

ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI INDONESIA TAHUN 2011/1432 H
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH
STUDI KASUS JAMAAH HAJI KOTA PANGKALPINANG



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Magister Manajemen

Disusun oleh:

Sri Pujiyati

NIM. 016763945

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

PANGKALPINANG 2012

Abstract

Analysis of the Pilgrim Satisfaction Indonesia Year 2011/1432 H Quality Of
Government Services Case Studies Pilgrim Pangkalpinang City

Sri Pujiyati

Open University
spujiati@bps.go.id

Keywords: Satisfaction, public services, quality of service.

Hajj is a pillar (pole) of Islam, which is the fifth after the creed, prayer, almsgiving and fasting. Pilgrimage is an annual ritual performed by Muslims from all over the world (material, physical, and science) to visit and carry out some activities in some places in Saudi Arabia at a time known as the Hajj (the month of Dhul-Hijjah). The study was conducted to determine and analyze the level of satisfaction, the level of interest, as well as gaps pilgrims received the quality and service provided by the organizers of the pilgrimage.

This research is quantitative. The population in this study are all pilgrims in Pangkalpinang City in 2011. The sample totaled 100 samples with sampling method using purposive sampling. The method used is the method SERVQUAL with 28 question items. Tests performed with different test for paired samples.

Based on the results obtained from 28 question items, all of which showed not satisfied. Satisfaction with the order from the largest to the smallest is the dimension of responsiveness, empathy, assurance, reliability, and yield tangible difference test between the perceptions and expectations of pilgrims overall dimensions are significant, so there is a gap between the expectations of the perception of pilgrims. Based on these results, it is expected the government to improve services to the pilgrims, with a priority on the dimensions of tangibles, reliability, assurance, empathy and responsiveness.

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkalpinang

Sri Pujiyati
Universitas Terbuka
spujiati@bps.go.id

Kata Kunci :Kepuasan, pelayananpublik, kualitaspelayanan.

Haji adalah rukun (tiang agama) Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (material, fisik, dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Zulhijah). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis besarnya tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, serta kesenjangan yang diterima jamaah haji terhadap mutu dan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara haji.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah haji Kota Pangkalpinang tahun 2011. Sampel penelitian ini berjumlah 100 sampel dengan metode pengambilan menggunakan *purposive sampling*. Metode yang digunakan adalah metode *servqual* dengan 28 item pertanyaan. Pengujian dilakukan dengan uji beda untuk sampel berpasangan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dari 28 item pertanyaan, semuanya menunjukkan tidak puas. Kepuasan dengan urutan dari yang terbesar ke yang terkecil adalah dimensi *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, *reliability*, *tangible* dan hasil uji beda antar persepsi dan harapan jamaah haji keseluruhan dimensi adalah *significant*, sehingga ada kesenjangan antara harapan dengan persepsi jamaah haji. Berdasarkan hasil ini, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan pelayanan terhadap jamaah haji, dengan prioritas pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *responsiveness*.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul :

Analisis Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkalpinang, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, 8 Desember 2012

Yang Menyatakan

Sri Pujiyati
NIM. 016763945

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

JUDUL TAPM : Analisis Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun
2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan
Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota
Pangkalpinang

NAMA : Sri Pujiyati

NIM : 016763945

PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN (MM)

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Said Kelana Asnawi

Ahmad Yani, Ph.D

Mengetahui,

Ketua Bidang Ekonomi/
Program Magister Manejemen

Direktur Program Pascasarjana,

Maya Maria, S. E., M. M
NIP. 19720501 199903 2 003

Suciati, M.Sc. Ph.D
NIP. 195202131985032001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PENGESAHAN

NAMA : Sri Pujiyati

NIM : 016763945

PROGRAM STUDI :MAGISTER MANAJEMEN (MM)

JUDUL TAPM : Analisis Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun
 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah
 Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkalpinang

Telah dipertahankan di hadapansidangPanitiaPengujiTAPM Program
 Pascasarjana,ProgramStudiMagister Manajemen, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 8 Desember 2012

Waktu : 10.00-12.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS.

PANITIA PENGUJI TAPM

KetuaKomisiPenguji
 Drs. Syarif Fadilah, M. Si,

PengujiAhli
 Dr. Heru Wasto

Pembimbing
 1. Dr. Said Kelana Asnawi

2. Ahmad Yani, Ph. D

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen dalam bidang minat Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Rektor Universitas Terbuka Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D.
- 2) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Suciati, M.Sc., Ph.D.
- 3) Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang Syarif Fadilah, M. Si, selaku penyelenggara Program Pasca Sarjana,
- 4) Pembimbing I Dr. Said Kelana Asnawidan Ahmad Yani, Ph. D sebagai pembimbing II.
- 5) Ketua Bidang Ekonomi dan Manajemen Maya Maria, S. E., M. M, selaku penanggung jawab program Magister Manajemen.
- 6) Keluarga saya, orang tua, suami dan anak-anakku yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral.
- 7) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>Abstract</i>	ii
Pernyataan	iv
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Masalah Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Ruang Lingkup Penelitian	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Kegunaan Hasil Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. KajianTeori.....	10
1. Jasa	10
2. Kualitas Pelayanan	10
3. Konsep Pelayanan Publik.....	20
4. Kepuasan Pelanggan.....	21
B. Definisi dan Konsep	23
1. Definisi Konseptual.....	23
2. Definisi Operasional.....	24
C. KerangkaBerpikir	26
D. Penelitian Terdahulu.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. DesainPenelitian.....	37
B. PopulasidanSampel.....	38
C. InstrumenPenelitian.....	40
D. MetodeAnalisis Data	44

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Kepada Jamaah Haji.....	49
B. KarakteristikResponden/Jamaah Haji	56
C. Analisis dan Pembahasan	62

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	122
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	126
DAFTAR LAMPIRAN	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Model Kualitas Pelayanan	15
Gambar2. 2. Faktor-faktor terjadinya gap.....	18
Gambar2. 3. Kerangka Berpikir.....	28
Gambar2. 4. Kerangka Konseptual Penelitian.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kategori Tingkat Realisasi (Kepuasan Pelanggan).....	23
Tabel4. 1. Jamaah Haji Kota Pangkalpinang Menurut Kelompok Umur	57
Tabel4. 2. Jamaah Haji Kota Pangkalpinang Menurut Kecamatan	58
Tabel4.3. Jamaah Haji Kota Pangkalpinang Menurut Bank.....	59
Tabel4. 4. Jamaah Haji Kota Pangkalpinang Menurut Pekerjaan.....	60
Tabel4. 5. Jamaah Haji Kota Pangkalpinang Menurut Pendidikan	61

Tabel4.6. Uji Validitas dari Dimensi <i>Reliability</i>	63
Tabel4.7. Uji Validitas dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
Tabel4.8. Uji Validitas dari Dimensi <i>Assurance</i>	65
Tabel4.9. Uji Validitas dari Dimensi <i>Empathy</i>	65
Tabel4.10. Uji Validitas dari Dimensi <i>Tangibles</i>	66
Tabel4.11. Uji Reliabilitas dari Dimensi <i>Reliability</i>	67
Tabel4.12. Uji Reliabilitas dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	68
Tabel4.13. Uji Reliabilitas dari Dimensi <i>Assurance</i>	69
Tabel4.14. Uji Reliabilitas dari Dimensi <i>Empathy</i>	70
Tabel4.15. Uji Reliabilitas dari Dimensi <i>Tangibles</i>	70
Tabel4.16. Deskripsi Dimensi <i>Reliability</i> Pertanyaan Pertama	76
Tabel4.17. Deskripsi Dimensi <i>Reliability</i> Pertanyaan Kedua.....	77
Tabel4.18. Deskripsi Dimensi <i>Reliability</i> Pertanyaan Ketiga	78
Tabel4.19. Deskripsi Dimensi <i>Reliability</i> Pertanyaan Keempat.....	81
Tabel4.20. Deskripsi Dimensi <i>Reliability</i> Pertanyaan Kelima.....	81
Tabel4.21. Kepuasan dari Dimensi <i>Reliability</i>	84
Tabel4.22. Kepuasan dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	87
Tabel4.23. Kepuasan dari Dimensi <i>Assurance</i>	94
Tabel4.24. Kepuasan dari Dimensi <i>Empathy</i>	101
Tabel4.25. Kepuasan dari Dimensi <i>Tangibles</i>	107

Tabel4.26. Peringkat Kepuasan dari Dimensi Pelayanan Haji	119
Tabel4.27. Kepuasan dari 28 Item Pertanyaan.....	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.KuesionerPenelitian	128
Lampiran 2.Gambaran Umum Proses Pelaksanaan Haji	137
Lampiran 3.Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i> (tingkat kepuasan)	142
Lampiran 4.Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i> (tingkat kepentingan).....	143
Lampiran 5. Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> (tingkat kepuasan)	144
Lampiran 6. Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> (tingkat kepentingan).	145
Lampiran 7. Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i> (tingkat kepuasan)	146
Lampiran 8. Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i> (tingkat kepentingan).....	147
Lampiran 9. Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i> (tingkat kepuasan).....	148
Lampiran 10. Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i> (tingkat kepentingan).....	149
Lampiran 11. Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i> (tingkat kepuasan)	150
Lampiran 12. Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i> (tingkat kepentingan).....	152
Lampiran 13. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i> (tingkat kepuasan).....	154
Lampiran 14. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i> (tingkat kepentingan)...	154
Lampiran 15. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i> (tingkat kepuasan)	155
Lampiran 16. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i> (tingkat kepentingan)	155
Lampiran 17. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i> (tingkat kepuasan).....	156

Lampiran 18. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i> (tingkat kepentingan)...	156
Lampiran 19. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Empathy</i> (tingkat kepuasan)	157
Lampiran 20. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Empathy</i> (tingkat kepentingan)	157
Lampiran 21. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Tangibles</i> (tingkat kepuasan)	158
Lampiran 22. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Tangibles</i> (tingkat kepentingan).....	158
Lampiran 23. Hasil Uji t	159

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji adalah rukun (tiang agama) Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (material, fisik, dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai *musim haji* (bulan Zulhijah). Kegiatan ibadah haji dimulai pada tanggal 8 Zulhijah ketika umat Islam bermalam di Mina, wukuf (berdiam diri) di Padang Arafah pada tanggal 9 Zulhijah, dan berakhir setelah melempar jumrah (melempar batus simbolisasi setan) pada tanggal 10 Zulhijah. Puncak ibadah haji adalah wukuf di Arafah, dimana pada saat itu berkumpul kurang lebih 4 juta jamaah pada waktu dan tempat yang sama yaitu Padang Arafah. Masyarakat Indonesia lazim juga menyebut hari raya Idul Adha sebagai Hari Raya Hajikarena bersama dengan perayaan ibadah haji ini. Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional mengingat 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, Penyelenggaraan Ibadah Haji dilaksanakan di negara lain dalam waktu yang sangat terbatas yang menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia diluar negeri, khususnya di Arab Saudi. Di sisi lain adanya upaya untuk melakukan peningkatan kualitas

penyelenggaraan ibadah haji merupakan tuntutan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik. Sehubungan dengan hal tersebut, penyelenggaraan ibadah haji perlu dikelola secara profesional dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah haji dengan prinsip nirlaba. (Manasik Haji, Kemenag RI 2011).

Setiap tahun di Indonesia berlangsung musim haji. Setiap kali penyelenggaraan ibadah haji selalu menjadi perhatian masyarakat. Pelayanan haji banyak menuai pujian, juga sekaligus kritik yang membangun. Pemerintah dari tahun ke tahun terus melakukan upaya perbaikan pelayanan, perbaikan itu maknanya, utamanya soal jarak pemondokan dan catering. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan hal yang rumit. Hal itu mengingat kompleksitas masalah yang timbul dari jumlah jamaah yang sangat besar (211 ribu orang), dengan tingkat pendidikan dan latar belakang sosial yang beragam, dan jadwal yang ketat. Kultur, sistem, dan aturan di Saudi Arabia juga sangat berbeda. Akan tetapi Kementerian Agama terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin memberikan pelayanan prima. Pemerintah sebagai satu-satunya pelayanan jamaah haji Indonesia, selalu berkeinginan meningkatkan pelayanan setiaptahunnya kepada jamaah haji Indonesia. Pemerintah selalu berusaha memberikan pelayanan yang

terbaik terhadap jamaah haji Indonesia. Hal tersebut di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan **Waworuntu** (1997: 19) bahwa:

Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai orang raja, maka harus dilayani dengan baik.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat penting dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut **Thoha** (2002: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Pegawai Kementerian Agama, petugas kloter, petugas non kloter, dokter, perawat dan tenaga medis lainnya yang bertugas melayani jamaah haji Indonesia, harus memahami cara melayani jamaah haji dengan sebaik-baiknya, karena mereka sebagai tangan kanan pemerintah yang harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat/jamaah haji Indonesia.

Pemberian wewenang kepada Kementerian Agama untuk memberikan pelayanan haji merupakan tantangan kerja yang cukup berat untuk ditanggung oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Tuntutan untuk memberikan pelayanan yang baik harus dilakukan. Sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji harus diarahkan pada peningkatan mutu secara berkelanjutan pada aspek pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jamaah haji. Hal ini memiliki konsekuensi bagi penyelenggara (Kementerian Agama—

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh/Ditjen PHU) untuk selalu meningkatkan manajemen penyelenggaraan haji dan implementasinya.

Berbagai macam upaya telah dilakukan Ditjen PHU untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan penyelenggaraan haji kepada para jamaah haji dengan memfokuskan diri pada penguatan dan pembangunan sistem manajemen, kemantapan dan efektifitas pembinaan jamaah, profesionalitas pelayanan petugas, optimalisasi perlindungan serta penyediaan berbagai fasilitas dan infrastruktur menuju kemandirian jamaah, terciptanya standar kinerja pelayanan prima serta rasa aman dan kepastian para jamaah haji dalam menjalankan ibadah haji.

Sacara umum tujuan dari sebuah manajemen jasa dan pelayanan adalah untuk mencapai tingkat mutu jasa dan pelayanan tertentu. Karena erat kaitannya dengan jamaah haji, tingkat mutu jasa dan pelayanan ini di hubungkan dengan tingkat kepuasan jamaah haji. Dalam situasi dan kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan seperti sekarang ini, dari sisi manajemen, penyelenggaraan ibadah Haji tidak dapat dipandang lagi hanya sebagai sebuah event untuk memfasilitasi dan melayani aktivitas sekitar 215.000 orang jamaah untuk menunaikan ibadah haji, namun lebih dari itu adalah bagaimana amanah UU No. 13 tahun 2008 terutamapada upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan jamaah haji dapat dilakukan secara maksimal, tentunya diperlukan berbagai jenis indikator dan pengukuran sejauh manakah tingkat pemenuhan itu dapat terwujud sebagai pencerminan kepuasan jamaah haji terhadap penyelenggaraan haji.

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2011 memberangkatkan jamaah haji sebanyak 904 orang. Sedangkan jumlah jamaah haji Kota Pangkalpinang adalah 273 orang. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang sesungguhnya dirasakan oleh jamaah haji tersebut, maka diperlukan suatu penelitian difokuskan secara khusus, mengenai berbagai aspek dan dimensi pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang telah dilakukan oleh penyelenggara haji. Program penelitian ini dilakukan dengan mendapatkan umpan balik secara langsung dari jamaah haji atas semua kinerja dan aktivitas penyelenggara haji sehingga dapat diperoleh gap/kesenjangan pemenuhan kepuasan yang perlu ditindaklanjuti dan dievaluasi dengan mengadakan analisis yang lebih mendalam untuk menggambarkan secara tepat mengenai kekurangan-kekurangan yang ada. Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan utama dalam menyiapkan aktivitas dan kualitas penyelenggaraan haji yang lebih baik di tahun-tahun berikutnya.

Menteri Agama Suryadharma Ali menilai pelaksanaan ibadah haji tahun 2011, berjalan baik dan sukses. "Pelaksanaan haji tahun 2011 sangat sukses dan mengalami kemajuan-kemajuan," katanya di Gedung DPR RI, Jakarta, Kamis (1/12). Beliau menyatakan, meskipun terbilang sukses, bukan berarti pelaksanaan haji tidak ada masalah sama sekali. "Tapi bukan berarti tidak ada masalah, bukan berarti tidak ada kekurangan. Kekurangan dan masalah pasti ada dalam semua kegiatan," katanya. Ia tak memperlakukan adanya kritik dari berbagai pihak terkait pelaksanaan haji tersebut, asal kritikan itu bersifat membangun dan

lebih dewasa."SilakandikritikdanitusebagaimasukanbagiKementerian Agama. Tapitanggapilahmasalahdankekuranganitudengandewasa.

Pemerintah

terusmengevaluasiuntukperbaikandipelayananhaji. Pemerintah

Untukmemenuhiharapanitu, sudahpastiharusadakesungguhanniat. Pemerintah harusbekerjalebihawal, lebihcermatdanlebihkeras. Misalnya, mencari rumah (pemukiman, red) dan catering untukkonsumsi jemaah. Itudilakukanjauhsebelumnegara lainmelakukan.

Jadipemerintah

memilikibanyakpilihanataualternatifuntukmemaksimalkanlayananterbaikbagijemaah haji.

Bertitiktolakdariuraian di atas, dianggap penting dan perludanyapenelitianberkaitandengankualitas pelayanan pemerintah terhadapkepuasanjamaah haji Indonesia.

B. Masalah Penelitian

Berdasarkanlatarbelakangmasalah, makapermasalahanpenelitianadalahsebagai berikut:

1. Apakah Pemerintah dalam melayani para jemaah haji tahun 2011/1432 H sudah sesuai yang diharapkan?
2. Apakah jemaah haji tahun 2011/1432 H Kota Pangkalpinang dalam menunaikan kewajibannya sudah mendapatkan kepuasan dari dimensi kehandalan/*reliability*?

3. Apakah jamaah haji tahun 2011/1432 H Kota Pangkalpinang dalam menunaikan kewajibannya sudah mendapatkan kepuasan dari dimensi daya tanggap/*responsiveness*?
4. Apakah jamaah haji tahun 2011/1432 H Kota Pangkalpinang dalam menunaikan kewajibannya sudah mendapatkan kepuasan dari dimensi jaminan/*assurance*?
5. Apakah jamaah haji tahun 2011/1432 H Kota Pangkalpinang dalam menunaikan kewajibannya sudah mendapatkan kepuasan dari dimensi empati/*empathy*?
6. Apakah jamaah haji tahun 2011/1432 H Kota Pangkalpinang dalam menunaikan kewajibannya sudah mendapatkan kepuasan dari dimensi bukti fisik/*tangibles*?

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah utama dalam penelitian ini yaitu apa dan bagaimanakah kepuasan jamaah haji tahun 2011/1432 H Kota Pangkalpinang terhadap pelayanan pemerintah?

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam rangka menganalisis kualitas pelayanan pemerintah terhadap kepuasan jamaah haji Indonesia tahun 2011/1432 H dibatasi pada jamaah haji Kota Pangkalpinang, tahun 2011/1432 H yang kembali ke tanah air dengan selamat.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan jamaah haji tahun 2011/1432 H Kota Pangkalpinang terhadap pelayanan pemerintah.

Secara lebih lanjut, *tujuan yang diharapkan* dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya tingkat kepuasan yang diterima jamaah haji terhadap mutu dan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara haji.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya tingkat kepentingan (harapan yang diinginkan) jamaah haji terhadap mutu dan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara haji.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya kesenjangan antara kepentingan dan kepuasan jamaah haji terhadap mutu dan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara haji.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Dengan mengetahui dan memahami Tingkat Kepentingan (*expectation*) dan Kepuasan (*perceived*) jamaah haji terhadap Kualitas Pelayanan penyelenggaraan haji khususnya saat berlangsungnya operasional haji di Arab Saudi, maka penyelenggara haji dapat menentukan strateginya lebih tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Haji melalui sistem umpan balik langsung dari para jamaah haji merupakan salah satu program utama yang dapat

digunakan sebagai landasan untuk selalu melakukan peningkatan mutu dalam upaya mencapai kepuasan total. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Secara umum, hasil pengukuran kepuasan jamaah haji ini dapat digunakan oleh pihak penyelenggara haji (Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dan PPIH) sebagai :

- a. Alat kebijakan pengambilan keputusan dan merumuskan perencanaan kedepan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan haji menjadi lebih baik.
- b. Alat untuk menyusun perencanaan dan strategi yang lebih baik dan terfokus dalam pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji.
- c. Alat untuk lebih memahami variabel-variabel yang menyebabkan kepuasan jamaah haji sehingga manajemen dan petugas dapat mengantisipasi langkah-langkah yang perlu diambil, karena perubahan situasi dan kondisi lingkungan harus dapat segera diantisipasi secara proaktif dan cepat.
- d. Alat untuk memonitor dan mengendalikan semua fungsi dan aktivitas penyelenggaraan haji melalui pemfokusan pada hal-hal yang strategis dan penting sesuai kebutuhan dan keinginan dari jamaah haji.

- e. Alat untuk mengetahui dan mencapai tahapan kinerja terbaik dalam penyelenggaraan haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan ajaran Islam.
- f. Alat untuk melakukan evaluasi hasil kerja akhir penyelenggaraan haji.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

A. 1. Jasa

Kotler, 1992, menyebutkan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun terhadap jasanya. Pada bagian lain Kotler membagi jasa dalam beberapa dimensi yaitu: *intangible* (tidak dapat disentuh atau diraba, hanya dapat dirasakan), *perishable* (sekali digunakan), *immediate* (tidak dapat disimpan), *customer involvement* (konsumen terlihat dalam pelaksanaannya), *inseparable* (umumnya tempat dan waktu jasa diproduksi dan dikonsumsi bersamaan). Selanjutnya Kotler (2000: 438) menyebutkan bahwa

“ A service firm may win delivering higher quality service than competitor and exceeding customer expectations.

A. 2. Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1995: 44) menyatakan bahwa

“ The quality that a consumer perceives in a service is a function of the magnitude and direction of the gap between expected and perceived service”.

Pernyataan ini menuntut penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Dalam hal ini, pemerintah harus melaksanakan konsep-konsep pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1990 : 26) dan Lovelock (2002) terjemahan Agus Widyanoro (2005 : 98-99), ditegaskan bahwa didalam menilai kualitas jasa terdapat lima dimensi yang menentukan yaitu : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*. Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan yang telah dijelaskan Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1990 : 26) dan Lovelock (2002) terjemahan Agus Widyanoro (2005 : 98-99). Berikut ini penjelasan dari masing-masing dimensi.

- a. *Tangible*, adalah tampilan yang merupakan penampakan fisik dari fasilitas, peralatan, dan personil
- b. *Reliable*, adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- c. *Responsiveness*, adalah berhasrat membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- d. *Assurance* adalah pelayanan yang meyakinkan berupa penguasaannya terhadap ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bidangnya serta ramah.
- e. *Empathy* yang berarti peduli, mampu mendengarkan dan berkomunikasi dengan baik, serta memahami kondisi pengguna jasa.

Berkaitan dengan kualitas, Kotler (2000: 29) mengatakan bahwa
“*Quality is the totality of the features and characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”.

Sementara Krajewski (1996: 12) menyebutkan bahwa “*Part of the success of the foreign competitor has been their ability to provide products and services of high quality at reasonable prices*”. Selanjutnya dia menyatakan “*Another trend in operations management has been an increasing on competing on the basis of quality, time and technological advantage*”.

Ellys L. Pambayun (1998), menyebutkan bahwa salah satu strategi dan pendekatan dalam meraih kesuksesan yang profesional dan proposional adalah dengan melakukan adilayanan yaitu pelayanan paripurna yang merupakan syarat mutlak bagi organisasi yang mempunyai tugas pokok melayani masyarakat. *Excellence service* selalu menumbuhkan sikap profesionalisme dalam kerja bagi siapapun dan dimanapun yang mengaplikasikannya. *Excellence service* adalah perpaduan antara seni dan pengetahuan. Konteks seni mengandung arti bahwa kemampuan seseorang dalam melakukan pelayanan pada orang lain didasarkan pada instink, talenta dan pengalaman. Mereka secara sadar dan tidak sadar menciptakan dan mengembangkan cara-cara pelayanan sendiri yang dianggap baik dan menyenangkan mereka dan orang lain. Konteks pengetahuan mengacu pada ide, konsep dan prinsip pelayanan. Suatu pemikiran yang dilakukan dengan kesadaran untuk dapat diformulasikan dengan kata-kata jelas, logis dan sistematis sehingga dapat diterima dengan mudah oleh orang lain. Pelayanan yang didasarkan pada pengetahuan sangat penting, mengingat pengalaman

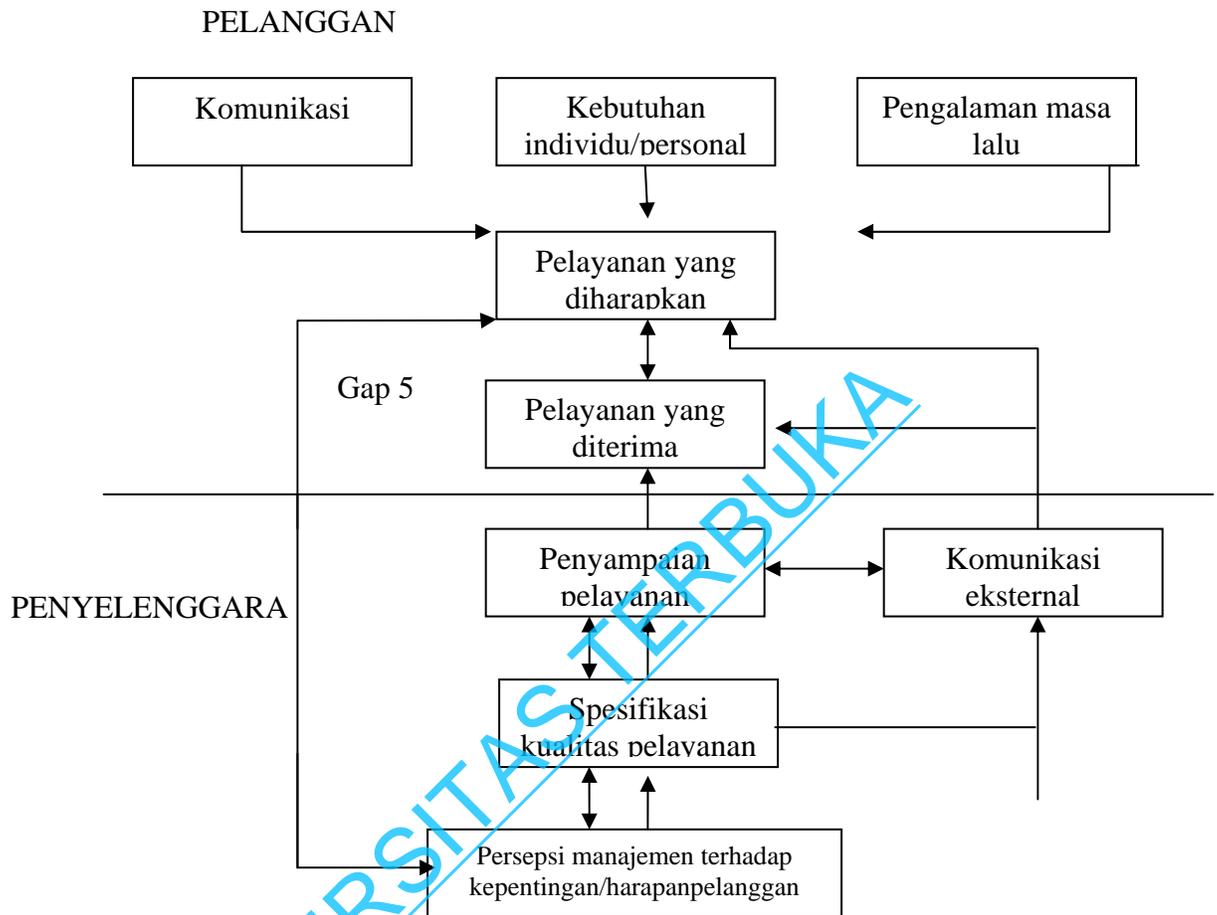
yang dimiliki seseorang belum tentu dapat membantu efektivitas pelayanan profesional, karena pengalaman seseorang belum tentu benar dan dapat diterapkan pada semua orang.

Dari beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpusat kepada pelanggan, pelanggan mempunyai kebutuhan dan harapan tertentu atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsh dan Davis : 1994). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof : Lovelock, 1998). Pada dasarnya, definisi kualitas jasa berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Zeithalm, Berry : 1985). Implikasi baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan. Menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1990 : 26) dan Lovelock (2002) terjemahan Agus Widyantoro (2005 : 98-99), ditegaskan bahwa didalam menilai kualitas jasa terdapat lima dimensi yang menentukan yaitu : kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*). Pemberian pelayanan secara excellent atau superior selalu difokuskan pada harapan konsumen.

Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expeted service* dan *perceived service*, apabila jasa yang diterima sesuai dengan harapannya maka kualitas pelayanannya akan memuaskan. Apabila kualitas pelayanan yang diterimanya melebihi harapannya dianggap sebagai *excellence service (quality surprise)*. Lovelock (2002) terjemahan Agus Widyantoro (2005 : 103-104) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan biasanya dapat diukur dengan 5 skala (*likert semantic rating*) dimana: Skor 1 adalah sangat tidak puas, skor 2 adalah tidak puas, skor 3 adalah cukup puas, skor 4 adalah puas, dan skor 5 adalah sangat puas.

Menurut Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990) konsep model kualitas pelayanan dapat digambarkan seperti pada gambar di bawah ini:



Sumber: Parasuraman, A. et. Al. (dalam Tjiptono: 2000) Manajemen Jasa, Andi Yogyakarta.

Gambar 2.1: Konsep model kualitas pelayanan

Berdasarkan gambar 2.1 di atas, Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990:51-132) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak bisa dicapai karena adanya lima kesenjangan/gap, yaitu:

1) Gap 1 (gap persepsi manajemen)

Kesenjangan ini terjadi bila terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen, misalnya harapan

konsumen mendapatkan pelayanan terbaik tidak menjadi soal meskipun harganya sangat mahal. Namun sebaliknya manajemen mempunyai persepsi bahwa konsumen mengharapkan harga yang murah meskipun kualitas pelayanannya agak rendah.

2) Gap 2 (gap persepsi kualitas)

Gap persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.

3) Gap 3 (gap penyelenggaraan pelayanan)

Gap ini lahir jika pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan. Misalnya spesifikasi yang telah dirumuskan menyatakan bahwa keberangkatan kereta api maksimal tiga menit, akan tetapi kenyataan yang terjadi adalah setengah jam.

4) Gap 4 (gap komunikasi pasar)

Gap ini terjadi akibat adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen.

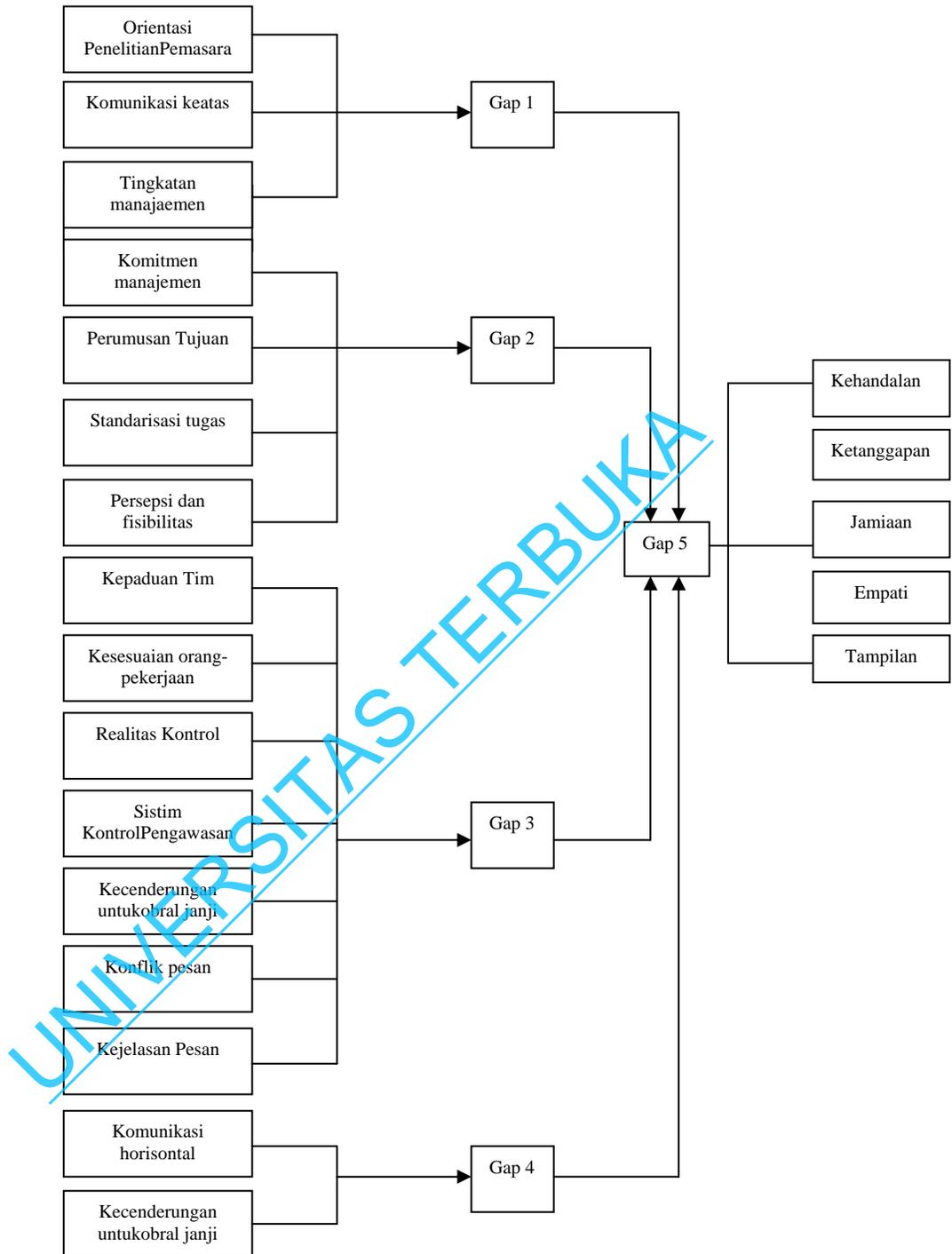
Misalnya jadwal perjalanan kereta api dijanjikan selalu tepat waktu, namun akhirnya terlambat.

5) Gap 5 (gap kualitas pelayanan)

Gap ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan konsumen tidak sama dengan pelayanan yang diterima konsumen.

Selanjutnya Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990) mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya gap. Misalnya gap 1 (gap persepsi manajemen) terjadi karena faktor kurangnya sosialisasi penyelenggaraan ibadah haji kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah, ketidakefektifan komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan serta terlalu banyak tingkatan manajemen. Sedangkan pada gap 2 (gap persepsi kualitas) terjadi karena lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas, tidak tepatnya standarisasi tugas dan kurang tepatnya perumusan tujuan. Sedangkan gap 3 dan gap 4 seperti terlihat dalam gambar 2.2. Akumulasi keempat macam gap inilah yang menyebabkan terjadinya gap ke lima.

UNIVERSITAS TERBUKA



Sumber: Zithhalm, Parasuraman dan Berry (1990: 131)
 Gambar 2.2. Faktor-faktor terjadinya gap

Manfaat Kualitas Layanan

Kotler (2003) menyebutkan bahwa untuk memenangkan persaingan global, maka penyedia jasa harus mengerjakan tiga tugas utama yaitu:

- 1) Meningkatkan diferensiasi persaingan.
- 2) Meningkatkan kualitas layanan.
- 3) Meningkatkan produktifitas.

Ketiga tugas tersebut difokuskan pada kualitas layanan. Beberapa manfaat dari kualitas jasa antara lain:

- a. Kualitas layanan memberikan keuntungan potensi terutama dalam meraih penjualan profit yang besar (Kotler, 2003), caranya yaitu dengan memberikan kualitas layanan yang unggul, maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang.
- b. Kualitas layanan membantu penyedia jasa dalam membuat pelanggan tetap bertahan. Dengan adanya kualitas layanan yang baik, maka akan tercipta kesetiaan pelanggan terhadap produk yang sudah ada, bahkan untuk produk-produk baru yang diluncurkan penyedia jasa tersebut (Alviani, 2000). Dengan kualitas yang memuaskan akan mencerminkan citra perusahaan. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Gronroos, dalam sumber di atas yang menyatakan bahwa kualitas yang dirasakan pelanggan akan menciptakan citra perusahaan, sebab kualitas yang bergerak dalam bidang jasa yang dapat meningkatkan pangsa pasar.

A. 3. Konsep Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Widodo, 2001:269) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu pengertian pelayanan publik menurut Komisi Hukum Nasional (2004) adalah suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu pelayanan (publik). Hakekat pelayanan publik ini adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pelaksanaan pelayanan publik harus memenuhi beberapa asas, yaitu:

- a. transparansi, pelayanan publik bersifat terbuka, mudah diakses semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. akuntabilitas, pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
- c. kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d. partisipatif, pelayanan publik ini mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. kesamaan hak, publik tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

A. 4. Kepuasan Pelanggan

a. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2004: 42). Dengan demikian kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dibagi dengan harapan. Dengan kata lain, seseorang akan merasa puas bila kesan yang didapatkan melebihi harapan, dan sebaliknya seseorang akan merasa kecewa bila apa yang dia dapatkan jauh di bawah harapannya.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode survei kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*) merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. *Metode survei kepuasan pelanggan* dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai ciri sebagai berikut:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Disamping itu responden juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pertanyaan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*).

Rumusan dari kepuasan pelanggan menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (1997:36), dapat diperoleh sebagai berikut:

Kepuasan pelanggan = $f(\text{expectations, perceived performance})$ atau

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{Pelayanan yang diterima}}{\text{Pelayanan yang diharapkan}}$$

Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa ada dua hal utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Kategori tingkat realisasi kepuasan pelanggan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1. Kategori tingkat realisasi (kepuasan pelanggan)

Interval tingkat kepuasan	Kategori
>1,00	Sangat puas
0,75 – 1,00	Puas
0,5 – 0,7499	Cukup puas
0,25 – 0,499	Tidak puas
<0,25	Sangat tidak puas

Sumber: Buddy Ibrahim, "Total Quality Management: Panduan menghadapi Persaingan Global" (Jakarta: Djambatan, 1997) hal 1-2

B. Definisi dan Konsep

B. 1. Definisi Konseptual

Menurut Churchill dan Suprenant (1982) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:198), secara konseptual kepuasan pelanggan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:197), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja

actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Sedangkan menurut Halstead, Hartman, dan Schmidt (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:196), kepuasan pelanggan merupakan respon afektif yang sifatnya transaksi khusus dan dihasilkan dari perbandingan yang dilakukan konsumen antara kinerja produk dengan beberapa standar pra-pembelian.

Dari beberapa pengertian tersebut, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon afektif konsumen yang didapat melalui proses perbandingan antara nilai persepsi atau kinerja dengan nilai harapan atau tingkat kepentingan dari suatu produk atau jasa.

B. 2. Definisi Operasional

Dari definisi konseptual tersebut di atas, penulis membuat definisi operasional untuk setiap dimensi penelitian sebagai berikut:

No	Dimensi	Definisi Operasional
(1)	(2)	(3)
1	Kepuasan pelanggan	a. Pernyataan sikap rasa puas yang diungkapkan oleh pelanggan b. Keinginan untuk kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan c. Kesiediaan mengajak orang lain untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan
2	Kehandalan	Segala jenis pelayanan jasa haji dilakukan secara

No	Dimensi	Definisi Operasional
(1)	(2)	(3)
		cepat, tepat sasaran dan sesuai jadwal
3	Ketanggapan	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas haji mau mendengarkan keluhan jamaah b. Kecepatan petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebutuhan jamaah c. Pemberian informasi yang jelas oleh petugas haji
4	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan para jamaah haji b. Para petugas haji terampil dalam melaksanakan tugasnya c. Pelayanan petugas sopan dan ramah d. Keamanan dan kepercayaan terhadap jaminan pelayanan
5	Empati	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memberikan perhatian khusus kepada jamaah yang memerlukannya b. Petugas memberikan pelayanan dengan sabar
6	Bukti fisik	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas asrama haji Palembang yang memadai b. Fasilitas Pemandokan di Makkah, Madinah, Arafah dan Mina memadai c. Catering yang sesuai dengan kaidah kesehatan d. Fasilitas transportasi yang memadai

No	Dimensi	Definisi Operasional
(1)	(2)	(3)
		e. Fasilitas kesehatan yang memadai
7	Responden/Jamaah haji	Jamaah haji yang ingin melaksanakan ibadahnya agar aman dan nyaman, dan memperoleh haji yang mabrur

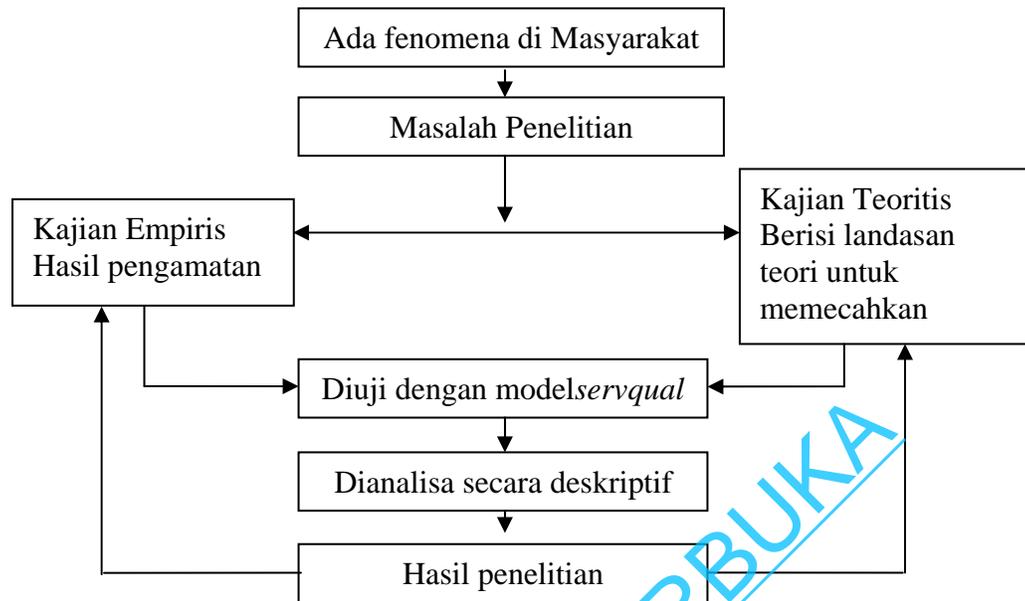
C. Kerangka Berpikir

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (1990, *dalam* Subarsono, 2005:145) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan (jamaah haji). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Pengukuran kinerja organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kinerja dapat diobservasi melalui dimensi pelayanan. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26) menggunakan 5 dimensi kualitas untuk mengukur kinerja pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para petugas haji untuk membantu para jamaah haji dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas haji, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan atas kebutuhan individual para jamaah haji.

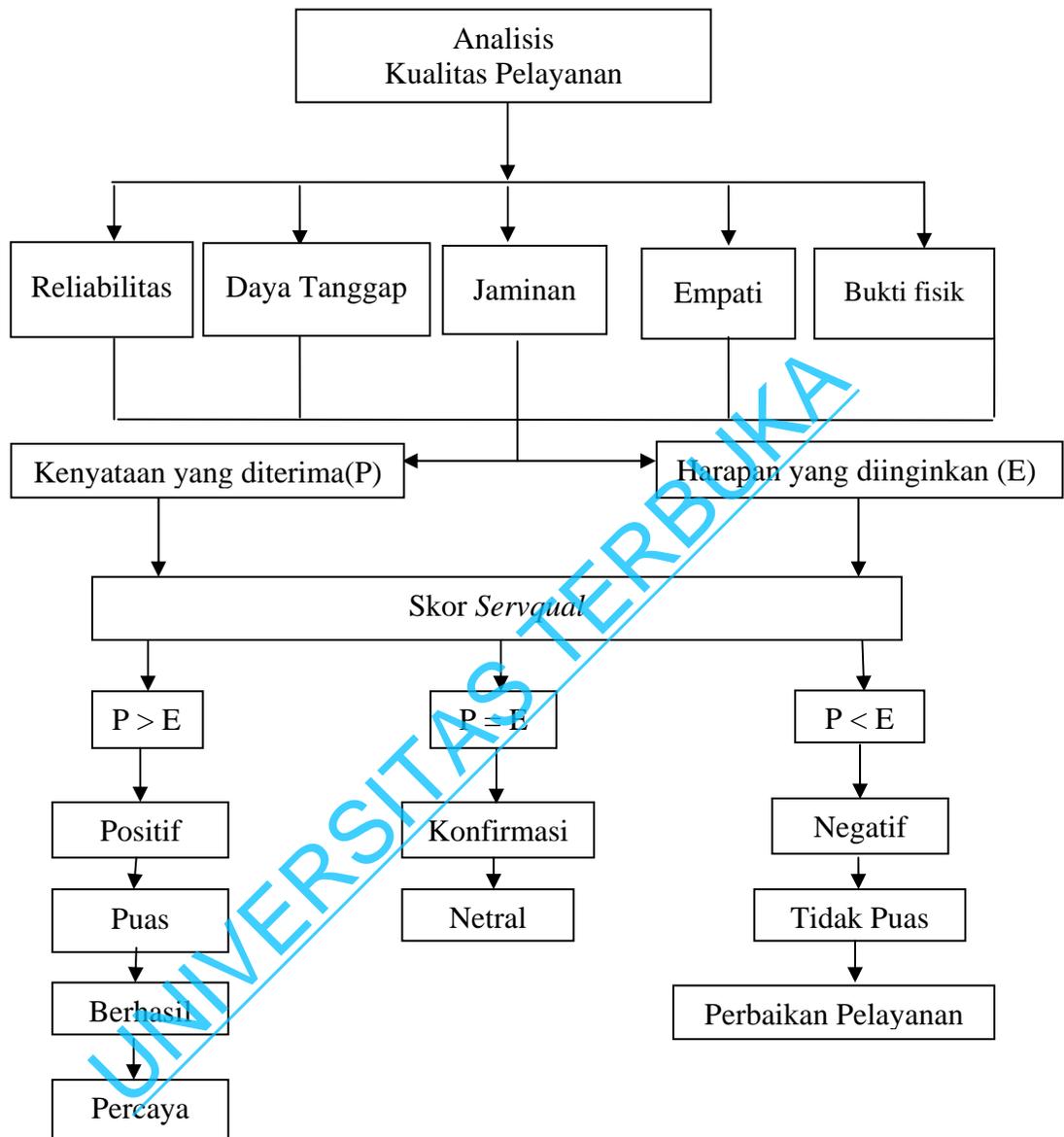
Berdasarkan kajian teoritis seperti yang telah diuraikan, maka berikut ini dikemukakan kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3 Kerangka Berpikir

Sumber: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26)

Dari kerangka pemikiran tersebut, maka hubungan dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 2.4 Kerangka Konseptual Penelitian
 Sumber: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26)

D. Penelitian Terdahulu

D. 1. Penelitian oleh Desy Lucyawati (2011). Dinas Perhubungan Provinsi Bangka Belitung merupakan birokrasi publik yang menyelenggaraan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan amanat undang-

undang dengan produknya berupa jasa yang salah satunya adalah dalam bentuk izin trayek. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan pembuatan izin trayek pada Dinas Perhubungan Provinsi Bangka Belitung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kinerja pelayanan pembuatan perizinan pada Dinas Perhubungan Provinsi Bangka Belitung sehingga diperoleh standar pelayanan yang diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan otobus yang membuat izin trayek pada tahun 2010 yang berjumlah 9 perusahaan otobus. Sampel penelitian ini berjumlah 9 sampel dengan metode pengambilan menggunakan tehnik sampel jenuh,

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gap dengan urutan dari yang terbesar ke yang terkecil adalah dimensi *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance*, *tangible* dan hasil gap antara persepsi dan harapan konsumen keseluruhan dimensi bernilai negatif, sehingga harapan konsumen tidak sesuai dengan yang dirasakan konsumen. Dimensi *responsiveness* dan *reliability* mempunyai nilai gap terbesar dibandingkan dengan dimensi lainnya. Dimensi *reliability* dan *responsiveness* mempunyai nilai kualitas pelayanan terkecil dibandingkan dengan dimensi lainnya. Dimensi *reliability* dengan indikator biaya pelayanan dan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan indikator waktu pelayanan merupakan dimensi yang menjadi perhatian responden. Berdasarkan hasil penelitian tersebut perlu adanya evaluasi dan survey khususnya masalah tarif izin trayek untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, membuat standar pelayanan, perlunya

mempublikasikan standar pelayanan, perlunya pendidikan dan pelatihan teknis bagi petugas dan perlunya peran dan komitmen pimpinan dan sumber daya organisasi untuk memperbaiki serta meningkatkan kinerja pelayanan.

D. 2. Penelitian oleh Yusup (2010), Analisa Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Depati Hamzah (RSUDH) Pangkalpinang. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, terhadap pelayanan gizi pasien rawat inap di RSUDH dan menganalisis loyalitas pasien rawat inap di RSUDH. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah: responden merasa puas terhadap dimensi *tangibles* pelayanan gizi rawat inap di RSUDH. Dimensi ini terkait dengan peralatan makan yang digunakan, serta penampilan petugas pembagi makanan yang rapi dan bersih. Responden merasa biasa saja berdasarkan dimensi *reliability* pelayanan gizi rawat inap di RSUDH. Terutama terkait dengan kurangnya informasi tentang manfaat makanan/diit dan belum optimalnya pelayanan konsultasi gizi yang sesuai penyakit pasien. Responden merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* pelayanan gizi rawat inap di RSUDH. Dalam hal ini prosedur pemberian makanan yang cepat dan sederhana dan ketanggapan petugas pada saat pasien membutuhkan makanan. Responden merasa biasa saja terhadap dimensi *assurance* pelayanan gizi rawat inap di RSUDH, yaitu terkait petugas gizi yang membagikan makanan mampu menjawab pertanyaan pasien tentang diit yang diberikan dan jaminan keamanan dalam mengkonsumsi

makanan yang diberikan. Responden merasa puas terhadap dimensi *empathy* pelayanan gizi rawat inap di RSUDH. Terutama penilaian mereka kepada petugas pembagi makanan yang sopan, ramah, tidak cemberut, serta sikap petugas yang sabar dan simpatik. Loyalitas pasien rawat inap di RSUDH berdasarkan loyalitas *switcher*, *habitual buyer*, *satisfied buyer*, dan *likes the brand* masih belum terlalu tinggi. Oleh karena itu perlu lebih ditingkatkan lagi dalam rangka menghadapi perubahan status RSUDH Pangkalpinang menjadi BLU pada tahun 2011.

D. 3. Penelitian oleh Sodikin, (2008). Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang baik dan buruk dari peubah-peubah pelayanan ibadah haji. Selain itu, dari penelitian ini juga diharapkan dapat diketahui tingkat kepentingan pelayanan KBIH dan Departemen Agama terhadap kenyataan yang dirasakan para calon haji khususnya peserta bimbingan manasik haji KBM Al-Haadii. Sehingga menjadi bahan rujukan untuk menentukan kebijakan perbaikan. Penelitian ini diawali dengan melakukan wawancara langsung terhadap peserta bimbingan ibadah haji periode tahun 2007. Analisis statistika yang dipakai untuk penelitian ini yaitu Analisis Faktor dan Analisis Kepuasan- Kepentingan (Important Perfonnaizce Analysis).

D. 4. KBIH) Dan Non KBIH Kota Rembang Tahun 2008, oleh Bambang Sutrisno .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan Manasik Haji KBIH (X1Y1); 2) Untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan Manasik Haji non KBIH (X2Y2); 3) Untuk mengetahui perbedaan tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan manasik haji KBIH dan non KBIH. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan teknik komparasi.

Subyek penelitian sebanyak 64 responden, yang terdiri dari 32 responden jamaah haji yang bergabung dengan KBIH dan 32 jamaah haji yang Non KBIH (Departemen Agama). Menggunakan teknik random sampling, pengumpulan data menggunakan instrumen kuisioner angket dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul di analisis dengan menggunakan analisis statistik. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan t-test. Hasilnya menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan tentang tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan manasik haji KBIH dan Non KBIH. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-test untuk kategori pemahaman = 2,73, sedangkan nilai t-test untuk kategori kepuasan = 2,79. Hasil tersebut dikonsultasikan pada t-tabel taraf signifikansi 10% = (1,67) dan taraf signifikansi 5% (2,00). Berdasarkan hasil penelitian ini akan menjadi bahan informasi dan masukan bagi para jamaah haji dalam melaksanakan pelatihan manasik haji baik yang bergabung dengan KBIH ataupun Non KBIH untuk lebih belajar mandiri mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penunaian ibadah haji dan untuk KBIH maupun Non KBIH (Departemen Agama) diharapkan bisa lebih memperbaiki manajemen penyelenggaraan pelatihan

manasik kepada jamaah haji agar para jamaah lebih bisa dengan mudah memahami dan lebih puas atas pelatihan yang diberikan dan dapat menjalankan ibadah haji secara mandiri sesuai dengan tuntunan syariah dan mencapai haji mabrur.

D.5. Penelitian tentang pengukuran kualitas pelayanan jamaah haji telah dilakukan oleh Arsyirawati, Nursi (1999). Penelitian ini dilatar belakangi oleh tuntutan masyarakat agar pelayanan haji ditingkatkan kualitasnya, dipihak lain pemikiran tentang manajemen pelayanan ilmu secara akademis telah mengalami perkembangan yang sedemikian pesat, sedangkan penerapannya pada manajemen pelayanan haji Indonesia belum dirasakan secara optimal. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi kondisi obyektif pada pelayanan haji Indonesia dengan menggunakan metode SWOT yang kemudian berdasarkan data SWOT tersebut mencoba mencari solusi strategi yang efektif untuk mengoptimalisasi manajemen Kualitas Pelayanan Haji Indonesia. Sifat penelitian ini adalah deskriptif analisis dan komperatif Variabel penelitian yang digunakan yaitu . (a) Variabel struktur organisasi dengan indikator tingkat formalisasi, tingkat kompleksitas dan tingkat sentralisasi. (b) Variabel sumber daya manusia dengan indikatornya adalah kualitas SDM yang diukur dengan pendekatan *service quality* menurut Valerie dan Parasuraman dan kuantitas SDM yang diukur berdasarkan ratio perbandingan pegawai menurut standar DEP DAGRI. (c) Variabel budaya organisasi dengan indikator tingkat jarak kekuasaan, tingkat penghindaran terhadap ketidakpastian, tingkat individualisme vs kolektifisme

dan tingkat feminitas vs maskulinitas, (d) Variabel perilaku pelanggan dengan indikator lima dimensi service quality pada pelayanan administratif, tarif, akomodasi dan informasi. Sifat data untuk penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif yang bersumber dari organisasi Ditjen Bimas Islam dan Urusan Haji Departemen Agama RI dan masyarakat yang melaksanakan ibadah haji pada tahun 1994-1998. Sedangkan cara memperoleh data tersebut dibedakan ke dalam data primer dan data sekunder. Pengukuran pada data primer dilakukan dengan menggunakan perhitungan nilai skor rerata setiap responden maupun pada seluruh responden, sedangkan pengolahan datanya menggunakan sistem SPSS (secara komputerisasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan metode SWOT pelayanan haji Indonesia memiliki karakteristik sebagai berikut : Dari segi kekuatan adalah struktur organisasi dengan tingkat formalisasi sedang, dan kompleksitas rendah, kuantitas SDM yang cukup dan budaya organisasi yang cukup mendukung. Adapun segi kelemahannya adalah desain struktur kurang flat, sentralisasi tinggi, kualitas SDM pada tingkat pimpinan (manajer) yang lemah serta tingkat kepentingan organisasi yang cukup tinggi. Elemen peluang menunjukkan adanya kepuasan pelanggan pada pelayanan administratif, tarif, informasi dan akomodasi yang cukup positif. Dilain pihak ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan administratif berupa administrasi yang berbelit-belit dan sistem komputerisasi yang lambat serta ketidakmampuan pegawai dalam mengantisipasi perubahan jadwal adalah merupakan sisi tantangan yang harus diperhatikan. Berdasarkan analisa SWOT ini penulis menyarankan beberapa solusi yang bertumpu pada konsep mewirausahakan birokrasi.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian Pengukuran Kepuasan Jamaah Haji ini, digunakan beberapa metode dalam pengumpulan data yaitu :

Kuesioner, adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden (jamaah haji).

Wawancara, adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam.

Observasi, secara luas, observasi atau pengamatan berarti setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Akan tetapi observasi atau pengamatan disini diartikan lebih sempit, yaitu pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan, perasa, pendengaran, dll yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer akan dikumpulkan melalui survei dengan menggunakan kuesioner untuk para jamaah haji, wawancara dan observasi secara langsung. Sedangkan data sekunder meliputi semua data yang berhubungan dengan operasional haji termasuk di Arab Saudi serta evaluasi kegiatan operasional, dan lain sebagainya. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner dengan jamaah haji yang terpilih sebagai sampel. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dalam pengumpulan data, kuesioner dirancang dalam format yang menarik, pertanyaan

yang diajukan singkat dan jelas, lama waktu pengisian / wawancara sekitar 15 menit. Data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer termasuk juga yang diperoleh dari objek penelitian, data-data terkait operasional haji (statistik jamaah haji, statistik petugas, data operasional haji tahun terkait dan tahun sebelumnya serta studi kepustakaan yang relevan.

Untuk lebih mengefektifkan penelitian pengukuran kepuasan jamaah haji ini, maka perancangan dan pemakaian *kuesioner* merupakan hal penting dalam metode dan teknik mengumpulkan data, karena analisis data kualitatif dan kuantitatif akan diolah berdasarkan *kuesioner* tersebut. Sebuah *kuesioner* yang baik adalah sebuah *kuesioner* yang mengandung pertanyaan yang baik pula, dalam arti sedemikian sehingga tidak menimbulkan arti (konotasi) yang lain pada diri responden (jamaah haji). Pertanyaan-pertanyaan yang ada pada sebuah *kuesioner* harus jelas dan mudah dimengerti sehingga mengurangi tingkat kesalahan interpretasi responden dalam pengisian *kuesioner*.

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini akan mengupayakan untuk melakukan perancangan dan penyiapan *kuesioner* pengukuran kepuasan jamaah haji secara tepat dan baik.

B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah total/seluruh Jamaah haji Kota Pangkalpinang yang diberangkatkan ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji pada tahun 2011/1432 H sebanyak 273 orang. Mengingat terbatasnya waktu, dana dan tenaga maka tidak semua jamaah haji diteliti sebagai obyek penelitian. Untuk

mendapatkan sampel, digunakan teknik *random sampling* (sampel acak). Sampel acak adalah sampel yang diambil dari suatu populasi dan setiap populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Singarimbun, 1987:162). Selanjutnya Singarimbun mengatakan bahwa untuk mempergunakan metode *random sampling* perlu memenuhi beberapa syarat yaitu: harus tersedia daftar kerangka sampel, sifat populasi harus homogen, dan keadaan populasi tidak terlalu tersebar secara geografis.

Soeharto (1989: 50) mengemukakan untuk pengambilan sampel yang tingkat homogenitasnya tinggi, untuk populasi dibawah 100 dapat dipergunakan sebagai sampel sebesar 50% dan diatas seribu sebesar 15%. Dan untuk jaminan agar lebih representatif ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit demi sedikit lagi dari jumlah matematis tadi.

Beberapa jumlah sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian? Jawabannya tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Tingkat kesalahan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan maka akan semakin besar jumlah sampel yang diperlukan. Menurut Taro Yamane, dalam Kirom Bahrul (2009: 69) rumus untuk menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi yang diketahui

d = presisi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus tersebut, dengan jumlah populasi 273, tingkat presisi yang diharapkan 10 persen, maka jumlah sampelnya adalah 74.

Berdasarkan tabel yang dikembangkan oleh Krejcie-Morgan, dengan jumlah populasi 273 dan tingkat kesalahan yang dikehendaki 5%, maka jumlah sampel yang diperlukan adalah 162. Sedangkan jika tingkat kesalahan yang dikehendaki 10%, maka jumlah sampel yang diperlukan adalah 138. Karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana, juga karena respondennya tersebar (tidak mengumpul disuatu tempat, misalnya bank, rumah sakit, atau kantor) di seluruh Kota Pangkalpinang maka dalam penelitian ini akan diambil sampel dengan jumlah minimal 74 (jumlah sampel yang diambil adalah 100).

C. Instrumen Penelitian

C. 1. Instrumen

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner (daftar pertanyaan). Butir-butir pertanyaan kuesioner mengacu pada sepuluh aspek / dimensi kriteria umum / standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu :

- *Reliability* (kehandalan)
- *Responsiveness* (Ketanggapan)
- *Competence* (Kemampuan)
- *Access* (kemudahan diperoleh)

- *Courtesy* (keramahan)
- *Communication* (komunikasi)
- *Credibility* (dapat dipercaya)
- *Security* (keamanan)
- *Understanding / Knowing the customer* (memahami pelanggan)
- *Tangibles* (bukti nyata yang kasat mata)

Kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan dalam *metode servqual*, menjadi beberapa dimensi sebagai berikut :

- *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan para petugas haji untuk menolong / membantu para jamaah haji, dan kesiapan / ketanggapan mereka untuk selalu melayani jamaah haji secara baik
- *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan petugas untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- *Emphaty* (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada jamaah haji, memahami kebutuhan jamaah haji, serta komunikasi dan kemudahan untuk dihubungi.
- *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan/kompetensi, keramahan / kesopanan petugas, keamanan pengobatan/tindakan serta sifat pelayanan lainnya yang dapat dipercaya/diyakini sehingga jamaah haji terbebas dari berbagai resiko.
- *Tangible* (bukti langsung) yang meliputi fasilitas / kondisi fisik pelayanan, perlengkapan petugas dan sarana komunikasi.

C. 2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala Likert*. Skala likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial spesifik), seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Kuesioner dengan *skala Likert* adalah instrumen yang umumnya digunakan untuk meminta responden agar memberikan respon terhadap beberapa statement dengan menunjukkan apakah dia sangat setuju, setuju, tidak menentukan, tidak setuju, sangat tidak setuju terhadap tiap-tiap pernyataan (Sumanto, 1995: 66).

Pengukuran variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan terhadap jamaah haji di Kota Pangkalpinang tahun 2011. Selanjutnya kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam 28 pertanyaan untuk variabel persepsi yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari 1 (tidak puas/tidak penting), 2 (kurang puas/kurang penting), 3 (cukup puas/cukup penting), 4 (puas/penting), dan 5 (sangat puas/sangat penting), untuk kemudian diajukan kepada responden.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap jamaah haji di Kota Pangkalpinang antara lain:

1. Kehandalan (*reliability*)

Kecepatan pelayanan, keakuratan data yang diinformasikan, kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan pengguna, bebasnya data yang diinformasikan dari kesalahan, dan kehandalan pelayanan jasa.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menunjukkan kemauan baik dengan cara memberitahu waktu pelayanan, kesiapsediaan dan ketuntasan menjawab semua pertanyaan jamaah haji, kesediaan menyediakan waktu khusus untuk pelayanan, kesediaan memberikan pelayanan dengan segera, kemauan membantu jamaah haji, dan simpatik terhadap para jamaah haji.

3. Jaminan (*assurance*)

Memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan, kemampuan membantu jamaah haji dalam menuntaskan masalah yang terkait dengan pelayanan jasa haji, kesantunan kepada para jamaah haji, kesediaan mendahulukan kepentingan para jamaah haji, kemampuannya dipercaya oleh para jamaah haji, dan jaminan keamanan.

4. Empati (*empathy*)

Kebutuhan para jamaah haji, tersedianya waktu pelayanan secara memadai, bantuan dalam penyelesaian kesulitan/masalah, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, kemudahan untuk dihubungi, kesesuaian waktu pelayanan dan kepentingan dengan para jamaah haji.

5. Bukti Fisik (*tangible*)

Tempat pendaftaran, tempat penginapan di asrama haji Palembang, tempat penginapan di Mekkah dan Madinah, tempat bermalam di Mina, Muzdalifah, fasilitas pendukung (seperti *Crisis Centre*), fasilitas transportasi dan fasilitas kesehatan.

D. Metode Analisis Data

Menurut Arikunto (1997), instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel, pembuatan instrumen harus dilandasi dengan kajian pustaka. Karena itu kuesioner sebagai instrumen pengumpul data dalam penelitian ini perlu diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan dua cara, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensia. Analisis deskriptif dilakukan untuk melihat gambaran umum jamaah haji Indonesia asal Kota Pangkalpinang.

1. Uji Validitas

Uji Validitas akan dilakukan dengan metode Pearson atau metode Product Moment, yaitu dengan mengkorelasikan skor butir pada kuesioner dengan skor totalnya. Jika nilai koefisien korelasinya (ρ) lebih dari 0,3 maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Uji validitas ini menggunakan bantuan program SPSS ver.18. Adapapun rumus Pearson product moment untuk sampel yaitu:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- n = Banyaknya sampel
- x = Skor masing-masing item
- y = Skor total variabel

2. Uji Reliabilitas

Metode yang digunakan pada uji reliabilitas adalah metode *Cronbach'a Alpha*. Penghitungan *Cronbach'a Alpha* dilakukan dengan menghitung rerata interkorelasi diantara butir-butir pernyataan dalam kuesioner.

Rumus *Cronbach'a Alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor item

SX^2 = Varians skor-skor tes (seluruh item K)

Jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika $\alpha > 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakannya sebagai berikut .

Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna

Jika α antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi

Jika α antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat

Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah

Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel : Segera identifikasi dengan prosedur analisis per item. Item Analysis adalah kelanjutan dari tes Aplha sebelumnya guna melihat item-item tertentu

yang tidak reliabel. Lewat ItemAnalysis ini maka satu atau beberapa item yang tidak reliabel dapat dibuang sehingga Alpha dapat lebih tinggi lagi nilainya. Reliabilitas item diuji dengan melihat Koefisien Alpha dengan melakukan Reliability Analysis dengan SPSS ver. 18.0 for Windows. Akan dilihat nilai Alpha-Cronbach untuk reliabilitas keseluruhan item dalam satu variabel. Agar lebih teliti, dengan menggunakan SPSS, juga akan dilihat kolom Corrected Item Total Correlation. Nilai tiap-tiap item sebaiknya ≥ 0.40 sehingga membuktikan bahwa item tersebut dapat dikatakan punya reliabilitas Konsistensi Internal. Item-item yang punya koefisien korelasi < 0.40 akan dibuang kemudian Uji Reliabilitas item diulang dengan tidak menyertakan item yang tidak reliabel tersebut. Demikian terus dilakukan hingga Koefisien Reliabilitas masing-masing item adalah ≥ 0.40 .

3. Uji Beda Harapan dan Persepsi Kinerja

Uji ini dilakukan guna menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara Harapan dengan Persepsi kinerja dalam variabel yang dianalisis. Uji dilakukan dengan membedakan nilai Mean antara Harapan dengan Persepsi kinerja dan perbedaan tersebut berlangsung dalam kelompok sampel yang sama (pelanggan sama, mengisi kuesioner sama). Nilai Mean tiap variabel diinput ke dalam SPSS, berlaku untuk variabel Harapan dan variabel Persepsi kinerja. Guna menguji ada tidaknya gap, digunakan

Wilcoxon Signed-Rank Test. Uji ini diterapkan pada data-data yang sifatnya non parametrik seperti data tidak berdistribusi normal dan diukur dengan skala yang lebih rendah dari interval. Wilcoxon Signed-Rank Test diterapkan jika terdapat 2 perangkat skor yang ingin diperbandingkan. Skor-skor tersebut berasal dari partisipan yang sama. Skor yang berbeda adalah skor Harapan dan skor Persepsikinerja. Partisipan yang sama adalah pelanggan yang sama. Uji Pembuktian uji diterjemahkan ke dalam Hipotesis deskriptif berikut :

H0 : Tidak ada kesenjangan antara Harapan dengan Persepsi kinerja pelanggan.

H1 : Ada kesenjangan antara Harapan dengan Persepsi kinerja pelanggan.

Atau, dalam bentuk Hipotesis Statistik berikut :

H0 : $d = 0$, artinya tidak ada gap antara Persepsikinerja dengan Harapan.

H1 : $d \neq 0$, artinya ada gap antara Persepsi kinerja dengan Harapan pelanggan.

Di mana Hipotesis Statistik berlaku tatkala kondisi berikut terpenuhi: Jika z hitung $<$ z tabel pada tingkat signifikansi 0,05 maka H0

diterima dan H1 ditolak. Jika z hitung $>$ z tabel pada tingkat signifikansi 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima.

4. Analisis Statistik Deskriptif

Data yang dikumpulkan diolah dengan bantuan perangkat lunak komputer. Untuk mengetahui profil responden penelitian ini, digunakan statistik deskriptif sehingga didapatkan distribusi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Rumusan dari kepuasan pelanggan menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (1997:36), dapat diperoleh sebagai berikut:

Kepuasan pelanggan = f (expectations, perceived performance) atau

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{Pelayanan yang diterima}}{\text{Pelayanan yang diharapkan}}$$

Hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Tidak puas apabila : nilainya kurang dari 1
2. Netral/biasa apabila : nilainya sama dengan 1
3. Puas apabila : lebih besar dari 1

Kemudian menjelaskan setiap nilai variabel maupun nilai indikatornya, dan membuat peringkat untuk memperoleh gambaran deskriptif secara detail.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Kepada Jamaah Haji

1. Gambaran Umum Pelayanan Pemerintah Kepada Jamaah Haji

Pada musim pemberangkatan Jemaah Haji Tahun 2011 ini, Pemerintah Kota Pangkalpinang akan memaksimalkan pelayanan pada kegiatan pemberangkatan dan pemulangan Jamaah Calon Haji (JCH). Pelayanan yang diberikan kepada para Jamaah Calon Haji (JCH) harus ditingkatkan dari tahun lalu, oleh karena itu sejumlah kekurangan yang ada mulai dari persoalan transportasi, makanan hingga barang-barang pada saat pemulangan jamaah. Untuk tahun ini, Kota Pangkalpinang mendapat kuota haji sebanyak 273 orang tidak termasuk petugas pelayanan haji. Bercermin dari pengalaman pada musim haji tahun sebelumnya, terdapat sejumlah kekurangan yang ditemukan di lapangan baik yang melibatkan jamaah itu sendiri maupun panitia, sehingga harus dibenahi. Salah satu contoh adalah masalah Bus yang akan digunakan jamaah, harus betul-betul matang pembicaraan, sehingga tidak ada lagi biaya ekstra yang dikeluarkan mulai dari pelepasan hingga penjemputan jamaah.

Menurut survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik dan Kementerian Agama (Kemenag) Republik Indonesia, Indeks Kepuasan Jamaah Haji 2010 telah mencapai 81,45%. Indeks tersebut menurut Kemenag tergolong cukup baik atau berada di atas standar. Indikator peningkatan yang mendasar adalah lokasi

pemondokan, katering, pelayanan kesehatan dan keamanan. Jarak pemondokan memang ada perbaikan, tetapi kualitas pemondokan jamaah haji Indonesia masih jauh dari standar, karena ditemukan pemadatan jamaah di pemondokan (hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji). Selain itu, fasilitas dasar jamaah sangat minimalis; lift tidak bekerja, air tidak memadai, tidak semua menyediakan AC, bahkan air minum juga tidak terjamin. Dengan jumlah jamaah haji 211 ribu setahun seharusnya pemerintah bisa mengusahakan pemondokan yang paling baik. Harga sewa pemondokan jamaah haji Indonesia tergolong mahal, tetapi pelayanan jamaahnya sangat mengecewakan. Bukankah semakin banyak jamaah harusnya semakin murah harganya? (Kemenag RI, 2010)

Dalam pelaksanaan haji tahun 2011, ada beberapa permasalahan, diantaranya masalah perumahan pemondokan, katering, transportasi darat, pelayanan kesehatan, kemabruran haji serta pengorganisasian penyelenggaraan ibadah haji.

Sebuah prestasi yang apik ditorehkan oleh Kementerian Agama (Kemenag) terkait penyelenggaraan Haji 2011/1432H; biaya operasionalisasi haji tahun tersebut menjadi semakin efisien (3,86%) dibandingkan tahun sebelumnya (1431H/2010M) yang mencapai 4,6%. Menurut Achmad Djunaidi, selaku Direktur Pengelolaan Dana Haji, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU), hal ini terwujud berkat adanya tekad secara konsisten dari Kemenag untuk menekan biaya-biaya yang tidak perlu. Posting biaya-biaya tak diperlukan tersebut lalu dimasukkan dalam biaya operasional. "Kami bersyukur atas keberhasilan ini. Tentu ini membanggakan Kemenag secara institusi dan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan haji secara nasional. Dan

prestasi ini kemenag mampu menjadi pelopor, karena belum ada instansi pemerintah ataupun perusahaan yang mempunyai biaya operasional seefisien penyelenggaraan haji.”Tutur Djunaidi memberi penjelasan. Sebagai pembanding, Biaya Operasional Bank Indonesia tahun 2011 mencapai 12% dari total anggaran yang digunakan. Dari total biaya yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan haji tahun 2011 yang mencapai Rp. 7,3 Triliun, biaya Operasional penyelenggaraan ibadah haji terbagi dalam dua post; Biaya Petugas di Arab (mencapai 1,7% dari gross anggaran) dan Biaya Petugas di Dalam Negeri (mencapai 2,8% dari gross). Total beban yang ditanggung dari dua post tersebut adalah 4,5% dimana 0,64% nya menjadi beban dari APBN (sekira Rp138 miliar), sedangkan 3,86% nya menjadi beban dana optimalisasi setoran awal calon jamaah haji. Terkait dengan efisiensi ini, tidak menjadikan pelayanan dari panitia penyelenggaraan ibadah haji berkurang. Sebaliknya, di tahun 2011 Pemerintah Indonesia mampu menyediakan perumahan bagi jamaah haji 100% berada di ring I dengan jarak terjauh 2.500 meter dari Masjidil Haram. Merespon tentang kemungkinan ditahun mendatang terkait alokasi APBN untuk Jamaah Haji Indonesia apakah akan meningkat, Djunaidi menjelaskan bahwa sudah muncul komitmen dari Kemenag dan DPR – dalam hal ini komisi VIII untuk sesegeranya di awal tahun 2012 akan melakukan pembahasan bersama terkait penetapan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) tahun 1433H/2012M. Dalam pembahasan ini diharapkan muncul sebuah keputusan yang lebih nyata, terutama masalah pembebanan biaya yang tidak terkait dengan jamaah haji untuk diambil porsinya oleh APBN, seperti biaya petugas haji, baik itu di dalam ataupun di luar negeri. “Jadi, ada harapan bantuan

dari APBN ke depan akan lebih besar lagi. Kita doakan saja, semoga pemerintah dan DPR terus meningkatkan anggarannya untuk kepentingan penyelenggaraan ibadah Haji” tutup Djunaidi mengakhiri pembicaraan.(www.kemenag.go.id).

2. Hak dan Kewajiban Pemerintah/Jamaah Haji

Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan ibadah haji yang dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Pemerintah juga berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Hal ini bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Syarat untuk bisa menunaikan ibadah haji menurut UU no 13 tahun 2008 adalah berusia paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah, dan mampu membayar biaya pelaksanaan ibadah haji (BPIH). Setiap jamaah yang akan menunaikan ibadah haji harus mendaftarkan diri kepada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji kantor Kementerian Agama kabupaten/kota, membayar BPIH yang disetorkan melalui bank penerima setoran, dan memenuhi/mematuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi:

- Pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- Perlindungan sebagai warga negara Indonesia.
- Penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
- Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, Arab Saudi, dan saat kepulangan di tanah air.

Hak jamaah haji yang berkaitan dengan pemondokan adalah sebagai berikut :

- Mendapatkan pemondokan dengan pembagian ruang per jamaah lebih kurang 3,5 m² untuk di Mekkah dan lebih kurang 2 x 2 m² di Madinah;
- Kasur dan bantal (busa tipis);
- Penerangan listrik;
- Tersedianya lift untuk rumah yang berlantai empat ke atas;
- Tersedianya water cooler berisi air bersih untuk minum di setiap lantai;
- Tersedianya kamar mandi/toilet;
- Mendapat bimbingan Thawaf dan Sa'i dari Muassasah/Maktab pada hari pertama di Makkah;
- Mendapat bimbingan ziarah ke makam Rasul dengan jalan kaki dan ke tempat-tempat bersejarah lainnya di Madinah menggunakan kendaraan;
- Mendapatkan tanda pengenal dari Majmu'ah di Madinah dan dari Maktab di Makkah;

- Mendapat catering selama di pemondokan Madinah dan selama di Armina;
- Mendapat pelayanan transit (hotel) dan catering bagi jamaah yang pulang ke tanah air melalui Jeddah.

Kewajiban jamaah haji yang berkaitan dengan pemondokan adalah sebagai berikut :

- Menempati rumah/kamar sesuai kapasitas pada stiker;
- Membawa/memakai kartu pengenal yang diperoleh dari pihak Maktab di Makkah/Maj'mu'ah di Madinah bila keluar pemondokan;
- Mematuhi/mempedomani petunjuk khusus yang berkenaan dengan pemondokan jamaah serta jadwal perjalanan;
- Menyimpan dokumen dan menitipkan uang serta barang berharga pada petugas/haris, dengan tidak lupa meminta surat tanda terima penitipan;
- Membuang sampah pada tempat yang telah disediakan dan selalu menjaga kebersihan;
- Mempergunakan air secara hemat baik untuk mandi, mencuci dan berwudhu;
- Menjaga kebersihan, ketertiban, keamanan dan keselamatan dari sebab-sebab kebakaran;
- Menghormati tanah haram baik dalam berkata, berbuat dan bertindak serta berpakaian dengan sopan dan menutup aurat (tidak ketat dan transparan)

Dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji pemerintah menunjuk petugas pelayanan yang menyertai jamaah haji, yang terdiri atas:

- Tim pemandu haji Indonesia (TPHI)
- Tim pembimbing ibadah haji Indonesia (TPIHI)

- Tim kesehatan haji Indonesia (TKHI)
- Tim pemandu haji daerah (TPHD)
- Tim kesehatan haji daerah (TKHD)

Upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji sejak mendaftar hingga kembali ke tanah air. Pembinaan jamaah haji diwujudkan dalam bentuk pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat/jamaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi dan dokumen, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah haji. Karena penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah. Namun partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Partisipasi masyarakat tersebut direpresentasikan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan kelompok bimbingan ibadah haji yang tumbuh dan berkembang di masyarakat.

3. Pembinaan Jamaah Haji

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji salah satu diantaranya adalah kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada jamaah haji sejak

mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali ke tanah air. Bimbingan kepada jamaah haji dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- Orientasi instruktur pembimbing jamaah haji dilaksanakan di pusat.
- Orientasi pembimbing jamaah haji dilaksanakan di propinsi.
- Kursus manasik haji dilaksanakan di kabupaten/kota/kecamatan.
- Bimbingan jamaah haji terdiri dari bimbingan massal (konsolidasi kloter) dilaksanakan di kabupaten/kota sebanyak 2 (dua) kali, bimbingan kelompok (pendalaman manasik haji) dilaksanakan di kecamatan sebanyak 10 (sepuluh) kali, pelatihan ketua regu dan ketua rombongan dilaksanakan di kabupaten/kota, pemantapan ketua regu dan ketua rombongan dilaksanakan di embarkasi, pemantapan manasik haji dilaksanakan di embarkasi, bimbingan di pesawat dan bimbingan di Arab Saudi.

B. Karakteristik Responden/Jamaah Haji

Karakteristik responden/jamaah haji dalam penelitian ini terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan Bank tempat menyetor biaya pelaksanaan ibadah haji. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, berikut digambarkan satu-persatu karakteristik responden/jamaah haji tersebut.

1. Distribusi Jamaah Haji Berdasarkan Umur

Distribusi umur jamaah haji tersebar hampir merata dalam delapan kelompok usia. Responden terbanyak berumur antara 56-65 tahun, yaitu 95 orang

(34,80%), berikutnya adalah kelompok umur 46-55 tahun sebanyak 93 orang (34,07 %) sedangkan responden yang paling sedikit berumur antara 16-25 tahun yaitu sebanyak 1 orang (0,37%), seperti terlihat pada Tabel 4.1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kategori umur responden tergolong sudah tua (56-65 tahun), perlu diberikan pelayanan khusus, misalnya kesehatan dan informasi mengenai pentingnya manasik haji dan lainnya.

Tabel 4.1. Jamaah Haji Kota Pangkalpinang Menurut Kelompok Umur, 2011

No	Kelompok Umur (tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	01-15	0	0	0
2	16-25	0	1	1
3	26-35	1	5	6
4	36-45	8	17	25
5	46-55	34	59	93
6	56-65	56	39	95
7	66-70	9	9	18
8	70 +	18	17	35
Jumlah		126	147	273

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2011

Berdasarkan data distribusi umur di atas, ternyata jamaah haji adalah merata pada semua usia, kecuali kelompok umur 1-15 tahun, tidak ada. Berarti jamaah haji Kota Pangkalpinang berasal dari semua kelompok umur, kecuali kelompok umur 1-15 tahun.

2. Distribusi Responden/Jamaah Haji Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden/jamaah haji berdasarkan jenis kelamin, hampir merata antara laki-laki dan perempuan, yaitu 126 orang (46,15%) laki-laki dan 147 orang (53,85%) perempuan, seperti terlihat pada Tabel 4.1 di atas.

3. Distribusi Responden/Jamaah Haji Berdasarkan Kecamatan

Tabel 4.2. Jamaah Haji Kota Pangkalpinang Menurut Kecamatan, 2011

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Tamansari	16	16	32
2	Pangkalbalam	25	29	54
3	Rangkui	33	38	71
4	Bukit Intan	18	18	36
5	Gerunggang	34	46	80
Jumlah		126	147	273

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2011

Berdasarkan tabel 4.2, bisa dilihat bahwa jamaah haji Kota Pangkalpinang berasal dari 5 kecamatan, tersebar merata. Jumlah jamaah haji terbesar berasal dari Kecamatan Gerunggang yaitu 80 orang (29,30 %), Kecamatan Rangkui sebanyak 71 orang (26,01 %), dan paling sedikit adalah dari Kecamatan Tamansari sebanyak 32 orang (11,72 %)

4. Distribusi Responden/Jamaah Haji Berdasarkan Bank Tempat Setor

ONH

Tabel 4.3. Jamaah Haji Kota Pangkalpinang Menurut Bank, 2011

No	Bank	Jumlah	%
1	BRI	115	42.12
2	BNI	51	18.68
3	Mandiri	45	16.48
4	Sumsel Babel	35	12.82
5	Muamalat	25	9.16
6	Syariah Mandiri	2	0.73
Jumlah		273	100

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2011

Berdasarkan tabel 4.3, bisa dilihat bahwa jamaah haji Kota Pangkalpinang yang menyetor biaya Ongkos Naik Haji (ONH) melalui BRI adalah yang terbesar yaitu sebanyak 115 orang (42,12 persen). Selanjutnya yang menyetor melalui BNI adalah sebanyak 51 orang (18,68 persen). Berikutnya berturut-turut yang menyetor melalui Bank Mandiri, Bank Sumbel Babel dan Bank Muamalat adalah sebanyak 45 orang (16,48 persen), 35 orang (12,82 persen), 25 orang (9,18 persen). Sedangkan yang paling sedikit adalah yang menyetor melalui Bank Syariah Mandiri yaitu sebanyak 2 orang (0,73 persen).

5. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sebagian besar pekerjaan responden adalah dalam sektor informal, yaitu ibu rumah tangga dan petani/buruh/nelayan. Pekerjaan sebagai ibu rumah tangga/lainnya sebanyak 31 orang (31 persen), petani/nelayan sebanyak 16 orang (16 persen), pensiunan PNS/TNI/POLRI/BUMN sebanyak 15 orang (15 persen), PNS/TNI/POLRI sebanyak 13 orang (13 persen), karyawan/buruh sebanyak 10 orang (10 persen), dan jumlah paling sedikit adalah mahasiswa/pelajar, sebanyak 1 orang (1 persen).

Tabel 4.4. Responden Jamaah Haji Kota Pangkalpinang
Menurut Pekerjaan, 2011

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	13	13.00
2	Wiraswasta	14	14.00
3	Mahasiswa/Pelajar	1	1.00
4	Pensiunan PNS/TNI/POLRI	15	15.00
5	Petani/Nelayan	16	16.00
6	Karyawan/Buruh	10	10.00
7	Ibu Rumah Tangga/lainnya	31	31.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

6. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Sebagian besar pendidikan responden adalah tingkat SD, yaitu sebanyak 45 orang (45 persen), SLTA sebanyak 23 orang (23 persen), SLTP sebanyak 14 orang

(14 persen), Sarjana sebanyak 11 orang (11 persen), pasca sarjana (S2) sebanyak 4 orang (4 persen), dan jumlah paling sedikit adalah diploma sebanyak 3 orang (3 persen). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kategori kualitas pendidikan responden tergolong rendah, karena hanya tamat SD, bahkan ada yang tidak tamat. Bila dikaitkan dengan standar mutu, tidak terlalu tinggi sesuai dengan tingkat pengetahuan mereka. Kelompok responden inilah yang perlu diberikan informasi mengenai pentingnya manasik haji, situasi dan kondisi di Arab Saudi dan informasi lainnya.

Tabel 4.5. Responden Jamaah Haji Kota Pangkalpinang
Menurut Pendidikan, 2011

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	45	45.00
2	SLTP	14	14.00
3	SLTA	23	23.00
4	Diploma	3	3.00
5	Sarjana	11	11.00
6	Pasca Sarjana	4	4.00
	Jumlah	100	100.00

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

C. Analisis dan Pembahasan

1. Uji Validitas

a. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variable jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 dan 0,01. Tinggi rendahnya validitas instrumen akan menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas juga mengukur apa yg seharusnya diukur, sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsinya, agar data yang diperoleh bisa relevan/ sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut. Selanjutnya koefisien korelasi yang diperoleh r masih harus diuji signifikansinya bisa menggunakan uji t atau membandingkannya dengan r tabel. Bila $t_{hitung} >$ dari t tabel atau $r_{hitung} >$ dari r tabel, maka nomor pertanyaan tersebut valid. Bila menggunakan program komputer, asalkan r yang diperoleh diikuti harga $p < 0,05$ berarti nomor pertanyaan itu valid.

Uji validitas untuk dimensi kehandalan (*reliability*) dilakukan terhadap semua item pertanyaan, baik untuk Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) maupun Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan). Uji validitas dilakukan dengan SPSS ver. 18.0

Tabel 4.6. Uji Validitas Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi		Keterangan
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan	
(1)	(2)	(3)	(4)
1	0.856	0.677	Valid
2	0.743	0.733	Valid
3	0.834	0.801	Valid
4	0.920	0.882	Valid
5	0.836	0.813	Valid
Total Skor	1.000	1.000	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Nilai korelasi setiap pertanyaan baik Persepsi Kinerja maupun Harapan yang diinginkan dengan nilai total masing-masing signifikan pada nilai kritik 0,01. Sehingga dikatakan bahwa semua butir kuesioner Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan untuk dimensi kehandalan (*reliability*) dikatakan valid.

b. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Uji validitas untuk dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dilakukan terhadap semua item pertanyaan, baik untuk Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) maupun Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan).

Nilai korelasi setiap pertanyaan baik Persepsi Kinerja maupun Harapan yang diinginkan dengan nilai total masing-masing signifikan pada nilai kritik 0,01. Sehingga dikatakan bahwa semua butir kuesioner Persepsi Kinerja dan

Harapan yang diinginkan untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dikatakan valid.

Tabel 4.7. Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi		Keterangan
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan	
(1)	(2)	(3)	(4)
1	0.720	0.610	Valid
2	0.786	0.551	Valid
3	0.753	0.589	Valid
4	0.867	0.638	Valid
5	0.822	0.635	Valid
Total Skor	1.000	1.000	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

c. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Uji validitas untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) dilakukan terhadap semua item pertanyaan, baik untuk Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) maupun Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan).

Nilai korelasi setiap pertanyaan baik Persepsi Kinerja maupun Harapan yang diinginkan dengan nilai total masing-masing signifikan pada nilai kritik 0,01. Sehingga dikatakan bahwa semua butir kuesioner Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan untuk dimensi jaminan (*assurance*) dikatakan valid.

Tabel 4.8. Uji Validitas Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi		Keterangan
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan	
(1)	(2)	(3)	(4)
1	0.868	0.833	Valid
2	0.867	0.847	Valid
3	0.816	0.590	Valid
4	0.809	0.856	Valid
5	0.833	0.844	Valid
Total Skor	1.000	1.000	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

d. Dimensi *Empathy* (empati)

Tabel 4.9. Uji Validitas Dimensi Empati (*Empathy*)

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi		Keterangan
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan	
(1)	(2)	(3)	(4)
1	0.764	0.680	Valid
2	0.884	0.796	Valid
3	0.808	0.778	Valid
4	0.862	0.835	Valid
5	0.858	0.607	Valid
Total Skor	1.000	1.000	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Uji validitas untuk dimensi *empathy* (empati) dilakukan terhadap semua item pertanyaan, baik untuk Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) maupun Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan).

Nilai korelasi setiap pertanyaan baik Persepsi Kinerja maupun Harapan yang diinginkan dengan nilai total masing-masing signifikan pada nilai kritik 0,01. Sehingga dikatakan bahwa semua butir kuesioner Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan untuk dimensi *empathy* (empati) dikatakan valid.

e. **Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)**

Uji validitas untuk dimensi *tangibles* (bukti fisik) dilakukan terhadap semua item pertanyaan, baik untuk Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) maupun Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan).

Nilai korelasi setiap pertanyaan baik Persepsi Kinerja maupun Harapan yang diinginkan dengan nilai total masing-masing signifikan pada nilai kritik 0,01. Sehingga dikatakan bahwa semua butir kuesioner Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan untuk dimensi *tangibles* (bukti fisik) dikatakan valid.

Tabel 4.10. Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi		Keterangan
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan	
(1)	(2)	(3)	(4)
1	0.642	0.818	Valid
2	0.624	0.775	Valid
3	0.602	0.704	Valid
4	0.770	0.834	Valid
5	0.726	0.832	Valid
6	0.767	0.817	Valid
7	0.720	0.830	Valid
8	0.600	0.579	Valid
Total Skor	1.000	1.000	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

2. Uji Reliabilitas

a. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Logikanya jika kita lakukan penelitian yang sama, dengan tujuan yang sama dan karakteristik responden yang sama, maka hasil pengambilan data berikutnya akan kita dapatkan respon yang kurang lebih sama. Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Pada penelitian, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *internal consistency reliability* yang menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuisioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

Tabel. 4.11. Uji reliabilitas dimensi kehandalan

Jumlah Sampel	Jumlah Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>	
		Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan
(1)	(2)	(3)	(4)
100	6	0.809	0.801

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Dari hasil di atas bisa dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha item pertanyaan untuk dimensi kehandalan adalah 0,809 dan 0,801 (antara 0,70 – 0,90) yang berarti reliabilitasnya tinggi. Sehingga bisa dikatakan bahwa pertanyaan/pernyataan untuk dimensi kehandalan (Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan) selalu menunjukkan keandalan instrumen penelitian dalam berbagai bentuk, yakni hasil pengujian yang sama jika dilakukan oleh orang yang berbeda (inter-penilai), hasil pengujian yang sama jika dilakukan oleh orang yang sama dalam waktu berbeda (pengetesan ulang), hasil pengujian yang sama jika dilakukan oleh orang yang berbeda dalam waktu bersamaan dengan tes yang berbeda (bentuk paralel), dan hasil pengujian yang sama dengan menggunakan berbagai pernyataan-pernyataan membangun (konsistensi internal). Untuk lebih lengkapnya, output SPSS ver. 18.0 bisa dilihat di lampiran.

b. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Uji reliabilitas untuk dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dilakukan terhadap semua item pertanyaan, baik untuk Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) maupun Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan).

Tabel. 4.12. Uji reliabilitas dimensi daya tanggap

Jumlah Sampel	Jumlah Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>	
		Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan
(1)	(2)	(3)	(4)
100	6	0.803	0.708

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Dari hasil di atas bisa dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha item pertanyaan untuk dimensi daya tanggap adalah 0,803 dan 0.708 (antara 0,70 – 0,90) yang berarti reliabilitasnya tinggi. Untuk lebih lengkapnya, output SPSS ver. 18.0 bisa dilihat di lampiran.

c. Dimensi Assurance (Jaminan)

Uji reliabilitas untuk dimensi Assurance (Jaminan) dilakukan terhadap semua item pertanyaan, baik untuk Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) maupun Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan).

Tabel. 4.13. Uji reliabilitas dimensi jaminan

Jumlah Sampel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	
		Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan
(1)	(2)	(3)	(4)
100	6	0.814	0.807

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Dari hasil di atas bisa dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha item pertanyaan untuk dimensi jaminan adalah 0,814 dan 0,807 (antara 0,70 – 0,90) yang berarti reliabilitasnya tinggi. Untuk lebih lengkapnya, output SPSS ver. 18.0 bisa dilihat di lampiran.

d. Dimensi Empathy (empati)

Uji reliabilitas untuk dimensi empathy (bukti fisik) dilakukan terhadap semua item pertanyaan, baik untuk Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) maupun Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan).

Dari hasil di bawah bisa dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha item pertanyaan untuk dimensi empati adalah 0,813 dan 0,738 (antara 0,70 – 0,90) yang berarti reliabilitasnya tinggi. Untuk lebih lengkapnya, output SPSS ver. 18.0 bisa dilihat di lampiran.

Tabel. 4.14. Uji reliabilitas dimensi empati

Jumlah Sampel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	
		Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan
(1)	(2)	(3)	(4)
100	6	0.813	0.738

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

c. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)

Uji reliabilitas untuk dimensi *tangibles* (bukti fisik) dilakukan terhadap semua item pertanyaan, baik untuk Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) maupun Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan).

Tabel. 4.15. Uji reliabilitas dimensi bukti fisik

Jumlah Sampel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	
		Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan
(1)	(2)	(3)	(4)
100	9	0.766	0.784

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Dari hasil di atas bisa dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha item pertanyaan untuk dimensi bukti fisik adalah 0,766 dan 0,784 (antara 0,70 – 0,90) yang berarti reliabilitasnya tinggi. Sehingga bisa dikatakan bahwa pertanyaan/pernyataan untuk dimensi bukti fisik (Persepsi Kinerja) selalu

menunjukkan keandalan instrumen penelitian dalam berbagai bentuk, yakni hasil pengujian yang sama jika dilakukan oleh orang yang berbeda (inter-penilai), hasil pengujian yang sama jika dilakukan oleh orang yang sama dalam waktu berbeda (pengetesan ulang), hasil pengujian yang sama jika dilakukan oleh orang yang berbeda dalam waktu bersamaan dengan tes yang berbeda (bentuk paralel), dan hasil pengujian yang sama dengan menggunakan berbagai pernyataan-pernyataan membangun (konsistensi internal). Untuk lebih lengkapnya, output SPSSver. 18.0 bisa dilihat di lampiran.

3. Uji Beda Harapan dan Persepsi

Uji beda harapan (harapan yang diinginkan/Harapan yang diinginkan) dan persepsi (kenyataan yang diterima/Persepsi Kinerja) digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan rata-rata sampel antara persepsi dan harapan hasil penilaian responden terhadap seluruh dimensi pelayanan jamaah haji, maka dilakukan dengan uji *t paired sample*. Dari uji *t paired sample* yang dilakukan, diperoleh hasil sebagaimana disajikan pada tabel di bawah ini:

Paired Samples Test

Uraian	Paired Differences					t	df	Sig. (2- tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Kehandalan- persepsi&harapan	-.50800	.65408	.06541	-.63778	-.37822	-7.767	99	.000
Daya tanggap- persepsi&harapan	-.30400	.69193	.06919	-.44129	-.16671	-4.393	99	.000
Jaminan- persepsi&harapan	-.45600	.64890	.06489	-.58476	-.32724	-7.027	99	.000
Jaminan- persepsi&harapan	-.35600	.52845	.05284	-.46086	-.25114	-6.737	99	.000
Bukti fisik- persepsi&harapan	-.70430	.55806	.05581	-.81593	-.59357	-12.620	99	.000

Berdasarkan tabel tersebut, pada kolom Sig (2-tailed), diperoleh bahwa semua dimensi (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) signifikan pada tingkat kepercayaan 95% . Untuk uji dua sisi, semua dimensi (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik), angka probabilitasnya adalah $0,000/2=0,00$. Oleh karena angka probabilitasnya $<0,025$ maka H_0 ditolak. Oleh karena karena probabilitas untuk uji dua sisi semua dimensi $< 0,025$ maka H_0 ditolak atau kedua rerata benar-benar berbeda secara signifikan, dalam artian persepsi jamaah haji mempunyai nilai rerata yang lebih rendah dibandingkan nilai rerata harapannya (Ada kesenjangan antara Harapan dengan Persepsi jamaah haji).Kesimpulannya adalah Persepsi Kinerja jamaah haji

(kenyataan yang diterima) berbeda dengan Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan).

Persepsi Kinerja jamaah haji (kenyataan yang diterima) berbeda dengan Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan), bisa terjadi dikarenakan rerata harapan para jamaah haji yang lebih tinggi dari pada pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah, sehingga para jamaah haji merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini pemerintah sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan amanah Undang-Undang No 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Namun karena banyaknya jamaah haji yang harus dilayani, kurang lebih 211 ribu jamaah haji, sehingga pelayanan yang diberikan belum bisa memuaskan semua jamaah haji. Akan tetapi pemerintah dari tahun ke tahun selalu berusaha meningkatkan pelayanan, walaupun belum bisa sepenuhnya memenuhi harapan para jamaah haji.

Dampak dari hasil uji beda tersebut adalah bahwa hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaiknya/pelayanan prima kepada masyarakat/jamaah haji, sehingga diharapkan tahun-tahun mendatang terjadi perbaikan pelayanan, sehingga jamaah haji merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pemerintah juga harus meningkatkan kemampuan dan keterampilan para petugas haji melalui pelatihan-pelatihan sesuai dengan tugas masing-masing petugas. Selain itu dalam hal seleksi calon petugas haji juga harus dilakukan dengan jujur dan transparan. Berdasarkan hasil uji beda tersebut, yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, bahwa pemerintah selalu

berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat/jamaah haji, petugas haji harus mengutamakan jamaah, jangan mementingkan diri sendiri, tak ada lagi pejabat dan pegawai Kemenag yang boleh mengalokasikan sisa kuota. Sisa kuota dibagikan melalui sistem, yakni berdasarkan nomor urut. Jangan gara-gara satu orang, ribuan calon jamaah terluka hatinya. Mulai musim haji tahun 2012 pendaftaran haji harus dilakukan melalui bank. Kemenag tak boleh lagi memiliki kewenangan untuk memberi nomor urut bagi jamaah. Pemerintah akan bangun sistem antara bank dengan siskohat. Berikutnya adalah memperbaiki sistem informasi haji melalui *call center*, *sms*, dan *blackberry*. Dengan sistem informasi yang baik, petugas seharusnya bisa menjawab setiap pertanyaan yang diajukan calon jamaah. Kapan calon jamaah bisa berangkat, paling lama harus bisa dijawab dalam satu jam. Selanjutnya pemerintah akan memperbaiki sistem pengelolaan keuangan haji. Dana haji sangat besar yakni mencapai Rp 44 triliun. Setiap jamaah harus mendapat manfaat dari hasil keuntungan uang yang telah disetorkannya. Masih ada ruang untuk memperbaiki penyelenggaraan dan pelayanan terhadap jamaah haji. Pemerintah akan terus mengevaluasi untuk perbaikan pelayanan setiap pelaksanaan ibadah haji. Harus ada kesungguhan dan niat, bekerja lebih awal, lebih cermat dan lebih keras lagi. Misalnya mencari rumah atau pemonudukan dan katering untuk konsumsi jamaah haji, harus dilakukan jauh hari sebelum negara lain melakukan, sehingga banyak pilihan dan alternatif untuk memaksimalkan layanan terbaik terhadap jamaah haji.

4. Analisis Statistik Deskriptif

a. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* adalah kemampuan petugas untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti kecepatan dalam menanggapi/merespon setiap permasalahan /pengaduan jemaah, semua jenis pelayanan pemerintah kepada jemaah haji sesuai dengan yang dibutuhkan, data yang diinformasikan oleh petugas pelayanan haji bebas dari kesalahan, waktu yang tersedia untuk pelayanan jasa haji memadai bagi kebutuhan jemaah haji, dan kemampuan dalam memecahkan/menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi.

Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *reliability*(kecepatan dalam menanggapi/merespon setiap permasalahan /pengaduan jemaah) didapat nilai rerata sebesar 3,56 (tabel 4.16). Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama harapan yang diinginkan dari dimensi *reliability*(kecepatan dalam menanggapi/merespon setiap permasalahan /pengaduan jemaah) didapat nilai rerata sebesar 4.17 (tabel 4.16). Jadi kepuasan dari jemaah haji untuk pertanyaan pertama dari dimensi *reliability* adalah $3.56/4.17 = 0.85$, (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa pelayanan kecepatan dalam menanggapi/merespon setiap permasalahan /pengaduan mengecewakan bagi

jemaah, akan tetapi pelayanan tersebut harus terus menerus ditingkatkan. Selain itu juga harapan yang diinginkan para jemaah haji yang sebagian besar lebih dari kenyataan yang diterima, sehingga hal ini menjadikan tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk memenuhi harapan tersebut. Pemerintah juga terbuka untuk menerima saran dan kritik yang membangun demi memberikan pelayanan prima dan memuaskan jemaah haji. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan sebagian besar responden/jemaah haji, bahwa rerata petugas pelayanan haji cepat dalam menanggapi/merespon setiap permasalahan/pengaduan jemaah, akan tetapi perlu peningkatan untuk tahun-tahun mendatang. Misalnya ada jemaah yang tersesat, maka akan langsung diantar ke pemondokannya, ada jemaah yang menanyakan dimana letak toilet yang terdekat, juga akan langsung ditunjukkan.

Tabel 4.16 Deskripsi Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan Jemaah Berdasarkan Dimensi Reliability Pertanyaan 1 Kecepatan dalam menanggapi/merespon setiap permasalahan /pengaduan jemaah

Uraian	Jawaban					N	Σ (Nj x Ni)	Ns
	1	2	3	4	5			
Persepsi Kinerja	2	7	30	55	6	100	356	3.56
Harapan yang diinginkan	0	1	4	72	23	100	417	4.17

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Jawaban responden terhadap pertanyaan kedua Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *reliability* (semua jenis pelayanan

pemerintah kepada jamaah haji sesuai dengan yang dibutuhkan) didapat nilai rerata sebesar 3,64 (tabel 4.17).

Tabel 4.17 Deskripsi Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan Jamaah Berdasarkan Dimensi Reliability Pertanyaan 2 Apakah pelayanan pemerintah kepada jamaah haji sesuai dengan yang dibutuhkan

Uraian	Jawaban					N	$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns
	1	2	3	4	5			
Persepsi Kinerja	3	5	26	57	9	100	364	3.64
Harapan yang diinginkan	0	0	1	74	25	100	424	4.24

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Jawaban responden terhadap pertanyaan kedua Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *reliability* (semua jenis pelayanan pemerintah kepada jamaah haji sesuai dengan yang dibutuhkan) didapat nilai rerata sebesar 4.24 (tabel 4.17). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan kedua dari dimensi *reliability* adalah $3.64/4.24 = 0.86$, (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa semua jenis pelayanan pemerintah kepada jamaah haji tidak sesuai dengan yang dibutuhkan, akan tetapi harus terus menerus dilakukan evaluasi dan peningkatan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji, sehingga untuk tahun-tahun mendatang semua jenis pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan. Contoh jenis pelayanan adalah pada saat mendaftar, disediakan tempat yang nyaman di Kantor Kemenag Kabupaten/Kota. Pada saat dilakukan suntik meningitis, agar tidak terjadi antrian yang panjang, maka

diberikan jadwal menurut hari/tanggal dan pukul berapa. Sampai dengan pelaksanaan ibadah haji dan pemulangan kembali ke tanah air, pelayanan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan sebagian besar responden/jamaah haji, bahwa secara umum pelayanan sudah memuaskan, akan tetapi ada hal-hal yang perlu ditingkatkan, misalnya dalam hal kuota haji, apakah bisa ditambah agar tidak terjadi antrian yang terlalu lama (kurang lebih 10 tahun). Untuk hal ini pemerintah setiap tahun selalu berusaha minta tambahan kuota, akan tetapi keputusan ada di Kerajaan Arab Saudi. Pemerintah hanya bisa mengatur bahwa seseorang yang sudah berangkat haji, baru boleh berangkat lagi setelah 5 tahun.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ketiga Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *reliability* (data yang diinformasikan oleh petugas pelayanan haji bebas dari kesalahan) didapat nilai rerata sebesar 3,54 (tabel 4.18).

Tabel 4.18 Deskripsi Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan Jamaah Berdasarkan Dimensi Reliability Pertanyaan 3 Apakah data yang diinformasikan oleh petugas haji bebas dari kesalahan

Uraian	Jawaban					N	Σ ($N_j \times N_i$)	N _s
	1	2	3	4	5			
Persepsi Kinerja	2	11	24	57	6	100	354	3.54
Harapan yang diinginkan	1	1	13	66	$\frac{1}{9}$	100	401	4.01

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Jawaban responden terhadap pertanyaan ketiga Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *reliability* (data yang diinformasikan oleh petugas pelayanan haji bebas dari kesalahan) didapat nilai rerata sebesar 4.01 (tabel 4.18). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ketiga dari dimensi *reliability* adalah $3.54/4.01 = 0.88$, (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa pelayanan mengenai data yang diinformasikan oleh petugas pelayanan haji semuanya salah, akan tetapi pemerintah harus berusaha agar data yang diinformasikan kepada jamaah haji, adalah benar. Berdasarkan temuan di lapangan/wawancara dengan responden, bahwa data-data atau hal-hal yang disampaikan oleh petugas haji sebagian besar adalah benar, misalnya persyaratan yang harus dikumpulkan ke Kantor Kemenag sebelum berangkat, barang-barang apa saja yang harus dibawa dan tidak boleh dibawa oleh jamaah haji, jadwal manasik haji, daftar regu/rombongan/kloter, kapan harus masuk asrama haji, kapan pemberian *living cost*, tempat pemondokan di Makkah/Madinah, jadwal pemberian katering Arafah/Mina/Madinah, jadwal keberangkatan dan kepulangan, dimana tempat-tempat pelayanan kesehatan tersedia, dan lain sebagainya.

Jawaban responden terhadap pertanyaan keempat Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *reliability* (waktu yang tersedia untuk pelayanan jasa haji memadai bagi kebutuhan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,69 (tabel 4.19). Jawaban responden terhadap pertanyaan keempat Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari

dimensi *reliability*(waktu yang tersedia untuk pelayanan jasa haji memadai bagi kebutuhan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4.01 (tabel 4.19). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan keempat dari dimensi *reliability* adalah $3.69/4.01 = 0.92$, (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa waktu yang tersedia untuk pelayanan tidak cukup, akan tetapi agar ditingkatkan lagi pelayanan kepada jamaah haji, misalnya menambah petugas haji, menambah jumlah kursi untuk duduk bagi jamaah yang sedang antri, sehingga tidak terjadi antrian atau menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan temuan di lapangan/wawancara dengan responden, bahwa dalam melayani jamaah haji, waktu yang tersedia cukup memadai bagi kebutuhan jamaah haji. Misalnya pada saat ada jamaah yang sakit, maka tenaga kesehatan telah siap sedia untuk melayani, dengan tidak tergesa-gesa. Pada saat dilakukan suntik meningitis, juga disediakan waktu yang longgar, sehingga jika ada jamaah yang datangnya telat juga tetap dilayani. Pada saat wukuf di Arafah, semua jamaah dijamin dalam makan/minum, sehingga jamaah haji hanya konsentrasi ibadah. Pada saat pemberian makanan katering, dalam hal ini adalah nasi kotak, maka disediakan waktu yang cukup, sehingga semua jamaah kebagian makanan. Pada saat pemeriksaan barang-barang bawaan jamaah haji di bandara, jamaah harus antri, disediakan tempat yang nyaman.

Tabel 4.19 Deskripsi Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan Jamaah Berdasarkan Dimensi Reliability Pertanyaan 4 Apakah waktu yang tersedia untuk pelayanan jasa haji memadai bagi kebutuhan

Uraian	Jawaban					N	Σ (Nj x Ni)	Ns
	1	2	3	4	5			
Persepsi Kinerja	1	4	29	57	9	100	369	3.69
Harapan yang diinginkan	0	1	13	70	16	100	401	4.01

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Jawaban responden terhadap pertanyaan kelima Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *reliability* (kemampuan dalam memecahkan/menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi) didapat nilai rerata sebesar 3,55 (tabel 4.20).

Tabel 4.20 Deskripsi Persepsi Kinerja dan Harapan yang diinginkan Jamaah Berdasarkan Dimensi Reliability Pertanyaan 5 Kemampuan dalam memecahkan/menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi

Uraian	Jawaban					N	Σ (Nj x Ni)	Ns
	1	2	3	4	5			
Persepsi Kinerja	4	6	29	53	8	100	355	3.55
Harapan yang diinginkan	0	2	11	63	24	100	409	4.09

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Jawaban responden terhadap pertanyaan kelima Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *reliability* (kemampuan dalam memecahkan/menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi) didapat nilai rerata sebesar 4.09 (tabel 4.20). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan pertama dari dimensi *reliability* adalah $3.55/4.09 = 0.87$, (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa petugas haji tidak mampu dalam memecahkan/menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi, akan tetapi kemampuan petugas haji dalam menyelesaikan permasalahan agar ditingkatkan, sehingga jamaah merasa puas dan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan temuan di lapangan/wawancara dengan responden, bahwa dalam melayani jamaah haji, petugas mempunyai kemampuan dalam memecahkan/menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi, tetapi belum sepenuhnya bisa memuaskan jamaah haji. Misalnya jamaah haji merasa bingung pada saat akan membayar *dam* untuk *haji tamattu'*, maka petugas haji akan memberikan alternatif apakah akan membayar melalui bank atau melalui orang tertentu yang sudah biasa mengelola *dam*. Misalnya di hotel/pemondokan sering terjadi listrik mati, maka petugas haji akan menyampaikan ke pengelola hotel, mengapa sering listrik mati. Ada jamaah haji yang barang bawaannya melebihi dari yang seharusnya, maka disarankan untuk dikirimkan melalui jasa pengiriman. Untuk permasalahan-permasalahan dalam hal ibadah, maka disarankan untuk membaca kembali buku mengenai tata cara manasik haji.

Menurut Suryokusumo (2008), beberapa kelemahan dalam pelayanan publik, diantaranya kurang informatif, yaitu berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, ternyata lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat (jamaah haji). Dalam hal ini misalnya informasi tentang kapan dan dimana manasik haji dilaksanakan, sudah disampaikan kepada jamaah, dan juga di pasang di papan pengumuman Kantor Kemenag, akan tetapi ada saja jamaah yang tidak tahu jadwal tersebut. Kapan jamaah haji akan diberangkatkan ke Arab Saudi, dalam hal ini biasanya juga disampaikan melalui surat kabar, sehingga masyarakat umum akan mengetahui jadwal keberangkatannya. Kapan jamaah haji diberangkatkan ke Arafah, Muzdalifah Mina, Makkah dan Madinah, untuk hal ini tidak boleh telat dan semua jamaah harus dipastikan mengetahuinya, sehingga sudah bersiap-siap kurang lebih satu jam sebelum keberangkatan. Kapan akan dilakukan ziarah ke tempat-tempat yang telah ditentukan, untuk hal ini ada beberapa jamaah haji yang tertinggal, dikarenakan masih melakukan ibadah di masjid, sementara waktu untuk ziarah sudah waktunya, dan lainnya.

Berikut ini adalah rerata skor setiap item pertanyaan untuk kehandalan (*reliability*):

Tabel 4.21. Kepuasan Jamaah Haji untuk dimensi kehandalan (*reliability*)

Item Pertanyaan	Skor Rerata		Kepuasan Jamaah Haji	Skore Indeks (%)
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan		
(1)	(2)	(3)	(4)=(2)/(3)	(5)
1	3.56	4.17	0.85	85
2	3.64	4.24	0.86	86
3	3.54	4.01	0.88	88
4	3.69	4.01	0.92	92
5	3.55	4.09	0.87	87
Rerata	3.60	4.10	0.88	88

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel di atas bisa dikatakan bahwa jamaah haji merasa tidak puas untuk dimensi kehandalan, karena semua item pertanyaan kepuasannya kurang dari 1,00. Kepuasan (kolom 4) tertinggi berada pada pertanyaan yang ke empat, yaitu waktu yang tersedia untuk pelayanan jasa haji memadai bagi kebutuhan jamaah haji (0,92). Sedangkan kepuasan terendah ada di pertanyaan pertama yaitu kecepatan dalam menanggapi/merespon setiap permasalahan /pengaduan jemaah (0,85). Sementara itu, Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) tertinggi juga terdapat pada pelayanan waktu yang tersedia untuk pelayanan jasa haji memadai bagi kebutuhan jamaah haji (pertanyaan ke empat), Persepsi Kinerja terendah terdapat pada pelayanan data yang diinformasikan oleh petugas pelayanan haji bebas dari kesalahan (pertanyaan ke tiga). Sementara itu, Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) tertinggi terdapat pada semua jenis pelayanan pemerintah kepada

jamaah haji sesuai dengan yang dibutuhkan (pertanyaan ke dua), Harapan yang diinginkan terendah terdapat pada pertanyaan ke tiga (data yang diinformasikan oleh petugas pelayanan haji bebas dari kesalahan) dan ke empat (pelayanan waktu yang tersedia untuk pelayanan jasa haji memadai bagi kebutuhan jamaah haji).

Hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji, didapatkan informasi bahwa pemerintah sudah berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun demikian dikarenakan banyaknya jamaah haji yang berkumpul di suatu tempat yang sama dan waktu yang sama pula (Makkah, Mina Arafah, Muzdalifah, Madinah di bulan dzulhijjah), wajar jika ada beberapa jenis pelayanan yang belum memuaskan semua jamaah. Diantaranya pemondokan jangan terlalu jauh dari Masjidil Haram, walaupun jauh, disediakan transportasi yang cukup. Jumlah jamaah dalam suatu kamar jangan melebihi kapasitas, misalnya seharusnya kamar berisi 4 jamaah, kenyataannya diisi 7 jamaah sehingga terlalu sempit ruang gerakanya, belum lagi barang-barang jamaah yang banyak dan menyita tempat. Pelayanan pemerintah dari sisi kehandalan petugas, sudah bagus, agar terus ditingkatkan. Kondisi asrama haji Palembang dari segi konsumsi dan akomodasi juga sudah bagus. Transportasi, akomodasi, konsumsi di Arafah, Mina, Mekkah dan Madinah sudah bagus, agar dipertahankan dan ditingkatkan. Begitu juga dengan pelayanan kesehatan sudah bagus. Saran dari jamaah adalah pemondokan jangan terlalu jauh dari Masjidil Haram, walaupun jauh, disediakan transportasi yang cukup. Jumlah jamaah dalam suatu kamar jangan

melebihi kapasitas, misalnya seharusnya kamar berisi 4 jamaah, kenyataannya diisi 7 jamaah sehingga terlalu sempit ruang gerakanya.

Sementara itu, hasil wawancara dengan Kantor Kemenag Kota Pangkalpinang, bahwa dari sisi kehandalan petugas, sudah dilakukan pelatihan-pelatihan untuk selalu meningkatkan kehandalan petugas haji, dan sampai sejauh ini jamaah haji merasa puas dengan pelayanan dari dimensi kehandalan. Untuk memilih petugas haji juga dilakukan test/seleksi selama dua hari, dengan standar dari Kemenag RI.

b. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* merupakan kemampuan para petugas haji untuk menolong / membantu para jamaah haji, dan kesiapan / ketanggapan mereka untuk selalu melayani jamaah haji secara baik. Hal ini tercermin pada prosedur pemberitahuan kepada jamaah haji secara tepat kapan waktu pelayanan dilakukan, kalau ada pertanyaan yang diajukan oleh jamaah haji, dijawab secara tuntas oleh petugas pelayanan haji, pelayanan jasa haji kepada jamaah haji dilakukan dengan segera, petugas pelayanan haji menunjukkan kemauan baik untuk membantu jamaah haji dan sikap, keramahan, dan kesopanan petugas saat melaksanakan tugas dan pelayanan.

Tabel 4.22. Kepuasan Jamaah Haji untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Item Pertanyaan	Skor Rerata		Kepuasan Jamaah Haji	Skore Indeks (%)
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan		
(1)	(2)	(3)	(4)=(2)/(3)	(5)
1	3.57	4.07	0.88	88
2	3.72	4.11	0.91	91
3	3.76	4.03	0.93	93
4	3.78	4.06	0.93	93
5	3.80	4.08	0.93	93
Rerata	3.73	4.07	0.92	92

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *responsiveness* (pemberitahuan kepada jamaah haji secara tepat kapan waktu pelayanan dilakukan) didapat nilai rerata sebesar 3,57 (tabel 4.22, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *responsiveness* (pemberitahuan kepada jamaah haji secara tepat kapan waktu pelayanan dilakukan) didapat nilai rerata sebesar 4.07 (tabel 4.22, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan pertama dari dimensi *reliability* adalah $3.57/4.07 = 0.88$, (tabel 4.22, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa pemberitahuan kepada jamaah haji tidak tepat kapan waktu pelayanan dilakukan, akan tetapi ketepatan waktunya agar dijaga, sehingga untuk tahun-tahun akan datang, jamaah haji merasa puas. Berdasarkan temuan lapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, kapan waktu

pelayanan dilakukan selalu diumumkan kepada jamaah haji, khususnya kepada ketua regu/rombongan/kloter. Selanjutnya ketua tersebut menyampaikan ke anggotanya. Misalnya pemberitahuan waktu manasik haji, hari/tanggal/pukul/tempat, selalu diberitahukan kepada jamaah. Misalnya pukul berapa akan berangkat dari asrama haji menuju bandara embarkasi, pukul berapa jadwal terbangnya dan perkiraan sampainya, apa saja yang harus dilakukan sesampainya di bandara tujuan. Dari bandara tujuan dilanjutkan naik bus, juga ditunjukkan bus nya, dan diantar sampai ke hotel/pemondokan. Untuk pelayanan kesehatan, diberitahukan bahwa sewaktu-waktu jamaah membutuhkan, maka tenaga kesehatan juga siap melayani di tempat-tempat yang sudah disiapkan. Untuk pelayanan katering, juga selalu diumumkan kapan dan dimana mengambilnya, dan yang mengambilnya adalah ketua regu atau salah satu jamaah yang ditunjuk, jadi tidak masing-masing jamaah mengambil sendiri-sendiri. Untuk pelayanan transportasi di tanah air, sudah diumumkan akan menggunakan bus AC dan maskapai Garuda Indonesia Airways atau Saudi Airlines.

Jawaban responden terhadap pertanyaanke dua Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *responsiveness*(kalau ada pertanyaan yang diajukan oleh jamaah haji, dijawab secara tuntas oleh petugas pelayanan haji) didapat nilai rerata sebesar 3,72 (tabel 4.22, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaanke dua Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *responsiveness*(kalau ada pertanyaan yang diajukan oleh jamaah haji, dijawab secara tuntas oleh petugas pelayanan haji) didapat

nilai rerata sebesar 4.11 (tabel 4.22, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke dua dari dimensi *responsiveness* adalah $3.72/4.11 = 0.91$, (tabel 4.17, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa kalau ada pertanyaan yang diajukan oleh jamaah haji, dijawab secara tidak tuntas oleh petugas pelayanan haji, akan tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam hal menjawab pertanyaan dari para jamaah haji. Berdasarkan temuan dilapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, kalau ada pertanyaan yang diajukan oleh jamaah haji, dijawab kurang tuntas oleh petugas pelayanan haji, misalnya jamaah menanyakan syarat-syarat yang harus dilengkapi, maka akan dijawab oleh petugas, sehingga jamaah tersebut bisa melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Misalnya jamaah menanyakan no hp petugas, agar mudah menghubunginya, juga akan diberi no hp petugas tersebut. Misalnya jamaah menanyakan apakah harus selalu mengenakan baju seragam Indonesia pada saat di Tanah Suci, juga akan dijawab ya, harus pakai seragam terus agar mudah dikenali. Untuk pertanyaan mengenai masalah ibadah, biasanya dikembalikan ke buku panduan manasik haji, karena dalam hal ibadah yang sifatnya sunnah, banyak perbedaan, maka keyakinan jamaah masing-masing untuk melakukannya.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke tiga Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *responsiveness* (apakah pelayanan jasa haji kepada jamaah dilakukan dengan segera) didapat nilai rerata sebesar 3,76 (tabel 4.22, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan ke tiga Harapan

yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *responsiveness* (apakah pelayanan jasa haji kepada jamaah dilakukan dengan segera) didapat nilai rerata sebesar 4.03 (tabel 4.22, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke tiga dari dimensi *responsiveness* adalah $3.76/4.03 = 0.93$, (tabel 4.22, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa pelayanan jasa haji kepada jamaah tidak dilakukan dengan segera, akan tetapi jamaah merasa kurang segera, sehingga pemerintah harus meningkatkan lagi pelayannya. Berdasarkan temuan lapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, bahwa pelayanan jasa haji kepada jamaah dilakukan dengan segera, misalnya ada jamaah yang sakit, maka akan segera diberikan pertolongan pertama oleh tenaga kesehatan. Untuk pelayanan transportasi di tanah air, meliputi transportasi menuju asrama haji dan menuju bandara embarkasi, dan saat kepulangan, juga sudah disediakan. Untuk pelayanan transportasi di Saudi Arabia, sudah tersedia di tempat pada saat akan wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, dan lempar jumroh di Mina. Untuk pelayanan catering, apabila sudah waktunya jam makan, maka akan segera disiapkan makanannya, yang diambil oleh perwakilan dari jamaah. Untuk pelayanan pemondokan sudah dipesan jauh hari sebelum musim haji tiba, dengan segala fasilitas yang sesuai dengan standar. Jika ada pertanyaan-pertanyaan dari jamaah, akan segera dijawab oleh petugas haji.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke empat Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *responsiveness* (apakah petugas haji

menunjukkan kemauan yang baik untuk membantu jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,78 (tabel 4.22, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan empat Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *responsiveness* (apakah petugas haji menunjukkan kemauan yang baik untuk membantu jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4.06 (tabel 4.22, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan empat dari dimensi *responsiveness* adalah $3.78/4.06 = 0.93$, (tabel 4.22, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa petugas haji tidak menunjukkan kemauan yang baik untuk membantu jamaah haji, akan tetapi kemauan baik itu harus selalu ditingkatkan, sehingga jamaah haji merasa puas. Berdasarkan temuan dilapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, petugas haji menunjukkan kemauan yang baik untuk membantu jamaah haji, misalnya jamaah menanyakan suatu hal, maka akan dijawab dengan baik oleh petugas haji. Misalnya ada jamaah yang tersesat juga akan diantar ke tempat yang dituju (masjid/pemondokan) oleh petugas haji. Apabila terjadi antrian yang panjang dalam hal pelayanan tertentu, maka petugas haji membuat jadwal sedemikian rupa sehingga mengurangi antrian, sehingga jamaah merasa nyaman. Untuk jamaah yang sakit/usia lanjut juga akan diberikan pelayanan yang berbeda.

Jawaban responden terhadap pertanyaan lima Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *responsiveness* (sikap, keramahan dan kesopanan petugas saat menjalankan tugas dan pelayanan) didapat nilai rerata sebesar 3,80 (tabel 4.22, kolom 2). Jawaban responden terhadap

pertanyaan ke lima Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *responsiveness* (sikap, keramahan dan kesopanan petugas saat menjalankan tugas dan pelayanan) didapat nilai rerata sebesar 4.08 (tabel 4.22, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke empat dari dimensi *responsiveness* adalah $3.80/4.08 = 0.93$, (tabel 4.22, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa petugas haji tidak ramah, akan tetapi keramahan itu harus selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Berdasarkan temuan dilapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, bahwa rata-rata petugas haji bersikap ramah dan sopan saat menjalankan tugas dan pelayanan. Misalnya pada saat mendaftar baik di bank atau di kantor Kemenag kabupaten/kota, petugas bersikap ramah dan sopan. Pada saat di asrama haji, petugas juga ramah dan sopan. Pada saat di pesawat, pramugari, petugas kloter dan petugas lainnya juga ramah dan sopan. Pada saat di Saudi Arabia, rerata petugas haji juga ramah dan sopan. Petugas yang melayani di hotel/pemondokan juga ramah dan sopan. Petugas yang melayani kesehatan dan catering, juga ramah dan sopan.

Berdasarkan tabel 4.22 di atas bisa dikatakan bahwa jamaah haji merasa tidak puas untuk dimensi daya tanggap, karena semua item pertanyaan kepuasannya kurang dari 1,00. Kepuasan (kolom 4) tertinggi berada pada pertanyaan yang ke tiga, empat, dan lima yaitu pelayanan jasa haji kepada jamaah haji dilakukan dengan segera, petugas pelayanan haji menunjukkan kemauan baik untuk membantu jamaah haji dan sikap, keramahan, dan

kesopanan petugas saat melaksanakan tugas dan pelayanan(0,93). Sedangkan kepuasan terendah ada di pertanyaan pertama yaitu apakah ada pemberitahuan kepada jamaah haji secara tepat kapan waktu pelayanan dilakukan (0,88). Sementara itu, Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) tertinggi terdapat pada sikap, keramahan, dan kesopanan petugas saat melaksanakan tugas dan pelayanan(pertanyaan ke lima), Persepsi Kinerja terendah terdapat pada pelayanan apakah ada pemberitahuan kepada jamaah haji secara tepat kapan waktu pelayanan dilakukan (pertanyaan pertama). Sementara itu, Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) tertinggi terdapat pada apakah kalau ada pertanyaan yang diajukan oleh jamaah haji, dijawab secara tuntas oleh petugas pelayanan haji (pertanyaan ke dua), Harapan yang diinginkan terendah terdapat pada pertanyaan ke tiga (pelayanan jasa haji kepada jamaah haji dilakukan dengan segera).

Hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji, pelayanan pemerintah untuk dimensi daya tanggap, sudah bagus. Hal-hal yang lainnya mengenai hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji, sudah dituliskan pada dimensi kehandalan. Sementara itu, hasil wawancara dengan Kantor Kemenag Kota Pangkalpinang, bahwa dari sisi daya tanggap petugas, juga sudah dilakukan pelatihan-pelatihan untuk selalu meningkatkan daya tanggap petugas haji, sosialisasi peraturan/kebijakan yang baru mengenai pelaksanaan haji, dan sampai sejauh ini jamaah haji meras puas dengan pelayanan dari dimensi daya tanggap.

c. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* adalah pengetahuan/kompetensi, keramahan/kesopanan petugas, keamanan pengobatan/tindakan serta sifat pelayanan lainnya yang dapat dipercaya/diyakini sehingga jamaah haji terbebas dari berbagai resiko. Petugas haji diharapkan memiliki pengetahuan, ketrampilan dan sanggup memberikan jaminan kepada jamaah haji bahwa petugas haji bekerja dengan sungguh-sungguh dalam membantu kelancaran ibadah haji, seperti apakah selama ini petugas pelayanan haji memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan; apakah petugas pelayanan haji mempunyai kemampuan membantu jamaah haji dalam menuntaskan masalah yang terkait dengan pelayanan jasa haji; apakah ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas pelayanan haji dalam memberikan pelayanan; apakah jamaah haji merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan

Tabel 4.23. Kepuasan Jamaah Haji untuk Item jaminan
(*assurance*)

Item Pertanyaan	Skor Rerata		Kepuasan Jamaah Haji	Skore Indeks (%)
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan		
(1)	(2)	(3)	(4)=(2)/(3)	(5)
1	3.58	4.11	0.87	87
2	3.66	4.07	0.90	90
3	3.68	4.06	0.91	91
4	3.70	4.08	0.91	91
5	3.59	4.17	0.86	86
Rerata	3.64	4.10	0.89	89

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *assurance* (apakah selama ini petugas pelayanan haji memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan) didapat nilai rerata sebesar 3,58 (tabel 4.23, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *assurance* (apakah selama ini petugas pelayanan haji memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan) didapat nilai rerata sebesar 4.11 (tabel 4.23, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan pertama dari dimensi *assurance* adalah $3.58/4.11 = 0.87$, (tabel 4.23, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa petugas pelayanan haji tidak memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan, akan tetapi ketrampilan tersebut agar ditingkatkan, sehingga jamaah merasa puas. Berdasarkan temuan dilapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, bahwa rerata petugas haji memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan, karena haji berlangsung setiap tahun, sehingga para petugas haji juga semakin profesional dalam menunaikan tugasnya. Selain itu sebelum menunaikan tugasnya, para petugas haji selalu diberikan pelatihan terlebih dahulu, sehingga pada saatnya sudah siap untuk melayani para jamaah haji. Salah satu materi pelatihan tersebut adalah percakapan dalam bahasa Arab yang biasa dipakai sehari-hari, sehingga pada saat di Saudi Arabia bisa berkomunikasi dengan orang-orang Saudi Arabia tersebut. Untuk tenaga kesehatan, dipilih yang benar-benar mumpuni dalam menjalankan tugasnya.

Jawaban responden terhadap pertanyaanke dua Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *assurance*(apakah petugas pelayanan haji mempunyai kemampuan membantu jamaah haji dalam menuntaskan masalah yang terkait dengan pelayanan jasa haji) didapat nilai rerata sebesar 3,66 (tabel 4.23, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaanke dua Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *assurance*(apakah petugas pelayanan haji mempunyai kemampuan membantu jamaah haji dalam menuntaskan masalah yang terkait dengan pelayanan jasa haji) didapat nilai rerata sebesar 4.07 (tabel 4.23, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaanke dua dari dimensi *assurance* adalah $3.66/4.07 = 0.90$, (tabel 4.23, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa petugas pelayanan haji tidak mempunyai kemampuan membantu jamaah haji dalam menuntaskan masalah yang terkait dengan pelayanan jasa haji, akan tetapi kemampuan tersebut juga harus selalu ditingkatkan dari tahun ke tahun.

Jawaban responden terhadap pertanyaanke tiga Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *assurance*(apakah ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan) didapat nilai rerata sebesar 3,68 (tabel 4.23, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaanke tiga Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *assurance*(apakah ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan) didapat nilai rerata sebesar 4.06 (tabel 4.23, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk

pertanyaan pertama dari dimensi *assurance* adalah $3.68/4.06 = 0.91$, (tabel 4.23, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa tidak ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, akan tetapi agar kepercayaan itu tumbuh, maka petugas haji harus selalu meningkatkan kemampuannya. Berdasarkan temuan di lapangan, bahwa rerata responden jamaah haji merasa puas terhadap pelayanan mengenai apakah ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Misalnya dalam hal pelayanan kesehatan, jamaah haji percaya bahwa petugas kesehatan mampu dalam memberikan pelayanan. Dalam hal pelayanan pendaftaran haji, manasik haji, pemondokan dan transportasi, jamaah haji percaya bahwa pemerintah akan memberikan pelayanan yang terbaik.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke empat Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *assurance* (apakah jamaah haji merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan) didapat nilai rerata sebesar 3,70 (tabel 4.23, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan ke empat Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *assurance* (apakah jamaah haji merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan) didapat nilai rerata sebesar 4.08 (tabel 4.23, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke empat dari dimensi *assurance* adalah $3.70/4.08 = 0.91$, (tabel 4.23, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa jamaah

haji merasa tidak aman terhadap pelayanan yang diberikan, akan tetapi perasaan aman tersebut harus ditingkatkan. Berdasarkan temuan di lapangan, bahwa rerata responden jamaah haji merasa puas terhadap pelayanan mengenai apakah jamaah haji merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan. Misalnya dalam hal pelayanan kesehatan, jamaah haji merasa aman diobati oleh tenaga kesehatan yang siap sedia melayani. Dalam hal pelayanan pendaftaran haji, manasik haji, pemondokan dan transportasi, jamaah haji juga merasa aman dan yakin bahwa pemerintah akan memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga jamaah haji akan berkonsentrasi kepada ibadah, sehingga diharapkan kembali ke tanah air menjadi haji yang mabrur.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke lima Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *assurance* (kemampuan mengendalikan emosi/kesabaran dalam menghadapi perilaku/tingkah dari jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,59 (tabel 4.23, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan ke lima Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *assurance* (kemampuan mengendalikan emosi/kesabaran dalam menghadapi perilaku/tingkah dari jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4.17 (tabel 4.23, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke lima dari dimensi *assurance* adalah $3.59/4.17 = 0.86$, (tabel 4.23, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa petugas haji tidak mampu mengendalikan emosi/kesabaran dalam menghadapi perilaku/tingkah dari jamaah haji, akan tetapi agar lebih ditingkatkan dalam hal pengendalian

emosi. Berdasarkan temuan di lapangan, bahwa rerata responden jamaah haji merasa puas terhadap pelayanan mengenai kemampuan mengendalikan emosi/kesabaran dalam menghadapi perilaku/tingkah dari jamaah haji. Misalnya dalam hal pelayanan kesehatan, para petugas kesehatan mampu mengendalikan emosi/kesabaran dalam menghadapi perilaku/tingkah dari jamaah haji. Dalam hal pelayanan pendaftaran haji, manasik haji, pemondokan dan transportasi, para petugas haji juga mampu mengendalikan emosi/kesabaran dalam menghadapi perilaku/tingkah dari jamaah haji.

Berdasarkan tabel 4.23 di atas bisa dikatakan bahwa jamaah haji merasa tidak puas untuk dimensi jaminan karena semua item pertanyaan kepuasannya kurang dari 1,00. Kepuasan (kolom 4) tertinggi berada pada pertanyaan yang ke tiga, dan empat, yaitu apakah ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan apakah jamaah haji merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan (0,91). Sedangkan kepuasan terendah ada di pertanyaan ke lima yaitu kemampuan pengendalian emosi dalam menghadapi perilaku/tingkah dari jamaah haji (0,86). Sementara itu, Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) tertinggi terdapat pada apakah jamaah haji merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan (pertanyaan ke empat), Persepsi Kinerja terendah terdapat pada pelayanan apakah petugas memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan (pertanyaan pertama). Sementara itu, Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) tertinggi terdapat pada kemampuan pengendalian emosi dalam menghadapi perilaku/tingkah dari jamaah haji (pertanyaan ke

lima), Harapan yang diinginkan terendah terdapat pada pertanyaan ke tiga (apakah ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan).

Hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji, pelayanan pemerintah untuk dimensi jaminan, sudah bagus. Hal-hal yang lainnya mengenai hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji, sudah dituliskan pada dimensi kehandalan. Sementara itu, hasil wawancara dengan Kantor Kemenag Kota Pangkalpinang, bahwa dari sisi jaminan petugas, juga sudah dilakukan pelatihan-pelatihan untuk selalu meningkatkan kualitas jaminan petugas haji, sosialisasi peraturan/kebijakan yang baru mengenai pelaksanaan haji, dan sampai sejauh ini jamaah haji merasa puas dengan pelayanan dari dimensi jaminan.

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi pelayanan *empathy* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada jamaah haji, memahami kebutuhan jamaah haji, serta komunikasi dan kemudahan untuk dihubungi. Petugas diharapkan mampu menyelesaikan keluhan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan, sopan, ramah, tidak cemberut, sikap petugas yang sabar, ikut merasakan apa yang dirasakan jamaah haji, dan melayani jamaah haji tanpa membedakan latar belakangnya.

Pertanyaan untuk dimensi empati diantaranya adalah apakah petugas haji bisa memahami perasaan jamaah haji; bila jamaah mengalami kesulitan pada

saat keberangkatan haji hingga selesainya haji, apakah akan dibantu dengan baik oleh petugas pelayanan haji; apakah bahasa yang digunakan oleh petugas pelayanan haji untuk memberi keterangan, mudah dipahami; kepedulian dan rasa empati (kepekaan) petugas dalam memberikan layanan kepada jemaah haji; dan kemudahan menghubungi petugas pelayanan haji.

Tabel 4.24. Kepuasan Jamaah Haji untuk Item empati(*empathy*)

Item Pertanyaan	Skor Rerata		Kepuasan Jamaah Haji	Skore Indeks (%)
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan		
(1)	(2)	(3)	(4)=(2)/(3)	(5)
1	3.62	4.05	0.89	89
2	3.76	4.10	0.92	92
3	3.78	4.06	0.93	93
4	3.76	4.08	0.92	92
5	3.70	4.13	0.90	90
Rerata	3.72	4.08	0.91	91

Sumber : Pengolahan Data Primer 2012

Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *empathy* (apakah petugas haji bisa memahami perasaan jemaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,62 (tabel 4.24, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *empathy* (apakah petugas haji bisa memahami perasaan jemaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4.05 (tabel 4.24, kolom 3). Jadi kepuasan dari jemaah haji untuk pertanyaan pertama dari dimensi *empathy* adalah $3.62/4.05 = 0.89$, (tabel 4.24, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti

bahwa petugas haji tidak bisa memahami perasaan jamaah haji, akan tetapi apa yang diharapkan oleh jamaah haji melebihi dari apa yang diberikan oleh petugas haji. Sehingga untuk tahun-tahun mendatang agar lebih ditingkatkan dalam melayani jamaah haji. Dalam hal ini petugas haji melakukan pelayanan dengan sabar dan ikhlas, jangan sampai mengeluh. Meskipun capek tetap harus senyum, karena semua petugas dan jamaah haji sebagai satu bangsa yang sedang ada di negara orang harus saling bantu membantu, dengan sabar dan ikhlas, sehingga bisa berbagi dan memahami perasaan orang lain.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke dua Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *empathy* (bila jamaah mengalami kesulitan pada saat keberangkatan haji hingga selesainya haji, apakah akan dibantu dengan baik oleh petugas pelayanan haji) didapat nilai rerata sebesar 3,76 (tabel 4.24, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan ke dua Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *empathy* (bila jamaah mengalami kesulitan pada saat keberangkatan haji hingga selesainya haji, apakah akan dibantu dengan baik oleh petugas pelayanan haji) didapat nilai rerata sebesar 4.10 (tabel 4.24, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke dua dari dimensi *empathy* adalah $3.76/4.10 = 0.92$, (tabel 4.24, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa bila jamaah mengalami kesulitan pada saat keberangkatan haji hingga selesainya haji, tidak dibantu dengan baik oleh petugas pelayanan haji. Berdasarkan temuan di lapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, bahwa bila jamaah

mengalami kesulitan pada saat keberangkatan haji hingga selesainya haji, akan dibantu dengan baik oleh petugas pelayanan haji. Misalnya pada saat mau berangkat, petugas memberikan pengarahannya mengenai barang-barang apa saja yang perlu dan tidak perlu dibawa. Pada saat menjalankan ibadah di Arab Saudi, petugas juga memberikan pengarahannya, hal-hal apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan sehingga jika ada jamaah yang mengalami kesulitan akan dibantu dengan baik oleh petugas haji.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke tiga Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *empathy* (apakah bahasa yang digunakan oleh petugas pelayanan haji untuk memberi keterangan, mudah dipahami) didapat nilai rerata sebesar 3.78 (tabel 4.24, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan ke tiga Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *empathy* (apakah bahasa yang digunakan oleh petugas pelayanan haji untuk memberi keterangan, mudah dipahami) didapat nilai rerata sebesar 4.06 (tabel 4.24, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke tiga dari dimensi *empathy* adalah $3.78/4.06 = 0.93$, (tabel 4.24, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa bahasa yang digunakan oleh petugas pelayanan haji untuk memberi keterangan, sulit dipahami. Berdasarkan temuan di lapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, bahwa bahasa yang digunakan oleh petugas pelayanan haji untuk memberi keterangan, mudah dipahami. Misalnya bahasa yang dipakai pada saat di kantor Kemenag,

asrama haji, di dalam pesawat dan di Saudi Arabia, petugas haji menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh jamaah.

Jawaban responden terhadap pertanyaan empat Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *empathy* (kepedulian dan rasa kepekaan petugas dalam memberikan layanan kepada jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,76 (tabel 4.24, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan empat Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *empathy* (kepedulian dan rasa kepekaan petugas dalam memberikan layanan kepada jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4,08 (tabel 4.24, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan empat dari dimensi *empathy* adalah $3.76/4.08 = 0.92$, (tabel 4.24, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa petugas tidak peduli dan tidak peka dalam memberikan layanan kepada jamaah haji. Berdasarkan temuan di lapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, bahwa petugas haji peduli dan peka terhadap jamaah haji. Misalnya ada jamaah yang barang bawaannya terlalu banyak, maka petugas haji menyarankan dikirimkan melalui jasa pengiriman, karena daripada tidak terangkut di pesawat, lebih baik dikirimkan saja. Misalnya ada jamaah yang membutuhkan kursi roda, juga akan dicarikan persewaan kursi roda.

Jawaban responden terhadap pertanyaan lima Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *empathy* (kemudahan menghubungi petugas pelayanan haji) didapat nilai rerata sebesar 3,70 (tabel 4.24, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan lima Harapan yang

diinginkan(harapan yang diinginkan) dari dimensi *empathy*(kemudahan menghubungi petugas pelayanan haji) didapat nilai rerata sebesar 4.13 (tabel 4.24, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke lima dari dimensi *empathy* adalah $3.70/4.13 = 0.90$, (tabel 4.24, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa sulit menghubungi petugas pelayanan haji. Berdasarkan temuan di lapangan/wawancara dengan sebagian besar responden, bahwa petugas haji semuanya mempunyai no hp yang aktif, sehingga sewaktu-waktu dihubungi baik melalui telpon dan sms, selalu diangkat/dibalas. Kalaupun tidak diangkat, kemungkinan petugas haji tersebut sedang sholat atau kesibukan lainnya

Berdasarkan tabel 4.24 di atas bisa dikatakan bahwa jamaah haji merasa tidak puas untuk dimensi empati, karena semua item pertanyaan kepuasannya kurang dari 1,00. Rerata jawaban responden terhadap 5 pernyataan dimensi *empathy* didapat nilai rerata sebesar 3,72. Rerata kepuasan untuk dimensi empati adalah 0,91, yang berarti jamaah haji merasa tidak puas terhadap pelayanan dari dimensi empati. Kepuasan (kolom 4) tertinggi berada pada pertanyaan yang ke tiga, apakah bahasa yang digunakan oleh petugas pelayanan haji untuk memberi keterangan, mudah dipahami(0,93). Sedangkan kepuasan terendah ada di pertanyaan pertama yaitu apakah petugas haji bisa memahami perasaan jamaah haji? (0,89). Sementara itu, Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) tertinggi terdapat pada apakah bahasa yang digunakan oleh petugas pelayanan haji untuk memberi keterangan, mudah dipahami(pertanyaan ke tiga), Persepsi Kinerja terendah terdapat pada

pelayanan apakah petugas haji bisa memahami perasaan jamaah haji (pertanyaan pertama). Sementara itu, Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) tertinggi terdapat pada kemudahan menghubungi petugas pelayanan haji (pertanyaan ke lima), Harapan yang diinginkan terendah terdapat pada pertanyaan pertama (apakah petugas haji bisa memahami perasaan jamaah haji?).

Hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji, pelayanan pemerintah untuk dimensi empati, sudah bagus dan perlu ditingkatkan lagi dari tahun ke tahun, dikarenakan sebagian besar jamaah haji sudah berusia lanjut, sehingga perlu perhatian yang lebih dari petugas yang melayani haji. Hal-hal yang lainnya mengenai hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji, sudah dituliskan pada dimensi kehandalan. Sementara itu, hasil wawancara dengan Kantor Kemenag Kota Pangkalpinang, bahwa dari sisi empati petugas, juga sudah dilakukan pelatihan-pelatihan untuk selalu meningkatkan kualitas empati petugas haji, sosialisasi peraturan/kebijakan yang baru mengenai pelaksanaan haji, dan sampai sejauh ini jamaah haji merasa puas dengan pelayanan dari dimensi empati.

e. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) yang meliputi fasilitas/kondisi fisik pelayanan, perlengkapan petugas dan sarana komunikasi. Fasilitas-fasilitas lain yang menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah haji, juga termasuk dalam dimensi ini.

Tabel 4.25. Kepuasan Jamaah Haji untuk Item bukti fisik(*tangibles*)

Item Pertanyaan	Skor Rerata		Kepuasan Jamaah Haji
	Persepsi Kinerja	Harapan yang diinginkan	
(1)	(2)	(3)	(4)=(2)/(3)
1	3.80	3.97	0.96
2	3.80	3.95	0.96
3	3.71	4.00	0.93
4	3.37	4.40	0.77
5	3.10	4.42	0.70
6	3.35	4.02	0.83
7	3.09	4.48	0.69
8	3.64	4.25	0.86
Rerata	3.56	4.15	0.86

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Pertanyaan untuk dimensi bukti fisik diantaranya adalah pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal konsumsi; pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal akomodasi; pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal fasilitas lainnya; tempat penginapan di Makkah dan Madinah, apakah memadai bagi kebutuhan jamaah haji; tempat penginapan di Arafah dan Mina, apakah memadai bagi kebutuhan jamaah haji; fasilitas pendukung (seperti crisis centre), apakah memadai dan mampu mendukung kelancaran pelayanan jamaah haji; fasilitas transportasi dalam pelayanan jasa haji memadai dan memuaskan bagi jamaah haji; fasilitas kesehatan dalam pelayanan jamaah haji tersedia secara lengkap dan memadai bagi kebutuhan jamaah haji.

Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *tangibles* (pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal konsumsi) didapat nilai rerata sebesar 3,80 (tabel 4.25,

kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan pertama Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *tangibles* (pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal konsumsi) didapat nilai rerata sebesar 3.97 (tabel 4.25, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan pertama dari dimensi *tangibles* adalah $3.80/3.97 = 0.96$, (tabel 4.25, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal konsumsi tidak memuaskan, akan tetapi perlu peningkatan untuk tahun-tahun yang akan datang. Jamaah haji yang telah masuk asrama dilarang mengonsumsi makanan yang berasal dari luar untuk mencegah terjadinya keracunan akibat salah menyantap makanan. Peraturan ini dibuat demi kebaikan jamaah agar semua makanan yang mereka konsumsi terjaga dan berada dalam pengawasan bidang kesehatan. Saat jamaah masuk asrama haji dilarang mencari makanan yang ada di luar. Hal ini mengingat makanan yang ada di luar belum terjamin dan dikhawatirkan jika terjadi sesuatu akibat salah menyantap makanan akan merugikan jamaah sendiri. Di sisi lain PPIH Embarkasi Palembang telah menyiapkan makanan bagi jamaah karena setiap hari dilakukan proses pemeriksaan yang cukup ketat untuk memastikan aman dikonsumsi. Kepala Bagian Pengawasan Katering PPIH Embarkasi Haji Palembang, sebelumnya mengatakan, setiap hari pihaknya melakukan penelitian sampel menu haji yang akan dikonsumsi jamaah ketika berada di pesawat serta di asrama haji. Penelitian sampel tersebut merupakan salah satu upaya untuk memastikan makanan yang akan disantap jamaah benar-benar layak untuk dikonsumsi dan

terbebas dari bakteri. "Pengambilan sampel dilakukan setiap hari untuk kemudian dijadikan bank data serta dilakukan pemeriksaan di laboratorium untuk diteliti dan memastikan menu tersebut aman dikonsumsi, lanjut dia. Selain mengambil sampel makanan, bidang pengawasan catering juga melakukan pengawasan dalam pengolahan menu untuk memastikan dalam proses pembuatan benar-benar higienis. Hal ini penting untuk mengantisipasi agar tidak ada jamaah yang keracunan akibat menyantap menu yang telah terkontaminasi bakteri, lanjut dia. Salah satu pengawasan yang dilakukan, kata dia, memastikan semua peralatan masak serta lokasi memasak dalam kondisi steril. Sementara Kepala Bidang Kesehatan PPIH Embarkasi Palembang juga mengingatkan kepada jamaah untuk berhati-hati dan selektif memilih makanan saat menunaikan ibadah haji. Sebaiknya jamaah menyantap makanan yang baru dimasak dan jangan mengkonsumsinya jika makanan itu telah terlalu lama dimasak. Salah satu cara mengenali makanan tersebut aman dikonsumsi dengan mencermati bau, rasa dan perubahan fisiknya, kata dia.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke dua Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *tangibles* (pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal akomodasi) didapat nilai rerata sebesar 3,80 (tabel 4.25, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan ke dua Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *tangibles* (pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal akomodasi) didapat nilai rerata sebesar 3.95 (tabel 4.25, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke dua dari dimensi *tangibles* adalah $3.80/3.95 = 0.96$, (tabel 4.25, kolom 4) (nilai ini

kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak puas disini bukan berarti bahwa pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal akomodasi tidak bagus. Menurut SRIPOKU.COM, PALEMBANG--Jemaah haji Sumsel dan Babel yang berangkat dari Embarkasi Palembang dibagi menjadi 21 Kelompok Terbang (Kloter). Yakni, untuk gelombang I diberangkatkan dari Kloter 1-15 sejak 2 Oktober dan gelombang II diterbangkan Kloter 16 dan 21. Pengaturan kloter ini, terkait dengan kemungkinan penggunaan Asrama haji pada saat pelaksanaan SEA Games XXVI 11 November 2011. Sebab jika dibandingkan musim haji tahun 2010 lalu dan tahun sebelumnya, gelombang I hanya ada 11-12 Kloter yang diterbangkan lebih awal, selanjutnya disusul gelombang II. Pada tahun ini, gelombang I justru lebih padat karena terdapat 15 Kloter. Menurut Kabid Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Kemenag Sumsel, Drs H Udin Djuhan MM, Selasa (20/9/2011), pemadatan ini terkait dengan penggunaan asrama haji oleh panitia SEA Games, khususnya pada saat pemulangan. Untuk Kloter 1-12, umumnya jemaah haji berasal yang dari Palembang dan kabupaten terdekat Palembang. Sehingga begitu pemulangan tanggal 12 November, jemaah haji tidak lagi menginap di asrama haji karena langsung pulang. Sedangkan Kloter 13-15 berasal dari Provinsi Babel yang tiba di Palembang 26, 28 dan 25 November 2011, sehingga tidak terkendala soal penginapan di Asrama haji. "Jemaah haji Babel tiba di Palembang, SEA Games sudah selesai sehingga otomatis Asrama Haji sudah kosong dan Jemaah babel bisa menginap semalam di Palembang," jelas Udin Djuhan, seraya menambahkan jemaah haji gelombang II tidak ada masalah.

Jawaban responden terhadap pertanyaanke tiga Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *tangibles*(pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal fasilitas lainnya) didapat nilai rerata sebesar 3,71 (tabel 4.25, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaanke tiga Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *tangibles*(pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal fasilitas lainnya) didapat nilai rerata sebesar 4.00 (tabel 4.25, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan pertama dari dimensi *tangibles* adalah $3,71/4.00 = 0.93$, (tabel 4.25, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Menurut Humas Kanwil Kemenag RI Sumatera Selatan, Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 2011 embarkasi/debarkasi Palembang telah menunjukkan hasil yang baik, terutama dari ketertiban dan keamanan serta antisipasi terhadap arus antar jemput kendaraan di area embarkasi/debarkasi. Langkah dan kebijakan yang diambil tahun ini merupakan respon dan tindak lanjut hasil evaluasi tahun-tahun sebelumnya. Juga masukan dari Inspektorat Jenderal RI yang selalu memonitor kegiatan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji serta masukan dari seluruh elemen masyarakat Sumsel dan jamaah haji. Meski begitu, masih ada beberapa kendala yang dihadapi PPIH. Mulai dari keterlambatan penerbangan hingga sejumlah fasilitas di Asrama Haji, yang belum maksimal. Sementara itu, untuk keamanan, kenyamanan, dan ketertiban di Asrama Haji belum dapat berjalan baik, karena minimnya tenaga pengamanan dan banyaknya penjemput jamaah haji yang berminat masuk lingkungan asrama. Sebagai solusinya, perlu penambahan personil

pengamanan dan melibatkan berbagai unsur PAM, khususnya dari TNI-AU. Selain itu, pagar asrama juga harus dibuat dari besi yang kuat dan tinggi supaya tidak bisa dijebol dan dilompati oleh pengantar maupun penjemput,” tegasnya. Hal lain yang harus difungsikan dengan maksimal adalah tempat parkir. Selama ini, tempat parkir untuk penjemput masih belum berfungsi sebagaimana mestinya. Alhasil motor dan mobil penjemput parkir di sepanjang jalan Tanjung api-api yang menimbulkan kemacetan pengguna jalan dan menghalangi lalu lintas bus-bus jamaah haji, baik dari Asrama Haji ke Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II begitu juga sebaliknya. Masalah lain adalah belum ada ruang tunggu khusus untuk pertemuan antara jamaah haji dan keluarganya, sehingga keluarga jamaah bertemu dengan keluarganya langsung ke pemonudukan dan sering masuk gedung dan bahkan ke kamar, begitu juga kendaraan banyak yang masuk. Hal ini dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan jamaah calon haji. Untuk yang akan datang perlu dibuatkan ruangan khusus di dekat gerbang masuk lengkap dengan toilet dan peralatan pengeras suara.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke empat Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *tangibles* (tempat penginapan di Makkah dan Madinah, apakah memadai bagi kebutuhan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,37 (tabel 4.25, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan ke empat Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *tangibles* (tempat penginapan di Makkah dan Madinah, apakah memadai bagi kebutuhan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4.40 (tabel

4.25, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan empat dari dimensi *tangibles* adalah $3.37/4.40 = 0.77$, (tabel 4.25, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Mengenai pemondokan jamaah haji Indonesia di Makkah tahun ini, Menag mengatakan, fasilitas pemondokan mengalami peningkatan kualitas dengan jarak lebih dekat dari Masjidil Haram dibanding tahun lalu. Total rumah yang telah disiapkan sebanyak 319 gedung dengan total kapasitas 202.016 orang, di antaranya 93 persen di bawah jarak 2 km dari Masjidil Haram dan sisanya 7 persen berjarak antara 2,01 km s.d 2,5 km. Pemondokan jamaah haji di Madinah tahun ini seluruhnya akan berada di wilayah Markaziah dengan jarak maksimal 500 meter dari Masjid Nabawi. Untuk transito jamaah haji yang pulang melalui Bandara King Abdul Aziz Jeddah telah disiapkan akomodasi di 11 hotel dengan total kapasitas 140.000 jamaah. (Kemenag RI, 2011)

Jawaban responden terhadap pertanyaan lima Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *tangibles* (tempat penginapan di Arafah dan Mina, apakah memadai bagi kebutuhan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,10 (tabel 4.25, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan lima Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *tangibles* (tempat penginapan di Arafah dan Mina, apakah memadai bagi kebutuhan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4.42 (tabel 4.25, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan lima dari dimensi *tangibles* adalah $3.10/4.42 = 0.70$, (tabel 4.25, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Sejumlah persoalan jamaah haji asal

Indonesia sudah mulai muncul ke permukaan. Namun, sesungguhnya, titik kritis para jamaah berada ketika sudah masuk di Padang Arafah dan Mina. "Perjalanan haji masih separo masih ada titik kritis yang menjadi puncak yakni di Arafah dan Mina," kata Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Slamet Riyanto saat berkunjung ke kantor Misi Haji Indonesia di Madinah, Minggu (21/09/2011). Slamet menambahkan, karena itu pihaknya belum merasa puas jika penyelenggaraan haji di Arafah dan Mina belum menunjukkan kualitas yang baik.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke enam Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *tangibles* (fasilitas pendukung seperti crisis centre, apakah memadai dan mampu mendukung kelancaran pelayanan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,35 (tabel 4.25, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan ke enam Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *tangibles* (fasilitas pendukung seperti crisis centre, apakah memadai dan mampu mendukung kelancaran pelayanan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4,02 (tabel 4.25, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke enam dari dimensi *tangibles* adalah $3.35/4.02 = 0.83$, (tabel 4.25, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke tujuh Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *tangibles* (fasilitas transportasi dalam pelayanan jasa haji memadai dan memuaskan bagi jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,09 (tabel 4.25, kolom 2). Jawaban responden terhadap

pertanyaan ke tujuh Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *tangibles* (fasilitas transportasi dalam pelayanan jasa haji memadai dan memuaskan bagi jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4.48 (tabel 4.25, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke tujuh dari dimensi *tangibles* adalah $3.09/4.48 = 0.69$, (tabel 4.25, kolom 4) (nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Tidak semua jamaah haji yang tinggal di Makkah akan mendapatkan layanan transportasi pemondokan. Hanya jamaah yang tinggal di area perumahan antara 2 kilometer hingga 2,5 kilometer saja yang berhak mendapatkan layanan tersebut. Dari jumlah seluruh jamaah haji yang mencapai 220 ribu orang, hanya 44.237 orang saja yang berhak mendapat layanan transportasi perumahan ini. Mereka akan dilayani bus shuttle sebanyak 45 buah dengan kapasitas 58 hingga 51 penumpang per bus. Sedangkan jumlah perumahan jamaah yang berada di wilayah ini mencapai 61 buah. Selain menyiapkan bus penghubung yang melayani jamaah ketika hendak ke Masjidil Haram, juga sudah disiapkan tempat kedatangan bus dan tempat berkumpulnya jamaah yang tinggal di lima wilayah itu. Mengenai kapan waktu dimulainya pelayanan transportasi ini, langsung dilakukan begitu jamaah haji mulai masuk ke Makkah, yakni pada 11 Oktober 2011. Jadi begitu ada jamaah yang tinggal di antara lima wilayah itu, maka pada saat itu juga akan ada layanan bus tersebut. Dan semua pelayanan transportasi ini bisa lancar maka diharapkan para jamaah bisa bertindak tertib, misalnya bersedia antri ketika hendak masuk dan ke luar dari bus.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ke delapan Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) dari dimensi *tangibles* (fasilitas kesehatan dalam pelayanan jamaah haji tersedia secara lengkap dan memadai bagi kebutuhan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 3,64 (tabel 4.25, kolom 2). Jawaban responden terhadap pertanyaan ke delapan Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) dari dimensi *tangibles* (fasilitas kesehatan dalam pelayanan jamaah haji tersedia secara lengkap dan memadai bagi kebutuhan jamaah haji) didapat nilai rerata sebesar 4.25 (tabel 4.25, kolom 3). Jadi kepuasan dari jamaah haji untuk pertanyaan ke delapan dari dimensi *tangibles* adalah $3.64/4.25 = 0.86$, (tabel 4.25, kolom 4) nilai ini kurang dari 1), dikategorikan tidak puas. Menurut Kementerian Kesehatan Arab Saudi, mengucurkan dana 119 juta riyal atau Rp297 miliar (kurs Rp2.500) untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji dari seluruh dunia. Jumlah uang tersebut dikucurkan untuk pembangunan sejumlah fasilitas kesehatan di Masyair. Berupa pembangunan tempat kesehatan lima juta riyal, selain kesehatan dua juta riyal perlengkapan kesehatan intensif 74 juta riyal, dan pembangunan 10 pusat kesehatan di Arafah dan pembangunan tempat untuk tim kesehatan darurat 38 juta riyal. Total fasilitas kesehatan yang dibangun pada tahun ini adalah 139 pusat esehatan, 14 rumah sakit di Makkah, Masyair, dan jalan-jalan menuju kota suci, total semuanya memiliki kapasitas tempat tidur sebanyak 2.650 ranjang. Demikian diungkapkan Direktur Urusan Kesehatan Kota Makkah DR Kholid bin Ubaid Dzofar. “Rumah sakit-rumah sakit dan pusat kesehatan itu disediakan untuk pengkaderan para dokter spesialis demi

peningkatan pelayanan jamaah haji, atas kerja sama dan koordinasi antara direktorat dengan sektor-sektor kesehatan dan pihak berwenang yang berpartisipasi dalam haji untuk memberikan pelayanan tamu-tamu Allah," kata Ketua Pelaksana Panitia Haji Arab Saudi ini, dikutip dari Koran An Nadwah, Selasa (18/10/2011). Kholid mengatakan semua fasilitas tersebut mencakup pemberian pelayanan kesehatan, pencegahan, pengobatan di pos-pos kedatangan: Airport, Pelabuhan, terminal yang meliputi pemeriksaan, perawatan, pengobatan, atau pemberian resep. Ditambah dengan penyebaran penyuluhan tentang kesehatan, memberitahu jamaah tentang penyakit-penyakit jamaah haji dan umroh melalui media-media bekerjasama dengan kedutaan-kedutaan, perwakilan kesehatan dari luar, memberikan vaksinasi penyakit-penyakit menular dan memberitahukan kepada jamaah haji untuk selalu menggunakan gelang sebagai keterangan kondisi kesehatan yang bersangkutan. Program di atas dimaksudkan untuk memberikan perawatan kesehatan melalui pos-pos yang tersebar di berbagai tempat menuju kota-kota haji. Di antara pelayanannya : Pelayanan pencegahan dengan melihat Negara asal kedatangan dari Negara yang pernah terkena wabah, mengecek kelengkapan kesehatan dan memberikan pengobatan atau merujuk ke Rumah Sakit.

Berdasarkan tabel 4.25 di atas bisa dikatakan bahwa sebagian besar jamaah haji merasa tidak puas untuk dimensi bukti fisik. Rerata jawaban responden terhadap 8 pernyataan dimensi *tangibles* didapat nilai rerata sebesar 3,56. Rerata kepuasan untuk dimensi bukti fisik adalah 0,86, yang berarti

jamaah haji merasa tidak puas terhadap pelayanan dari dimensi bukti fisik. Kepuasan (kolom 4) tertinggi berada pada pertanyaan yang ke pertama dan ke dua, pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal konsumsi dan akomodasi (0,96). Sedangkan kepuasan terendah ada di pertanyaan ke tujuh yaitu fasilitas transportasi dalam pelayanan jasa haji memadai dan memuaskan bagi jamaah haji (0,69). Sementara itu, Persepsi Kinerja (kenyataan yang diterima) tertinggi terdapat pada pertanyaan yang ke pertama dan ke dua yaitu pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal konsumsi dan akomodasi. Persepsi Kinerja terendah terdapat pada fasilitas transportasi dalam pelayanan jasa haji memadai dan memuaskan bagi jamaah haji (pertanyaan ke tujuh). Sementara itu, Harapan yang diinginkan (harapan yang diinginkan) tertinggi terdapat pada fasilitas transportasi dalam pelayanan jasa haji memadai dan memuaskan bagi jamaah haji (pertanyaan ke tujuh), Harapan yang diinginkan terendah terdapat pada pertanyaan ke dua (pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal akomodasi).

Hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji, pelayanan pemerintah untuk dimensi bukti fisik, sudah bagus dan perlu ditingkatkan lagi dari tahun ke tahun, dikarenakan sebagian besar jamaah haji sudah berusia lanjut, sehingga perlu fasilitas-fasilitas yang memadai sesuai dengan yang dibutuhkan. Hal-hal yang lainnya mengenai hasil wawancara dengan salah satu jamaah haji, sudah dituliskan pada dimensi kehandalan. Sementara itu, hasil wawancara dengan Kantor Kemenag Kota Pangkalpinang, bahwa dari sisi bukti fisik, sudah dilakukan perbaikan/peningkatan dari semua hal, dan

sampai sejauh ini jamaah haji merasa puas dengan pelayanan dari dimensi bukti fisik.

f. Analisis Kepuasan Jamaah Haji

Peringkat Kepuasan lima dimensi pelayanan jamaah haji dapat dilihat pada Tabel 4.26 berikut :

Tabel 4.26. Peringkat Kepuasan Dimensi Pelayanan Jamaah Haji

No	Dimensi	Kepuasan	Peringkat
1	Dayatanggap	0,92	1
2	Empati	0,91	2
3	Jaminan	0,89	3
4	Kehandalan	0,88	4
5	Bukti Fisik	0,86	5

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), nilai kepuasan tertinggi (0,92) dalam membentuk kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan pemerintah, sementara dimensi bukti fisik (*tangibles*) memiliki nilai kepuasan yang paling rendah (0,86). Daya tanggap (*responsiveness*) adalah menunjukkan kemauan baik dengan cara memberitahu waktu pelayanan, kesiapsediaan dan ketuntasan menjawab semua pertanyaan jamaah haji, kesediaan menyediakan waktu khusus untuk pelayanan, kesediaan memberikan pelayanan dengan segera, kemauan membantu jamaah haji, dan simpatik terhadap para jamaah haji. Empati (*empathy*) adalah pelayanan kebutuhan para jamaah haji, memahami perasaan jamaah haji, bantuan dalam penyelesaian kesulitan/masalah, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, kemudahan

untuk dihubungi, kesesuaian waktu pelayanan dan kepentingan dengan para jamaah haji. Bukti fisik (*tangible*) adalah pelayanan tempat pendaftaran, tempat penginapan di asrama haji Palembang, tempat penginapan di Makkah dan Madinah, tempat bermalam di Mina, Muzdalifah, fasilitas pendukung (seperti Crisis Centre), fasilitas transportasi dan fasilitas kesehatan.

Berdasarkan kepuasan dari 5 dimensi pelayanan jamaah haji yang dijabarkan dalam 28 item pernyataan, didapatkan bahwa jamaah haji merasa tidak puas terhadap 28 pernyataan. (Tabel 4.27).

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 4.27. Kepuasan Jamaah Haji Berdasarkan 28 Item Pernyataan

No	Dimensi	Kepuasan	Keterangan
1	Kehandalan (<i>Realibility</i>)		
	Pertanyaan No 1	0.88	Tidak Puas
	Pertanyaan No 2	0.88	Tidak Puas
	Pertanyaan No 3	0.90	Tidak Puas
	Pertanyaan No 4	0.93	Tidak Puas
	Pertanyaan No 5	0.90	Tidak Puas
2	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
	Pertanyaan No 1	0.88	Tidak Puas
	Pertanyaan No 2	0.92	Tidak Puas
	Pertanyaan No 3	0.96	Tidak Puas
	Pertanyaan No 4	0.95	Tidak Puas
	Pertanyaan No 5	0.94	Tidak Puas
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
	Pertanyaan No 1	0.90	Tidak Puas
	Pertanyaan No 2	0.92	Tidak Puas
	Pertanyaan No 3	0.92	Tidak Puas
	Pertanyaan No 4	0.92	Tidak Puas
	Pertanyaan No 5	0.86	Tidak Puas
4	Empati (<i>Empathy</i>)		
	Pertanyaan No 1	0.90	Tidak Puas
	Pertanyaan No 2	0.94	Tidak Puas
	Pertanyaan No 3	0.94	Tidak Puas
	Pertanyaan No 4	0.94	Tidak Puas
	Pertanyaan No 5	0.92	Tidak Puas
5	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		
	Pertanyaan No 1	0.96	Tidak Puas
	Pertanyaan No 2	0.97	Tidak Puas
	Pertanyaan No 3	0.94	Tidak Puas
	Pertanyaan No 4	0.78	Tidak Puas
	Pertanyaan No 5	0.71	Tidak Puas
	Pertanyaan No 6	0.85	Tidak Puas
	Pertanyaan No 7	0.69	Tidak Puas
Pertanyaan No 8	0.87	Tidak Puas	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2012

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut

:

1. Pemerintah dalam melayani para jamaah haji tahun 2011/1432 H, yang meliputi proses pendaftaran, bimbingan manasik haji, pemberangkatan, pelaksanaan ibadah haji dan keperluan, belum sesuai dengan yang diharapkan.
2. Ditinjau dari dimensi kehandalan/*reliability*, jamaah haji Kota Pangkalpinang tahun 2011/1432 H dalam menunaikan kewajibannya belum mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.
3. Ditinjau dari dimensi daya tanggap/*responsiveness*, jamaah haji Kota Pangkalpinang tahun 2011/1432 H dalam menunaikan kewajibannya belum mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.
4. Ditinjau dari dimensi jaminan/*assurance* jamaah haji Kota Pangkalpinang tahun 2011/1432 H dalam menunaikan kewajibannya belum mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.
5. Ditinjau dari dimensi empati/*empathy* jamaah haji Kota Pangkalpinang tahun 2011/1432 H dalam menunaikan kewajibannya belum mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

6. Ditinjau dari dimensi bukti fisik/*tangibles* jamaah haji Kota Pangkalpinang tahun 2011/1432 H dalam menunaikan kewajibannya belum mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

B. SARAN

Saran-saran yang dapat dikemukakan dalam rangka memperbaiki kualitas dan meningkatkan kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan pemerintah, sebagai suatu bagian dari proses pelayanan prima adalah :

1. Perlu adanya evaluasi dan perubahan dalam sistem pelayanan publik, dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pada dimensi bukti fisik/*tangibles*, fasilitas-fasilitas untuk ibadah haji perlu adanya perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Membuat SOP pelayanan, yang menjadikan jaminan adanya komitmen dari pemberi layanan yaitu Kementerian Agama dan penerima layanan yaitu jamaah haji untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.
3. Perlu adanya prosedur pelayanan yang jelas, sehingga memudahkan masyarakat mengetahui prosedur apa yang harus dilewati dalam melaksanakan ibadah haji, mulai pendaftaran sampai dengan pelaksanaan ibadah haji.
4. Adanya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya dengan melakukan publikasi di media massa atau siaran radio, baik itu mengenai standar pelayanan, biaya ONH dan proses pelayanan yang akan kita laksanakan.

5. Mengikut sertakan petugas layanan dengan mengikuti diklat untuk meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan kepada jamaah haji.
6. Adanya peran dan komitmen pimpinan dan sumber daya organisasi untuk memperbaiki serta meningkatkan kinerja pelayanan publik.
7. Perlu adanya pemberian reward bagi petugas pemberi layanan untuk pemberian pelayanan terbaik sehingga menjadi motivasi bagi petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik.
8. Perlu adanya tempat parkir yang memadai pada waktu dilaksanakan manasik haji.
9. Pemerintah Kota Pangkalpinang agar mempunyai miniatur ka'bah yang lengkap, sehingga pada saat praktek manasik haji tidak perlu ke Sungailiat (Kabupaten Bangka).
10. Dalam penentuan ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom), agar dilakukan dengan musyawarah, dan dipilih yang profesional dan bertanggungjawab.
11. Segala jenis informasi agar disampaikan jauh hari sebelumnya, sehingga tidak ada jamaah yang ketinggalan dalam melakukan sesuatu kegiatan.
12. Pemerintah kalau mencari tempat pemondokan, yang tidak terlalu jauh dari Masjidil Haram (Makkah) dan Masjid Nabawi (Madinah).
13. Disediakan transportasi selama di Makkah dan Madinah.
14. Perlu adanya evaluasi, apakah jamaah haji Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ikut emabarkasi Palembang atau Jakarta.

15. Ada penelitian lebih lanjut dengan desain, pendekatan dan variabel yang berbeda, sehingga akan lebih memperkaya pembahasan mengenai kepuasan jamaah haji terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*, Jakarta: Gramedia
- Barley, B. T. and Saylor, J. H. (1994). *Customer driven project management, a new paradigm in total quality implementation*. Singapore
- Buddy Ibrahim, “*Total Quality Management: Panduan menghadapi Persaingan Global*” (Jakarta: Djambatan, 1997) hal 1-2
- Dwiyanto, A. (2005). Mengapa Pelayanan Publik. Dalam A. Dwiyanto (Ed), *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitzsimmons (2001). *Service Management*. McGraw-Hill, New York, p 44, Zeinaml, Barry (1990). Farida Jaspas (2005 : 48)
- Gasperz, V. (1977). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Yayasan Indonesia Eman dan PT Gramedia Pustaka Utama
- Gasperz, V. 2001. *Total quality management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hasyim, (2004). Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip *Reinventing Government* yang berorientasi pada Pelanggan di Kabupaten Gresik. *Thesis Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga*. Surabaya.
- Istianto, B.(2009). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kotler Philip: *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation & Control*: Prentice Hall International Editions
- Krejcie, Robert V. dan Daryle W. Morgan. 1970. “Ditermining Sample Size for Research Activities”, *Educational and Psychological Measurment*. Vol.30: 607-610.
- Lembaga Administrasi Negara.(2003).*SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Pemerintah Republik Indonesia, UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Rangkuty, F. (2003). *Measuring customer satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan keBaikan pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Republika online, 3 Juli 2012, Empat jurus Anggito memperbaiki pelayanan haji.

Sugiyono. (2000). *Metode penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

Valari Zeithalm, A. Parasuraman, and Berry Leonard “*Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectation*”.(New York: The Free press, 1990)hal 46

Zeithalm dan Bitner: (2003) *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*, p.148

Zeithaml, V.A.,Parasuraman dan L.L.Berry, (1990).*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

Lampiran 1
KUESIONER

SURVEI KEPUASAN JAMAAH HAJI KOTA PANGKALPINANG 2011

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

I. Kehandalan (*Reliability*)

Berilah Tanda pada kotak yang sesuai penilaian Anda

ITEM PENILAIAN RESPONDEN	Persepsi Kinerja (Kenyataan yg diterima)					Harapan (Harapan yg diinginkan)				
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	P
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Kecepatan dalam menanggapi/merespon setiap permasalahan /pengaduan jemaah										
2. Apakah pelayanan pemerintah kepada jemaah haji sesuai dengan yang dibutuhkan										
3. Apakah sampai saat ini data yang diinformasikan oleh petugas pelayanan haji bebas dari kesalahan										
4. Apakah waktu yang tersedia untuk pelayanan jasa haji memadai bagi kebutuhan jemaah haji										
5. Kemampuan dalam memecahkan/menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi										

Komentar/Masukan/Saran Untuk Peningkatan Pelayanan kepada Jemaah Haji:

Pelayanan apa saja yang bapak / ibu perlukan:

Informasi apa saja yang bapak / ibu perlukan:

II. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berilah Tanda ✓ pada kotak yang sesuai penilaian Anda

ITEM PENILAIAN RESPONDEN	Persepsi Kinerja (Kenyataan yg diterima)					Harapan (Harapan yg diinginkan)				
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	P
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Apakah ada pemberitahuan kepada jamaah haji secara tepat kapan waktu pelayanan dilakukan										
2. Apakah kalau ada pertanyaan yang diajukan oleh jamaah haji, dijawab secara tuntas oleh petugas pelayanan haji?										
3. Apakah pelayanan jasa haji kepada jamaah haji dilakukan dengan segera										
4. Apakah selama ini petugas pelayanan haji menunjukkan kemauan baik untuk membantu jamaah haji										
5. Sikap, keramahan, dan kesopanan petugas saat melaksanakan tugas dan pelayanan										
Komentar/Masukan/Saran Untuk Peningkatan Pelayanan kepada Jamaah Haji:										
<hr/>										
<p>Pelayanan apa saja yang bapak / ibu perlukan:</p>										
<p>Daya tanggap dari petugas haji yang seperti apa yang bapak / ibu perlukan:</p>										

III. Jaminan (*Assurance*)

Berilah Tanda ✓ pada kotak yang sesuai penilaian Anda

ITEM PENILAIAN RESPONDEN	Persepsi Kinerja (Kenyataan yg diterima)					Harapan (Harapan yg diinginkan)				
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	P
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Apakah selama ini petugas pelayanan haji memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan										
2. Apakah petugas pelayanan haji mempunyai kemampuan membantu jamaah haji dalam menuntaskan masalah yang terkait dengan pelayanan jasa haji										
3. Apakah ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas pelayanan haji dalam memberikan pelayanan										
4. Apakah jamaah haji merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan										
5. Kemampuan pengendalian emosi/kesabaran dalam menghadapi perilaku/tingkah dari jamaah haji										
Komentar/Masukan/Saran Untuk Peningkatan Pelayanan kepada Jamaah Haji:										
<p>Pelayanan apa saja yang bapak / ibu perlukan:</p> <p>Jaminan apa saja yang bapak / ibu perlukan:</p>										

IV. Empati (*Empathy*)

Berilah Tanda ✓ pada kotak yang sesuai penilaian Anda

ITEM PENILAIAN RESPONDEN	Persepsi Kinerja (Kenyataan yg diterima)					Harapan (Harapan yg diinginkan)				
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	P
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Apakah petugas haji bisa memahami perasaan jamaah haji?										
2. Bila jamaah mengalami kesulitan pada saat keberangkatan haji hingga selesainya haji, apakah akan dibantu dengan baik oleh petugas pelayanan haji										
3. Apakah bahasa yang digunakan oleh petugas pelayanan haji untuk memberi keterangan, mudah dipahami										
4. Kepedulian dan rasa empati (kepekaan) petugas dalam memberikan layanan kepada jamaah haji										
5. Kemudahan menghubungi petugas pelayanan haji										
Komentar/Masukan/Saran Untuk Peningkatan Pelayanan kepada Jamaah Haji:										
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>										
<p>Pelayanan apa saja yang bapak / ibu perlukan:</p>										
<p>Sikap dan perilaku dari petugas haji, apa saja yang bapak / ibu perlukan:</p>										

V. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berilah Tanda ✓ pada kotak yang sesuai penilaian Anda

ITEM PENILAIAN RESPONDEN	Persepsi Kinerja (Kenyataan yg diterima)					Harapan (Harapan yg diinginkan)				
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	P
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal konsumsi										
2. Pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal akomodasi										
3. Pelayanan di asrama haji Palembang dalam hal fasilitas lainnya										
4. Tempat penginapan di Makkah dan Madinah, apakah memadai bagi kebutuhan jamaah haji										
5. Tempat penginapan di Arofah dan Mina, apakah memadai bagi kebutuhan jamaah haji										
6. Fasilitas pendukung (seperti crisis centre), apakah memadai dan mampu mendukung kelancaran pelayanan jamaah haji										
7. Fasilitas transportasi dalam pelayanan jasa haji memadai dan memuaskan bagi jamaah haji										
8. Fasilitas kesehatan dalam pelayanan jamaah haji tersedia secara lengkap dan memadai bagi kebutuhan jamaah haji.										

Komentar/Masukan/Saran Untuk Peningkatan Pelayanan kepada Jamaah Haji:

Pelayanan apa saja yang bapak / ibu perlukan:

Fasilitas apa saja yang bapak / ibu perlukan untuk menunjang kelancaran ibadah haji:

VI. Pelayanan apa saja yang Bapak/Ibu harapkan ada di Kementerian Agama

Kota Pangkalpinang

Berilah Tanda ✓ pada kotak yang sesuai penilaian Anda

ITEM PENILAIAN RESPONDEN	Persepsi Kinerja (Kenyataan yg diterima)					Harapan (Harapan yg diinginkan)				
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	P
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										

KUESIONER UNTUK KEMENAG**SURVEI KEPUASANJAMAAH HAJI KOTA PANGKALPINANG 2011**

1. Bagaimana gambaran umum jamaah haji Kota Pangkalpinang dari segi umur, pendidikan dan pekerjaan?
2. Secara umum, apa saja yang telah dilakukan Kemenag Kota Pangkalpinang dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji?
3. Bagaimana kondisi transportasi dan akomodasi menuju Astana Haji Palembang?
4. Bagaimana cara kerja petugas haji dalam melayani: di Arafah, Mina, Mekkah dan Madinah?
5. Rencana-rencana apa saja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik
 - Dalam hal kehandalan
 - Dalam hal daya tanggap
 - Dalam hal jaminan
 - Dalam hal empati
 - Dalam hal bukti fisik
6. Apakah petugas haji handal dalam melayani jamaah haji?
7. Apakah petugas haji mempunyai daya tanggap dalam melayani jamaah haji?
8. Apakah petugas haji mempunyai rasa empati dalam melayani jamaah haji?
9. Apakah saran-saran bapak untuk perbaikan pelayanan/meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji?

Pangkalpinang,

2012

KUESIONER UNTUK BIRO HAJI**SURVEI KEPUASANJAMAAH HAJI KOTA PANGKALPINANG 2011**

1. Dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji, apa saja yang sudah dilakukan oleh Travel Indonesia
2. Bagaimana cara kerja petugas haji dalam melayani: di Arafah, Mina, Mekkah dan Madinah
3. Dalam hal bimbingan manasik haji, cara yang terbaik dilakukan agar jamaah haji bias mencerna materi bimbingan, apa yang telah dan akan dilakukan oleh Rumah Haji Indonesia.
4. Rencana-rencana apa saja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik
5. Apa saja yang dilakukan oleh Rumah Haji Indonesia untuk menjaga kemabruran haji sekembalinya ke Tanah Air
6. Apakah saran-saran bapak/ibu untuk perbaikan pelayanan/meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji?

Pangkalpinang,

2012

KUESIONER UNTUK JAMAAH HAJI**SURVEI KEPUASAN JAMAAH HAJI KOTA PANGKALPINANG 2011**

1. Apakah Pemerintah sudah memberikan pelayanan yang terbaik?
2. Bagaimana pelayanan pemerintah dari mulai mendaftar sampai dengan keberangkatan? Dilihat dari sisi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik?
3. Bagaimana kondisi Asrama Haji Palembang dari segi konsumsi dan akomodasi?
4. Bagaimana transportasi di Arafah, Mina, Mekkah dan Madinah?
5. Bagaimana akomodasi di Arafah, Mina, Mekkah dan Madinah?
6. Bagaimana konsumsi di Arafah, Mina, Mekkah dan Madinah?
7. Bagaimana pelayanan kesehatan?
8. Apakah saran-saran bapak untuk perbaikan pelayanan/meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji?

Pangkalpinang,

2012

Lampiran 2

Gambaran Umum Proses Pelaksanaan Haji

Menunaikan ibadah haji adalah sesuatu yang amat dirindukan oleh setiap umat Islam, bahkan oleh yang telah menunaikannya berkali-kali sekalipun. Karena itu, bagi yang dimudahkan Allah untuk bisa menunaikan ibadah haji tahun ini agar menggunakan kesempatan emas itu dengan sebaik-baiknya. Sebab, belum tentu kesempatan menunaikan ibadah haji itu datang kembali.

Agar bisa beribadah haji dengan sebaik-baiknya, sekhuyu' - khusyu'nya dan menjadi haji mabrur, di samping harus ikhlas kita harus memiliki ilmu yang cukup seputar bagaimana menjalankan ibadah haji sesuai dengan tuntunan Nabi Shallallahu 'alaihi wa sallam.

Hal-hal yang mewajibkan haji:

1. Islam
2. Berakal
3. Baligh
4. Merdeka
5. Mampu : meliputi kemampuan materi dan fisik.
6. Dan bagi perempuan ditambah dengan satu syarat yaitu adanya *mahram yang* pergi bersamanya.

Rukun Haji.

Yang dimaksud rukun haji adalah kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji yang jika tidak dikerjakan hajinya tidak syah. Adapun rukun haji adalah sebagai berikut :

1. Ihram
2. Wukuf
3. Tawaf Ifadah
4. Sa'i
5. Tahallul
6. Tertib

Wajib Haji.

Adalah rangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji sebagai pelengkap Rukun Haji, yang jika tidak dikerjakan harus membayar dam (denda).

Yang termasuk wajib haji adalah ;

1. Niat Ihram,
2. Mabit
3. Melontar
4. Mabit
5. Melontar
6. Tawaf Wada'
7. Meninggalkan perbuatan yang dilarang waktu ihram

Proses pelaksanaan ibadah haji di Indonesia dimulai dengan pendaftaran, melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan, manasik haji, pemberangkatan gelombang 1 dan gelombang 2, umroh, dan haji (meliputi

wukuf diArafah, mabit/bermalam di Muzdalifah, lempar jumroh di Mina, dan thowaf, sa'i, tahallul di Masjidil Haram). Berikut ini dijelaskan satu-persatu proses pelaksanaan haji tersebut.

1. Pendaftaran Haji

Pendaftaran ibadah haji dimulai dengan ke bank yang ditunjuk sebagai bank penerima setoran ibadah haji, diantaranya BRI, BNI, Bank Mandiri, BTN, Bank Muamalat, dan lainnya yang sudah *online* dengan Siskohat Kementerian Agama Republik Indonesia. Untuk mendapatkan nomor porsi atau nomor antrian, harus menyetor minimal Rp. 20.000.000,- (mulai tahun 2010 menjadi Rp. 25.000.000,-). Setelah itu akan diberikan kertas keterangan dan Buku Rekening Tabungan Haji. Kemudian ke Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota sesuai domisili, untuk mendaftarkan diri dengan menyerahkan fotocopy KTP, Buku rekening tabungan haji, dan surat dari Bank tempat menyetor. Di Kantor Kementerian Agama ini harus mengisi form seusi KTP. Kemudian ke Bank lagi untuk menyerahkan berkas-berkas pendaftaran yang diperoleh dari Kantor Kementerian Agama, setelah proses ini, maka jamaah tersebut sudah mendapatkan nomor porsi dan mengetahui perkiraan tahun berapa bisa berangkat haji.

2. Manasik Haji

Manasik haji adalah tatacara pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan yang dicontohkan Rosululloh SAW. Pelaksanaan manasik haji dilakukan di kabupaten/kota tempat jamaah berdomisili. Dalam pelaksanaannya dibagi menjadi beberapa kelompok dan tempat manasik haji yang berbeda-beda. Tujuannya adalah untuk memudahkan para jamaah dalam mengikuti manasik haji tersebut,

baik dari sisi tempat dan materi, sehingga tidak terlalu jauh dan jumlah peserta manasik haji tidak terlalu banyak, sehingga memudahkan untuk mencerna materi manasik haji yang disampaikan oleh pembimbing haji. Tempat manasik haji biasanya adalah masjid, dan pembimbing haji sudah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama.

Ada beberapa cara dalam melaksanakan ibadah haji seperti yang dituntunkan oleh Rasulullah SAW yaitu yang dikenal dengan macam-macam haji yaitu:

1. Haji Tamattu' melaksanakan Umrah dahulu kemudian berihram lagi untuk haji, wajib membayar Dam Nusuk/menyembelih hewan ternak.
2. Haji ifrad, melaksanakan haji saja, tidak wajib membayar Dam Nusuk.
3. Haji qiran, melaksanakan Haji dan Umrah dalam satu niat. Wajib membayar Dam Nusuk/ menyembelih hewan ternak.

3. Pemberangkatan Jamaah Haji

Dalam pemberangkatan jamaah haji, dibagi dalam 2 gelombang. Gelombang pertama ke Madinah dulu, baru ke Mekkah. Gelombang kedua ke Mekkah dulu, baru ke Madinah. Pembagian ini dimaksudkan untuk memudahkan pengaturan bagi jamaah haji, karena jumlah jamaah haji sangat besar (kurang lebih 211 ribu jamaah), sehingga tidak mungkin diberangkatkan sekaligus. Dalam hal pemberangkatan juga dibagi menjadi kloter (kelompok terbang), yang terdiri kurang lebih 440 jamaah. Satu kloter terdiri dari kurang lebih 10 rombongan (satu rombongan terdiri dari 44 jamaah). Satu rombongan terdiri dari 4 regu (satu regu terdiri dari 11 jamaah).

Keseluruhan jamaah haji akan diberangkatkan dalam dua gelombang, yaitu gelombang pertama pada 15 hari sejak awal pemberangkatan dan sisanya untuk gelombang dua. Pengaturan pemberangkatan ini untuk memudahkan mengkoordinasi keberadaan calon jamaah haji selama di Madinah dan Mekah. Yang membedakan kedua gelombang, hanyalah tempat mendarat dan aktivitas awal di Saudi Arabia, sebelum pelaksanaan wukuf di Arofah. Jamaah calon haji gelombang pertama mendarat di Bandara Amir Muhammadi bin Abdul Aziz Madinah, sedangkan calon jamaah haji gelombang kedua mendarat di Bandara King Abdul Aziz Jeddah. Proses perjalanan untuk jamaah haji gelombang pertama adalah Rumah => Kabupaten/Kota => Asrama Haji => Bandara => Bandara Amir Muhammadi Madinah => Hotel di Madinah => Menjalankan kegiatan => Menuju Mekah => Miqot Bir Ali => Maktab/Pemondokan Mekkah => Masjidil Haram (umroh) => kegiatan harian sambil menunggu waktunya wukuf di Arofah => Wukuf di Arofah => Muzdalifah (mabit) => Mina => kembali ke Mekah menjalankan ibadah harian sampai waktu pemulangan => Pulang => hotel transit Jeddah => Bandara King Abdul Aziz Jeddah => Bandara Indonesia => Asrama Haji => Ke Kabupaten/Kota masing-masing = Rumah

Lampiran 3

Uji validitas dimensi kehandalan (Persepsi Kinerja)

		Correlations					
		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson	1	.580**	.612**	.594**	.695**	.856**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson	.580	1	.435**	.541**	.464**	.743**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson	.612**	.435**	1	.630**	.696**	.834**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4	Pearson	.594**	.541**	.630**	1	.501**	.792**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson	.695**	.464**	.696**	.501**	1	.836**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Skor	Pearson	.856**	.743**	.834**	.792**	.836**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

N	100	100	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4

Uji validitas dimensi kehandalan (Harapan)

		Correlations					
		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson	1	.458**	.473**	.454**	.333**	.677**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson	.458**	1	.423**	.533**	.576**	.733**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson	.473**	.423**	1	.675**	.480**	.801**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4	Pearson	.454**	.533**	.675**	1	.748**	.882**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson	.333**	.576**	.480**	.748**	1	.813**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Skor	Pearson	.677**	.733**	.801**	.882**	.813**	1
	Correlation						

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5

Uji validitas dimensi daya tanggap (Persepsi Kinerja)

		Correlations					
		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.400**	.341**	.500**	.503**	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.400**	1	.589**	.554**	.574**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.341**	.589**	1	.667**	.444**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.500**	.554**	.667**	1	.731**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.503**	.574**	.444**	.731**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Skor	Pearson Correlation	.720**	.786**	.753**	.867**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

Lampiran 6

Uji validitas dimensi daya tanggap (Harapan)

Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.577**	.642**	.761**	.768**	.610**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.577**	1	.683**	.600**	.585**	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.642**	.683**	1	.659**	.728**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.761**	.600**	.659**	1	.808**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.768**	.585**	.728**	.808**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Skor	Pearson Correlation	.610**	.551**	.589**	.638**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7

Uji validitas dimensi jaminan (Persepsi Kinerja)

		Correlations					
		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.712**	.628**	.772**	.553**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.712**	1	.567**	.673**	.690**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.628**	.567**	1	.504**	.711**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.772**	.673**	.504**	1	.483**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.553**	.690**	.711**	.483**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Skor	Pearson Correlation	.868**	.867**	.816**	.809**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8

Uji validitas dimensi jaminan (Harapan)

Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.730**	.386**	.695**	.723**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.730**	1	.380**	.709**	.632**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.386**	.380**	1	.335**	.308**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.695**	.709**	.335**	1	.688**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.723**	.632**	.308**	.688**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Skor	Pearson Correlation	.883**	.847**	.590**	.856**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9

Uji validitas dimensi empati (Persepsi Kinerja)

Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.637**	.463**	.559**	.499**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.637**	1	.665**	.655**	.736**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.463**	.665**	1	.668**	.593**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.559**	.655**	.668**	1	.748**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.499**	.736**	.593**	.748**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Skor	Pearson Correlation	.764**	.884**	.808**	.862**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 10

Uji validitas dimensi empati (Harapan)

Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.675**	.606**	.729**	.498**	.680**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.675**	1	.644**	.736**	.596**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.606**	.644**	1	.820**	.507**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.729**	.736**	.820**	1	.549**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.498**	.596**	.507**	.549**	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Skor	Pearson Correlation	.680**	.796**	.778**	.835**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 11

Uji validitas dimensi bukti fisik (Persepsi Kinerja)

Correlations

		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.616**	.544**	.321*	.289**	.313**	.410**	.282**	.642**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.003	.002	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.616**	1	.694**	.402**	.213*	.370**	.207*	.340**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.034	.000	.039	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.544**	.694**	1	.295**	.259**	.327**	.193	.367**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.009	.001	.054	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.321**	.402**	.295**	1	.516**	.560**	.598**	.382**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.289**	.213*	.259**	.516**	1	.712**	.460**	.285**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.003	.034	.009	.000		.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 6	Pearson Correlation	.313**	.370**	.327**	.560**	.712**	1	.398**	.430**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 7	Pearson Correlation	.410**	.207*	.193	.598**	.460**	.398**	1	.314**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.039	.054	.000	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 8	Pearson Correlation	.282**	.340**	.367**	.382**	.285**	.430**	.314**	1	.600**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000	.000	.004	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Skor	Pearson	.642**	.624**	.602**	.770**	.726**	.767**	.720**	.600**	1
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 12

Uji validitas dimensi bukti fisik (Harapan)

Correlations

		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	Total Skor
Pertanyaan 1	Pearson	1	.727**	.757**	.556**	.538**	.615**	.593**	.475**	.818**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2	Pearson	.727**	1	.749**	.487**	.529**	.681**	.493**	.350**	.775**
	Correlation									

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.757**	.749**	1	.443**	.421**	.494**	.342**	.453**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.556**	.487**	.443**	1	.786**	.604**	.765**	.322**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.538**	.529**	.421**	.786**	1	.613**	.758**	.313**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 6	Pearson Correlation	.615**	.681**	.494**	.604**	.613**	1	.609**	.433**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 7	Pearson Correlation	.593**	.493**	.342**	.765**	.758**	.609**	1	.395**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 8	Pearson Correlation	.475**	.350**	.453**	.322**	.313**	.433**	.395**	1	.579**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Skor	Pearson Correlation	.818**	.775**	.704**	.834**	.832**	.817**	.830**	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13

Uji reliabilitas dimensi kehandalan (Persepsi Kinerja)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	6

Lampiran 14

Uji reliabilitas dimensi kehandalan (Harapan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	6

Lampiran 15

Uji reliabilitas dimensi daya tanggap (Persepsi Kinerja)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	6

Lampiran 16

Uji reliabilitas dimensi daya tanggap (Harapan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	6

Lampiran 17

Uji reliabilitas dimensi jaminan (Persepsi Kinerja)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	6

Lampiran 18

Uji reliabilitas dimensi jaminan (Harapan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	6

Lampiran 19

Uji reliabilitas dimensi empati (Persepsi Kinerja)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.813	6

Lampiran 20

Uji reliabilitas dimensi empati (Harapan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.738	6

Lampiran 21

Uji reliabilitas dimensi bukti fisik (Persepsi Kinerja)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.766	9

Lampiran 22

Uji reliabilitas dimensi bukti fisik (Harapan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.784	9

Lampiran 23

Uji beda persepsi dan harapan

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Kehandalan-persepsi&harapan	-.50800	.65408	.06541	-.63778	-.37822	-7.767	99	.000

Pair 2	Daya tanggap- persepsi&harapan	-.30400	.69193	.06919	-.44129	-.16671	-4.393	99	.000
Pair 3	Jaminan-persepsi&harapan	-.45600	.64890	.06489	-.58476	-.32724	-7.027	99	.000
Pair 4	Jaminan-persepsi&harapan	-.35600	.52845	.05284	-.46086	-.25114	-6.737	99	.000
Pair 5	Bukti fisik-persepsi&harapan	-.70430	.55806	.05581	-.81503	-.59357	-12.620	99	.000

UNIVERSITAS TERBUKA