

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMROH  
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SITUBONDO  
TAHUN 2019**

Oleh :  
**Ratna Koba Susanti, Eki Oktaviani Zaini**

**ABSTRACT**

*In public services, citizens had the same right to obtain quality services. This study aimed to determine the quality of Hajj and Umrah services at the Ministry of Religious Affairs Situbondo Regency. This research was quantitative study with survey research using purposive sampling service quality dimension. The research location was Ministry of Religious Affairs Situbondo Regency on PB Sudirman Street No. 4 Situbondo. The population in this study was the employees of Hajj and Umrah service department of the Ministry of Religious Affairs Situbondo Regency in the data of January - March 2019 which were 314 people. The sampling of the research using Slovin formula, with the total of 76 respondents. Retrieval of data used questionnaire. Data analysis in this study used SERVQUAL with measurement using 5-level Likert scale. This study used five dimensions of service quality, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The value of service quality was obtained from the difference value of the respondent minus the value of the respondent. The results showed that the quality of services provided by the Hajj and Umrah service department of the Ministry of Religious Affairs Situbondo Regency showed service quality value of -20.54, which could be categorized as poor service quality.*

*Key Words: Quality of Service, Hajj and Umrah*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai

kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan publik ini sangat dibutuhkan di seluruh instansi pemerintahan, kebutuhan masyarakat dalam proses tanya jawab secara langsung di bidang apapun agar memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya merupakan pelayanan publik, yang dalam penyelenggaraannya harus selalu

dievaluasi. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada disebutkan pada pasal 10 ayat(1), berkelanjutan". Selanjutnya disebutkan dalam ayat (2), "berdasar hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya meningkatkan kapasitas pelaksana".

Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jemaah Haji sehingga Jemaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Kementerian Agama sebagai penanggung jawab penyelenggaraan haji telah melakukan kerja sama dengan pemerintah Arab Saudi yang dirumuskan dalam berbagai keputusan dan peraturan-peraturan pemerintah. Ini diinaksudkan sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap jamaah haji. Kementerian Agama sebagai penyelenggara haji telah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jamaah haji Kabupaten Situbondo dapat menunaikan ibadah haji dengan tertib, lancar, mudah, baik, aman dan sempurna. Peningkatan mutu pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon haji antara lain melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji semakin ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada.

Seiring dengan perkembangan hidup masyarakat dimana tingkat kebutuhan hidup yang semakin

"penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan tuntutan masyarakat tersebut atas pelayanan pemerintah tidak hanya berfokus atas ketersediaan barang dan jasa saja ataupun administratif, melainkan juga tuntutan itu ada pada keterhandalan tingkat kualitas pelayanan yang serba sempurna. Tuntutan masyarakat terhadap pencapaian kualitas pelayanan yang serba sempurna itu harus terpenuhi karena masyarakat sebagai *customer* (pelanggan)

akan semakin mengetahui dimana hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara. Maka dari itu pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas akan merebut konsumen, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Jadi, pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik serta sesuai harapan masyarakat, yaitu mengharapkan pelayanan yang cepat, bersahabat, dan mudah tanpa prosedur yang berbelit-belit.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo terdapat 6 seksi pelayanan yang terdiri dari seksi pendidikan madrasah, seksi pendidikan pondok pesantren, seksi penyelenggara haji dan umroh, seksi penyelenggara syariah, seksi bimbingan islam, dan seksi pendidikan agama islam dalam pelayanannya telah menetapkan standar waktu pelayanan dimana bagi setiap pengguna layanan diharapkan

mengetahui akan prosedur pelayanan serta kejelasan waktu dalam poses pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana menyediakan sarana yang cukup memadai dan penyelenggara pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan maka petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan akan proses pemberian pelayanan.

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Peningkatan kualitas dan layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo sangat perlu ditingkatkan inelihat bahwa pada bagian penyelenggara ibadah haji dan umroh (PHU) belum mampu menyediakan fasilitas yang memadai. Dalam pelaksanaan pelayanannya masih sering terdapat berbagai kekurangan karena terkendala dengan server yang tersedia.

Dalam proses pendaftarannya karena system di kabupaten untuk mengentry calon jamaah haji agar mendapatkan nomor porsi haji ini berbasis online maka sering terkendala ini sangat menghambat pelayanan karena jika server sering terkendala maka pendaftar harus menunggu sampai ser vernya pulih kembali dan ini sangat memakan waktu sehari-hari, oleh karena itu pendaftar calon jamaah haji ini memungkinkan untuk dating ke

kantor kementerian agama untuk menunggu sampai nomor porsi selesai di entry. Seorang yang sedang mendaftar haji mengatakan bahwa "Petugas bila rig servernya sedang trouble dari pusat, saya harus keibali lagi besok atau lusa untuk mengambil nomor porsi haji." (Budi Hartono, wawancara, 27 Maret 2019) Melihat dari masalah yang ada, seharusnya seksipenyelenggara haji dan umroh di kantor kementerian agama kab. Situbondo harus meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, serta meningkatkan server yang ada sehingga tidak terjadi kendala yang tidak diinginkan

Berdasarkan latar belakang yang diternukan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo".

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo.

## METODE PENELITIAN

Lokasi dari penelitian ini adalah Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo yang beralamat di Jalan PB. Sudirman No. 4 Situbondo (68312).

Peneliti mengainbil kantor ini sebagai lokasi penelitian karena Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo ini merupakan satu-satunya tempat pendaftaran haji, pelayanan haji dan umroh di Kabupaten Situbondo, pelayanan haji

dan umroh rasih menyirnpkan persoalan tentang pelayanan yang kurang optimal, masyarakat rasih banyak yang memiliki keluhan tentang pelayanan yang ada sehingga bisa memberikan pelayanan yang

sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Waktu penelitian merupakan jangka waktu dari penelitian, penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juli sampai Agustus 2019.

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpntensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana pelayanan di bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo, meliputi:

1. Mereka yang menguasai atau rnernaharni pelayanan haji dan umroh, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi jugadihayati.
2. Mereka yang tergolong rasih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengahditeliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi
4. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih rnenggairahkan untuk dijadikan semacam guru ataunarasumber.

Analisa data dalam penelitian kuantitatif dilakukan sejak awal sampai proses penelitian berlangsung. Data yang terkumpul selanjutnya akan dilakukan analisa data agar diperoleh hasil yang mendalam dan komprehensif. Penelitian ini menggunakan teknik analisa servqual yang menurut Tjiptono (2005:98) bahwa

“mengukur kualitas berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebihdahulu”

Peneliti dalam rnenganalisis data kuantitatif menggunakan metode servqual yang dikembangkan oleh Prassuraman, Zeithmal, dan Berry (dalam Ratminto, 2010:83).

### HASIL PENELITIAN DAB PEMBAHASAN

Upaya dalam memberikan pelayanan public yang berkualitas merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo. Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya menipakan pelayanan publik, yang dalam penyelenggaraannya harus selalu dievaluasi. Mengacu pada Undang- INndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pea disebutkan pada pasal 10 ayat (1), “penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan”. Selanjutnya disebutkan dalam ayat (2), “berdasar hasil evaluasi sebagaimanadimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya meningkatkankapasitaspelaksana<sup>TM</sup>.

Mengacu pada undang- undang tersebut, maka bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo telah berupaya melakukan peningkatan pelayanan dan kepuasan sesuai keinginan masyarakat serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap instansi ini.

Pada bagian ini akan dibahas dan dianalisis mengenai hasil dari pemberian kuisioner sesuai dengan 5 dimensi kualitas pelayanan. Dengan pemaparandeskripsi lokasi penelitian diharapkan dapat membantu peneliti dalam mengetahui dan sekaligus memahami situasi, kondisi kerja, program kerja, berbagai permasalahan yang dihadapi berikut alternatif dan juga tantangan sekaligus pembenahan akan pelayanan yang diberikan, yang semua itu akan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data-data dan informasi yang terkait dan mendukung penelitian. Hal lain dalam deskripsi lokasi penelitian juga membantu dalam menjelaskan mengenai kedudukan, tugas pokok dan fungsi, visi dan misi organisasi, dan data-data pendukung lainnya. Sehingga dapat mendukung terselenggaranya dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2005: 133) meliputi lima hal, yaitu:

- a. *Bukti Langsung (Tangible)*  
Bukti langsung ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Hal tersebut dapat dilihat secara langsung pada kantor dan instansi pemberi layanan seperti fasilitas fisik, peralatan komunikasi pegawai.
- b. *Keandalan (Reliability)*  
Keandalan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini pegawai

dituntut untuk tidak menunda-nunda waktu, tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur, serta memenuhi keinginan konsumen.

- c. *DayaTanggap (Responsiveness)*  
Daya tanggap merupakan kesiapan pegawai dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Hal ini berkaitan dengan keluhan konsumen yang harus ditanggapi dengan cepat.
- d. *Jaminan (Assurance)*  
Jaminan merupakan cakupan pengetahuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pegawai sehingga dapat menimbulkan rasa bebas dari bahaya, resiko dan keraguan konsumen. Dalam hal ini seorang pegawai harus menguasai kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan servis yang diperlukan oleh konsumen. Selain itu pegawai harus memiliki sifat sopan dan dapat dipercaya oleh konsumen sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.
- e. *Empati (Empathy)*  
Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen. Dalam hal ini mengharuskan pegawai untuk lebih memahami terhadap kebutuhan pelanggan dan bersikap adil dalam pelayanan.

## 1. Pelayanan Publik

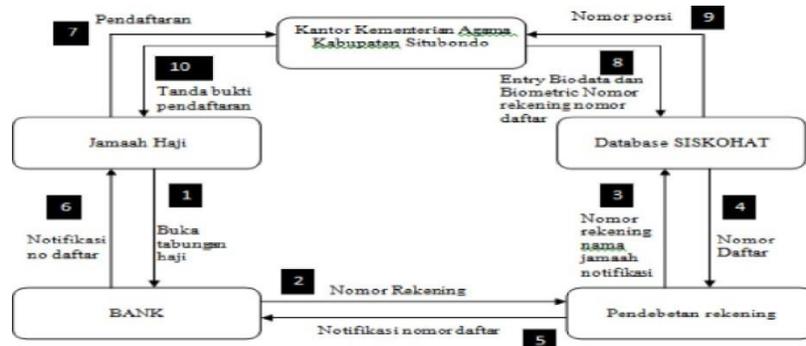
Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi 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. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## 2. Prosedur Pelayanan

A. Skema alur pendaftaran Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar I. Alur Pendaftaran Haji Reguler Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo



Sumber : Bidang Penyelenggaran Haji dan Unroh Kantor keinenterian Agama Kabupaten Situbondo (2019)

Dapat dijabarkan dalam pelaksanaannya memerlukan beberapa persyaratan tertentu yang harus dipenuhi lagi karena negara Indonesia mengatur beberapa ketentuan yang mengikat bagi para calon jamaah haji karena pelaksanaannya tidak dilaksanakan di Indonesia, melainkan diluar negeri yaitu di negara Arab Saudi.

Tentunya ada aturan-aturan yang di buat dan harus di taati oleh kedua negara. Dalam kaitanya ibadah haji yang dilaksanakan di Arab Saudi maka menyangkut juga dengan hukum internasional, hukum kontrak internasional dan juga perjanjian internasional antara negara Indonesia dengan negara Arab Saudi. Juga mengenai beberapa regulasi yang ada

di Indonesia mengenai pelaksanaan ibadah haji.

Pendaftaran Calon Jamaah Haji tidak serta merta mendaftar saja tetapi harus melalui prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo. Pendaftar ini harus melengkapi persyaratan sebagai berikut:

1. Memiliki Rekening Tabungan Haji (Bank yang bersyariah) dengan saldo Rp.25,000,000,-
  2. Roto Copy Rekening tabungan (2 lembar)
  3. Foto Copy KTP (5lembar)
  4. Foto Copy KK (2lembar)
  5. Foto Copy Akte Kelahiran / Surat Nikah/ Ijazah (2leinbar)
  6. Foto Copy Keterangan sehat dari puskesmas setempat (2lembar)
  7. Foto ukuran 3x4 ( 17 lembar) , Foto ukuran 4x6 (3 lembar), Foto harus S0°/c wajah dengan latar belakangputih
  8. Map (rner k map sesuai ketentuan pihak bank) untuk menyimpan berkas sebanyak 2 buah
- Apabila sudah memenuhi semua persyaratan di atas, nasabah bisa kembali ke bank untuk verifikasi. Pihak bank nantinya akan mengecek semua berkas tersebut, untuk kemudian dibuatkan:
9. Lembar validasi dari bank asli sebanyak 4leinbar
  10. Surat pernyataan bank (materai) asli 1lembar,
  11. Surat kuasa dari bank (materai) asli 1lembar
  12. Slip setoran awal bank Rp25 juta asli 1lembar

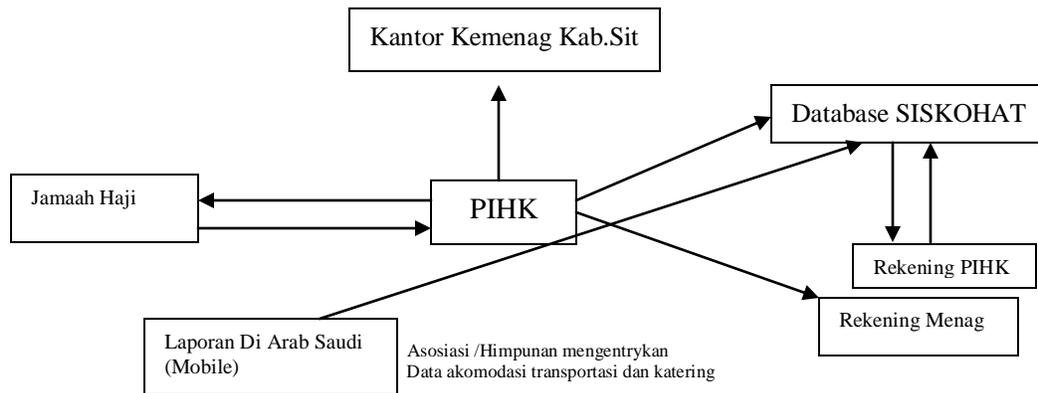
Tahapan pendaftaran ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo :

1. Calon jemaah haji bisa datang ke kantor Keimigrasian Kabupaten atau Kota pada pagi hari untuk mencegah antrean panjang
2. Setelah bertemu petugas Keimigrasian, calon jemaah diminta mengisi buku tamu dan mengisi formulir pendaftaran haji, berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH)
3. Jika sudah diisi secara lengkap, masukkan formulir itu bersamaan dengan berkas-berkas yang telah di bawa ke dalam map. Lalu serahkan kepada petugas dan calon jemaah diminta menunggu panggilan petugas
4. Jika ada syarat yang dirasa kurang lengkap atau kesalahan ukuran fotokopi, seperti tidak ukuran 100%/c, maka calon jemaah diminta untuk fotokopi ulang. Tenang saja, biasanya ada jasa fotokopi di sekitar kantor Keimigrasian. Tinggal bilang, petugas fotokopi sudah tahu yang dimaksud calon jemaah
5. Tahapan berikutnya adalah foto dan merekam sidik jari, yang nantinya diinputkan ke SPPH. Selanjutnya menunggu panggilan lagi
6. Bila sudah selesai diketik oleh petugas, calon jemaah kembali diminta untuk memeriksa dokumen SPPH tersebut, apakah ada kesalahan atau tidak
7. Bila sudah benar semua, maka calon jemaah akan diminta menandatangani dokumen SPPH tersebut dan kemudian menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor persipendaftaran.

Lembar itu ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas kantor Kemenag Kabupaten atau Kota. Selain lembar bukti **SPPH**, calon jemaah haji juga akan menerima kembali tanda bukti setoran awal B PIH yang dikeluarkan pihak bank

8. Dokumen lembar bukti tersebut harus disimpan baik-baik, jangan sampai rusak, bahkan dilaminating
9. Petugas akan menyampaikan perkiraan keberangkatan calon jemaah haji reguler dan meminta calon jemaah untuk mengecek perkiraan keberangkatan

Gambar 2. Alur Pendaftaran Haji Khusus Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo



Sumber : Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo (2019)

Dapat dijabarkan dalam pelaksanaannya memerlukan beberapa prosedur tertentu yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut:

1. Calon jemaah atau Petugas Penyelenggara Ibadah Haji

di wry.sirr Kernenag [https://heji.koyheK\\*R-R•.idlv3lmdel955358](https://heji.koyheK*R-R•.idlv3lmdel955358).

Jika *errnr*, hubungi bagian Pendaftaran Haji KeinenagPusat 021-34833924.

10. Jika calon jemaah haji reguler yang mendaftar haji tahun ini, maka perkiraan atau estimasi keberangkatan **harus** menunggu kurang lebih 18 tahun lamanya.

- B. Skema alur pendaftaran Haji Khusus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo dapat dilihat pada gambar berikut:

Khusus (**PIHK**) yang dikuasakan menyerahkan surat permohonan dan fotocopy identitas diri

2. Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo

- menerima surat permohonan beserta berkas kelengkapan lainnya
3. Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo mengentry nama-nama yang terdapat pada surat permohonan serta identitas lain yang diperlukan ke dalam aplikasi selanjutnya mencetak hasil entryan. Hasil cetakan berisikan:
    - Nomorurut
      - Nama calon jamaah haji
      - Nomor pendaftaran dan Nomor Surat Permohonan Perjalanan Haji(SPPH)
      - Hasil cetakan blangko SPPH diberikan kepada calon jamaah haji atau petugas PIHK yang dikuasakan untuk diisi
  4. Calon jamaah haji atau petugas PIHK yang dikuasakan mengisi SPPH dan diberi nomor SPPH sesuai dengan hasil cetakan, selanjutnya SPPH ditandatangani oleh calon jamaah yang bersangkutan atau petugas **PIHK** yang dikuasakan oleh pimpinan perusahaan kemudian menyerahkan kembali kepada petugas Kementerian untuk ditandatangani oleh pejabat kementerian agama dengan melampirkan:
    - a. Surat keterangan berbadan sehat dari dokter
    - b. Fotocopy KTP yang masih berlaku atau identitas lain yang sah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
    - c. Fotocopy kartu keluarga yang masih berlaku
    - d. Fotocopy akte kelahiran atau surat kenal lahir atau buku nikah atau ijazah
    - e. Apabila sudah memiliki paspor yang masih berlaku sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan sebelum pemberangkatan maka point c dan d cukup dilampirkan fotocopy paspor
    - f. Surat keterangan pilihan PIHK dari **PIHK** yang memiliki izin dari Menteri Agama dan memiliki Personal Identification Number (PIN) dari Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Uniroh.
    - g. Pas foto berwarna terbaru ukuran 3x4 sebanyak 10 (sepuluh) lembar dengan latar belakang putih dan tampak wajah 70 persen sampai 80 persen.
  5. Petugas Kementerian Agama memeriksa berkas dari isian SPPH, dan selanjutnya di paraf dan diserahkan kepada Pejabat kementerian Agama untuk ditandatangani
  6. Setelah ditandatangani oleh Pejabat Kementerian Agama nomor SPPH dilakukan otorisasi ke dalam sistem untuk pengaktifan nomor SPPH, agar proses penyetoran di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) bisa dilaksanakan
  7. Minbar merah pada SPPH disimpan di Kementerian Agama dan lembar lain diberikan ke calon jamaah haji atau petugas PIHK yang dikuasakan
  8. Calon jamaah atau petugas PIHK yang dikuasakan, melakukan setoran awal dengan persyaratan yang telah ditentukan

9. Setelah mendapatkan nomor pnrsi dan bu kti setoran awal, calon jamaah haji atau petugas PIHK yang di kuasakan lapor ke Kementerian Agama dengan mein bawa bukti setoran awal BPIH dengan ketentuan:
  - a. Lumbar ketiga untu k Kantor Wilayah KementerianAgama
  - b. Lembar keliina untuk Direktorat PelayananHaji
10. Calon jamaah atau petu gas PIHK yang dikuasakan lapor ke Kementerian Agama untuk melakukan konfirmasi ke SISKOHAT danmengarsipkan.

### **3. Persyaratan Teknis dan AdministrasiPelayanan**

Persyaratan dan teknis administrasi pelayanan merupakan syarat pelayanan yang harus dipenuhi ter lebih dahulu untu k mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Agar persyaratan teknis dan administrasi pelayanan dapat dipenuhidengan baik oleh pengguna layanan maka kejelasan tentang persyaratan-persyaratan tersebut sangat diperlu kan. Melalui persyaratan teknis dan administrasi yang diterapkan akaninemperlancar proses pelayanan sesuai dengan tatalaksana pelayanan yang ditetapkan akan berdampakpada hasil pelayanan yangprima.

Persyaratan teknis dan administrasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dan akan mempermudah pelanggan atau pengguna layanan dalam memahami dan rmenu hi sebagai konsekuensi dari kebutuhan akan pelayanan yang harus dipatuhi.

Berdasarkan hasil dari kuisisioner yang diberikankepada

responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo dikategorikan dalam tingkat kualitas pelayanan yang kurang baik. Dari observasi yang dilakukan, pegawai yang ada di Bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo masyarakat diberikan arahan oleh petugas dalam memberikan pemahaman tentangpersyaratan yang harus dibawa saat mendaftar haji. Hal tersebut memberi dampak yang signifikan terhadap tingginya tingkattransparansi dari segi keterbu kaan persyaratan teknis dan adinistrasi kepadamasyarakat.

### **4. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggungjawab**

Proses penyelenggaraan pelayanan pu blic diselenggarakan oleh berbagai pejabat dalam suatu organisasi pu blic. Setiap pejabat memiliki kewenangan serta tanggungjawab tertentu untuk memberikan pelayanan dalam jenis pelayanan tertentu. Kejelasan tentang pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab untuk bidang pelayanan ini untu k memberikan kepastian pengguna layanan ke l da siapa dia mendapatpelayanan.

Melalui tanggungjawab yang ditampilkan atau ditunju kan oleh pejabat atau ditujukan oleh pejabat atau pegawai yang bertugas dalam pelayanan akan memberikan kepastian dan kejelasan bagi pengguna layanan mengenai pelayanan yang diberikan dan menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat dalam setiap pengurusan. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan akan sangat inemegang peranan

penting dalam membangun kepercayaan peggunalayanan, maka dari itu setiap kebutuhan dan tanggapan dari masyarakat akan jasa pelayanan yang diberikan menjadi tanggungjawab pejabat yang berwenang untuk memenuhi dan melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan akan pelayanan yang terbaik sebagai prioritas yang ahrus diwujudkan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab di Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo bahwa kinerja pegawai yang ada sudah berjakan cukup baik. Berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa para pejabat/pegawai mudah bertuga sesuai bidang kerjanya masing-masing dalam inelayani masyarakat.

Berdasarkan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pejabat Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo belum melakukan tanggung jawabnya dengan baik. Pegawai yang ada di Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo dapat memberikan kenyamanan dalam memberikan informasi ketika melayani masyarakat namun kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan masih kurang.

#### **S. S dar Pelayanan**

Standar pelayanan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan ini harus dipublikasikan kepada pengguna layanan sehingga pengguna layanan memahami dengan jelas standar pelayanan yang digunakan.

Standar pelayanan juga tidak terlepas dari penetapan target waktu pelayanan dapat terselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh penyelenggara layanan. Hal ini berimplikasi pula terhadap persepsi pengguna layanan tentang baik buruknya kualitas pelayanan yang diinginkan. Standar pelayanan yang ditetapkan inentukan dan memberikan pedoman bagi pencapaian target pelayanan yang telah ditetapkan dan merupakan ukuran juga bagi kinerja pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dikatakan keterbukaan standar pelayanan yang dilakukan oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo belum bias dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang disediakan di ruang Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo kurang memfasilitasi.

#### **6. Lokasi Pelayanan**

Lokasi pelayanan adalah suatu tempat yang digunakan oleh suatu badan pelayanan public dalam memberi pelayanan. Bagi pengguna layanan, lokasi pelayanan harus jelas dan mudah dijangkau sehingga tidak perlu repot untuk mencari guna mendapatkan pelayanan. Adapun lokasi pelayanan harus memenuhi

standard pelayanan yang mudah dijangkau dan memberikan kenyamanan para pengguna layanan ketika melakukan pendaftaran. Disamping itu, lokasi pelayanan harus dilengkapi fasilitas yang dapat menunjang proses bagi pelanggan.

Lokasi penelitian dengan fasilitas yang memadai akan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan yang membutuhkan jasa pelayanan secara cepat dan tepat. Lokasi pelayanan juga akan sangat menentukan kualitas pemberian layanan kepada pendaftar, oleh karena itu pada umumnya setiap organisasi terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik melalui penataan lokasi pelayanan agar sesuai dengan harapan penggunalayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo bahwa kondisi di kantor tempat melakukan pelayanan bisa dikatakan kurang baik, berdasarkan hasil penelitian di lokasi penelitian Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo masih memiliki kendala ruang pelayanan yang kecil. Dengan kondisi yang demikian ruang gerak pegawai Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo sangat terbatas yang mengakibatkan pelayanan tidak maksimal.

## PENUTUP

Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Situbondo belum sepenuhnya maksimal.

Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan pelayanan public yang belum diblikasikan kepada masyarakat, waktu penyelesaian dan tanggung jawab pegawai yang sepenuhnya juga belum terlaksana dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Syakani, Iman. *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009). h.154-155
- M. Basyuni, Mu haininad. *Reformasi Menu Jemrah Haji* (Jakarta: SDK Press, 2008), h. 18-19.
- Sinambela, L.P, Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kritik, dan Implementasi*. Jakarta: PT BumiAksara.
- Sinambela, L.P, Dkk. 2014. *Perencanaan dan Implementasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT BumiAksara.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik