. Sidang proposal penelitian				v		
	c. Perbaikan proposal					v	
2.	Penulisan Tesis						
	a. Wawancara dan observasi				v		
	b. Analisis dan mengolah data				v	v	
	c. Penulisan laporan tesis				v	v	v
3.	Sidang Tesis						
	a. Perbaikan tesis						
	b. Sidang tesis						

Sumber: Diolah sendiri, 2011

D. Fokus Penelitian

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang. Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel yang dapat diamati (*observable*) dan diukur (*measurable*) secara empirik.

Sedangkan fokus penelitian ini pada kelompok sasaran pelayanan pendaftaran yaitu calon jemaah haji di Kota Pangkalpinang dan kelompok pelaksana pelayanan yaitu petugas pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang. Penelitian ini mengkaji kinerja birokrasi pemerintah khususnya dalam proses penyelenggaraan kegiatan pendaftaran calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H. Untuk mengkaji kualitas pelayanan penyelenggaraan pendaftaran calon jemaah haji yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang ini, maka digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dari teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yang dijabarkan seperti di bawah ini:

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), arah pertanyaan yaitu:
 - a. Alat/perlengkapan untuk memberikan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi, dan komputerisasi yang modern dan aplikatif;
 - b. Menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan; dan

- c. Memiliki pegawai berpakaian rapi dan seragam.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*), arah pertanyaan yaitu:
 - a. Kemampuan pegawai memenuhi janji dalam proses dan prosedur pendaftaran;
 - b. Senantiasa berusaha dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi; dan
 - c. Mampu memberikan pelayanan secara profesional.
 3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), arah pertanyaan yaitu:
 - a. Memiliki kesiapan pegawai yang tinggi;
 - b. Senantiasa siap sedia dalam membantu; dan
 - c. Perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani.
 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*), arah pertanyaan yaitu:
 - a. Memiliki kemampuan pegawai yang memadai;
 - b. Memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat; dan
 - c. Terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran.
 5. Dimensi Empati (*Empathy*), arah pertanyaan yaitu:
 - a. Senantiasa bersikap sopan santun;

- b. Senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual; dan
- c. Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel.

Tabel 3.2
Fokus Penelitian Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Arah Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	a. Alat/perengkapan untuk memberikan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi, dan kompetensi yang modern dan aplikatif; b. Menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan; c. Memiliki pegawai berpakaian rapi & seragam.
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Kemampuan pegawai memenuhi janji dalam proses dan prosedur pendaftaran; b. Senantiasa berusaha dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi; c. Mampu memberikan pelayanan secara profesional.
	3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Memiliki kesigapan pegawai yang tinggi; b. Senantiasa siap sedia dalam membantu; c. Perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani.
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Memiliki kemampuan pegawai yang memadai; b. Memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat; c. Terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran.
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	a. Senantiasa bersikap sopan santun; b. Senantiasa memberikan perhatian kepada

		masyarakat secara individual; c.Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel.
--	--	--

Sumber : Zeithaml, Valerie.A, A.Parasuraman and Leonard I.Berry, 1990. Delivery Quality Service, New York: The Free Press.

E. Informan

Menurut Irawan (2006) responden dijelaskan sebagai orang yang memberi informasi sesuai dengan permintaan/pertanyaan. Dalam penelitian kualitatif responden disebut *key-information*. Kemudian Irawan (2006:32) menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak mengenal populasi dan sampel.

Sebagai informan, dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) kelompok, yaitu:

1. Calon jemaah haji yang mendaftar dan mendapat nomor porsi keberangkatan menunaikan ibadah haji pada Tahun 2011M/1432 H yang berjumlah 20 orang jemaah.
2. Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang yang terdiri dari Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Mapenda (dulu menjabat Kasubbag TU) dan 3 (tiga) orang staf haji sebagai petugas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang valid dan objektif dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung antara pewawancara (penulis) dengan narasumber (*key informants*). Wawancara tidak dilaksanakan dengan struktur yang ketat, tapi dengan pertanyaan yang semakin memfokus pada permasalahan sehingga informasi yang terkumpul cukup mendalam tentang pendaftaran haji.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui pengamatan suatu objek secara langsung oleh peneliti tentang masalah kegiatan pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, kemudian hasil pengamatan tersebut di catat secara sistematis sesuai dengan data yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen, laporan kegiatan bimbingan manasik haji dan dari berbagai catatan, arsip, buku-buku serta peraturan yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Nazir (2005:346) analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Metode ini menggambarkan fenomena tertentu secara rinci. Alasan digunakan metode ini adalah sebagai berikut:

1. Mampu menggali informasi yang lebih luas, mendetail dan mendalam dari beberapa interaksi dan fenomena sosial terutama yang erat kaitannya dengan variabel yang diteliti.
2. Analisis deskriptif dapat mengkaji temuan-temuan dari kasus yang terjadi di lokasi penelitian, sehingga kajian yang diperoleh diharapkan dapat mengembangkan konsep.

Ada 3 (tiga) langkah dalam penelitian deskriptif kualitatif yang meliputi:

1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Data yang diperoleh/data lapangan di tuangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan di reduksi, yaitu di rangkum, di pilih hal-hal yang pokok, di fokuskan pada hal-hal yang penting kemudian di cari tema atau polanya. Reduksi data berjalan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Selama pengumpulan data berlangsung diadakan tahap reduksi data, selanjutnya membuat ringkasan (mengelompokkan) dan membuang yang tidak terpakai, menyajikan ke dalam pola, memilih yang penting lalu membuat kategori.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

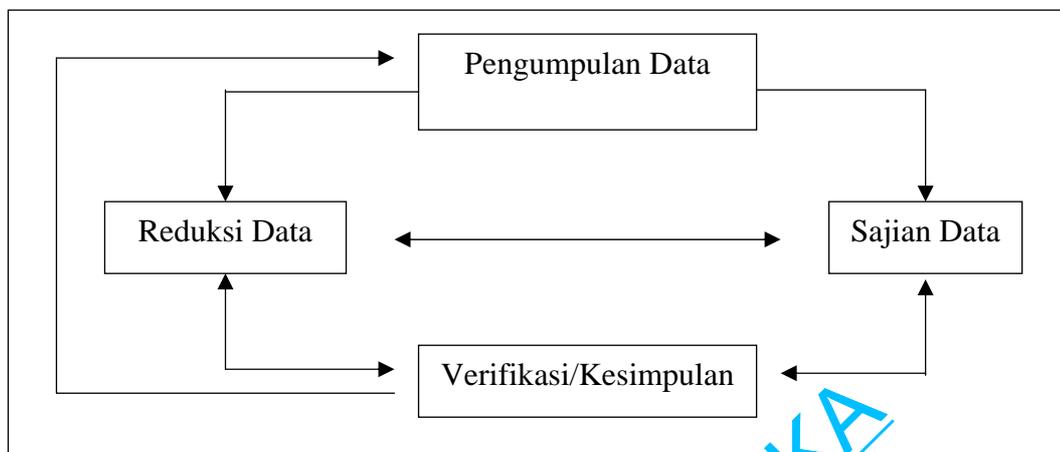
Untuk memudahkan bagi peneliti, maka data disajikan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan menggunakan teks yang bersifat naratif. Namun untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau

bagian-bagian tertentu dari penelitian ini, maka *display data* disajikan juga dalam bentuk tabel-tabel, gambar dan foto jemaah haji.

3. Penarikan Kesimpulan (*Concluding Drawing*)

Peneliti melakukan verifikasi secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal melakukan penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis data yang dikumpulkan dengan cara mencari pola, tema, hubungan persamaan hal-hal yang sering muncul dan lain sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus-menerus, maka akan diperoleh kesimpulan bersifat *grounded*. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

Gambar Analisis Model Interaktif menurut Miles dan Huberman (1990:20) dapat dilihat seperti di bawah ini:



Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif
Sumber: Miles dan Huberman (1992:20)

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang

1. Sejarah Kementerian Agama Kota Pangkalpinang

Kementerian Agama Kota Pangkalpinang (dulu Departemen) berawal dari peninjauan agama di masyarakat khususnya agama Islam. Untuk memperluas pengetahuan di bidang keagamaan maka dibentuklah Departemen Agama Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang guna memberikan penyuluhan serta pembinaan di bidang keagamaan. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta efisiensi dan efektifitas kinerja-kinerja pemerintahan, maka dibentuklah gedung Kantor Departemen Agama Kota Pangkalpinang Kecamatan Bukit Intan yang didirikan dengan biaya PELITA III Tahun Anggaran 1981/1982 yang diresmikan pada tanggal 21 Jumadil Akhir 1402 H (15 April 1982 M) oleh Menteri Agama RI pada waktu itu yaitu Bapak H. ALamsjah Batu Perwiranegara. Dengan demikian terbentuklah Departemen Agama Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang dengan bagian-bagian kantornya sendiri yang didasarkan atas Keputusan Menteri Agama No. 373 Tahun 2002 yang sekarang ini berlokasi di Jalan Rasakunda Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2. Geografi

Kota Pangkalpinang merupakan salah satu Daerah Otonomi yang letaknya di Pulau Bangka. Daerah ini terletak pada garis posisi $106^{\circ} 4'$ sampai dengan $106^{\circ} 7'$ dengan Bujur Timur dan garis lintang $2^{\circ} 4'$ sampai $2^{\circ} 10'$ Lintang Selatan dengan luas wilayah 119, 40 Km² yang memiliki jumlah penduduk pada Tahun 2011 (Mei) adalah \pm 193.651 jiwa. Daerah kota Pangkalpinang ini terletak pada bagian Timur pulau Bangka dengan batas-batas sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Batu Rusa, Kabupaten Bangka Induk;
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Dul, Kecamatan Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah;
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Cina Selatan; dan
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Air Duren, Kecamatan Mendo Barat, Kabupaten Bangka Barat.

Di tinjau dari sudut geografisnya, letak Kota Pangkalpinang merupakan daerah yang strategis. Pembangunan nasional dan pembangunan daerah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung makin hari makin berkembang karena jarak antara Kota Pangkalpinang dengan Ibukota Jakarta lebih dekat. Hal ini menyebabkan kota Pangkalpinang mudah untuk dikunjungi oleh penduduk

luar Bangka terutama untuk berwisata ke tempat rekreasi misalnya pantai.

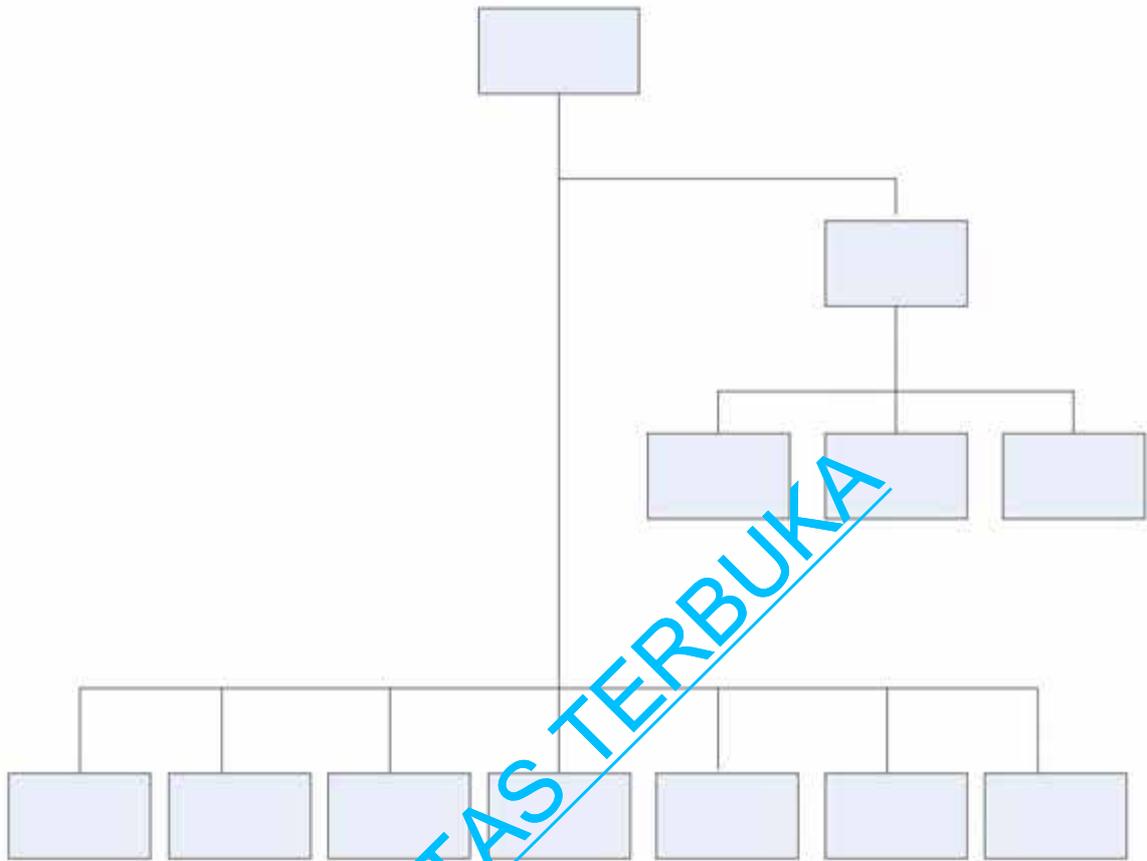
Kota Pangkalpinang mempunyai fungsi-fungsi yaitu sebagai pusat pengembangan pembangunan yang meliputi:

1. Pusat pemerintah dan pemukiman penduduk;
2. Pusat perdagangan dan industri;
3. Pusat pelayanan sosial (pendidikan dan kesehatan) serta distribusi barang dan Jasa; dan
4. Pusat lembaga keuangan.

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang

Berikut ini adalah gambar Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011:

UNIVERSITAS TERBUKA



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011

Sumber: Pengolahan data primer, 2011

4. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang

Berdasarkan profil Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang

Tahun 2011 dijelaskan bahwa:

“Dengan keberadaan Kementerian Agama dalam pemerintahan, maka tugas pokok Kementerian Agama adalah menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dalam pembangunan di bidang agama. Tugas pokok ini dijabarkan dalam bentuk bimbingan dan pelayanan

kepada umat beragama, secara umum digariskan yaitu: 1) membimbing umat beragama untuk turut serta dan aktif membina stabilitas dan ketahanan nasional dengan cara membina dan meningkatkan kerukunan hidup intern dan antar umat beragama yang dinamis; dan 2) membimbing umat beragama untuk mengisi Negara Pancasila dengan usaha-usaha yang nyata dalam bentuk Pembangunan Nasional termasuk pembangunan di bidang agama guna meningkatkan pengamalan agama dan pelayanan serta bimbingan terhadap masyarakat beragama”.

Sedangkan fungsi Kantor Kementerian Agama dalam membina umat beragama adalah:

1) memberi bimbingan kehidupan beragama dengan mendorong umat beragama untuk mengamalkan ajaran agamanya agar semua umat beragama semakin meningkatkan ketakwaannya, akhlaqul karimah dan melaksanakan ibadah serta memupuk kemmanannya; 2) melaksanakan upaya meyakinkan masyarakat beragama tentang keserasian hubungan antara ideologi Negara Pancasila dan ajaran agama, bukan saja Pancasila tidak bertentangan dengan agama tetapi Pancasila juga mendorong dan menyuburkan kehidupan beragama; dan 3) memberikan pelayanan terhadap hajat hidup umat beragama dalam melaksanakan ajaran agamanya.

Berdasarkan profil Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011 menyatakan bahwa:

Visi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang yaitu terwujudnya umat muslim beriman, bertaqwa, berakhlaqul karimah, sejahtera lahir batin dalam hidup berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sedangkan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, yaitu:

1. Meningkatkan pelayanan dan bimbingan di bidang kepenghuluan;
2. Meningkatkan pelayanan dan bimbingan di bidang keluarga sakinah;
3. Meningkatkan pelayanan dan bimbingan di bidang pangan halal;
4. Meningkatkan pelayanan dan bimbingan di bidang kemitraan Umat Islam;

5. Meningkatkan pelayanan dan bimbingan di bidang ibadah sosial; dan
6. Meningkatkan pelayanan dan bimbingan di bidang kemasjidan.

Sedangkan tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang berdasarkan profil Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011 yaitu:

“Ingin mewujudkan umat muslim yang beriman, bertaqwa, berakhlakul karimah, sejahtera lahir batin dalam hidup berkeluarga, berbangsa dan bernegara, serta meningkatkan pelayanan dan bimbingan di bidang apapun”.

Masih berdasarkan profil Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011, dijelaskan bahwa kantor ini merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan keagamaan dalam membantu masyarakat di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sesuai dengan struktur organisasinya maka Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

1. Bagian Tata Usaha Umum;
2. Bagian Tata Usaha Keuangan;
3. Bagian Tata Usaha Kepegawaian;
4. Seksi Pekapontren (Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren);
5. Seksi Haji dan Umroh;
6. Seksi Mapenda (Madrasah dan Pendidikan Agama);
7. Seksi URAIS (Urusan Agama Islam);

8. Seksi Penamas (Pendidikan Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid);
9. Seksi Zakat Wakaf;
10. Pokjawas (Kelompok Kerja Pengawas).

5. Deskripsi Tugas dan Fungsi Jabatan

a. Kepala Instansi/Kepala Kantor

Kepala instansi/kepala kantor mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu memeriksa, mengkoordinir, mengendalikan semua pekerjaan/tugas dari bagian TU, keuangan dan administrasi serta bagian-bagian lainnya secara keseluruhan.

1. Bagian Sub Tata Usaha Umum

Bagian sub tata usaha umum mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan pelayanan teknis dan administrasi perencanaan dan informasi keagamaan, kepegawaian dan ortala, keuangan dan KEM, Humas dan kerukunan hidup umat beragama, ketatausahaan dan kerumahtanggaan kepada seluruh organisasi atau satuan kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang;
- b. Melaksanakan tugas tata usaha dan administrasi perkantoran, yaitu menerima, menghimpun, mencatat, melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan dan umum;
- c. Mengadakan dan mendistribusikan kebutuhan alat tulis kantor dan

kebutuhan operasional kantor lainnya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang;

- d. Membina dan mengkoordinir setiap pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan administrasi dan ketatausahaan;
- e. Melaksanakan tugas sebagai pembantu kepala kantor dalam administrasi dan dalam mengambil suatu kebijaksanaan; dan
- f. Menyiapkan data administrasi ketatausahaan, baik kepegawaian, keuangan dan tata usaha umum.

2. Bagian Sub Tata Usaha Keuangan

Bagian sub tata usaha keuangan bertugas mengelola anggaran, mengurus perbendaharaan, akuntansi pemeriksaan pertanggungjawaban.

Selain itu bagian keuangan mempunyai tugas-tugas antara lain:

- a. Membuat daftar gaji;
- b. Mengajukan ke KPPN;
- c. Membayar gaji pegawai baik PNS maupun honorer;
- d. Membantu Kasubbag menyusun usulan DIPA;
- e. Memberikan, meneliti, kemudian membukukan SPM;
- f. Membuat laporan SAI; dan
- g. Memberikan pelayanan kepada pegawai/guru yang berurusan

dengan keuangan.

3. Bagian Kepegawaian

- a. Mempersiapkan konsep-konsep mutasi (kenaikan pangkat, peninjauan masa kerja, pemberhentian, pensiun dan mutasi/pindah) pegawai/guru agama;
- b. Menyusun konsep usul pencalonan pegawai/guru agama untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang;
- c. Menyiapkan konsep Surat Keputusan (SK) yang menjadi wewenang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang;
- d. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub.Bagian Tata Usaha dan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang;
- e. Mengusulkan KARPEG/KARIS/KARSU pegawai dan guru agama;
- f. Menyusun konsep pemberian Kenaikan Gaji Berkala (KGB), kenaikan pangkat pegawai, tenaga fungsional, dan guru agama;
- g. Menyusun konsep usul mutasi pejabat struktural dan fungsional;
- h. Mengatur, mencatat dan menyelesaikan cuti pegawai dan tenaga fungsional; dan

- i. Menyusun Daftar Urut Kepangkatan (DUK) pegawai.
4. Seksi Pekapontren (Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren)
Bagian Pekapontren mempunyai tugas yaitu secara umum mengelola pendidikan pesantren termasuk MAD/TPA dan Majelis Ta'lim yang berada di bawah naungan Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang.
5. Seksi Haji dan Umroh, bertugas:
 - a. Membuat buku tanda terima;
 - b. Menulis pelunasan pembayaran jamaah haji;
 - c. Menyusun laporan kinerja haji, dan
 - d. Membentuk regu rombongan haji.
6. Seksi Mapenda (Madrasah dan Pendidikan Agama)
Bagian Mapenda mempunyai tugas secara umum yaitu membina madrasah beserta guru-gurunya serta membina guru-guru agama Islam yang ada di sekolah-sekolah.
7. Seksi URAIS (Urusan Agama Islam), bertugas:
 - a. Menerima dan membukukan surat;
 - b. Mengatur rumah tangga seksi;
 - c. Mengelola kearsipan;

- d. Mengelola KUA berprestasi;
 - e. Memberikan bimbingan pada calon pengantin;
 - f. Memberikan nasihat pada keluarga yang bermasalah;
 - g. Membentuk kelompok keluarga sakinah di setiap kecamatan; dan
 - h. Memilih keluarga sakinah.
8. Seksi Penamas (Pendidikan Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid)
- a. Memberikan bimbingan dan penyuluhan agama serta pembinaan lembaga-lembaga dakwah; dan
 - b. Memberikan bimbingan pelaksanaan MTQ, hari besar Islam, pelaksanaan siaran dan tanaddun di lingkungan Kantor Kementerian Agama.
9. Seksi Zakat Waqaf
- a. Mensosialisasikan tentang zakat yaitu yang mana zakat hukumnya wajib sesuai dengan hukum Islam/syariat Islam dan Undang-Undang No. 38 Tahun 1999;
 - b. Memungut/mengambil uang zakat ke dinas-dinas/sekolah-sekolah/instansi pemerintah/BUMN/BUMD Kota Pangkalpinang;
 - c. Mendistribusikan/menyalurkan uang zakat kepada para mustahiq yang berhak menerimanya;
 - d. Memberi laporan triwulan kepada dinas instansi sekolah-

- sekolah/instansi pemerintah/BUMN/BUMD Kota Pangkalpinang tentang pemasukan dan pengeluaran zakat, infaq dan sodaqoh;
- e. Menyusun program perencanaan pengeluaran Zis dan pemasukan dana Zis di kantor Bazda Kota Pangkalpinang, baik secara itu bulanan/triwulan/tahunan; dan
 - f. Mengadakan tinjauan/observasi ke tempat para mustahiq yang mengajukan bantuan di Bazda Kota Pangkalpinang.
10. POKJAWAS (Kelompok Kerja Pengawas), bertugas:
- a. Melaksanakan penilaian terhadap kinerja pengawas yang ada di lingkungan POKJAWAS;
 - b. Merumuskan peningkatan kompetensi dan pengembangan profesional pengawas melalui program beasiswa pendidikan dan pelatihan, workshop, seminar, serta studi banding;
 - c. Mengkoordinasi kegiatan pelaksanaan tugas kepengawasan, melakukan evaluasi kegiatan organisasi, membuat laporan kegiatan berkala dan tahunan, dan mempertanggungjawabkan semua kebijakan pengurus melalui rapat anggota; dan
 - d. Mengatur pembagian wilayah kerja para pengawas berikut menentukan sekolah dengan jenjang tugas kepengawasan masing-masing.

6. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh adalah merupakan salah satu seksi dari 5 (lima) seksi penyelenggara yang ada pada kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang. Pada Tahun 2003 telah terbit Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 472 Tahun 2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Untuk memudahkan pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh, maka akan diperjelaskan dulu tentang Tri Program Inti Kementerian Agama yaitu sebagai berikut:

1. Terwujudnya masyarakat yang agamis, berperadaban luhur, berbasiskan hati nurani yang disinari oleh ajaran agama;
2. Terhindarnya perilaku radikal, ekstrim, tidak toleran dan eksklusif dalam kehidupan beragama, sehingga terwujud masyarakat yang rukun dan damai dalam kebersamaan dan ketentraman; dan
3. Terbinaanya masyarakat agar menghayati, mengamalkan ajaran agama dengan sebenar-benarnya, mengutamakan persamaan, menghormati perbedaan melalui internalisasi ajaran agama.

Adapun tugas pokok seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh sesuai dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 472 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

a. Tugas

Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang merupakan salah satu seksi yang bertugas menyelenggarakan sebagian besar hal-hal yang berhubungan dengan urusan perhajian di tingkat Kota Pangkalpinang dan melakukan tugas-tugas lain sesuai dengan kebijakan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang.

b. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang telah disebutkan di atas, Seksi Haji menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan urusan haji di tingkat kota;
2. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang perhajian;
3. Pelaksanaan kegiatan program yang menjadi tanggung jawab

Seksi Haji; dan

4. Penyampaian laporan hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan/program Seksi Haji kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang.

Untuk melaksanakan fungsi dan tugas pokok Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh memiliki visi, misi dan tujuan serta program sebagai berikut:

1. Visi

Visi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama

Kota Pangkalpinang adalah meningkatkan pelayanan haji.

2. Misi

Misi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang adalah meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan penyuluhan & bimbingan haji.

3. Tujuan dan Sasaran

Dalam melaksanakan misi, Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang merumuskan tujuan dan sasaran sebagai berikut:

a. Tujuan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan haji di Kota Pangkalpinang.

b. Sasaran

Tercapainya penyelenggaraan ibadah haji yang baik.

4. Program yang dibuat meliputi:

a. Meningkatkan kualitas pelayanan SDM penyelenggara haji;

b. Meningkatkan kualitas pelayanan penyuluhan dan bimbingan haji; dan

c. Meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan haji di Kota Pangkalpinang.

Tahapan-tahapan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji yang diberikan oleh petugas di kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dalam

melayani jemaah haji meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Menyebarkan pengumuman pendaftaran haji dan syarat-syaratnya kepada masyarakat;
2. Pendaftaran calon jemaah haji serta pemeriksaan kelengkapan administrasi;
3. Membuat rekap pendaftaran untuk pembuatan paspor ke Arab Saudi;
4. Mengelompokkan jemaah haji per kecamatan (Rangasui, Taman Sari, Bukit Intan, Pangkalbalam & Gerunggang);
5. Menyusun daftar urutan kloter pererbangannya;
6. Menyusun lembar biru untuk BPIH (untuk penerbangan);
7. Menyusun dan memeriksa buku kesehatan calon haji;
8. Memberitahukan kepada calon jemaah haji tentang jadwal waktu keberangkatan haji;
9. Membagikan buku paket manasik haji sebanyak 4 (empat) buah buku;
10. Memberikan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan per kecamatan;
11. Membagikan koper, tas tenteng, tas paspor, dan pakaian seragam jemaah haji.

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari untuk melayani calon jemaah haji terutama dalam hal penerimaan pendaftaran calon jemaah haji, seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang mempunyai pegawai yang berjumlah sebanyak 4 (empat) orang yang terdiri dari 1 (satu)

orang Kepala Seksi (KASI) dan 3 (tiga) orang staf yang kesemuanya berstatus sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil) di Kementerian Agama.

7. Jumlah Bank Penerima Setoran BPIH

Dalam hal Penyetoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), sampai dengan sekarang Kota Pangkalpinang memiliki 6 (enam) Bank Penerima Setoran BPIH yang langsung Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) dengan Kementerian Agama Pusat di Jakarta. Bank-bank tersebut yaitu:

1. Bank Mandiri Cabang Pangkalpinang;
2. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Pangkalpinang;
3. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pangkalpinang;
4. Bank Sumatera Selatan (Sumsel) Cabang Pangkalpinang;
5. Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang; dan
6. Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Pangkalpinang.

Berikut ini adalah data calon jemaah haji berdasarkan setoran di Bank yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dalam kurun waktu selama 5 (lima) tahun terakhir, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan Setoran di Bank
Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H

No.	TAHUN	BRI	BNI	MANDIRI	SUMSEL	MUAMALAT	BSM	JMH
1	2007	135	39	75	12	11	-	279
2	2008	125	77	54	20	16	-	292
3	2009	114	63	43	25	10	-	258
4	2010	82	42	61	56	17	-	260
5	2011	115	51	45	35	15	2	273

Sumber: Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2011

Jumlah calon jemaah haji kota Pangkalpinang berdasarkan setoran di bank seperti yang tertera pada Tabel 4.1 di atas berada pada kisaran 200-300 pendaftar. Calon jemaah haji terbanyak yaitu 292 orang pada tahun 2008 dan terendah yaitu 258 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dari jumlah penduduk kota Pangkalpinang tahun 2011 (Mei) yaitu sebanyak \pm 193.651 orang ada sekitar 15% calon haji yang mendaftar.

8. Jumlah Puskesmas

Dari 5 kecamatan yang ada di kota Pangkalpinang, semuanya mempunyai Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Kelima kecamatan tersebut yaitu kecamatan Rangkui, kecamatan Bukit Intan, kecamatan Taman Sari,

kecamatan Gerunggang dan kecamatan Pangkalbalam. Walaupun ada beberapa kecamatan yang mempunyai Puskesmas Pembantu (Pustu), namun dalam pelaksanaan pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji hanya dilaksanakan di Puskesmas Induk yang rata-rata berdomisili di ibukota kecamatan masing-masing. Dari gambaran kondisi di atas, berarti jarak yang di tempuh oleh masing-masing calon jemaah haji dalam proses pelaksanaan pemeriksaan kesehatan menjadi berbeda-beda, sesuai dengan domisili tempat tinggal para calon jemaah haji. Setelah di periksa di Puskesmas masing-masing barulah untuk tes kesehatan secara keseluruhan para calon jemaah haji dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depati Hamzah yang terletak di Kota Pangkalpinang.

9. Data Calon Jemaah Haji Kota Pangkalpinang Tahun Keberangkatan 2011 M/1432 H

Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk mensukseskan penyelenggaraan haji di tingkat daerah agar lebih terorganisir dengan baik sehingga calon jemaah haji merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan baik saat mereka mendaftar, saat pemberangkatan ke tanah suci maupun saat jemaah haji yang sudah menyangand gelar haji sampai ke tanah air.

Para calon jemaah haji kota Pangkalpinang yang berangkat ke tanah suci Mekkah pada Tahun Keberangkatan 2011 M/1432 H dari Kementerian

Agama RI dimasukkan dalam Kelompok Penerbangan (Kloter) 14 dan 15. Secara keseluruhan jumlah calon jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang pada Tahun 2011 M/1432 H yang mendaftar sebanyak 273 orang, tetapi yang diberangkatkan berjumlah 202 orang jemaah haji.

Berikut ini adalah data-data dari calon jemaah haji kota Pangkalpinang yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun Keberangkatan 2011 M/1432 H yaitu sebagai berikut:

- a. Data calon jemaah haji berdasarkan jenjang pendidikan

Tabel 4.2
Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan Jenjang Pendidikan
Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H

No.	Pendidikan Terakhir	Laki-laki			Perempuan		
		KLT.14	KLT.15	JMH	KLT.14	KLT.15	JMH
1.	SD/MI	22	22	44	33	36	69
2.	SLTP/MTs	9	3	12	11	7	18
3.	SMA/SMK/MA/MAK	24	14	38	16	18	34
4.	D1/D2/D3/SM	5	4	9	9	5	14
5.	S1	4	12	16	6	6	12
6.	S2	5	2	7	0	0	0
7.	S3	0	0	0	0	0	0

	Jumlah Keseluruhan	69	57	126	75	72	147
--	--------------------	----	----	-----	----	----	-----

Sumber: Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2011

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas calon jemaah haji yang terbanyak mendaftar yaitu yang berpendidikan SD/MI sebanyak 113 orang dan yang terendah mendaftar yaitu yang berpendidikan S2 berjumlah 7 orang. Sedangkan calon jemaah haji yang berpendidikan S3 tidak ada yang mendaftar sama sekali. Selanjutnya total keseluruhan jumlah calon jemaah haji perempuan yang mendaftar lebih banyak yaitu 147 orang sedangkan laki-laki berjumlah 126 orang.

b. Data calon jemaah haji berdasarkan jenis kelamin per kecamatan

Tabel.4.3
Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan Jenis Kelamin Per Kecamatan Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H

NO.	KECAMATAN	LAKI-LAKI			PEREMPUAN		
		KLT.14	KLT.15	JMH	KLT.14	KLT.15	JMH
1.	Taman Sari	5	11	16	5	11	16
2.	Pangkal Balam	19	6	25	22	7	29
3.	Rangkui	6	27	33	6	32	38
4.	Bukit Intan	11	7	18	8	10	18
5.	Gerunggang	28	6	34	34	12	46

	Jumlah	69	57	126	75	72	147
--	--------	----	----	-----	----	----	-----

Sumber: Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2011

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, jumlah calon jemaah haji yang mendaftar pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011 yang terbanyak adalah dari Kecamatan Gerunggang berjumlah 80 orang dan terendah dari Kecamatan Taman Sari berjumlah 32 orang. Pembagian calon jemaah haji dikelompokkan per kecamatan/domisili tempat tinggal dimaksudkan dengan tujuan agar dalam pelaksanaan manasik haji lebih dekat antara rumah calon jemaah haji dengan tempat/lokasi manasik haji.

Bimbingan manasik haji yang diadakan di tingkat kota tidak hanya untuk merealisasikan anggaran (DIPA), tetapi merupakan sarana agar para calon jemaah haji lebih siap secara fisik dan mental serta mandiri. Hal ini untukantisipasi jika secara tak terduga mereka terpisah dari regu ataupun rombongannya pada saat di tanah suci Mekkah nanti. Dengan bimbingan manasik haji diharapkan juga calon jemaah haji mendapat ilmu pengetahuan manasik sebagai pedoman dalam melaksanakan haji sesuai dengan tuntunan syariat Islam dan sunnah Rasulullah SAW sehingga tercapai haji/hajjah yang mabrur/mabruroh.

b. Data calon jemaah haji berdasarkan kelompok umur

Tabel 4.4
Jumlah Calon Jemaah Haji Berdasarkan Kelompok Umur
Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H

No.	Kelompok Umur	Laki-Laki			Perempuan		
		KLT.14	KLT.15	Jumlah	KLT.14	KLT.15	Jumlah
1.	1-15 Tahun	0	0	0	0	0	0
2.	16-25 Tahun	0	1	1	1	0	1
3.	26-35 Tahun	1	0	1	4	1	5
4.	36-45 Tahun	2	6	8	9	8	17
5.	46-55 Tahun	16	18	34	27	32	59
6.	56-65 Tahun	32	23	55	19	20	39
7.	66-70 Tahun	6	3	9	4	5	9
8.	70 Tahun Keatas	12	6	18	11	6	17
	Jumlah	68	57	126	75	72	147

Sumber: Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2011

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, jumlah calon jemaah haji kota Pangkalpinang Tahun 2011 yang paling sedikit mendaftar yaitu kelompok umur 16-25 Tahun berjumlah 2 orang. Sedangkan yang paling banyak yaitu kelompok umur 56-65 Tahun berjumlah 94 orang.

c. Data calon jemaah haji berdasarkan jenis pekerjaan

Tabel 4.5
Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Kota Pangkalpinang Tahun 2011 M/1432 H

No.	Jenis Pekerjaan	Laki-Laki			Perempuan		
		KLT.14	KLT.15	Jumlah	KLT.14	KLT.15	Jumlah
1.	PNS	5	14	19	13	14	27
2.	TNI/POLRI	1	0	1	0	0	0
3.	BUMN/BUMD	8	3	11	1	2	3
4.	SWASTA	19	22	41	7	5	12
5.	DAGANG	1	4	5	0	3	3
6.	TANI	11	7	18	0	1	1
7.	NELAYAN	0	0	0	0	0	0
8.	BURUH HARIAN	0	0	0	0	0	0
9.	PENSIUNAN	24	7	31	4	1	5
10.	IRT	0	0	0	49	46	95
11.	PELAIKAR MAHASISWA	0	0	0	1	0	1
	JUMLAH	69	57	126	75	72	147

Sumber: Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2011

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, jumlah calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang pada Tahun 2011 menurut jenis pekerjaan yang terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga dengan

jumlah 95 orang. Sedangkan nelayan dan petani tidak ada yang mendaftar sama sekali.

B. Analisis Deskripsi Hasil Penelitian Lapangan

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Kualitas pelayanan dapat di lihat dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Dimensi bukti fisik (*tangible*) dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran haji, arah pertanyaannya yaitu seperti: a) alat/perengkapan untuk memberikan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi, komputerisasi yang modern dan aplikatif; b) menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan; dan c) memiliki pegawai yang berpakaian rapi dan berseragam.

Dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ini, arah pertanyaan terdiri dari:

- a. Alat/perengkapan untuk memberikan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi dan komputerisasi yang modern dan aplikatif;**

Berdasarkan wawancara, arah pertanyaan yang mendukung alat/perengkapan untuk memberikan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi dan komputerisasi yang modern

dan aplikatif, dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ini yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 1, menyatakan bahwa:

“Menurut saya fasilitas perlengkapan pendaftaran haji yang ada di ruang haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang cukup baik. Pada waktu saya kesana kursi dan meja tempat pendaftaran keadaannya baik dan kami dilayani oleh petugas cukup ramah. Tapi kalau mau menyesuaikan dengan keadaan sekarang ini memang harus ditambah dengan peralatan dan perlengkapan kantor terutama komputer yang lebih modern dan adanya telepon di ruangan. Jadi, fasilitas tempat pendaftaran calon jemaah haji pada dasarnya belum memiliki peralatan yang canggih dan modern.” (Calon Jemaah Haji 1, tanggal 25 April 2012).

Hal ini diperkuat oleh keterangan dari calon jemaah haji 2, seorang pengawas di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya fasilitas peralatan pendaftaran calon jemaah haji belum memiliki peralatan yang canggih dan modern serta aplikatif. Seharusnya tempat pendaftaran dan urusan lainnya tentang pehajian ada tempat khusus terutama untuk ruang SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Kursi untuk tamu mendaftar seharusnya diganti dengan yang lebih modern dan ruangan kalau bisa berpendingin (AC) agar masyarakat yang mendaftar nyaman dalam berurusan sehingga pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dapat lebih optimal.” (Calon Jemaah Haji 2, tanggal 24 April 2012).

Selanjutnya calon jemaah haji 3, seorang pegawai di kantor PT. ASKES berkomentar tentang fasilitas peralatan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, yaitu:

“Menurut saya, fasilitas peralatan tempat pendaftaran calon jemaah haji di ruang haji dan umroh memang belum memiliki peralatan yang canggih dan modern. Disana saya lihat terdapat meja dan kursi yang masih sederhana, kursi ruang tunggu calon jemaah haji masih terbuat dari kayu. Komputer juga cuma satu buah. Ada juga laptop yang sepertinya milik pegawai pribadi. Telepon di ruangan juga tidak ada. Jadi fasilitas yang ada harus ditambah lagi dengan peralatan yang lebih canggih dan modern serta aplikatif.” (Calon Jemaah Haji 3, tanggal 24 April 2012).

Sedangkan calon jemaah haji 4, seorang PNS yang mendaftar haji juga berkomentar tentang fasilitas pendaftaran haji yang belum memadai.

Beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, fasilitas tempat pendaftaran haji yang ada di ruang haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang cukup baik. Meja dan kursi tempat pendaftaran satu tempat dengan pegawai yang lain. Memang kalau kita mengacu kepada sistem pelayanan yang baik maka fasilitas yang ada masih kurang dan perlu penambahan terutama peralatan komputer yang lebih modern dan peralatan NISKOHAT serta ruangan tunggu yang ber-AC.” (Calon Jemaah Haji 4, tanggal 25 April 2012).

Menurut calon jemaah haji 5, seorang pedagang mengatakan tentang fasilitas pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya fasilitas tempat pendaftaran haji yang ada di ruang haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang boleh dibilang cukup baik. Pada waktu saya mendaftar kesana kursi dan meja tempat pendaftaran keadaannya cukup baik dan kami dilayani oleh petugas dengan ramah. Tapi kalau mau menyesuaikan dengan keadaan sekarang ini memang harus ditambah dengan peralatan kantor yang lebih modern lagi. Jadi menurut saya fasilitas tempat pendaftaran calon jemaah haji pada dasarnya belum memiliki peralatan yang canggih dan modern serta aplikatif.” (Calon Jemaah Haji 5, tanggal 22 April 2012).

Begitu juga dengan pendapat dari calon jemaah haji 6, seorang ibu rumah tangga, beliau berkomentar tentang fasilitas peralatan kantor yang kurang memadai di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang. Berikut komentarnya yaitu:

“Waktu saya kesana, saya melihat fasilitas tempat pendaftaran calon jemaah haji biasa saja, belum memiliki peralatan yang canggih dan modern. Seharusnya tempat pendaftaran dan urusan lainnya tentang perhajian ada tempat khusus terutama untuk ruang SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang aplikatif. Kursi untuk tamu mendaftar seharusnya diganti dengan yang lebih modern dan ruangan kalau mampu dilengkapi pendingin ruangan (AC) agar masyarakat yang mendaftar nyaman dalam berurusan sehingga pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dapat lebih optimal.” (Calon Jemaah Haji 6, tanggal 22 April 2012).

Ketika di tanya fasilitas apa saja yang harus di lengkapi, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang menjawab bahwa yang perlu di lengkapi yaitu fasilitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT), yang terdiri dari satu set peralatan komputer dan mempunyai jaringan internet yang terintegrasi dengan peralatan lain seperti kamera digital, *scanner* dan sebagainya yang menunjang kegiatan pendaftaran haji. Berikut pernyataan Kepala Kantor, berkaitan dengan dimensi ini yaitu:

”Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat memang membutuhkan peralatan/perlengkapan yang lebih modern dan aplikatif yaitu fasilitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT), yang terdiri dari satu set peralatan komputer dan mempunyai jaringan internet yang terintegrasi

dengan peralatan lain seperti kamera digital, *scanner* dan sebagainya yang menunjang kegiatan pendaftaran haji agar selalu siap membantu semua permasalahan para calon jemaah haji yang mendaftar.” (Kepala Kantor, tanggal 23 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbag TU Kantor Kementerian Agama pada tanggal 23 April 2012 berkaitan dengan fasilitas pendaftaran haji yang dimiliki oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh ternyata masih belum sesuai dengan yang dibutuhkan, masih banyak peralatan yang harus dilengkapi. Fasilitas yang ada sekarang hanyalah satu set komputer dan printer, 2 (dua) buah lemari buku, kursi serta meja. Fasilitas lain yang dimiliki yaitu 2 (dua) buah sepeda motor dinas yang sekarang dipakai oleh Kepala Seksi Haji dan Umroh dan staf yang sudah senior.

Berikut pernyataan Kasubbag TU di ruang kerjanya mengatakan bahwa:

“Fasilitas pelayanan pendaftaran haji sampai dengan sekarang masih belum sesuai dengan kebutuhan, dalam hal ini untuk melayani masyarakat yang mendaftar. Fasilitas masih banyak kurang, yang ada satu set komputer. Jadi harus ditambah lagi. Motor dinas yang ada sekarang dipakai oleh Kepala Seksi Haji dan staf yang senior.” (Kasubbag TU, tanggal 23 April 2012).

Sementara itu wawancara dengan Kepala Seksi Haji, mengatakan sebagai berikut :

“Untuk dapat memberikan pelayanan pendaftaran haji yang maksimal kepada masyarakat, selain Fasilitas SSKOHAT seperti komputer yang tersambung dengan jaringan internet, kamera dan

scanner, juga dibutuhkan ruangan khusus pelayanan pendaftaran haji yang terpisah dengan ruangan kerja pegawai lainnya dan dilengkapi dengan peralatan *meubelair* yang lebih memadai dan modern serta aplikatif”. (Kepala Seksi Haji, tanggal 23 April 2012).

Hal ini juga diperkuat oleh Kasi Mapenda, yang dulu menjabat sebagai Kasubbag TU mengatakan bahwa:

“Memang untuk memenuhi standar nasional dalam penerimaan pendaftaran calon haji di kantor ini belum memenuhi. Fasilitas peralatan haji sekarang belum memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Untuk optimalnya memang membutuhkan peralatan/perlengkapan yang lebih modern dan aplikatif yaitu fasilitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang terdiri dari satu set peralatan komputer dan mempunyai jaringan internet yang terintegrasi dengan peralatan lain seperti kamera digital, *scanner* dan sebagainya yang menunjang kegiatan pendaftaran haji.” (Kasi Mapenda, tanggal 23 April 2012).

Mengenai hal tersebut ditambahkan lagi oleh staf seksi haji yang lain dan mengatakan bahwa:

“Ya jelas, fasilitas yang canggih dan modern akan menentukan kualitas pelayanan, kalau fasilitas-fasilitas tersebut telah dipasang, maka pelayanan pendaftaran calon jemaah haji yang diberikan oleh petugas, akan lebih baik lagi. Karena fasilitas yang baik akan menentukan kualitas pelayanan yang baik pula.” (Staf Seksi Haji 3, tanggal 24 April 2012).

Demikian juga pernyataan dari Kepala Seksi Haji, beliau mengungkapkan hal yang sama yaitu sebagai berikut:

“Kalau fasilitas-fasilitas tersebut sudah ada dan kita terima, maka pelayanan pendaftaran calon jemaah haji akan lebih baik dan lebih

cepat prosesnya. Kita juga berharap fasilitas-fasilitas yang kita butuhkan tersebut akan segera dikabulkan dan disetujui oleh Kantor Kementerian Agama Pusat.” (Kepala Seksi Haji, tanggal 24 April 2012).

Hal tersebut diperkuat lagi oleh pernyataan staf seksi haji dan umroh

yang sudah senior, beliau menyatakan sebagai berikut:

”Sementara ini pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang masih dilaksanakan secara manual, fasilitas yang dibutuhkan hanya alat tulis kantor biasa, tetapi kalau kita akan menyesuaikan dengan kemajuan teknologi masih banyak peralatan yang dibutuhkan, juga sarana komunikasi agar lebih modern dan aplikatif.” (Staf Seksi Haji 1, tanggal 23 April 2012).

Demikian pula yang disampaikan oleh staf seksi haji 2, yaitu sebagai berikut:

”Memang kalau kita mengacu kepada sistem pelayanan manual fasilitas yang kita miliki sekarang sudah cukup, tetapi kalau kita mau mengacu kepada pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) peralatan yang ada sekarang tidak sesuai lagi, jadi masih banyak yang kurang.” (Staf Seksi Haji 2, tanggal 23 April 2012).

Selain komentar staf seksi haji 2 di atas, ada lagi pernyataan dari staf seksi haji 3, yang memberi pernyataan sebagai berikut:

”Fasilitas perlengkapan sekarang yang ada memang masih membutuhkan peralatan komputer yang canggih, modern dan aplikatif agar pelayanan yang kami berikan kepada calon jemaah haji lebih baik. Sekarang ini yang dibutuhkan yaitu fasilitas SISKOHAT seperti komputer yang tersambung dengan jaringan internet, kamera dan *scanner*, juga dibutuhkan ruangan khusus pelayanan pendaftaran haji yang terpisah dengan ruangan kerja pegawai lainnya dan dilengkapi dengan peralatan *meubelair* yang lebih memadai dan modern serta aplikatif”. (Staf Seksi Haji 3,

tanggal 23 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ini dengan calon jemaah haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan 3 (tiga) orang staf seksi haji menyatakan bahwa alat/perengkapan untuk memberikan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi dan komputerisasi yang modern dan aplikatif, belum berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa peralatan di ruang seksi haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum memiliki peralatan yang canggih dan modern guna efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah belum baik.

b. Menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan;

Berdasarkan wawancara, arah pertanyaan yang mendukung ruang seksi haji dan umroh dalam menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan, dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ini yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 7, menyatakan bahwa:

“Fasilitas ruangan pendaftaran yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang harus ditambah lagi misal tempat duduk calon jemaah haji yang mengantri. Ruangan kalau dapat

ditambah AC. Petugasnya harus lebih bersifat melayani bukan minta dilayani, karena calon jemaah haji itu dari kalangan dan type masyarakat yang bermacam-macam baik tingkat pendidikan, usia, dan pergaulannya. Jadi ruang pendaftaran seksi haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum lengkap dan nyaman". (Calon Jemaah Haji 7, tanggal 24 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari calon jemaah haji 8, mengenai

ruang pendaftaran haji menambahkan sebagai berikut:

"Menurut saya ruang seksi haji dan umroh belum memiliki ruang pendaftaran yang lengkap dan nyaman. Seharusnya untuk melayani kami disediakan ruangan yang ber-AC dilengkapi dengan kursi tempat pendaftaran yang nyaman. Jadi kami menyarankan agar fasilitas ditambah lagi dengan ruang pendaftaran yang lebih lengkap untuk kenyamanan sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat lebih optimal". (Calon Jemaah Haji 8, tanggal 24 April 2012).

Hal ini juga diperkuat oleh calon jemaah haji 9, seorang petani yang menyatakan bahwa ruang fasilitas pendaftaran haji belum memadai.

Berikut hasil wawancara dengan beliau yaitu sebagai berikut:

"Waktu saya datang ruang seksi haji dan umroh belum memiliki ruang pendaftaran yang lengkap dan nyaman. Seharusnya untuk melayani kami disediakan ruangan yang ber-AC dilengkapi dengan kursi tempat pendaftaran yang nyaman. Jadi kami menyarankan agar fasilitas ditambah lagi dengan ruang pendaftaran yang lebih modern dan representatif sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat lebih berkualitas lagi". (Calon Jemaah Haji 9, tanggal 24 April 2012).

Selain itu juga mengenai ruang pendaftaran haji, menurut calon jemaah haji 10, seorang ibu rumah tangga juga menjelaskan hal yang sama, yaitu:

"Menurut saya sewaktu mendaftar haji, ruang seksi haji dan

umroh di kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap dan nyaman. Seharusnya kalo lengkap kan tempat pendaftaran bagus, mempunyai kursi yang modern dan ruangan ber-AC. Jadi perlu ditambah lagi fasilitas yang lebih modern agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan calon jemaah haji yang mendaftar". (Calon jemaah haji 10, tanggal 25 April 2012). Hasil wawancara dengan calon jemaah haji 11 mengatakan bahwa:

"Pertama kali saya datang kesini awalnya saya tidak tahu bahwa ruang pendaftaran haji terletak di belakang kantor. Setelah saya tanya pegawai yang kebetulan berada di depan kantor, saya baru mengetahui. Ya, ruangnya terlihat agak sempit dan kurang bercahaya, tidak ada fasilitas pendingin ruangan. Saya pikir ruangnya ber-AC." (Calon Jemaah Haji 11, tanggal 23 April 2012).

Calon jemaah haji 12 yaitu seorang pedagang mengatakan hal yang hampir sama tentang sarana dan prasarana yang kurang memadai di ruang seksi haji. Melalui wawancara di katakan sebagai berikut:

"Iya. Saya juga tidak menyangka kalau ruang pendaftaran haji tempatnya seperti itu. Saya pikir seperti ruangan di Bank. Ya, mungkin karena sarana prasarananya belum lengkap. Saya jadi menunggu antrian dan duduk di kursi kayu di luar ruangan, karena ada pendaftar lain yang berurusan lebih dulu." (Calon Jemaah Haji 12, tanggal 23 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara mengenai ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, menyatakan sebagai berikut:

"Pada saat sekarang ini, keadaan ruang seksi penyelenggaraan haji memiliki ruangan yang ditempati berukuran sekitar 6 x 5 meter yang di isi sebanyak 5 (lima) pasang meja kursi kerja, 2 (dua) lemari arsip, 4 (empat) kursi tamu dan 1 (satu) set peralatan komputer". (Kepala Kantor, tanggal 25 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari Kasubbag TU, menyatakan bahwa:

“Pada saat sekarang ini ruang Seksi Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang memang belum menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap dan nyaman. Kami sudah mengusulkan ke Kantor Kementerian Agama Pusat di Jakarta. Untuk layak memang seharusnya dilengkapi dengan ruangan yang ber-AC dan lebih representatif lagi agar calon jemaah haji yang mendaftar menjadi nyaman dalam berurusan pendaftaran haji”. (Kasubbag TU, tanggal 25 April 2012).

Selain pernyataan di atas, Kepala Seksi Haji menambahkan pernyataan sebagai berikut:

“ Untuk menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap dan nyaman harus didukung oleh fasilitas yang modern. Fasilitas peralatan tersebut sebenarnya mudah di dapat di pasaran, tetapi alokasi anggarannya yang tidak ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang. Alokasi anggarannya ada di Kantor Wilayah atau Kantor Kementerian Agama Pusat di Jakarta. Jadi kami tidak dapat berbuat banyak untuk melengkapi ruang pendaftaran agar lebih nyaman. Mudah-mudahan dalam waktu dekat ini dapat segera terwujud.” (Kepala Seksi Haji, tanggal 23 April 2012).

Hal ini diperkuat lagi oleh Kasi Mapenda yang sebelumnya menjabat sebagai Kasubbag TU. Beliau menambahkan pernyataan sebagai berikut:

“Untuk memberikan dan menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan calon jemaah haji yang mendaftar, memang diperlukan ruangan yang ber-AC, kursi tunggu yang bagus dan fasilitas lain yang lebih modern. Tapi untuk sekarang ini memang begini keadaannya. Insya Allah dalam waktu dekat ini fasilitas tersebut akan dilengkapi karena sudah diusulkan ke Kementerian Agama Pusat di Jakarta.” (Kasi Mapenda, tanggal 24 April 2012).

Berikut ini pernyataan dari Staf Seksi Haji 1, memberikan komentar mengenai ruang pendaftaran haji adalah sebagai berikut:

“Fasilitas ruang pendaftaran tersebut sebenarnya mudah di dapat di pasaran, cuma alokasi anggarannya yang belum ada, yang menganggarkan seharusnya dari Kantor Wilayah atau Kantor Kementerian Agama Pusat. Kami hanya mengusulkan saja, selebihnya itu kewenangan Kantor Wilayah atau Kantor Kementerian Agama Pusat yang berkedudukan di Ibukota Jakarta.” (Staf Seksi Haji 1, tanggal 24 April 2012).

Sementara itu Staf Seksi Haji 2, menyatakan bahwa:

“Sebenarnya peralatan-peralatan untuk kenyamanan ruang pendaftaran haji tersebut tidak perlu dibeli sendiri, karena sebenarnya harus disediakan dari Kantor Kementerian Agama Pusat, kita tinggal menunggu waktunya saja. Menurut informasi akan direalisasikan tahun ini kalau anggarannya disetujui.” (Staf Seksi Haji 2, tanggal 24 April 2012).

Hal senada juga diungkapkan oleh Staf Seksi Haji 3, yang memberi tambahan pernyataan sebagai berikut:

“Mengenai ruang pendaftaran haji yang belum lengkap dan belum nyaman, sebenarnya kita tidak perlu membeli sendiri peralatan SISKOHAT tersebut, karena sudah dianggarkan dan akan disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Pusat, sekarang ini semuanya kita tinggal menunggu saja kiriman barang-barang tersebut dari Kantor Kementerian Agama Pusat.” (Staf Seksi Haji 3, tanggal 25 April 2012).

Berdasarkan pengamatan (*observasi*) di ruang Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang menunjukkan bahwa calon jemaah haji yang memerlukan pelayanan petugas dilayani di dalam

ruangan yang sempit, berukuran 6 x 5 meter, dan bercampur dengan pegawai-pegawai lain yang sedang bekerja sehingga pegawai yang sedang bekerja kurang konsentrasi. Hal ini menyebabkan calon jemaah haji yang dilayani oleh petugas menjadi kurang nyaman dan terganggu. Kalau akan di tambah lagi dengan peralatan SSKOHAT, maka memerlukan ruangan yang ukurannya lebih luas dari sebelumnya.

Berikut ini adalah gambar ruang Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang:

UNIVERSITAS TERBUKA



Gambar 4.2

Ruang Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang
Sumber: Profil Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011

Berdasarkan hasil wawancara dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan 3 (tiga) orang Staf Seksi Haji menyatakan bahwa ruangan di Seksi Haji dan Umroh dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar pada saat ini belum menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan. Hal ini tentu saja belum berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada

umumnya menganggap bahwa ruangan di seksi haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum dapat menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah belum baik.

c. Memiliki pegawai berpakaian rapi dan berseragam;

Berdasarkan wawancara, arah pertanyaan yang mendukung ruang Seksi Haji dan Umroh dan memiliki pegawai berpakaian rapi dan berseragam, dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ini yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji yang membuka usaha catering, menyatakan bahwa:

“Para petugas pelayanan pendaftaran haji menurut saya memang sudah berpakaian rapi dan berseragam PNS. Yang ibu-ibu atau petugas perempuan berpakaian rapi menutup aurat dan berjilbab. Ya, kalau dari segi pakaian mereka petugas sudah sesuai dengan yang kami inginkan rapi dalam melayani”. (Calon Jemaah Haji 13, tanggal 23 April 2012).

Hal ini diperkuat lagi oleh calon jemaah haji 14, yang berkomentar mengenai pegawai di ruang seksi haji yang memakai pakaian rapi dan berseragam. Berikut pernyataannya yaitu:

“Menurut saya para petugas pelayanan pendaftaran haji di ruang seksi haji dan umroh sudah berpakaian rapi dan memakai seragam PNS. Petugas wanitanya memakai pakaian

muslim dan berjilbab. Rata-rata mereka berpenampilan sopan. Dalam melayani kami juga petugas ramah dan siap menerima kami yang berurusan". (Calon Jemaah Haji 14, tanggal 24 April 2012).

Senada dengan pernyataan di atas, calon jemaah haji 15, menyatakan bahwa:

"Menurut saya para petugas pelayanan pendaftaran haji di ruang seksi haji dan umroh sudah berpakaian rapi dan memakai seragam PNS. Petugas wanitanya memakai pakaian muslim dan berjilbab. Rata-rata mereka berpenampilan sopan. Dalam melayani kami juga petugas ramah dan siap menerima kami yang berurusan". (Calon Jemaah Haji 15, tanggal 25 April 2012).

Ketika ditanya tentang pegawai di ruang seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, Kepala Kantor menyatakan bahwa:

"Petugas pendaftaran calon jemaah haji di ruang seksi haji menurut saya sudah berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar dan berurusan untuk melengkapi berkas-berkas pendaftaran haji. Karena status mereka PNS, maka pakaian yang mereka gunakan yaitu seragam PNS sesuai dengan aturan yang berlaku". (Kepala Kantor, tanggal 23 April 2012).

Berikut pernyataan Kasubbag TU, di ruang kerjanya mengatakan bahwa:

"Ya, petugas pendaftaran haji sudah berpakaian rapi dan sopan. Karena status mereka sebagai PNS maka pakaian yang digunakan untuk melayani calon pendaftaran haji yaitu pakaian seragam PNS atau pakaian yang sudah menjadi aturan yang berlaku di Kantor Kementerian Agama Kota

Pangkalpinang”. (Kasubbag TU, tanggal 24 April 2012).

Sementara itu wawancara dengan Kepala Seksi Haji, mengatakan sebagai berikut:

“Ya, petugas pendaftaran calon jemaah haji sudah berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar. Para petugas pendaftaran karena berstatus PNS maka mereka memakai pakaian seragam PNS atau memakai pakaian yang sudah di atur di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang”. (Kepala Seksi Haji, tanggal 24 April 2012).

Hal ini diperkuat lagi oleh Kasi Mapenda, yang dulu menjabat sebagai Kasubbag TU, mengatakan bahwa:

“Menurut saya petugas pendaftaran calon jemaah haji yang melayani pendaftaran calon jemaah haji dalam berpakaian sudah berpenampilan rapi dan sopan. Karena mereka berstatus sebagai PNS maka pakaian yang mereka kenakan dalam melayani masyarakat yang mendaftar haji adalah pakaian seragam PNS”. (Kasi Mapenda, tanggal 23 April 2012).

Mengenai hal ini ditambahkan lagi oleh staf seksi haji 1, mengatakan hal sebagai berikut:

“Kami disini sebagai petugas pendaftaran calon jemaah haji saya rasa sudah berpenampilan rapi dan sopan. Karena kami yang berstatus sebagai PNS maka pakaian yang kami kenakan dalam melayani masyarakat yang mendaftar haji adalah pakaian seragam PNS”. (Staf Seksi Haji 1, tanggal 24 April 2012).

Demikian pula pernyataan dari staf seksi haji 2, mengatakan

sebagai berikut:

“Kami sebagai PNS di kantor Kementerian Agama kota Pangkalpinang memang sebagai petugas pendaftaran calon jemaah haji harus dituntut berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani masyarakat. Pakaian yang kami kenakan adalah seragam PNS atau seragam yang sudah ditetapkan oleh kantor ini. Jarang sekali kami memakai pakaian bebas. Kami harus menunjukkan bahwa kami di bawah naungan Kementerian Agama dan ini merupakan citra kami sebagai abdi negara dan abdi masyarakat”. (Staf Seksi Haji 2, tanggal 25 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Mapenda dan staf Seksi Haji menyatakan bahwa pegawai yang melayani calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah berpakaian rapi dan berseragam. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa petugas pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dalam berpakaian untuk melayani masyarakat adalah sudah baik.

Kesimpulan keseluruhan berdasarkan hasil wawancara di atas dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan bahwa dalam arah pertanyaan a). alat/perlengkapan untuk memberikan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi dan komputerisasi yang modern dan aplikatif; menyatakan belum berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya

menganggap bahwa peralatan di ruang seksi haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum memiliki peralatan yang canggih dan modern guna efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah belum baik.

Selanjutnya kesimpulan dalam arah pertanyaan b). menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan; menyatakan bahwa ruangan di seksi haji dan umroh dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar pada saat ini belum menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan. Hal ini tentu saja belum berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa ruangan di seksi haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum dapat menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah belum baik.

Sedangkan kesimpulan dalam arah pertanyaan c). memiliki pegawai berpakaian rapi dan berseragam; menyatakan bahwa pegawai yang melayani calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah berpakaian rapi dan

berseragam. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa petugas pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dalam berpakaian untuk melayani masyarakat adalah sudah baik.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reliability*) meliputi pengetahuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang telah dijanjikan secara handal dan akurat. Dalam dimensi ini juga merupakan ukuran pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan atau kemampuan petugas jemaah haji dalam memberikan pelayanan secara akurat terhadap apa yang telah dijanjikan atau disepakati dengan calon jemaah haji yang mendaftar.

Dalam dimensi keandalan (*reliability*) dari pelayanan petugas pendaftaran haji yang diberikan kepada calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, arah pertanyaannya yaitu seperti: a) kemampuan pegawai memenuhi janji dalam proses pendaftaran; b) senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi; dan c) mampu memberikan pelayanan secara profesional.

Dalam dimensi keandalan (*reliability*) ini, arah pertanyaan terdiri dari:

a. Kemampuan pegawai memenuhi janji dalam proses pendaftaran;

Berdasarkan wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai memenuhi janji dalam proses pendaftaran haji, dalam dimensi keandalan (*reliability*) ini yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 16, berdasarkan hasil wawancara beliau menyatakan bahwa:

“Menurut saya, para petugas pendaftaran haji selama dalam proses pendaftaran ada yang dapat memenuhi janjinya dalam penyelesaian administrasi. Informasi dan janji yang diberikan oleh petugas pendaftaran kepada calon jemaah haji yang mendaftar ada yang tepat dan ada informasi yang terlambat saya terima. Menurut saya tergantung dari informasinya tentang apa, karena ada juga informasi yang tidak tepat. Misalnya tentang pengambilan tas koper tidak beraturan jadwalnya. Informasi yang disampaikan oleh petugas juga hanya melalui telepon yang disampaikan kepada teman saya”. (Calon Jemaah Haji 16, tanggal 23 April 2012).

Sedangkan calon jemaah haji 17, mengatakan bahwa:

“Menurut saya para petugas pendaftaran haji dalam melayani kami calon jemaah haji yang mendaftar selama melayani saya berurusan sudah dapat memenuhi janji. Mereka mau menjelaskan prosedur dengan jelas dan kami dijelaskan bagaimana prosedur penyetoran uang ke bank. Syarat-syarat administrasi yang kami perlukan untuk penyetoran ke bank pun dapat mereka penuhi jika kami membutuhkan bantuan dan jalan keluar. Selama ini para petugas mau membantu kami dalam proses pendaftaran”. (Calon Jemaah Haji 17, tanggal 24 April 2012).

Selanjutnya calon jemaah haji 18, memperkuat pernyataan di atas yaitu:

“Menurut saya para petugas pendaftaran haji dalam melayani kami yang berurusan tentang haji dapat memenuhi janji-janji. Misal tentang kepastian kuota atau informasi penting lainnya. Selama saya mendaftar dan berurusan haji saya percaya terhadap petugas. Mereka juga mau membantu kami dalam mengisi data-data seperti SPPH dan mendengar keluhan kami. Mereka kan sudah dibekali dengan pelatihan tentang haji, jadi saya yakin dan percaya bahwa mereka dapat melaksanakan tugas mereka dengan baik”. (Calon Jemaah Haji 18, tanggal 24 April 2012).

Hal ini diperkuat juga oleh keterangan dari calon jemaah haji 19, mengatakan sebagai berikut:

“Saya juga walaupun daftarnya baru, tapi petugas disini langsung menelpon saya keesokan harinya bahwa sudah ada berkas-berkas saya yang harus segera dilengkapi. Walaupun informasinya agak terlambat menurut saya, tapi saya tidak keberatan, yang penting informasi itu sampai kepada saya. Ya mungkin mereka petugas kan banyak pekerjaan yang harus dilayani. Jadi saya harus mengerti itu. Semua urusan saya selesai. Menurut saya mereka mampu memenuhi janji dalam proses pendaftaran”. (Calon Jemaah Haji 19, tanggal 25 April 2012).

Ketika hal ini ditanyakan kepada Kepala Kantor, beliau memberi komentar sebagai berikut:

“Sepengetahuan saya para pegawai di ruang seksi haji dan umroh dalam informasi kepada calon jemaah haji sudah tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Mereka selalu memenuhi janji dalam proses pendaftaran haji. Jika ada informasi yang penting tentang perubahan tanggal atau kesalahan kecil dari petugas haji segera mereka hubungi melalui telepon. Karena mereka PNS maka mereka akan melaksanakan tugas mereka dengan baik dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar”. (Kepala Kantor, tanggal 23 April 2012).

Berikut pernyataan Kasubbag TU, di ruang kerjanya mengatakan bahwa:

“Menurut saya para petugas pendaftaran haji dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar sepengetahuan saya dapat memenuhi janji. Mereka mau menjelaskan prosedur dengan jelas mengenai tata cara mengisi biodata haji. Jika mereka terlupa akan segera dihubungi melalui telepon. Selama ini tidak ada masalah yang berat dan mereka bekerja dengan baik”. (Kasubbag TU, tanggal 23 April 2012).

Sementara itu hasil wawancara di ruang kerja Kepala Seksi Haji, mengatakan sebagai berikut:

“Dalam proses pendaftaran haji, para petugas di ruang ini bekerja dengan baik. Mereka selalu membantu masyarakat yang mendaftar. Untuk urusan janji juga selalu ditepati kepada masyarakat. Selama ini tidak ada masalah yang berat, semua dapat diatasi dengan baik dan dicarikan solusi. Kalau tidak dapat bertemu langsung, mereka berkomunikasi lewat telepon”. (Kepala Seksi Haji, tanggal 24 April 2012).

Hal ini diperkuat juga oleh Kasi Mapenda, dulu menjabat sebagai Kasubbag TU, mengatakan bahwa:

“Menurut saya kemampuan pegawai dalam memenuhi janji dalam proses pendaftaran haji cukup baik. Mereka dapat menepati janji. Apalagi untuk urusan haji. Selama ini tidak ada masalah yang berat, kalau salah paham sedikit saya rasa biasa dalam hal pekerjaan. Jadi Menurut saya mereka para petugas haji sudah memenuhi janji dalam proses pendaftaran haji”. (Kasi Mapenda, tanggal 25 April 2012).

Mengenai hal di atas, ditambahkan lagi oleh staf seksi haji 1, yaitu

sebagai berikut:

“Kami sebagai PNS yang bekerja di Kementerian Agama sudah sepantasnya menepati janji. Jika ada masalah akan segera kami selesaikan kepada calon jemaah haji. Selama ini kami bekerja dengan baik dan sedikit sekali kami menerima keluhan dari calon jemaah haji yang mendaftarkan”. (Staf Seksi Haji 1, tanggal 25 April 2012).

Demikian pula keterangan dari staf seksi haji 2, mengatakan sebagai berikut:

“Iya, sama. Selama ini kami menerima masyarakat yang mendaftar dengan baik. Jika mereka ada kekurangan kelengkapan administrasi segera kami beritahukan. Jika kami berjanji maka akan kami tepati. Apalagi kami di Kementerian Agama. Malu rasanya kalau tidak menepati janji dalam urusan haji. Kerja sekalian mendapat pahala.” (Staf Seksi Haji 2, tanggal 25 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan Staf Seksi Haji menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penerima pendaftaran haji memiliki kemampuan dalam memenuhi janji dalam proses pendaftaran. Hal ini menunjukkan pegawai sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di ruang seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah dapat memenuhi janji dalam proses pelayanan pendaftaran haji kepada masyarakat

khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah sudah baik.

b. Senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi;

Berdasarkan wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai yang senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh calon jemaah haji yang mendaftar, dalam dimensi keandalan (*reliability*) ini yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 20, berdasarkan hasil wawancara dengan beliau menyatakan bahwa:

“Menurut saya para petugas pendaftaran haji memang sudah berusaha memecahkan masalah-masalah yang kami hadapi. Semisal adanya perbedaan nama yang tertulis di KTP dan Kartu Keluarga. Para petugas itu menunggu syarat-syarat administrasi tersebut sampai kami selesai membuatnya. Selain itu, kami mendapat perbaikan apabila terjadi kesalahan dalam pendaftaran, walaupun terkadang informasi/pemberitahuan terlambat kita terima tapi kami tetap mendapat informasi tambahan itu. Jika tidak dari petugas di kantor maka kami dapat informasi dari teman” (Calon Jemaah Haji 20, tanggal 23 April 2012).

Begitu juga dengan keterangan dari calon jemaah haji 6, seorang ibu rumah tangga, menuturkan sebagai berikut:

“Para petugas pendaftaran haji berusaha untuk memecahkan permasalahan yang kami hadapi. Mereka memahami kesulitan kami. Petugas pendaftaran haji mau menjelaskan prosedur pendaftaran kepada kami dengan jelas. Jika kami ada masalahpun mereka dengan cepat mencari jalan keluar dan memutuskan langkah-langkah apa yang harus kami lakukan semisal ada

perbedaan antara penulisan nama di KTP dan KK. Kami diminta membuat ulang agar tidak ada masalah dalam proses pembuatan paspor di Imigrasi nanti. Ya, petugas pendaftaran haji mau memecahkan masalah yang kami hadapi dengan baik”. (Calon Jemaah Haji 6, tanggal 22 April 2012).

Begitu juga dengan pendapat calon jemaah haji 2, beliau mengatakan yaitu:

“Petugas pendaftaran haji menurut saya mau membantu kami dalam memecahkan masalah-masalah yang kami hadapi. Misalnya ada kesalahan di KTP dan Kartu Keluarga yang berbeda, maka kami diusulkan untuk membuat baru supaya sama. Mereka tidak segan-segan untuk menginformasikan aturan yang sebenarnya kepada kami. Mereka juga dengan sabar mau menunggu syarat- syarat administrasi kami yang belum lengkap sampai kami berkumpul. Para petugas pendaftaran mau memaklumi permasalahan yang terjadi terhadap kami calon jemaah haji”. (Calon Jemaah Haji 2, tanggal 24 April 2012).

Ada lagi komentar dari calon jemaah haji 14, yang mengatakan sebagai berikut.

“Ya, para petugas pendaftaran haji berusaha untuk memecahkan permasalahan yang kami hadapi. Mereka memahami kesulitan calon jemaah haji. Petugas pendaftaran haji mau menjelaskan prosedur pendaftaran kepada kami dengan jelas. Jika kami ada masalahpun mereka dengan cepat mencari jalan keluar dan memutuskan langkah-langkah apa yang harus kami lakukan semisal ada perbedaan antara penulisan nama di KTP dan KK. Kami diminta membuat ulang agar tidak ada masalah dalam proses pembuatan paspor di Imigrasi nanti. Ya, pada dasarnya petugas pendaftaran haji mau memecahkan masalah yang kami hadapi dengan baik”. (Calon Jemaah Haji 14, tanggal 24 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Kantor di ruang kerjanya, berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, petugas pendaftaran haji di kantor ini, apabila ada kesalahan informasi atau kesalahan dalam administrasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran haji maka calon jemaah haji akan segera mendapat perbaikan pelayanan oleh petugas. Misalnya di minta untuk segera datang ke kantor lagi atau dihubungi melalui telepon agar kesalahpahaman yang terjadi segera terselesaikan. Tapi selama ini tidak ada masalah yang berat dan berlarut-larut. Semua dapat diselesaikan dengan baik oleh petugas pendaftaran haji”. (Kepala Kantor, 23 April 2012).

Pernyataan Kepala Kantor di atas diperkuat oleh Kasubbag TU, menyatakan bahwa:

“Menurut saya, para petugas pendaftaran haji berusaha untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh jemaah haji yang mendaftar. Mereka memahami kesulitan calon jemaah haji. Petugas pendaftaran haji mau menjelaskan prosedur pendaftaran kepada mereka dengan jelas. Jika mereka ada masalahpun dapat di cari solusi. Misalnya ada perbedaan antara penulisan nama di KTP dan KK. Calon jemaah haji disarankan untuk membuat ulang agar tidak ada masalah dalam proses pembuatan paspor di Imigrasi nanti. Ya, pada dasarnya petugas pendaftaran haji mau memecahkan masalah yang dihadapi pendaftar haji dengan baik”. (Kasubbag TU, tanggal 23 April 2012).

Sementara itu wawancara dengan Kepala Seksi Haji, beliau menjelaskan bahwa:

“Para petugas pendaftaran haji menurut saya mau membantu pendaftar dalam memecahkan masalah-masalah yang mereka hadapi. Misalnya ada kesalahan di KTP dan Kartu Keluarga yang berbeda, maka kami sarankan untuk membuat baru supaya sama. Kami akan selalu memberikan informasi tentang aturan yang sebenarnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar. Mereka

juga berusaha untuk memenuhi syarat-syarat pendaftaran untuk ke tanah suci Mekkah. Jadi selama ini petugas sudah dapat bekerja dengan baik dalam memecahkan masalah-masalah yang terjadi". (Kepala Seksi Haji, tanggal 24 April 2012).

Hal ini juga diperkuat oleh Kasi Mapenda, yang sebelumnya menjabat sebagai Kasubbag TU, mengatakan bahwa:

"Menurut saya, para petugas pendaftaran haji sudah berusaha untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi calon jemaah haji yang mendaftar. Mereka memahami kesulitan calon jemaah haji. Sepengetahuan saya, petugas mau menjelaskan prosedur pendaftaran haji dengan jelas. Jika ada masalahpun mereka dengan cepat mencari jalan keluar. Jadi mereka sudah dapat memecahkan masalah-masalah dalam proses pendaftaran haji. (Kasi Mapenda, tanggal 25 April 2012).

Ketika hal ini ditanyakan kepada Staf Seksi Haji 2, dalam wawancara mengatakan sebagai berikut.

"Ya, kami selaku petugas penerima pendaftaran haji sudah berusaha memecahkan semua permasalahan yang ada. Informasi yang kami berikan kepada calon jemaah haji saya rasa sudah tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Jika ada informasi yang penting tentang perubahan tanggal atau kesalahan kecil akan segera kami hubungi melalui telepon. Karena kami PNS maka kami akan melaksanakan tugas kami dengan sebaik-baiknya dalam melayani calon jemaah haji". (Staf Seksi Haji 2, tanggal 24 April 2012).

Mengenai hal ini juga diperkuat oleh staf seksi haji 3, dan mengatakan hampir sama dengan jawaban staf seksi haji 2.

Pernyataannya adalah:

"Iya, betul. Kami sebagai petugas penerima pendaftaran haji akan

berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya dalam menangani permasalahan dari calon haji. Selama ini kami dapat memecahkan masalah-masalah yang mereka hadapi. Kami berusaha menjelaskan secara rinci apa-apa yang harus mereka selesaikan agar mereka dapat segera berhaji ke tanah suci". (Staf Seksi Haji 3, tanggal 25 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi keandalan (*reliability*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan Staf Seksi Haji, menyatakan bahwa petugas pendaftaran calon jemaah haji sudah dapat memecahkan masalah-masalah yang mereka hadapi. Berarti pelayanan yang mereka berikan sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa petugas haji di ruang seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi guna efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah sudah baik.

c. Mampu memberikan pelayanan secara profesional;

Berdasarkan wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai yang mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada calon jemaah haji yang mendaftar, dalam dimensi

keandalan (*reliability*) ini yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 1, berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Para petugas pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan kepada kami calon jemaah haji yang mendaftar, menurut saya belum profesional. Ini dapat kita lihat dari fasilitas peralatan yang mereka gunakan dalam melayani kami masih secara manual, contohnya dalam penulisan SPPH masih dengan pena, bukan dengan komputer. Ya, walaupun begitu mereka tetap bersikap ramah dan terbuka dalam melayani kami. Ya, dikarenakan lah cara mereka terhadap kami”. (Calon Jemaah Haji 1, tanggal 25 April 2012).

Begitu juga dengan komentar dari calon jemaah haji 4, mengatakan sebagai berikut:

“Para petugas pendaftaran haji belum memberikan pelayanan secara profesional. Petugasnya harus lebih bersifat melayani bukan minta dilayani, karena calon jemaah haji itu dari kalangan dan tipe masyarakat yang bermacam-macam baik tingkat pendidikan, usia dan pergaulannya. Pelayanannya juga harus lebih ramah karena calon jemaah haji itu kebanyakan orang yang sudah tua. Jadi mereka harus lebih perhatian dan membimbing dalam proses pendaftaran”. (Calon Jemaah Haji 4, tanggal 25 April 2012).

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh calon jemaah haji 5, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya walaupun peralatan mereka belum modern dalam proses pendaftaran, tapi pelayanan yang mereka berikan kepada kami calon jemaah haji cukup baik dan ramah. Ya, kalau mau dibilang profesional memang belum, karena mereka pun dalam

menangani permasalahan kami masih secara kekeluargaan. Hal ini juga dikarenakan para calon jemaah haji banyak yang berasal dari kampung atau daerah yang memang kurang mendapat informasi dan teknologi'. (Calon Jemaah Haji 5, tanggal 22 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Petugas penerima pendaftaran haji di kantor kami pada saat ini memang belum dapat sepenuhnya memberikan pelayanan secara profesional seperti pada umumnya di kantor swasta. Hal ini dikarenakan fasilitas yang dimiliki saat ini belum menunjang sehingga pelayanan yang diberikan masih bersifat kekeluargaan belum secara canggih dan modern. Walaupun pelayanan yang mereka berikan masih secara manual, tapi mereka tetap dapat memberikan solusi serta membantu memberikan informasi yang penting kepada calon jemaah haji yang mendaftar”. (Kepala Kantor, tanggal 22 April 2012).

Demikian pula dengan pernyataan Kasubbag TU, mengatakan sebagai berikut:

“Memang pada saat ini pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran haji kami masih secara manual, komputer yang digunakan untuk data calon haji saja. Jadi mereka belum mampu memberikan pelayanan secara profesional. Walaupun begitu mereka tetap melayani pendaftar dengan baik. Hal ini karena belum didukung oleh fasilitas pendaftaran haji yang lebih modern dan canggih. Untuk ke depan akan kami usahakan fasilitas tersebut.” (Kasubbag TU, tanggal 22 April 2012).

Hal senada juga dikemukakan oleh Kepala Seksi Haji, mengatakan

sebagai berikut:

“Menurut saya, memang untuk sekarang ini pelayanan yang kami berikan kepada calon jemaah haji yang mendaftar masih secara manual. Hal ini dikarenakan peralatan yang kami gunakan belum secara canggih dan modern agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas. Untuk kedepannya sudah kami usulkan ke Jakarta agar fasilitas kami dapat ditambah dengan alat yang lebih canggih dan modern”. (Kepala Seksi Haji, tanggal 22 April 2012).

Ketika ditanyakan kepada staf seksi haji 1, berkomentar sebagai berikut:

“Untuk melayani pendaftar calon jemaah haji yang datang kesini, pelayanan yang kami berikan memang belum dapat dikatakan mampu memberikan pelayanan secara profesional. Tetapi kami berusaha untuk melayani mereka dengan baik dan ramah. Setiap ada permasalahan mereka kami bantu mencarinya. Untuk sementara ini fasilitas yang kami gunakan memang masih secara manual belum modern”. (Staf Seksi Haji 1, tanggal 23 April 2012).

Pendapat ini juga dibenarkan oleh staf seksi haji 3. Pernyataannya yaitu:

“Pada saat ini pelayanan yang kami berikan kepada pendaftar haji belum dapat dibidang secara profesional. Hal ini dikarenakan fasilitas yang ada sekarang ini belum memadai, belum didukung oleh peralatan SSKOHAT yang lebih canggih dan modern. Tetapi walaupun kami melayani pendaftar haji secara manual, kami tetap bekerja dengan sebaik-baiknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak mengecewakan mereka. Kami berusaha untuk memberikan solusi jika mereka menemukan kendala, misalnya dalam urusan ke bank untuk penyetoran dana haji”. (Staf Seksi Haji 3, tanggal 24 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi keandalan (*reliability*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan Staf Seksi Haji menyatakan bahwa petugas pendaftaran calon jemaah haji dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar belum mampu memberikan pelayanan secara profesional. Ini disebabkan belum didukung oleh fasilitas peralatan yang digunakan belum canggih dan modern. Hal ini menunjukkan pelayanan yang mereka berikan belum dapat dibilang berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa petugas haji di ruang seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah belum baik.

Kesimpulan keseluruhan berdasarkan hasil wawancara dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan Staf Seksi Haji di atas dalam dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa dalam arah pertanyaan a) kemampuan pegawai memenuhi janji dalam proses pendaftaran menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penerima pendaftaran haji memiliki kemampuan dalam memenuhi janji dalam proses pendaftaran. Hal ini menunjukkan pegawai sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas

di seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah dapat memenuhi janji dalam proses pelayanan pendaftaran haji kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah sudah baik.

Selanjutnya kesimpulan dalam arah pertanyaan b) senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi; sesuai dengan wawancara dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan Staf Seksi Haji menyatakan bahwa petugas pendaftaran calon jemaah haji sudah dapat memecahkan masalah-masalah yang di hadapi. Berarti pelayanan yang mereka berikan sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa petugas haji di ruang seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi guna efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah sudah baik.

Sedangkan kesimpulan dalam arah pertanyaan c) mampu memberikan pelayanan secara profesional; berdasarkan wawancara dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan Staf Seksi Haji menyatakan bahwa petugas pendaftaran haji dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar belum mampu memberikan

pelayanan secara profesional. Ini disebabkan belum didukung oleh fasilitas peralatan yang digunakan belum canggih dan modern. Hal ini menunjukkan pelayanan yang mereka berikan belum berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa petugas haji di ruang seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah belum baik.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) juga merupakan suatu rasa daya tanggap, tanggung jawab, komitmen dalam memberikan pelayanan prima serta membantu dalam menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul pada saat calon jemaah haji menerima pelayanan dari petugas haji.

Dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini dari pelayanan petugas pendaftaran haji yang diberikan kepada calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, arah pertanyaannya yaitu seperti: a) memiliki kesigapan pegawai yang tinggi; b) senantiasa siap sedia dalam membantu; dan c) perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak

pernah terlihat terlalu sibuk dalam melayani. Dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini, arah pertanyaan terdiri dari:

a. Memiliki kesigapan pegawai yang tinggi;

Berdasarkan hasil wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai untuk memiliki kesigapan pegawai yang tinggi dalam proses pendaftaran haji, dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 16, hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Menurut penilaian saya dalam hal kesigapan para petugas pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum sigap. Misalnya jika dulu saya pernah *complain* maka tergantung dari petugas yang terima *complain*. Ada kalanya cepat, tanggap dan baik dalam menerima kami calon jemaah haji, tapi ada juga petugas yang acuh tak acuh malahan marah-marah. Ya mungkin karena mereka sibuk dan banyak pekerjaan, tapi seharusnya tidak seperti itu, sebagai petugas pendaftaran mereka dituntut harus melayani kami dengan sebaik-baiknya” (Calon Jemaah Haji 16, tanggal 25 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari calon jemaah haji 10, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu saya mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, saya melihat bahwa para pegawai belum mampu dalam melayani kami secara sigap atau cepat, misalnya seperti pegawai di Bank. Walaupun sikap mereka baik dan cukup ramah, tetapi menurut saya belum sigap karena mungkin mereka tidak didukung oleh fasilitas yang canggih dan modern”. (Calon Jemaah Haji 10, tanggal 24 April 2012).

Demikian juga dengan pernyataan dari calon jemaah haji 15, menegaskan sebagai berikut:

“Menurut saya, para petugas pendaftaran haji dalam melayani kami calon jemaah haji yang mendaftar, belum memiliki kesigapan yang tinggi. Terkadang sikap mereka acuh tak acuh dalam melayani kami. Ada juga yang sibuk dengan urusan masing-masing. Mungkin mereka banyak kerjaan yang tidak dapat ditunda. Walaupun agak tersendat-sendat kami mendaftar, tapi kami tetap dilayani oleh petugas”. (Calon Jemaah Haji 15, tanggal 25 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Kantor, mengemukakan sebagai berikut:

“Pada saat sekarang ini sepengetahuan saya petugas pendaftaran calon jemaah haji sudah cukup sigap dalam melayani masyarakat atau calon jemaah haji yang mendaftar. Mereka mau memahami dan mendengar keluhan dari calon jemaah haji semisal nama mereka ada yang berbeda cara pengetikan antara KTP dengan Kartu Keluarga. Mereka cukup sabar dalam menghadapi dan melayani calon jemaah haji yang mendaftar”. (Kepala Kantor, tanggal 22 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari Kasubbag TU, mengatakan bahwa:

“Untuk melayani calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama ini menurut saya cukup sigap. Tetapi kalau dibilang memiliki kesigapan pegawai yang tinggi memang belum sampai. Mungkin karena belum didukung oleh fasilitas yang memadai seperti peralatan SISKOHAT dan telepon di ruangan”. (Kasubbag TU, tanggal 22 April 2012).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kepala Seksi Haji dalam hal

pegawai yang belum begitu memiliki kesigapan yang tinggi, menuturkan bahwa:

“Menurut penilaian saya, para pegawai disini dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar sebenarnya memang belum memiliki kesigapan yang tinggi. Ya, mungkin karena semua ini belum didukung oleh fasilitas kantor yang lebih modern dan canggih. Tetapi dalam bekerja mereka cukup baik dan ramah dalam menangani setiap permasalahan dan calon haji yang datang mendaftar”. (Kepala Seksi Haji, tanggal 22 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada staf seksi haji 1, mengatakan hal yang sama yaitu:

“Ya, bukan kami tidak mau sigap dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar, tetapi karena kami juga belum didukung oleh fasilitas dan perlengkapan kantor yang canggih dan modern. Jika fasilitas itu sudah lengkap tentu kami juga akan bekerja lebih baik lagi sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan dapat segera tercapai”. (Staf Seksi Haji 1, tanggal 24 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari staf seksi haji 2, mengatakan hampir sama yaitu:

“Kami sebagai petugas pelayanan haji sebenarnya ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jemaah haji yang mendaftar. Tetapi apa boleh buat, fasilitas yang ada sekarang ini lebih banyak kami lakukan secara manual. Paling kalau ada masalah yang harus segera diatasi kami lewat telepon. Walaupun begitu kami berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada calon jemaah haji”. (Staf Seksi Haji 2, tanggal 23 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi daya tanggap

(*responsiveness*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan Staf Seksi Haji menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penerima pendaftaran haji belum memiliki kesigapan pegawai yang tinggi dalam proses pendaftaran. Ini semua dikarenakan fasilitas sekarang belum memadai dan belum ditambah dengan peralatan yang canggih dan modern. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas belum berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di ruang seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum memiliki kesigapan yang tinggi dalam pelayanan pendaftaran haji kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah belum baik.

b. Senantiasa siap sedia dalam membantu;

Berdasarkan hasil wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai yang senantiasa siap sedia dalam membantu proses pendaftaran haji, dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 1, berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Menurut saya, petugas pendaftaran calon jemaah haji di Kantor

Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dalam memberikan penyelesaian masalah agak berbelit-belit. Terkadang mereka acuh tak acuh dan tidak jelas dalam informasi. Ya, walaupun begitu informasi yang ada tetap sampai kepada kami walaupun agak lama. Jadi menurut saya mereka belum senantiasa siap sedia dalam membantu. (Calon Jemaah Haji 1, tanggal 25 April 2012).

Ketika hal ini ditanyakan kepada calon jemaah haji 2, memberi keterangan sebagai berikut:

“Menurut saya para petugas pendaftaran haji memang mau melayani kami. Tapi kalau senantiasa siap sedia dalam membantu sepertinya belum dapat dibilang begitu. Para petugas agak lama dalam memberi informasi ataupun memberi keputusan seumpama kami ada masalah dalam proses pendaftaran. Terkadang memang kami ada kesalahan administrasi jadi mereka agak berbelit-belit dalam memberikan jalan keluar”. (Calon Jemaah Haji 2, tanggal 24 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari calon jemaah haji 14, mengatakan sebagai berikut:

“Dalam melayani kami, petugas pendaftaran haji belum dapat dibilang senantiasa siap sedia dalam membantu jemaah haji yang mendaftar. Walaupun mereka terkesan agak lama, tapi mereka memang mau melayani kami. Kalaupun ada informasi yang penting, kami dihubungi mereka melalui telepon. Para petugas mau membantu kami dalam mengisi SPPH dan menjelaskan prosedur pendaftaran dan syarat-syarat yang harus kami lengkapi. Jika kami ada masalah, mereka juga mau mendengar dan memberi solusi kepada kami, walaupun terkadang agak setengah hati. Tetapi kalau dibilang senantiasa siap sedia dalam membantu kayaknya masih belum, mungkin karena mereka banyak pekerjaan lain”. (Calon Jemaah Haji 14, tanggal 24 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Kantor, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

“Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat memang dibutuhkan fasilitas yang modern dan canggih. Karena belum terpenuhinya hal tersebut, maka pegawai pendaftaran pun dalam menerima calon haji masih secara manual. Sepengetahuan saya walaupun mereka belum senantiasa siap sedia dalam membantu, dikarenakan fasilitas yang ada belum memadai, tetapi mereka sudah berusaha memecahkan masalah perhajian. Mungkin ke depannya fasilitas akan ditambah agar pelayanan yang diberikan lebih memuaskan masyarakat”. (Kepala Kantor, tanggal 22 April 2012).

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasubbag TU, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, dalam melayani pendaftar calon haji para petugas haji di kantor Kementerian Agama ini memang belum dapat dibilang senantiasa siap sedia dalam membantu jemaah haji yang mendaftar. Ini dikarenakan fasilitas kerja mereka masih secara manual, belum didukung oleh peralatan SSKOHAT dan fasilitas lain yang lebih memadai dan representatif. Walaupun terkesan agak lama, tapi mereka memang mau melayani pendaftar dan saya rasa pekerjaan mereka cukup baik. Kalaupun ada informasi yang penting, akan dihubungi melalui telepon”. (Kasubbag TU, tanggal 22 April 2012).

Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Seksi Haji, mengatakan sebagai berikut:

“Memang untuk memenuhi pelayanan yang berkualitas secara standar nasional para pegawai kami belum senantiasa siap sedia dalam membantu calon jemaah haji. Bukannya mereka tidak mau membantu dengan cepat, dikarenakan peralatan yang digunakan saat ini masih bersifat manual. Jika ada masalah yang rumit, petugas kami akan segera memberitahukan melalui telepon”. (Kepala Seksi Haji, tanggal 23 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada staf seksi haji 2, komentarnya sebagai berikut:

“Bukannya kami tidak siap dalam membantu, peralatan yang ada sekarang ini masih bersifat manual, belum didukung oleh fasilitas SISKOHAT dan perlengkapan yang canggih dan modern lainnya. Selain itu calon jemaah haji kalau diberi penjelasan sering berlarut-larut dalam penyelesaiannya. Ini membuat pekerjaan kami juga menjadi terhambat”. (Staf Seksi Haji 2, tanggal 24 April 2012).

Hal ini diperkuat lagi oleh pernyataan staf seksi haji 3, mengatakan sebagai berikut:

“Memang benar apa yang dikatakan pegawai kami yang lain. Bukannya kami tidak siap membantu dalam melayani, terkadang calon jemaah haji jika diberi penjelasan sering terlambat dalam pengembalian formulir. Selain itu fasilitas yang kami gunakan saat ini masih bersifat manual, belum didukung oleh peralatan yang canggih dan modern”. (Staf Seksi Haji 3, tanggal 24 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kepala Seksi Haji dan Staf Seksi Haji, menyatakan bahwa para petugas pendaftaran haji belum senantiasa siap sedia dalam membantu proses pendaftaran. Ini semua dikarenakan fasilitas sekarang belum memadai dan belum ditambah dengan peralatan yang canggih dan modern. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani calon jemaah haji petugas belum berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa petugas haji belum senantiasa siap sedia dalam

membantu proses pelayanan pendaftaran haji kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji adalah belum baik.

c. Perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak pernah terlihat terlalu sibuk dalam melayani;

Berdasarkan hasil wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai yang perhatian kepada masyarakat dan tidak pernah terlihat terlalu sibuk dalam melayani, dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 17, berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Menurut saya, petugas pendaftaran memberi perhatian terhadap keluhan-keluhan dari kami calon jemaah haji yang mendaftar. Mereka mau mendengar permasalahan yang kami ceritakan. Mereka juga mau bersabar dan maklum terhadap kendala yang kami alami. Para petugas juga memberi jalan keluar atas permasalahan kami semisal dalam proses syarat-syarat administrasi pendaftaran sampai membuat buku bank. Mereka juga bersikap ramah dan mau mengerti kami. (Calon Jemaah Haji 17, tanggal 25 April 2012).

Ketika hal ini ditanyakan lagi kepada calon jemaah haji 18, mengatakan sebagai berikut:

“Para petugas pendaftaran haji memang memberi perhatian terhadap keluhan-keluhan yang kami alami. Ada petugas yang mau mengerti tapi ada juga petugas yang acuh tak acuh. Jadi itu tergantung sama petugas yang melayani kami. Seharusnya mereka

tidak pilih kasih dalam melayani, karena kami ini semua calon jemaah haji dan sudah seharusnya mereka perhatian terhadap keluhan-keluhan yang kami hadapi dan memberi jalan keluar terhadap kami". (Calon Jemaah Haji 18, tanggal 25 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari calon jemaah haji 20, mengatakan bahwa:

"Dalam melayani kami calon jemaah haji yang mendaftar, para petugas memberi perhatian kepada kami. Mereka juga tidak terlihat terlalu sibuk dalam melayani. Sewaktu saya mendaftar semua berjalan dengan baik dan cepat selesai". (Calon Jemaah Haji 20, tanggal 25 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi lagi kepada Kepala Kantor, beliau mengatakan bahwa:

"Para petugas pendaftaran haji di kantor ini menurut saya sudah cukup memberi perhatian kepada masyarakat yang mendaftar haji. Mereka tidak pernah terlihat terlalu sibuk dalam melayani. Selama ini tidak ada permasalahan yang berarti. Jika ada pemberitahuan penting mereka akan menelpon untuk datang ke kantor lagi". (Kepala Kantor tanggal 22 April 2012).

Hal ini diperkuat lagi oleh Kepala Seksi Haji yang mengatakan sebagai berikut:

"Sebagai petugas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji kami dituntut harus mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan pendaftaran jemaah haji, karena biasanya sebelum mendaftarkan diri para calon Jemaah haji akan bertanya dulu baik tentang persyaratan ataupun prosedur pendaftaran haji, dan petugas dituntut untuk dapat menjelaskannya, juga tata cara pengisian Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH). Jadi menurut penilaian saya ini sudah memberikan perhatian kepada masyarakat". (Kepala Seksi Haji, tanggal 24 April 2012).

Demikian juga dikatakan oleh Kasi Mapenda, yang memberi komentar sebagai berikut:

“Sepengetahuan saya petugas pelayanan pendaftara haji kita yang ada saat ini rata-rata sudah memiliki kemampuan yang sesuai dengan fungsi dan tugasnya, mereka juga cukup memberi perhatian dalam melayani masyarakat yang akan mendaftar sebagai calon jemaah haji, karena mereka sudah mengikuti pelatihan-pelatihan pelayanan haji yang dilaksanakan oleh kantor wilayah bahkan sudah ada yang mengikuti pelatihan petugas pelayanan calon jemaah haji di Jakarta.” (Kasi Mapenda, tanggal 24 April 2012).

Mengenai permasalahan ini ketika ditanyakan kepada staf seksi haji 1, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya kami sudah memberikan perhatian kepada pendaftar haji. Kami juga harus memiliki kemampuan yang prima tentang persyaratan pendaftaran haji terutama tatacara pengisian Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH). Kalau persyaratan dari calon jemaah haji sudah lengkap dan terpenuhi, mungkin kami mengerjakannya hanya beberapa jam saja dalam pengisian data dan kami dapat menyelesaikan proses pendaftaran haji itu dengan baik dan lancar sesuai dengan keinginan jemaah haji.” (Staf Seksi Haji 1, tanggal 24 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari staf seksi haji 2, mengatakan sebagai berikut:

“Sebagai petugas pendaftaran haji kami harus dituntut dapat memberikan perhatian kepada masyarakat yang mendaftar. Kami juga selalu menjelaskan tentang prosedur pendaftaran secara tepat kepada calon jemaah haji yang mendaftar. Seperti syarat-syarat pendaftaran yang harus dipenuhi, nama yang tertera di KTP dan Kartu Keluarga serta dokumen lainnya jangan sampai ada yang berbeda, karena ini akan menyulitkan dalam proses administrasi di kantor Imigrasi. Secepat mungkin harus diurus agar semua permasalahan segera diselesaikan”. (Staf Seksi Haji 2, tanggal 23

April 2012).

Sama dengan pernyataan di atas, staf seksi haji 3 juga menjelaskan hal yang sama, yaitu:

“Kami selaku petugas pendaftaran calon jemaah haji sudah cukup memberi perhatian dalam melayani masyarakat atau calon jemaah haji yang mendaftar. Kami mau memahami dan mendengar keluhan dari calon jemaah haji semisal nama mereka ada yang berbeda cara pengetikan antara KTP dengan Kartu Keluarga. Kami juga mau menunggu berkas-berkas yang diminta dilengkapi menyusul karena masih dalam tahap perbaikan. Menurut saya, kami cukup sabar dalam menghadapi dan melayani calon jemaah haji yang mendaftar”. (Staf Seksi Haji 3, tanggal 23 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan Staf Seksi Haji menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak pernah terlihat terlalu sibuk dalam melayani. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah memberi perhatian kepada masyarakat dalam membantu proses pelayanan pendaftaran haji kepada calon jemaah haji adalah sudah baik.

Kesimpulan keseluruhan berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini dalam arah pertanyaan a) memiliki

kesigapan pegawai yang tinggi; menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai petugas haji belum memiliki kesigapan pegawai yang tinggi dalam proses pendaftaran. Ini semua dikarenakan fasilitas sekarang belum memadai dan belum ditambah dengan peralatan yang canggih dan modern. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas belum berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa petugas belum memiliki kesigapan yang tinggi dalam pelayanan pendaftaran haji kepada calon jemaah haji adalah belum baik.

Sedangkan kesimpulan dalam arah pertanyaan b) senantiasa siap sedia dalam membantu; menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penerima pendaftaran haji belum senantiasa siap sedia dalam membantu proses pendaftaran. Ini semua dikarenakan fasilitas sekarang belum memadai dan belum ditambah dengan peralatan yang canggih dan modern. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani petugas belum berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas belum senantiasa siap sedia dalam membantu proses pelayanan pendaftaran haji kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji adalah belum baik.

Selanjutnya kesimpulan dalam arah pertanyaan c) perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak pernah terlihat terlalu sibuk dalam melayani;

menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak pernah terlihat terlalu sibuk dalam melayani. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh sudah memberi perhatian kepada masyarakat dalam membantu proses pelayanan pendaftaran haji kepada calon jemaah haji adalah sudah baik.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) meliputi pengetahuan dan kesopanan petugas haji dalam melayani calon jemaah haji serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan. Dimensi jaminan (*assurance*) juga dapat berarti garansi yang diberikan oleh petugas pendaftaran haji atas suatu pelayanan yang ditawarkan untuk membangkitkan keyakinan calon jemaah haji atas kemampuan petugas (pengetahuan, sikap dan keahlian) dalam memperoleh pelayanan yang diterima oleh calon jemaah haji yang mendaftar.

Dalam dimensi jaminan (*assurance*) ini, arah pertanyaan dari pelayanan petugas pendaftaran haji yang diberikan kepada calon haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang yaitu seperti: a)

memiliki kemampuan pegawai yang memadai; b) memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat; dan c) terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat.

Dalam dimensi jaminan (*assurance*) ini, arah pertanyaan terdiri dari:

a. Memiliki kemampuan pegawai yang memadai;

Berdasarkan hasil wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai yang memadai dalam proses pendaftaran haji, dalam dimensi jaminan (*assurance*) ini, yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 1, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, para petugas pendaftaran haji dalam melayani kami memang memiliki kemampuan. Ya, mungkin mereka sudah dibekali dengan kursus dan pelatihan dalam menerima pendaftaran haji. Tapi ada juga petugas yang kurang terampil dalam menguasai prosedur dan harus ditanyakan kepada atasannya. Jadi para petugas harus terus menyempurnakan kerampilannya dalam melayani kami calon jemaah haji yang mendaftar. (Calon Jemaah Haji 1, tanggal 25 April 2012).

Pendapat ini juga dibenarkan oleh calon jemaah haji 8, yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya para petugas pendaftaran haji dalam hal kemampuan sebagai petugas pendaftaran haji cukup memiliki kemampuan dalam melayani. Mereka walaupun agak lama dan berbelit-belit dalam menangani urusan kami tapi selesai juga. Ya, mungkin mereka banyak urusan dan pekerjaan yang

lainnya. Kami juga percaya dengan para petugas dalam menyelesaikan proses administrasi kami. Tapi kemampuan mereka ini perlu ditambah lagi agar mereka benar-benar menguasai apalagi melayani masyarakat butuh keterampilan dan kemampuan yang handal. Dengan begitu pelayanan yang mereka berikan dapat lebih baik dan berkualitas lagi". (Calon jemaah Haji 8, tanggal 25 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari calon jemaah haji 11, yang berkomentar bahwa:

"Waktu saya datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, petugas pendaftaran haji yang menerima kami terlihat memiliki kemampuan yang memadai. Mereka mungkin sudah dibekali dengan keterampilan dan pelatihan. Walaupun begitu mereka harus terus meningkatkan pelayanannya ke arah yang lebih baik. Jadi menurut saya kesimpulannya mereka sudah memiliki kemampuan yang memadai". (Calon Jemaah Haji 11, tanggal 25 April 2012).

Hal ini juga diungkapkan oleh calon jemaah haji 14, yang mengatakan bahwa:

"Menurut saya para petugas pendaftaran haji dalam hal kemampuan sebagai petugas pendaftaran haji cukup memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani. Mereka walaupun agak lama dan berbelit-belit dalam menangani urusan kami tapi selesai juga. Ya, mungkin mereka banyak urusan dan pekerjaan yang lainnya. Kami juga percaya dengan para petugas dalam menyelesaikan proses administrasi kami. Tapi kemampuan mereka ini perlu ditambah lagi agar mereka benar-benar menguasai apalagi melayani masyarakat butuh keterampilan dan kemampuan yang handal. Dengan begitu pelayanan yang mereka berikan dapat lebih baik dan berkualitas". (Calon

Jemaah Haji 14, tanggal 25 April 2012).

Ketika dikonfirmasi kepada Kepala Kantor mengenai pertanyaan ini, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

“Para petugas pendaftaran haji di kantor ini menurut saya sudah memiliki kemampuan pegawai yang memadai. Mereka dapat dipercaya dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar. Misalnya jika calon haji belum dapat cepat melengkapi berkas persyaratan, mereka mau bersabar untuk menunggu sampai semua selesai. Kedepan kemampuan keterampilan mereka akan ditambah lagi untuk mengikuti pelatihan di Jakarta. Ini diharapkan agar kualitas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang menjadi lebih baik pada masa-masa mendatang”. (Kepala Kantor, tanggal 24 April 2012).

Berikut pernyataan dari Kasubbag TU, mengatakan bahwa:

“Menurut pengamatan saya bahwa petugas pendaftaran haji dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar sudah memiliki kemampuan pegawai yang memadai. Mereka cukup baik dan cekatan dalam bekerja dan mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada. Calon jemaah haji pun sepulang dari berurusan terlihat puas. Ya, untuk kedepannya mereka akan kami usulkan lagi untuk diberi bekal pelatihan pelayanan yang lebih baik lagi seiring dengan fasilitas yang akan ditambah dengan yang lebih canggih dan modern.” (Kasubbag TU, tanggal 22 April 2012).

Hal ini diperkuat juga oleh pernyataan dari Kepala Seksi Haji, di ruang kerjanya yang mengemukakan pendapat sebagai berikut:

“Menurut saya para pegawai di ruang haji ini sudah memiliki kemampuan dalam melayani yang memadai. Karena mereka PNS jadi mereka sudah dibekali dengan pelatihan dan keterampilan dalam melayani calon jemaah haji yang

mendaftar”. (Kepala Seksi Haji, tanggal 22 April 2012).

Pernyataan ini juga didukung oleh Kasi Mapenda yang dulu menjabat sebagai Kasubbag TU, mengatakan bahwa:

“Selama ini sepengetahuan saya para pegawai sudah memiliki kemampuan dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar. Misalnya jika calon haji belum dapat cepat melengkapi berkas persyaratan, petugas mau menunggu sampai semua selesai diserahkan. Kedepan kemampuan keterampilan mereka akan ditambah lagi untuk mengikuti pelatihan di Jakarta. Ini diharapkan agar kualitas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang menjadi lebih baik pada masa-masa mendatang”. (Kasi Mapenda, tanggal 23 April 2012).

Ketika hal ini ditanyakan kepada petugas pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, staf seksi haji 1, mengatakan sebagai berikut:

“Kami sebagai petugas pelayanan pendaftaran haji saya rasa sudah memiliki kemampuan yang cukup memadai. Ini dibuktikan dengan pekerjaan kami yang selesai tepat pada waktunya. Terkadang jemaah haji sendiri yang agak lama dalam melengkapi berkas haji mereka”. (Staf Seksi Haji 1, tanggal 23 April 2012).

Hal ini diperkuat lagi oleh staf seksi haji 2, mengatakan hal yang sama, yaitu:

“Dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar, kami berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka. Menurut saya kami sudah memiliki kemampuan yang memadai, karena kami sudah dibekali dengan pelatihan dan

keterampilan. Apalagi nanti peralatan SISKOHAT akan ditambah, tentu pelayanan yang kami berikan akan tambah berkualitas sesuai dengan yang diharapkan kita bersama". (Staf Seksi Haji 2, tanggal 23 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dalam dimensi jaminan (*assurance*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji, Kasi Mapenda dan Staf Seksi Haji menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah memiliki kemampuan pegawai yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa petugas sudah memiliki kemampuan pegawai yang memadai dalam proses pelayanan pendaftaran haji kepada calon jemaah haji adalah sudah baik.

b. Memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat;

Berdasarkan hasil wawancara, arah pertanyaan yang mendukung pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat dalam proses pendaftaran haji, dalam dimensi jaminan (*assurance*) ini, yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 2, mengatakan bahwa:

"Para petugas pendaftaran haji menurut saya memang dapat dipercaya dalam melayani kami. Misalnya kami belum bisa

melengkapi berkas persyaratan, mereka mau bersabar untuk menunggu sampai semua selesai. Untuk kedepannya kepercayaan ini harus dipegang terus oleh petugas pendaftaran haji agar kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang menjadi lebih baik pada masa-masa mendatang”. (Calon Jemaah Haji 2, tanggal 22 April 2012).

Begitu juga dengan pendapat dari calon jemaah haji 6, mengatakan sebagai berikut:

“Ya, selama saya berurusan mengenai pendaftaran haji saya percaya dengan mereka dalam melengkapi data-data saya misalnya untuk menulis di SPPH. Para petugas pendaftaran haji menurut saya dapat dipercaya dalam melayani kami calon jemaah haji. Mereka memang ditugaskan untuk melayani kami dan kami harus percaya dengan mereka. Kalau memang kita mengacu kepada sistem pelayanan yang baik maka mereka harus bersifat melayani kami, bukan untuk melayani sehingga tercapai pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan”. (Calon Jemaah Haji 6, tanggal 22 April 2012).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh calon jemaah haji 13, yang memberi komentar sebagai berikut:

“Ya, saya setuju juga bahwa selama saya berurusan mengenai pendaftaran haji saya percaya dengan mereka dalam melengkapi data-data saya misalnya untuk menulis di SPPH. Para petugas pendaftaran haji menurut saya dapat dipercaya dalam melayani kami calon jemaah haji. Mereka memang ditugaskan untuk melayani kami dan kami harus percaya dengan mereka”. (Calon Jemaah Haji 13, tanggal 23 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Kantor, beliau memberi pernyataan sebagai berikut:

“Menurut pengamatan saya selama bertugas disini, para pegawai di ruang haji sudah dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat. Mereka memang ditugaskan untuk melayani calon jemaah haji dan harus dapat dipercaya oleh pendaftar haji. Kalau kita mengacu kepada sistem pelayanan yang baik maka mereka harus bersifat melayani, sehingga tercapai pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan”. (Kepala Kantor, tanggal 22 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari Kasubbag TU, mengatakan bahwa:

“Sepengetahuan saya para petugas pendaftaran haji menurut saya sudah dapat dipercaya dalam melayani calon jemaah haji. Mereka memang ditugaskan untuk melayani jemaah haji dan calon jemaah hajipun harus percaya dengan mereka. Kalau memang kita mengacu kepada sistem pelayanan yang baik maka mereka harus bersifat melayani sehingga tercapai pelayanan yang baik dan berkualitas di kantor Kementerian Agama ini”. (Kasubbag TU, tanggal 23 April 2012).

Ketika masalah ini ditanyakan kepada petugas pendaftaran haji, staf seksi haji 2 mengatakan bahwa:

“Kami selaku petugas pendaftaran haji berusaha untuk menanamkan rasa kepercayaan kepada calon haji yang mendaftar. Selama saya bertugas disini kami membantu pendaftar haji dalam melengkapi data-data mereka misalnya untuk menulis SPPH. Para calon jemaah haji menurut saya percaya kepada kami dalam melayani mereka. Karena kami memang ditugaskan untuk melayani pendaftar haji. Kalau memang kita mengacu kepada sistem pelayanan yang baik maka kami harus bersifat melayanidan memberi kepercayaan sehingga tercapai pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan”. (Staf Seksi Haji 2, tanggal 23 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari staf seksi haji 3, yang mengatakan sebagai berikut:

“Memang betul apa yang dikatakan rekan kerja saya bahwa kami dituntut untuk dapat memberi rasa kepercayaan kepada pendaftar haji. Mereka kami bantu dalam penyelesaian administrasi yang kurang dan kami carikan solusi terhadap permasalahan mereka. Selama ini mereka percaya kepada kami dan tidak ada masalah yang berat karena kami bekerja dengan sebaik-baiknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar”. (Staf Seksi Haji 3, tanggal 25 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dalam dimensi jaminan (*assurance*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji dan Staf Seksi Haji menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah memiliki kemampuan petugas yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas sudah senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat dalam proses pelayanan pendaftaran haji kepada calon jemaah haji adalah sudah baik.

- c. **Terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat;**

Berdasarkan hasil wawancara, arah pertanyaan yang mendukung terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat dalam proses pendaftaran haji, dalam dimensi jaminan (*assurance*) ini, yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 14, mengatakan sebagai berikut:

“Para petugas pendaftaran haji mengatakan bahwa kami nantinya akan dimasukkan dalam asuransi jiwa. Berarti kami tidak akan menurut saya sudah terjaga kemampuan pegawai dan tidak menimbulkan kekhawatiran kami lagi”. (Calon Jemaah Haji 14, tanggal 22 April 2012).

Begitu juga dengan pendapat dari calon jemaah haji 15, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut petugas pendaftaran haji jika nanti kami berangkat ke tanah suci Mekkah tidak perlu khawatir karena kami sudah dijamin keamanan oleh asuransi jika suatu waktu terjadi hal-hal di luar dugaan dan tidak kita inginkan bersama. Kami dimasukkan dalam asuransi jiwa begitu penjelasan mereka”. (Calon Jemaah Haji 15, tanggal 22 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Kantor, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

“Seluruh calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun Keberangkatan 2011M /1432H sudah didaftarkan dalam jaminan asuransi. Seperti tahun kemarin, ada jemaah haji kita yang meninggal dunia waktu di dalam pesawat ketika kembali ke Indonesia, maka ia akan mendapat Klaim Asuransi 2 (dua) macam yaitu *satu*, dari penyelenggara ibadah haji dan *dua*, dari santunan pihak penerbangan. Jadi semua jemaah haji yang berangkat ke Mekkah tidak perlu khawatir karena mereka sudah dijamin oleh asuransi

jika suatu waktu terjadi hal-hal di luar dugaan dan tidak kita inginkan bersama.” (Kepala Kantor, tanggal 24 April 2012).

Begitu juga pendapat dari Kasi Haji tentang hal ini, beliau memberi tambahan pernyataan yaitu:

“Memang seluruh calon jemaah haji dimasukkan dalam jaminan asuransi jiwa, tetapi asuransi tersebut berlaku ketika seorang calon jemaah haji akan berangkat ke tanah suci Mekkah sampai mereka kembali ke rumah masing-masing. Demikian pula halnya dengan setoran awal dari para calon jemaah haji juga dijamin keamanannya di Kantor Kementerian Agama Pusat karena uang yang sudah disetor oleh jemaah haji sudah masuk kesana dan dijamin keamanannya. Seandainya ada calon jemaah haji yang batal berangkat pergi haji baik karena alasan mengundurkan diri atau karena meninggal dunia, maka dana setoran awal akan dikembalikan kepada calon jemaah haji atau kepada ahli warisnya, dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini sering terjadi dan dalam prosesnya semua berjalan dengan lancar tanpa ada kendala yang berat.” (Kasi Haji, tanggal 24 April 2012).

Begitu juga dengan pendapat dari staf seksi haji 1, yang mengatakan sebagai berikut:

“Ya, kami sebagai petugas pendaftaran haji sudah memberi penjelasan kepada calon jemaah haji bahwa mereka nanti tidak ditinggal aman dan dimasukkan ke dalam asuransi haji oleh pemerintah kita sampai kembali ke tanah air”. (Staf Seksi Haji 1, tanggal 25 April 2012).

Hal ini diperkuat lagi oleh pernyataan staf seksi haji 2, mengungkapkan hampir sama yaitu:

“Ya, memang benar bahwa seluruh calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun Keberangkatan 2011M/1432H sudah didaftarkan dalam jaminan asuransi. Seperti tahun kemarin, ada jemaah haji kita

yang meninggal dunia waktu di dalam pesawat ketika kembali ke Indonesia, maka ia akan mendapat Klaim Asuransi 2 (dua) macam yaitu *satu*, dari penyelenggara ibadah haji dan *dua*, dari santunan pihak penerbangan. Jadi semua jemaah haji yang berangkat ke Mekkah tidak perlu khawatir karena mereka sudah dijamin oleh asuransi". (Staf Seksi Haji 2, tanggal 25 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dalam dimensi jaminan (*assurance*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasi Haji dan Staf Seksi Haji, menyatakan bahwa sudah terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran kepada masyarakat dalam proses pelayanan pendaftaran haji adalah sudah baik.

Kesimpulan keseluruhan berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi jaminan (*assurance*) ini dalam arah pertanyaan a) memiliki kemampuan pegawai yang memadai; menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penerima pendaftaran haji sudah memiliki kemampuan pegawai yang memadai dalam proses pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah

berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah memiliki kemampuan pegawai yang memadai dalam pelayanan pendaftaran haji kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji adalah sudah baik.

Sedangkan kesimpulan dalam arah pertanyaan b) memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat; menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penerima pendaftaran haji sudah senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat dalam proses pendaftaran haji. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat dalam proses pelayanan pendaftaran haji adalah sudah baik.

Selanjutnya kesimpulan dalam arah pertanyaan c) terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat; menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah terjaga kemampuannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran. Hal

ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran kepada masyarakat dalam proses pelayanan pendaftaran haji adalah sudah baik.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi Empati (*Empathy*) yaitu tingkat kepedulian, perhatian individual atas kepentingan, kebutuhan dan keluhan pelanggan kepada petugas pelayanan. Dalam dimensi empati (*empathy*) ini, arah pertanyaan dari pelayanan petugas pendaftaran haji yang diberikan kepada calon haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang yaitu seperti: a) senantiasa bersikap sopan santun; b) senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual; dan c) senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel.

Dalam dimensi empati (*empathy*) ini, arah pertanyaan terdiri dari:

a. **Senantiasa bersikap sopan santun;**

Berdasarkan hasil wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai yang senantiasa bersikap sopan santun dalam proses

pendaftaran haji, dalam dimensi empati (*empathy*) ini, yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 7, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, para petugas pendaftaran haji dalam melayani kami sudah bersikap sopan santun. Para petugas pendaftaran haji senantiasa bersikap baik dan sopan santun dalam melayani kami. Para petugas juga bertutur kata lembut dan ramah waktu saya mendaftar. Ya seperti itulah pelayanan yang baik. Tapi kalau mau dinilai secara profesional pelayanan yang diberikan masih kurang sempurna. Kalau sikap mereka cukup baik”. (Calon Jemaah Haji 7, tanggal 22 April 2012).

Begitu juga dengan komentar dari calon jemaah haji 12, yang menilai tentang sikap petugas haji, berikut komentarnya yaitu:

“Para petugas pendaftaran haji senantiasa bersikap baik dan sopan santun dalam melayani. Jika kami datang untuk meminta penjelasan para petugas mau menjelaskan secara rinci langkah-langkah yang harus kami lakukan. Mereka tidak segan-segan mendengar keluhan dari kami. Sikap mereka ramah dan sopan karena mereka mengerti akan kesulitan kami. Sepengetahuan saya kami berurusan lancar-lancar saja dan tidak ada kendala yang berarti. Semua dapat diselesaikan dengan baik”. (Calon Jemaah Haji 12, tanggal 24 April 2012).

Demikian juga dengan pendapat dari calon jemaah haji 13, yang memberi penjelasan sebagai berikut:

“Menurut saya para petugas pendaftaran haji senantiasa bersikap baik dan sopan santun. Jika kami datang untuk meminta penjelasan para petugas mau menjelaskan secara rinci langkah-langkah yang harus kami lakukan. Mereka tidak segan-segan mendengar keluhan dari kami. Sikap mereka ramah dan sopan

karena mereka mengerti akan kesulitan kami. Ya seperti itulah harusnya melayani kami yang mendaftar”. (Calon Jemaah Haji 13, tanggal 25 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Kantor mengenai sikap petugas, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya selama bertugas di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang ini, sikap petugas pendaftaran haji dalam pengamatan saya senantiasa bersikap sopan santun. Jika ada pendaftar yang datang untuk meminta penjelasan para petugas menjelaskan secara rinci. Mereka tidak segan-segan mendengar keluhan yang disampaikan. Sikap mereka ramah dan sopan karena mereka mengerti akan kesulitan pendaftar”. (Kepala Kantor, tanggal 22 April 2012).

Begitu juga dengan pendapat dari Kasubbag TU, yang memberi komentar tentang sikap pegawai yang bertugas di ruang haji. Berikut pernyataannya, yaitu:

“Ya, petugas pendaftaran bersikap baik, ramah dan sopan santun. Sebagai petugas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji memang dituntut harus begitu dan mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan pendaftaran jemaah haji, karena biasanya sebelum mendaftarkan diri para calon jemaah haji akan bertanya dulu baik tentang persyaratan ataupun prosedur pendaftaran haji, dan petugas dituntut untuk bisa menjelaskannya, juga tata cara pengisian Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH)”. (Kasubbag TU, tanggal 23 April 2012).

Demikian juga pendapat dari Kasi Haji ketika diminta keterangannya mengenai hal ini, beliau menjelaskan:

“Para petugas pendaftaran haji senantiasa bersikap baik dan sopan

santun dalam melayani. Jika pendaftar haji datang untuk meminta penjelasan para petugas mau menjelaskan secara rinci langkah-langkah yang harus mereka siapkan. Petugas kami tidak segan-segan mendengar keluhan dari calon jemaah haji. Sikap mereka ramah dan sopan karena mereka mengerti akan kesulitan pendaftar. Sepengetahuan saya dalam berurusan walaupun ada permasalahan kecil tapi semua dapat diselesaikan dengan baik”. (Kasi Haji, tanggal 22 April 2012).

Ketika permasalahan ini ditanyakan kepada staf seksi haji 1, memberi komentar yaitu:

“Kami selaku petugas pendaftaran haji selalu bekerja dengan baik dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar. Kami menyadari bahwa kami harus bersikap sopan santun terhadap mereka. Apalagi yang datang kesini kebanyakan orang-orang tua. Jadi kami harus hormat kepada mereka. Ya, kami selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya”. (Staf Seksi Haji 1, tanggal 23 April 2012).

Hal ini diperkuat lagi oleh penjelasan dari staf seksi haji 2, yang mengatakan sebagai berikut:

“Ya betul sekali apa yang dikatakan oleh rekan kerja saya, bahwa kami selalu bersikap sopan santun dalam melayani pendaftar haji yang datang kesini. Kebanyakan mereka sudah separuh baya, jadi kami harus menghormati mereka. Terkadang mereka yang lama dalam menyerahkan berkas administrasi. Walaupun begitu kami tetap senantiasa bersikap sopan santun dalam melayani”. (Staf Seksi Haji 2, tanggal 23 April 2012).

Begitu juga dengan komentar dari staf seksi haji 3, yang mengatakan bahwa:

“Kami sebagai petugas pendaftaran haji sudah sepantasnya

bersikap sopan dan santun. Apalagi kami berstatus sebagai PNS. Mereka yang datang kesini kebanyakan orang tua. Jadi kami harus menghormati mereka dan memberi penjelasan bagaimana prosedur pendaftaran haji yang sekarang berlaku". (Staf Seksi Haji 3, tanggal 23 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dalam dimensi empati (*empathy*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasubbag TU, Kasi Haji dan Staf Seksi Haji, menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah senantiasa bersikap sopan santun. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan urus Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah bersikap sopan santun dalam proses pelayanan pendaftaran haji kepada calon jemaah haji adalah sudah baik.

b. Senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual;

Berdasarkan hasil wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai yang senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual dalam proses pendaftaran calon jemaah haji, dalam dimensi empati (*empathy*) ini, yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 9, mengatakan bahwa:

"Menurut saya para petugas pendaftaran haji sudah mau

memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual seperti mereka mau mengerti dan memahami kesulitan-kesulitan dalam proses pendaftaran kami. Walaupun terkadang mereka agak berbelit-belit tapi pada dasarnya mereka mau mengerti. Misal ada syarat-syarat administrasi yang belum lengkap kami serahkan mereka para petugas mau mengerti dan menunggu. Begitu juga dengan kesulitan-kesulitan kami dalam proses pendaftaran dan dalam penulisan SPPH mereka mau membantu untuk menulis data-data kami". (Calon Jemaah Haji 9, tanggal 24 April 2012).

Begitu juga dengan pernyataan dari calon jemaah haji 10, yang berkomentar sebagai berikut:

"Para petugas pendaftaran haji mau mengerti dan memahami kesulitan-kesulitan dalam proses pendaftaran kami. Ini menunjukkan bahwa mereka sudah memberikan perhatian kepada kami secara individual. Ya terkadang kami yang belum mengerti penjelasan mereka tetapi pada dasarnya mereka dengan sabar menjelaskan. contohnya ada persyaratan administrasi saya yang belum lengkap maka mereka mau menunggu". (Calon Jemaah Haji 10, tanggal 24 April 2012).

Hal ini dijelaskan juga oleh calon jemaah haji 16, yang memberi keterangan sebagai berikut:

"Sewaktu saya datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, saya diterima dengan baik oleh petugas. Mereka mau menjelaskan cara-cara mengisi SPPH dan mereka membantu saya. Juga dalam penyetoran dana ke bank saya juga dibantu. Jadi menurut saya para petugas pendaftar haji sudah senantiasa memberikan perhatian kepada kami masyarakat secara individual dalam proses pendaftaran haji". (Calon Jemaah Haji 16, tanggal 24 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

“Sepengetahuan saya melalui pengamatan di kantor ini para petugas pendaftaran haji mau mengerti dan memahami kesulitan-kesulitan dalam proses pendaftaran calon jemaah haji. Misalnya ada syarat-syarat pendaftaran yang belum dilengkapi oleh jemaah haji maka para petugas mau menunggu sampai berkas itu diserahkan. Jika calon jemaah haji mempunyai masalah para petugas juga mau mendengar keluhan mereka dan memberikan jalan keluar. Ini menunjukkan petugas senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual”. (Kepala Kantor, tanggal 25 April 2012).

Hal ini diperkuat juga oleh keterangan dari Kasi Haji, yang memberi pernyataan sebagai berikut:

“Saya selaku kasi haji disini dalam menerima calon jemaah haji yang terkadang ada masalah pendaftaran, selalu memberi solusi dan jalan keluar sesuai dengan aturan yang berlaku. Petugas kami pun senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual. Misal ada syarat-syarat yang belum lengkap akan segera ditanggapi melalui telepon. Agar masyarakat menjadi puas maka kami akan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya”. (Kasi haji, tanggal 25 April 2012).

Ketika permasalahan ini ditanyakan kepada staf seksi haji 1, menyatakan bahwa:

“Menurut saya selaku petugas pendaftaran haji, sikap dan perhatian kami kepada calon haji yang datang kesini cukup baik. Kami melayani mereka dengan ramah. Misal ada calon haji yang mempunyai kesalahan dalam penulisan nama tidak sama antara di KTP dengan di Kartu Keluarga (KK). Jadi kami memberikan solusi untuk membuat Kartu Keluarga (KK) ulang karena itu akan

menyulitkan mereka dalam proses pembuatan buku Paspor (*Passport*) di Kantor Imigrasi nanti. Jadi Menurut saya, kami sudah memberikan perhatian kepada mereka secara individual". (Staf Seksi Haji 1, tanggal 24 April 2012).

Pernyataan di atas dijelaskan juga oleh staf seksi haji 2, yang mengemukakan pendapat sebagai berikut:

"Kami sebagai PNS yang bertugas di kantor Kementerian Agama ini sudah mau mengerti dan memahami kesulitan-kesulitan dalam pendaftaran calon jemaah haji. Semisal ada syarat-syarat pendaftaran yang belum dilengkapi oleh jemaah haji maka kami mau menunggu sampai berkas itu diserahkan sesuai dengan waktunya. Jika calon jemaah haji mempunyai masalah kami juga mau mendengar keluhan mereka dan memberikan jalan keluar. Ini menunjukkan bahwa kami sudah senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual". (Staf Seksi Haji 2, tanggal 24 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dalam dimensi empati (*empathy*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasi Haji dan Staf Seksi Haji menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual dalam proses

pelayanan pendaftaran haji kepada calon jemaah haji adalah sudah baik.

c. Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel;

Berdasarkan hasil wawancara, arah pertanyaan yang mendukung kemampuan pegawai yang senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel dalam proses pendaftaran haji, dalam dimensi empati (*empathy*) ini, yaitu sebagai berikut:

Menurut calon jemaah haji 3, mengatakan bahwa:

“Menurut saya para petugas pendaftaran haji selama saya mendaftar sebagai calon jemaah haji maka para petugas selalu ada di kantor. Walaupun jam 12 siang jam istirahat tapi ada saja petugas yang bergantian berjaga. Tidak pernah ruangan pendaftaran tutup. Jadi kapan pun kami kesana selama jam kerja mereka tetap mau melayani kami dan menerima kami yang berurusan tentang pendaftaran haji”. (Calon Jemaah Haji 3, tanggal 22 April 2012).

Begitu juga dengan komentar dari calon jemaah haji 5, yang mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, sepengetahuan saya selama saya mendaftar sebagai calon jemaah haji maka para petugas selalu ada di kantor. Walaupun kami tahu sebenarnya jam 12 siang merupakan jam istirahat tapi ada saja petugas yang bergantian berjaga. Tidak pernah ruangan pendaftaran tutup. Jadi kapan pun kami kesana selama jam kerja mereka tetap mau melayani kami dan menerima kami yang berurusan tentang pendaftaran haji. Jadi para petugas pendaftaran haji senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel kepada kami calon jemaah haji”. (Calon Jemaah Haji 5, tanggal 23 April 2012).

Pernyataan ini juga ditambahkan oleh calon jemaah haji 12, yang memberi pernyataan sebagai berikut:

“Sepengetahuan saya selama saya mendaftar sebagai calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang maka para petugas selalu ada di kantor. Waktu saya menyerahkan berkas setoran dana haji saya datang jam 12 siang. Walaupun saya tahu sebenarnya jam 12 siang jam istirahat bagi PNS, tapi waktu itu ada petugasnya”. (Calon Jemaah Haji 12, tanggal 24 April 2012).

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, memberi keterangan sebagai berikut:

“Saya selaku Kepala Kantor disini memberi nasehat kepada petugas pendaftaran haji bahwa jangan sampai ruang haji ditutup walaupun ada jam istirahat. Mereka mengusahakan bergantian jika ada urusan penting atau urusan keluarga. Jadi mereka dapat bergantian jaga pada saat jam istirahat siang. Ini semua diupayakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jemaah haji yang mendaftar. Jadi pegawai kami sudah memberikan jam pelayanan yang fleksibel seperti yang diharapkan”. (Kepala Kantor, tanggal 22 April 2012).

Pernyataan di atas ditambahkan oleh Kasubbag TU, di ruang kerjanya yang mengatakan bahwa:

“Ya, memang betul menurut pengamatan saya para petugas pendaftaran haji sudah memberikan jam pelayanan yang fleksibel kepada calon jemaah haji. Walaupun seperti kita ketahui bersama bahwa jam 12 siang merupakan jam istirahat. Mereka bergantian seperti piket jika ada pendaftar haji yang datang. Selama ini tidak ada kendala, semua berjalan dengan lancar”. (Kasubbag TU,

tanggal 23 April 2012).

Hal ini juga dijelaskan oleh pernyataan kasi haji, yaitu:

“Memang seperti yang kita ketahui bersama bahwa jam 12 siang merupakan jam istirahat bagi PNS. Tetapi untuk memenuhi harapan masyarakat yang mendaftar haji maka jam 12 tetap kami buka. Para petugas kami bergantian setiap hari pada saat jam 12 tersebut. Ini kami upayakan agar pelayanan yang kami berikan dapat memuaskan sehingga tidak ada *complain* terhadap jam pelayanan. Jadi kesimpulannya pegawai kami sudah memberikan jam pelayanan yang fleksibel kepada masyarakat yang mendaftar haji”. (Kasi Haji, tanggal 23 April 2012).

Demikian pula dengan pernyataan dari staf seksi haji 1, yang memberi keterangan bahwa:

“Kami selaku petugas pelayanan haji pada saat ini sudah memberikan jam pelayanan yang fleksibel kepada masyarakat yang berurusan. Kantor kami buka dari pagi pukul 07.30 wib sampai pukul 16.00 wib. Calon jemaah haji yang datang biasanya sebelum mendaftarkan diri para akan bertanya dulu baik tentang persyaratan ataupun prosedur pendaftaran haji, dan kami petugas dituntut untuk bisa menjelaskannya, juga tata cara pengisian Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH)”. (Staf Seksi Haji 1, tanggal 24 April 2012).

Hal ini juga dijelaskan dengan pernyataan dari staf seksi haji 2, yang mengatakan bahwa:

“Selama saya bertugas disini untuk mengenai jam pelayanan yang kami berikan tidak pernah ada kendala. Kantor kami dibuka dari pagi sampai sore sesuai dengan jam kerja PNS yang berlaku. Jadi menurut saya kami sudah senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan dari calon jemaah haji”.

(Staf Seksi Haji 2, tanggal 25 April 2012).

Mengenai jam pelayanan juga ditambahkan oleh staf seksi haji 3, yang memberi keterangan sebagai berikut:

“Iya memang betul dengan apa yang dikatakan rekan kerja kami, mengenai jam pelayanan kami buka kantor dari jam 07.30 wib sampai pukul 16.00 wib. Para calon jemaah haji yang mendaftar bebas memilih jam untuk berurusan tentang pendaftaran haji. Ini menunjukkan jam pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan yang diinginkan yaitu memberikan jam pelayanan yang fleksibel”. (Staf Seksi Haji 3, tanggal 25 April 2012).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dalam dimensi empati (*empathy*) ini dengan Calon Jemaah Haji, Kepala Kantor, Kasi Haji dan Staf Seksi Haji, menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel dalam proses pelayanan pendaftaran haji kepada calon jemaah haji adalah sudah baik.

Kesimpulan keseluruhan berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi empati (*empathy*) ini dalam arah pertanyaan a) senantiasa bersikap sopan santun; menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya

sebagai penerima pendaftaran haji sudah senantiasa bersikap sopan santun dalam proses pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah senantiasa bersikap sopan santun dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji yang mendaftar adalah sudah baik.

Sedangkan kesimpulan dalam arah pertanyaan b) senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual; menyatakan bahwa para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penerima pendaftaran haji sudah senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual dalam proses pendaftaran haji. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual dalam proses pelayanan pendaftaran haji adalah sudah baik.

Selanjutnya kesimpulan dalam arah pertanyaan c) senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel; menyatakan bahwa para

pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani pendaftar haji petugas sudah berkualitas baik. Ini berarti calon jemaah haji pada umumnya menganggap bahwa pegawai yang bertugas di seksi haji dan umroh kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sudah senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel dalam proses pelayanan pendaftaran haji kepada masyarakat adalah sudah baik.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari permasalahan yang terjadi, maka kesimpulannya dengan implementasi yaitu dengan dibuktikan hal-hal sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dalam arah pertanyaan a) alat/perengkapan untuk memberikan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi dan komputerisasi yang modern dan aplikatif; menyatakan bahwa berkualitas buruk. Sedangkan dalam arah pertanyaan b) menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan; berkualitas buruk. Selanjutnya dalam arah pertanyaan c) memiliki pegawai berpakaian rapi dan berseragam; menyatakan sudah baik.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dalam arah pertanyaan a) kemampuan pegawai memenuhi janji dalam proses pendaftaran; menyatakan bahwa sudah baik. Sedangkan dalam arah pertanyaan b) senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi; sudah baik. Selanjutnya dalam arah pertanyaan c) mampu memberikan pelayanan secara profesional; ternyata berkualitas buruk.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam arah pertanyaan a) memiliki kesigapan pegawai yang tinggi; menyatakan bahwa petugas berkualitas buruk. Sedangkan dalam arah pertanyaan b) senantiasa siap sedia dalam membantu; menyatakan juga bahwa

berkualitas buruk. Selanjutnya dalam arah pertanyaan c) perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak pernah terlihat terlalu sibuk dalam melayani; menyatakan bahwa sudah baik.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dalam arah pertanyaan a) memiliki kemampuan pegawai yang memadai; menyatakan bahwa sudah baik. Sedangkan dalam arah pertanyaan b) memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat; menyatakan sudah baik. Selanjutnya dalam arah pertanyaan c) terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat; menyatakan petugas juga sudah baik.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dalam arah pertanyaan a) senantiasa bersikap sopan santun; menyatakan bahwa para pegawai sudah baik. Sedangkan dalam arah pertanyaan b) senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual; menyatakan juga bahwa sudah baik. Selanjutnya dalam arah pertanyaan c) senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel; menyatakan bahwa petugas juga sudah baik.

B. Saran

1. Dimensi bukti fisik (*tangible*) diharapkan untuk segera melengkapi:
 - a. Ruang tunggu yang lebih luas, kursi tunggu yang modern, AC dan TV.
 - b. Tersedianya fasilitas peralatan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) dan tersedianya alat *Automatic Digital Elektronik* yang dapat menampilkan posisi kuota secara otomatis; dan
 - c. Tersedianya fasilitas untuk menyajikan nomor urut antrian pendaftaran calon jemaah haji sehingga yang mendaftar lebih teratur.
2. Dalam dimensi keandalan (*reliability*); diharapkan petugas agar mampu memberikan pelayanan secara lebih profesional kepada calon jemaah haji yang mendaftar, dengan kata-kata yang lembut dan penuh pengertian.
3. Dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*); diharapkan petugas lebih dapat memiliki kesiapan yang tinggi dalam melayani calon jemaah haji yang mendaftar dan senantiasa siap sedia dalam membantu proses pendaftaran calon jemaah haji.
4. Dalam dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*) pelayanan petugas pendaftaran haji sudah cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan lagi pelayanannya seperti mau mendengarkan keluhan pendaftar, memiliki kepekaan perasaan yang tinggi, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat optimal dan pelayanan yang diterima dapat memuaskan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Batinggi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Boediono, B. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia.
- Darmanto. (2007). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Feigenbaum, Armand V. (1992). *Total Quality Control*. Singapura: McGraw Hill Book.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, M. (2002). *Pokok – Pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Indiahono, D. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, P. (2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta. Departemen Ilmu Administrasi.
- Kirom, B. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Cipta Reka.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. International Edition: New Jersey: Prentice Hall.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP AMP, YKPN*. Yogyakarta.
- Muninjaya, A (2004). *Manajemen Kesehatan*. Edisi Kedua. Jakarta:EGC.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, et all. (1998), *Sevqual, A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perpection of Service Quality*. Journal of Retailing. New York.

- Rangkuty, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction-Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (1991). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Zeithaml, et al. (1998). "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality". *Journal of Marketing*. American Marketing Association. April, 1998.
- Zeithaml, Valerie.A, Parasuraman and Leonard I. Berry, 1990. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zulkifli. (2007). *Metodologi Penelitian Suatu Pengantar*. Cetakan Pertama. Sungailiat: Shiddiq Press.

B. Hasil Penelitian

- Mirfandi. (2010). *Efektivitas Organisasi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bangka Tengah dalam Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah*. Tugas Akhir Program Magister (TAPM). Universitas Terbuka. Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang*. Tesis S-2 UNSRI. Palembang.
- Syamsir. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam Proses Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*. Tugas Akhir Program Magister (TAPM). Universitas Terbuka. Jakarta.

C. Dokumen & Surat Kabar

----- . (2011). *Laporan Kegiatan Manasik Haji Tahun 2011M/1432H*. Seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang. Pangkalpinang.

----- . (2011). *Profil Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011*. Bagian Umum. Pangkalpinang.

----- . (2011). *Laporan Tahunan Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2011*. Pangkalpinang.

----- . (2011). *Babel Pos*, 03 Oktober 2011. Pangkalpinang.

D. Website

<http://leuwiliang-bogor.blogspot.com/2009/11/pengertian-pelayanan-publik.html>
Pengertian Pelayanan Publik Senin, 09 November 2009. Diakses pada hari Sabtu, 26 November 2011.

<http://www.al-azim.com/haji/sejarah.htm>. *Sejarah Haji*. Diakses pada hari Kamis, 02 Agustus 2012.

<http://www.jpnn.com>. *Kemenang Naikkan Setoran Awal Haji*. Diakses pada hari Jum'at, 08 April 2013.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN
CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2011

Peneliti : HELDA RUYANI

NIM : 016182301

Jurusan : Magister Administrasi Publik (MAP) Program Pascasarjana

Key Informan:

Nama :

Pekerjaan :

Pendidikan :

Alamat :

Tanggal Wawancara : Pukul:

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK CALON JEMAAH HAJI

KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2011

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah memiliki alat/perlengkapan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi dan komputerisasi yang modern dan aplikatif ?

Jawaban:

- b. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan ?

Jawaban:

- c. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah memiliki pegawai yang berpakaian rapi dan berseragam ?

Jawaban:

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah memiliki kemampuan pegawai yang memenuhi janji dalam proses dan prosedur pendaftaran?

Jawaban:

- b. Apakah pegawai di ruang seksi haji dan umroh sudah senantiasa berusaha dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi ?

Jawaban:

- c. Apakah pegawai di ruang seksi haji dan umroh sudah mampu memberikan pelayanan secara profesional ?

Jawaban:

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah petugas pendaftaran haji dalam melayani sudah memiliki kesigapan pegawai yang tinggi ?

Jawaban:

- b. Apakah petugas pendaftaran haji senantiasa siap sedia dalam membantu ?

Jawaban:

- c. Apakah perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani ?

Jawaban:

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah petugas sudah memiliki kemampuan pegawai yang memadai ?

Jawaban:

- b. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat ?

Jawaban:

- c. Apakah dalam melayani sudah terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran ?

Jawaban:

5. Dimensi Empati (*Empathy*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah petugas dalam melayani senantiasa bersikap sopan santun ?

Jawaban:

- b. Apakah petugas senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual ?

Jawaban:

- c. Apakah petugas senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel ?

Jawaban:

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN
CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2011

Peneliti : HELDA RUYANI

NIM : 016182301

Jurusan : Magister Administrasi Publik (MAP) Program Pascasarjana

Key Informan:

Nama :

NIP :

Jabatan :

Tanggal Wawancara :

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PETUGAS PENDAFTARAN
CALON JEMAAH HAJI KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2011

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah memiliki alat/perlengkapan pelayanan pendaftaran yang memadai, misalnya sarana komunikasi dan komputerisasi yang modern dan aplikatif ?

Jawaban:

- b. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah menyediakan ruang pendaftaran yang lengkap untuk kenyamanan ?

Jawaban:

- c. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah memiliki pegawai yang berpakaian rapi dan berseragam ?

Jawaban:

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah memiliki kemampuan pegawai yang memenuhi janji dalam proses dan prosedur pendaftaran?

Jawaban:

- b. Apakah pegawai di ruang seksi haji dan umroh sudah senantiasa berusaha dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi ?

Jawaban:

- c. Apakah pegawai di ruang seksi haji dan umroh sudah mampu memberikan pelayanan secara profesional ?

Jawaban:

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah petugas pendaftaran haji dalam melayani sudah memiliki kesigapan pegawai yang tinggi ?

Jawaban:

- b. Apakah petugas pendaftaran haji senantiasa siap sedia dalam membantu ?

Jawaban:

- c. Apakah perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani ?

Jawaban:

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah petugas sudah memiliki kemampuan pegawai yang memadai ?

Jawaban:

- b. Apakah di ruang seksi haji dan umroh sudah memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat ?

Jawaban:

- c. Apakah dalam melayani sudah terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran ?

Jawaban:

5. Dimensi Empati (*Empathy*), arah pertanyaan yaitu:

- a. Apakah petugas dalam melayani senantiasa bersikap sopan santun ?

Jawaban:

- b. Apakah petugas senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual ?

Jawaban:

- c. Apakah petugas senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel ?

Pangkalpinang,
Informan,

.....
NIP.