

## **Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji**

**Noer Indah Purbasa<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Noer Indah Purbasa, 2016, Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Di bawah bimbingan Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si dan Drs. H. Hamdan, M.Si*

*Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan Ibadah Haji pada kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam pelayanan haji sudah maksimal atau belum maksimal dan mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan ibadah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Samarinda.*

*Analisis data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu deskriptif yang diawali dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, penelitian, wawancara, dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan ibadah haji dan umroh terhadap seluruh masyarakat Kota Samarinda, meskipun pelayanannya belum mencapai 100% karena belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun proses pelayanannya sudah cukup baik dan sesuai dengan peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang penyelenggaraan ibadah haji yang ada. Untuk faktor penghambatnya Minimnya pengetahuan para jamaah haji dalam pendaftaran mulai dari alur pendaftaran mulai dari alur pendaftaran, kelengkapan administrasi, dan biaya dalam pendaftaran haji dan masih ada beberapa fasilitas di kantor Kementerian Agama Kota Samarinda yang belum memadai dan tidak ada pembaharuan dalam fasilitasnya.*

*Dalam proses pelayanan pendaftaran haji pihak kantor khususnya di bidang administrasi supaya benar-benar memperhatikan tiap-tiap pelayanan administrasi yang diberikan dan semudah mungkin sesuai prosedur. Selain itu pihak kantor merenovasi fasilitas untuk bimbingan manasik haji dan memerhatikan penyediaan transportasi untuk kepergian dan kepulangan jamaah haji.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [indah\\_meydinata@yahoo.com](mailto:indah_meydinata@yahoo.com)

***Kata Kunci: Pelayanan Ibadah Haji***

**PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik adalah tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah memiliki peranan yang besar dalam pembangunan. Segala tindakan yang dilakukan oleh aparat negara tidak lepas dari pembangunan nasional yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara, baik itu pembangunan fisik maupun nonfisik. Dimana melalui usaha-usaha peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui berbagai tindakan pembangunan dan peningkatan pelayanan publik yang semuanya diharapkan mencapai tujuan yang diinginkan untuk mewujudkan cita-cita bangsa, yaitu masyarakat yang adil dan makmur. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat tujuan utama yaitu terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah Peran Kementerian Agama Kota Samarinda sebagai pihak penyelenggara Ibadah Haji khususnya di wilayah Kota Samarinda yang telah melaksanakan penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam pelaksanaannya harus disesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin mengadakan penelitian yang berjudul “Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji”.

***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana pelayanan Ibadah Haji pada kantor Kementrian Agama Kota Samarinda ?
2. Faktor apa yang menghambat pelayanan Ibadah Haji pada kantor Kementrian Agama Kota Samarinda ?

***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan Ibadah Haji pada kantor Kementrian Agama Kota Samarinda dalam pelayanan haji sudah maksimal atau belum maksimal.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dalam pelayanan ibadah haji pada kantor Kementrian Agama Kota Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Secara Teoritis  
Diharapkan pula sebagai penambahan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pelayanan Ibadah Haji pada kantor Kementerian Agama Kota Samarinda
2. Secara Praktis.  
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sebagai Penyelenggara Haji Kota Samarinda sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Ibadah Haji.

### **KERANGKA DASAR TEORI**

#### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih 2013:5).

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan dalam (Rohman, dkk 2010:3)

#### ***Indikator Kualitas Pelayanan Publik***

Untuk dapat menilai sejauhmana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati). Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011 : 46). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsivess* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
  - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
  - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

### ***Bentuk Pelayanan Publik***

Ada 3 (tiga) bentuk pelayanan umum yang dapat dilakukan oleh siapapun menurut Moenir (2001:190), yaitu :

1. Layanan Dengan Lisan
2. Layanan Melalui Tulisan
3. Layanan Melalui Perbuatan

### ***Responsivitas***

Menurut Wibawa (2005:331) yakni daya tanggap yang cepat dan pekanya para pengelola instansi publik terhadap aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan daya tanggap yang harus dimiliki oleh pegawai untuk merespon keinginan masyarakat untuk membutuhkan pelayanan, sehingga keinginan masyarakat tersebut dapat terpenuhi dan masyarakat tersebut mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dia dapatkan. Responsivitas sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya responsivitas yang baik yang ada di seorang pegawai maka kinerja yang dihasilkan akan lebih maksimal.

### ***Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik***

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan
10. Kenyamanan

### ***Standar Pelayanan Publik***

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetisi petugas pelayanan

### ***Faktor-faktor Pelayanan***

Dalam konteks faktor-faktor pelayanan ada dua faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan yaitu faktor pendukung pelayanan dan faktor penghambatnya. Seperti yang dijelaskan oleh Moenir (2001 : 88-127) pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, antara lain :

#### ***A. Faktor pendukung pelayanan :***

1. Faktor kesadaran  
Kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang terkadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Kesadaran pegawai dalam segala tindakan terhadap tugas / pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan tugas itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam menjalankan tugas, sehingga hasilnya baik dalam mewujudkan standar pelaksanaan maupun standar operasional.
2. Faktor aturan  
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Untuk itu penting diperhatikan tentang

kewenangan membuat peraturan dalam organisasi. Kewenangan pembuatan peraturan terletak pada manajemen pada segala tingkatan sesuai dengan bidang tugasnya. Maka hal itu harus dipahami oleh orang yang berkepentingan terutama orang-orang yang bertugas di bidang yang diatur dengan disertai disiplin tinggi.

3. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan merupakan mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi adalah :

a. Sistem

Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling ketergantungan, saling mempengaruhi dan saling berhubungan.

b. Prosedur

Prosedur adalah rangkaian tindak atau langkah yang harus diikuti untuk mencapai tahap tertentu dalam usaha pencapaian tujuan.

c. Metode

Metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang paling termudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada.

4. Faktor pendapatan

Yang dimaksud pendapatan adalah semua penerimaan dalam bentuk apapun yang diperoleh dari suatu organisasi tempat kerja (termasuk fasilitas) yang berkaitan dengan kedudukan dan perannya dalam organisasi kerja tersebut. Juga sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan pada organisasi.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Merupakan kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas, baik mereka yang termasuk golongan pimpinan maupun bawahan.

6. Sarana pelayanan

Yaitu segala jenis peraturan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama, Pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

**B. Faktor Penghambat**

1. Segi sarana yaitu kerusakan alat atau mesin peralatan yang tidak berfungsi dengan baik sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan.

2. Segi manusia yaitu perbedaan pola pikir, orientasi, perasaan, tingkat pendidikan, keadaan sosial ekonomi dan latar belakang budaya manusia yang beraneka ragam sehingga dapat menyebabkan perbedaan pemahaman antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan dan dapat menghambat pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis menyimpulkan bahwa faktor penghambat dalam suatu pelayanan adalah standar kualitas mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan masih belum maksimal

terlihat dari perbedaan pola pikir, serta peralatan yang tidak berfungsi dengan baik sehingga salah satu faktor penghambat pelaksanaan pelayanan.

### ***Penyelenggaraan Ibadah Haji***

Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama, Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang menjadi harapan semua muslim untuk melaksanakan kewajibannya bagi yang telah memenuhi persyaratan mampu baik secara fisik, materi, terlebih lagi mampu dalam melaksanakan manasik haji. Tuhan menyelenggarakan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur. (PMA No. 14/2012)

Pelenggaraan ibadah haji berdasarkan asas keadilan memperoleh kesempatan, perlindungan, dan kepastian sesuai dengan pancasila dan undang undang dasar 1945. Dan merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah kordinasi menteri agama. Dalam melaksanakan tugasnya menteri melakukan kordinasi dan atau bekerja sama dengan departemen / lembaga / instansi terkait dan pemerintah arab Saudi.

Berdasarkan PMA No.14/2012 tentang penyelenggaran ibadah haji bab 1 pasal2 menyebutkan peraturan menteri yang mengatur tentang :

1. Syarat dan prosedur pendaftaran haji'
2. Kuota haji'
3. Bimbingan ibadah haji'
4. PPIH'
5. Petugas yang menyertai jamaah haji,
6. Pelayanan dokumen dan identitas haji'
7. Pelayanan transportasi jamaah haji'
8. Pelayanan akomodasi dan konsumsi haji'
9. Pembinaan dan pelayanan kesehatan jamaah haji'
10. Perlindungan jamaah dan petugas haji, dan
11. Koordinasi penyelenggaraan ibadah haji.

### ***Definisi Konsepsional***

Adapaun yang menjadi definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah pelayanan ibadah haji dikantor kementerian agama kota samarinda adalah suatu kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan segala hal tentang haji diman hal ini memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang akan melaksanakan ibadah Haji. Dalam pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda meliputi : Tangible (kenampakan fisik), Reliability (kehandalan), Responsivess (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati) yang dilakukan oleh petugas penyelenggaraan Haji.

### ***Jenis Penelitian***

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Kualitatif, yaitu suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam

konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

### ***Fokus Penelitian***

Adapun fokus yang digunakan penulis dalam penelitian ini:

Adapun fokus-fokus yang dilaksanakan dalam penelitian ini :

1. Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda sesuai dengan peraturan Menteri Agama No. 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji :
  - a. *Tangible* (Kenampakan Fisik)
  - b. *Reliability* (Kehandalan)
  - c. *Responsivess* (Daya Tanggap)
  - d. *Assurance* (Jaminan)
  - e. *Emphaty* (Empati)
2. Faktor penghambat pelayanan Ibadah Haji di kantor Kementerian Agama

### ***Jenis dan Sumber Data***

Dalam menentukan *key informan* dan *informan* dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Seperti yang telah dikemukakan Sugiyono (2009 : 85) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Dalam hal ini yang menjadi *key informan* atau informasi kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Urusan Haji Kementerian Agama Kota Samarinda. Sedangkan yang menjadi *informan* dalam penelitian adalah pegawai bagian urusan haji kementerian agama kota Samarinda, tokoh masyarakat dan masyarakat yang telah melakukan prosedur pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama kota Samarinda.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin. Data tersebut dapat diperoleh melalui buku yang berkaitan dengan teori pelayanan publik.

2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)

Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di lapangan antara lain yaitu :

- a. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pemilihan, pencatatan, dan pengkodean terhadap serangkaian perilaku, gejala-gejala, dan fenomena yang diteliti.
- b. Wawancara yaitu proses tanya jawab secara lisan dan secara langsung antara observer dengan informan yang diarahkan pada masalah tertentu secara

mendalam dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun peneliti berdasarkan fokus penelitian.

- c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang menyangkut masalah Prosedur Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda.

### ***Analisis Data***

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 31-33), antara lain:

1. **Kondensasi Data**

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.

2. **Penyajian Data**

Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Berdasarkan berdirinya Kantor Kementerian Agama dibangun sejak tahun 1978, namun secara organisatoris kelembagaan Kementerian Agama sudah melakukan kegiatan pembinaan kehidupan beragama di kota Samarinda sejak tahun 1973 yang beralamat di Jalan Letjen Sutoyo kemudian diganti Jalan Ade Irma Suryani, dan sekarang menjadi Jalan Harmonika No.2.

Keberadaan Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda telah mengalami beberapa perubahan nama, yaitu: Kantor Departemen Agama Kotamadya Samarinda, Kantor Departemen Agama Kota Samarinda, dan Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda. Secara organisatoris, Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda membawahi 6 (enam) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, 2 MIN dan 1 MTs Negeri.

## **Hasil Penelitian**

### **1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik (*tangible*) membahas tentang sarana dan prasarana kantor Kementerian Agama Kota Samarinda yang menunjang terlaksananya pelayanan kepada para jama'ah. Untuk lebih mengetahui tentang bukti fisik ini, maka peneliti melakukan wawancara kepada kepala seksi bidang haji kantor Kementerian Agama Kota Samarinda sebagai key informan serta wawancara kepada pegawai/staf kantor Kementerian Agama dan Jama'ah sebagai informan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, penulis mengetahui bahwa dari segi sarana dan prasarana yaitu ruang bimbingan manasik dan transportasi, maka dapat dikatakan ruangan yang tersedia belum optimal dan kurang memadai bagi para jama'ah maupun calon jama'ah di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda.

### **2. Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan (*reliability*) adalah salah satu fokus penelitian ini yang menjadi indikator untuk mengetahui kemampuan pegawai/staf kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat dan akurat sehingga dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada jama'ah.

Dari hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, maka dapat dilihat bahwa kemampuan pegawai/staf kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum cukup baik dalam memenuhi kebutuhan jamaah. Hal itu terlihat dari kemampuan pegawai kantor Kementerian Agama Kota Samarinda yang belum mampu dalam menyediakan tempat yang khusus dan luas bagi para jamaah untuk melakukan bimbingan manasik.

### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan untuk menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Untuk dapat mengetahui secara mendalam mengenai daya tanggap pegawai/staf kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam melayani kebutuhan jama'ah, maka peneliti melakukan wawancara kepada kepala seksi bagian Haji, pegawai/staf dan jama'ah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa pegawai/staf kantor Kementerian Agama Kota Samarinda mampu menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk memberikan jasa. Hal itu terlihat dari daya tanggap pegawai bagian Haji yang selalu ada pada saat jam kerja dan cepat tanggap terhadap keluhan dan keinginan jama'ah.

### **4. Jaminan Pelayanan (*Assurance*)**

Mencakup perilaku para pegawai/staf kantor Kementerian Agama Kota Samarinda untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dilihat dari keramahan dalam melayani masyarakat dan juga bisa memberikan jaminan legalitas kepada jama'ah selaku pengguna pelayanan ini. Untuk mengetahui hal itu maka penulis melakukan wawancara kepada pimpinan, pegawai/staf dan jama'ah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *key informan* dan *informan*, penulis menganalisa bahwa pegawai/staf sudah bisa memberikan jaminan legalitas dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika disesuaikan dengan Kepmenpan No. 58 Tahun 2002 maka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan harus didukung dengan kepastian pelaksanaan pelayanan, ketetapan waktu penyelesaian tugas dan jaminan legalitas. Sehingga dalam bahasan mengenai jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh pegawai/staf kantor Kementerian Agama Kota Samarinda tidak terjadi masalah atau sudah baik.

#### **5. Empati (*Empathy*)**

Empati (*emphaty*) membahas mengenai ketegasan, perhatian, dan ada tidaknya diskriminasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai/staf kantor Kementerian Agama Kota Samarinda kepada jama'ah. Untuk mengetahui empati yang diberikan kepada jama'ah, maka peneliti melakukan wawancara kepada *key informan* dan *informan* guna mengetahui ketegasan, perhatian dan ada tidaknya diskriminasi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/staf kantor Kementerian Agama. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa ketegasan yang dilakukan oleh pegawai/staf kepada jama'ah sudah cukup baik, seperti memberikan waktu untuk melengkapi berkas dan data jama'ah.

Sedangkan untuk perihal perhatian pegawai dalam pemberian pelayanan juga sudah cukup baik, seperti memberikan informasi kepada jama'ah ketika akan dilakukannya pendaftaran haji. Disamping itu setiap pegawai selalu menanyakan keperluan jama'ah yang datang melakukan pengurusan ke kantor Kementerian Agama Kota Sarinda. Pegawai kantor juga melakukan pelayanan dengan tidak membedakan atau diskriminasi pelayanan.

#### ***Faktor Penghambat Pelayanan Ibadah Haji di Kantor kementerian Agama Kota Samarinda***

Peneliti menemukan dua hal yang mempunyai potensi menghambat pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji. Yang pertama adalah minimnya pengetahuan para calon jamaah haji mulai dari alur pendaftaran, proses Administrasi, kelengkapan berkas, sampai pada proses bimbingan manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda. Dan yang kedua adalah sarana prasarana yang kurang memadai di kantor Kementerian Agama Kota Samarinda. Minimnya fasilitas untuk kegiatan manasik haji, dan kurangnya standarnya alat transportasi para calon jama'ah, tentunya akan membuat pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak Kementerian Agama menjadi kurang optimal. Untuk itu pemenuhan kebutuhan akan sarana dan prasarana kantor Kementerian Agama perlu diperhatikan agar kinerja pegawai/staf pelayanan mampu meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang diberikan.\

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Dalam hal ini penulis menarik kesimpulan tentang pelayanan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kota Samarinda sesuai dengan informasi yang ada, berikut kesimpulannya:

#### 1. Bukti fisik (*tangibles*)

Pelayanan ibadah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Samarinda ditinjau dari pelayanan pendaftaran ibadah haji lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan bimbingan kepada calon jama'ah dari segi kualitas pelayanan sesuai dengan prosedur pendaftar haji. Pelayanan manasik haji di kantor Kementrian Agama Kota Samarinda mulai dari fasilitas seperti ruang manasik yang belum menetap dan masih berpindah-pindah, alat peraga manasik sebaiknya diperbaharui lagi dan hendaknya adanya transportasi khusus dan berkualitas bagi jama'ah agar merasa nyaman dan tidak adanya keluhan dari para jama'ah.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan para pegawai urusan haji dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah hendaknya dimaksimalkan lagi dan lebih berkompeten dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

#### 3. Daya Tanggap (*Responsivenees*)

Daya tanggap pegawai/staf kantor Kementerian Agama dalam melakukan pelayanan perlu ditingkatkan dengan adanya keluhan dari jama'ah pihak kantor kementerian Agama langsung memberikan respon yang cepat untuk menanggapiinya.

#### 4. Jaminan Pelayanan (*Assurance*)

Dalam memberikan jaminan pelayanan kepada jama'ah Haji sebaiknya diperhatikan lagi mulai dari jaminan pendaftaran haji, jaminan akomodasi serta jaminan kesehatan para jama'ah Haji.

#### 5. Empati (*Empathy*)

pegawai kantor Kementerian Agama yang mencakup ketegasan, keramahan dan perhatian yang diberikan pegawai kantor Kementerian Agama kepada jama'ah hendaknya masih membutuhkan perhatian lebih kepada setiap pengunjung yang berurusan haji agar para jama'ah dan calon jama'ah merasa nyaman dan puas terhadap kinerja pegawai di kantor Kementerian Agama Kota Samarinda khususnya bagian urusan Haji.

## **DAFTAR PUSTAKA.**

### **Buku:**

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Gufron Ajib Mas'adi, M.A, 2001, *Bekal Menuju Tanah Suci Haji (menangkap maknafisikal dan spiritual)*, PT RajaGrafindo, Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ishak Farid, 1999, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda (Noer I. P)

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, Indonesia.

Miles, Matthew B, A Michael Huberman dan Johnny Saldana 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, inc.

Moleong, Lexy. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. 2004. *Birokrasi Pemerintah Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju.

**Dokumen**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003  
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Ibadah Haji

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Agama Nomor 14 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah  
Haji

Peraturan Departemen Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2004 tentang Pengembangan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu