

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN 2019

Cahyo Lukito

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Bojonegoro

Jl. Lettu Suyitno No 2 Bojonegoro

Email : lukito_cahyo@yahoo.com

Abstract

The development of Hajj in Indonesia from year to year has progressed very rapidly. This requires a good service system so as not to disappoint the pilgrims. However, along the way, there are still often problems that occur in organizing the pilgrimage. In 2019 there were still problems for pilgrims, especially in the administrative services of pilgrims at the Office of the Ministry of Religion, Bojonegoro Regency. This study aims to determine the quality of administrative services for pilgrims at the Office of the Ministry of Religion of Bojonegoro Regency in 2019. . The type of research in this research is descriptive research with a qualitative approach. This study focuses on measuring service quality using the five dimensions proposed by Parasuraman, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, attention. The results showed that the quality of administrative services for pilgrims at the Office of the Ministry of Religion of Bojonegoro Regency in 2019 was quite well applied to the tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions along with their indicators. However, there are several indicators that have not gone well, namely infrastructure that is not fully available, such as the absence of a suggestion box for an indirect submission of complaints, input from pilgrims, the absence of pamphlets as a means of information regarding Hajj information and the lack of information because there are still pilgrims who do not know the requirements that are brought, thus making the requirements that are brought incomplete and there are pilgrims who are more than the registration deadline after payment of BPIH, thus making the service time longer.

Keywords: Quality, Service, Administration of pilgrims

Abstrak

Perkembangan haji di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini membutuhkan sistem pelayanan yang baik agar tidak mengecewakan jamaah haji. Namun seiring perjalanannya masih sering ditemukan permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan haji. Pada tahun 2019 pun masih terjadi permasalahan pada jamaah haji khususnya pada pelayanan administrasi jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro tahun 2019. . Adapun jenis penelitian pada penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro tahun 2019 sudah cukup baik diterapkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* beserta indikator-indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu sarana prasarana yang belum tersedia sepenuhnya seperti belum adanya kotak saran untuk wadah penyampaian secara tidak langsung keluhan, masukan jamaah haji, belum adanya pamflet sebagai sarana informasi mengenai informasi-informasi haji dan kurangnya informasi karena masih adanya jamaah haji yang kurang tahu persyaratan yang dibawa sehingga membuat persyaratan yang dibawa kurang lengkap dan adanya jamaah haji yang lebih dari batas waktu pendaftaran setelah pembayaran BPIH sehingga membuat lama pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Administrasi jamaah haji

PENDAHULUAN

Haji merupakan rukun islam yang ke lima yang wajib dilakukan bagi muslim yang mampu. Ibadah haji merupakan wujud nyata dan persaudaraan antara muslim dunia, haji merupakan mu'tamar tahunan dan silaturahmi akbar, dimana mereka dapat menukar pengalaman, menyatukan visi dan persepsi. Program dan acuan memajukan islam di negeri masing-masing setelah mereka kembali dari ibadah hajinya (M.Quraish Shihab, 2000: 32). Maka dari itu pelayanan yang baik pada penyelenggaraan ibadah haji sangatlah penting untuk para jamaah haji mengingat karena ibadah haji dilakukan secara massal yang melibatkan banyak orang.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna layanan dan pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia, apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan bisa dikatakan sebagai indikator utama tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan baik oleh aparatur sipil negara (ASN) maupun dari pihak swasta. Menurut Syahrir, pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang dan jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik (Syahrir dalam Prisma no. 12, 1986: 11). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Membangun kepercayaan para jamaah haji atas pelayanan publik yang dilakukan

penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk terkait dengan pelayanan publik.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama karena menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. ibadah haji merupakan kegiatan yang penting yang memerlukan adanya pengelolaan khusus yang mengurus masalah-masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan-pelayanan yang akan diberikan pada jamaah haji.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelaksanaan pelayanan ibadah haji Kementerian Agama. Pelayanan administrasi adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2010:128). Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU yang dibentuk untuk membantu Kementerian Agama harus mampu memberikan pengelolaan sistem pelayanan yang baik untuk para jamaah haji Kabupaten Bojonegoro.

Tahun 2019 jamaah haji yang berangkat sebanyak 1345 orang yang terdiri dari laki-laki 630 orang dan 715 orang perempuan. Banyaknya jumlah jamaah haji tentunya pelayanan administrasi yang baik sangat diperlukan untuk jamaah haji agar mereka puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Dalam organisasi berbasis pemerintahan yang dikenal dengan aparatur pemerintah pelayanan administrasi yang baik sangat diperlukan yang berbanding lurus dengan tugas maupun fungsi ASN sebagai abdi negara atau pelayan masyarakat yang berkewajiban wajib setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945 Negara dan Pemerintah

serta wajib menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dalam NKRI (Solihin, 2003:96).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan melihat dari segi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*). Dalam pelaksanaan pelayanan masih terdapat permasalahan dengan ruangan seksi penyelenggaraan haji dan umrah ini tidak luas, sehingga apabila rombongan calon jamaah haji datang tidak cukup. Begitupun dengan sarana prasarana masih ada yang belum tersedia secara keseluruhan, masih adanya sarana prasarana yang belum tersedia seperti kotak saran untuk menyampaikan masukan atau keluhan dari jamaah haji, hal ini merupakan salah satu hal penting untuk pelayanan agar jamaah haji merasa ada tempat untuk menyampaikan pendapatnya. Dan juga belum adanya sarana informasi seperti pamflet terkait tentang informasi haji seperti persyaratanpersyaratan administrasi haji.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Kementerian Agama Bojonegoro. Penelitian ini befokus pada 1) Bukti langsung (*tangible*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Daya tanggap (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*), 5) Perhatian (*empathy*). informan penelitian menggunakan teknik *purposive and snowball sampling*. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bukti Langsung (*tangible*)

kualitas pelayanan administrasi jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro tahun 2019 pada dimensi bukti langsung (*tangible*) ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu pegawai atau SDM nya, sarana prasarana,

dan kenyamanan tempat. Pada indikator pegawai dinilai sudah memadai dan penampilan pada saat proses pelayanan juga sudah rapi. Sarana prasarana dinilai sudah memadai seperti adanya meja, kursi, alat tulis, formulir pendaftaran. Namun, ada yang belum terpenuhi yaitu belum adanya kotak saran. Kenyamanan tempat sudah baik untuk ruang tunggu yang nyaman dan bersih akan tetapi, apabila banyak calon jamaah haji yang datang ruang tunggu tidak dapat menampungnya.

2. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Pada dimensi keandalan (*reliability*) untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dinilai dari beberapa indikator yaitu indikator keprofesionalan pegawai, keahlian atau kemampuan, kecepatan dan ketepatan. indikator keprofesionalan pegawai dinilai sudah profesional karena sudah mengerti tugas tupoksinya masing-masing, professional karena dapat melayani pengguna layanan dalam hal ini jamaah haji dengan baik. Indikator keahlian atau kemampuan juga dinilai sudah baik karena pegawai dapat menggunakan alat bantu dengan baik seperti komputer, printer, kamera pada saat proses pelayanan. Untuk dimensi kecepatan dan ketetapan, pegawai sudah melakukan pelayanan dengancepat an tepat, cepat pelayanan apabila semua persyaratan sudah lengkap dan tidak ada kendala pada jaringan. Untuk ketepatan sudah tepat dalam proses pelayanan sesuai keperluan para pengguna layanan dalam hal ini jamaah haji.

3. Dimensi Daya Tangkap (*responsiveness*)

Daya tangkap dalam menilai kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu merespon dan ketanggapan. Indikator merespon pada pegawai seksi penyelenggaraan haji dan umrah dapat dikatakan sudah baik. Pada indikator ketanggapan pada pegawai di

seksi penyelenggaraan haji dan umrah juga dinilai sudah baik, sudah tanggap dalam melayani jamaah haji tanggap ketika ada permasalahan pada jamaah haji

4. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Indikator jaminan dan kepastian dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan dari dimensi jaminan. Pada indikator jaminan dan kepastian seksi penyelenggaraan haji dan umrah telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan seperti jam pelayanan sudah buka mulai jam 07.30 dan jaminan waktu pendaftaran setelah melakukan setoran awal BPIH 5 hari jam kerja, kepastian persyaratan dan prosedur haji sesuai ketentuan. Untuk jaminan kemudahan mendapatkan informasi masih dirasa kurang karena belum adanya pamflet untuk informasi mengenai haji yang lebih jelas. Hal ini dilihat dari hasil wawancara peneliti dan hasil data yang diperoleh peneliti.

5. Dimensi Perhatian (*empathy*)

Pada dimensi perhatian (*empathy*) untuk menilai kualitas pelayanan administrasi jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro tahun 2019 dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu indikator sikap sopan santun, ramah, melayani dengan baik dan tidak membeda-bedakan. Pegawai seksi penyelenggaraan haji dan umrah dinilai sudah bersikap sopan santun dan ramah pada saat melakukan proses pelayanan kepada jamaah haji karena pegawai bertutur kata yang baik, sopan dan mau bertegur sapa dengan jamaah haji. Pada indikator melayani dengan baik, para pegawai dinilai sudah melayani dengan baik para jamaah haji yang datang. Untuk indikator tidak diskriminatif atau membeda-bedakan para pegawai seksi penyelenggaraan haji dan umrah dinilai tidak diskriminatif atau membeda-bedakan, selalu memperlakukan para jamaah haji semua dengan sama.

SIMPULAN

1. Dimensi bukti langsung (*tangible*) yang mempunyai indikator penampilan, SDM, sarana prasarana, dan kenyamanan sudah memadai, namun ada indikator yang sepenuhnya belum memadai yaitu belum adanya kotak saran untuk wadah penyampaian pendapat, masukan ataupun keluhan jamaah haji dan kenyamanan tempat yang kurang luas yang tidak bisa menampung jamaah haji dengan banyak.
2. Dimensi keandalan (*reliability*) yang mempunyai indikator keprofesionalan, keahlian, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan sudah bagus, sudah profesional dan sudah handal dalam bidangnya masing-masing.
3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang mempunyai indikator merespon dan ketanggapan sudah diterapkan dengan baik, namun untuk tempat menyampaikan keluhannya secara tidak langsung lewat kotak saran belum disediakan.
4. Dimensi jaminan (*assurance*) yang mempunyai indikator jaminan dan kepastian sudah diterapkan dengan baik namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan yaitu kemudahan mendapatkan informasi karena belum adanya pamflet terkait informasi-informasi haji.
5. Dimensi perhatian (*empathy*) yang mempunyai indikator sopan santun, ramah, tidak diskriminatif atau membeda-bedakan, dan menghargai sudah diterapkan dengan baik, para pegawai sudah melakukan pelayanan dengan sopan santun, menghargai jamaah haji dan tidak diskriminatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.

- <http://kemenagbojonegoro.net> diakses pada tanggal 2 juni 2021 pukul 19.23 WIB
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kasmir. *kewirausahaan* Ed. Revisi. Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada. 2014.
- Kepdirjen PHU No 60 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler
- Moenir AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010.
- Nanang Suparman. *Jurnal Borneo Administrator: Kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal (BPPTM) kabupaten cianjur provinsi jawa barat*, Volume 13 (1), 41-56, 2017.
- PMA Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
- Tri Susilowati, *Jurnal Administrasi Negara: Studi tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) di kantor pos samarinda 75000*, Volume 2 (4), 1787-1800, 2014.
- Shihab, M Quraish. *Menuju Haji Mabruk*. Jakarta: Pustaka Zaman, 2000.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suyadi, Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Study Kasus dan Analisis*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Syari'ati, Ali. *Haji*. Bandung; Pustaka, 2000
- Tjiptono Fandy, *Service Management*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wibowo, *Manajemen kinerja*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007