

**ANALISIS KEPUASAN LAYANAN` PENDAFTARAN HAJI BAGI
CALON JAMA'AH HAJI USIA LANJUT KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE**



Oleh

**HADRIANA
NIM. 15.3300.019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN HAJI BAGI
CALON JAMA'AH HAJI USIA LANJUT KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE**



Oleh

**HADRIANA
NIM. 15.3300.019**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab& Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN HAJI BAGI
CALON JAMA'AH HAJI USIA LANJUT KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Sosial**

**Program Studi
Manajemen Dakwah**

Disusun dan diajukan oleh

**HADRIANA
NIM.15.3300.019**

Kepada

PAREPARE

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

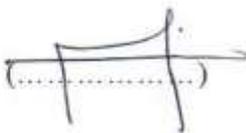
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Hadriana
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Layanan Pendaftaran Haji
Bagi Calon Jama'ah Haji Usia Lanjut Kantor
Kementerian Agama Kota Parepare
NIM : 15.3300.019
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua Jurusan, IAIN Parepare
B-3476/In.39/PP.00.9/12/2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Zulfah, M.Pd. 

NIP : 19830420 200801 2 010

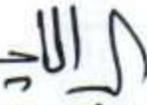
Pembimbing Pendamping : Dr. M. Qadaruddin, M.Sos.I. 

NIP : 19830116 20091 2 005

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah




Dr. H. Abd. Halim K., M.A.
NIP. 19590624 199803 1 001

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN HAJI
BAGI CALON JAMA'AH HAJI USIA LANJUT KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA**

Disusun dan diajukan oleh :

HADRIANA
NIM: 15.3300.019

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
Pada tanggal 10 Februari 2020 dan dinyatakan
Telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen pembimbing

Pembimbing Utama	:	Dr. Zulfah, M.Pd..	(.....)
NIP	:	19830420 200801 2 010	
Pembimbing Pendamping	:	Dr. M. Qadaruddin, M.Sos.I.	(.....)
NIP	:	19830116 20091 2 005	

Rektor IAIN Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. H. Abd. Halim K., M.A.
NIP. 19590624 199803 1 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Layanan Pendaftaran Haji Bagi Calon Jama'ah Haji Usia Lanjut Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Hadriana

Nomor Induk Mahasiswa : 15.3300.019

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua Jurusan, IAIN Parepare B-3476/In.39/PP.00.9/12/2018

Tanggal Kelulusan : 10 Februari 2020

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Zulfah, M. Pd.	: (Ketua)	(.....)
Dr. M. Qadaruddin, M.Sos.I.	: (Sekertaris)	(.....)
Dr. H. Muhammad Saleh, M. Ag.	: (Anggota)	(.....)
H. Muh. Iqbal Hasanuddin, M.Ag.	: (Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Rektor IAIN Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah swt. yang tidak pernah menyia-nyiakan siapapun yang mengharapkan keridhaan-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah atas junjungan, Rasulullah saw., keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini, penulis telah menerima bantuan dan dukungan serta berkat bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapatlah terwujud sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini penulis haturkan ucapan terima kasih kepada dan kedua orang tua Ayahanda Ali dan Ibunda Hernawati tercinta atas segala bimbingan, doa dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup untuk terbalaskan, dan penghargaan yang setinggi-tingginya.

Selanjutnya, tidak lupa pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M. Si. selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Dr. H. Abdul Halim K., M.A. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah. Dr. Iskandar, M.Sos.I dan Dr. Musyarif, M.Ag selaku wakil dekan I dan wakil dekan II atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa IAIN Parepare.
3. Dr.Zulfah,M.Pd. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Qadaruddin, M. Sos. I selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan

waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

4. Nurhikmah, M.Sos.I, selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah atas segala pengabdian dan bimbingannya bagi mahasiswa baik dalam proses perkuliahan maupun diluar dari perkuliahan.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
6. Dosen pada Prodi Manajemen Dakwah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
7. Semua orang yang menjadi objek dalam penelitian ini, penulis ucapkan terima kasih sudah membantu penulis dalam memberikan informasi terhadap hasil penelitian penulis dan bersedia menjadi objek dalam penelitian ini.

Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun material sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt., berkenan menilai segala kebijakan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare,

2020

Penulis


HADRIANA
15.3300.019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hadriana
NIM : 15.3300.019
Tempat/Tgl. Lahir : Pinrang, 08 November 1997
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Layanan Pendaftaran Bagi Calon
Jama'ah Haji Usia Lanjut Kantor Kememnterian
Agama Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 2020

Penulis


HADRIANA
15.3300.019

ABSTRAK

HADRIANA. *Analisis Kepuasan Layanan Pendaftaran Haji Bagi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut di Kantor Kementerian Kota Parepare.* (Dibimbing ibu Dr. Zulfah, M.pd dan bapak Muhammad Qadaruddin,S.Sos).

Analisis analisis kepuasan layanan pendaftaran haji bagi calon jamaah haji usia lanjut di kantor kementerian kota Parepare ialah ditujukan kepada semua calon jamaah haji untuk mengetahui kepuasan mereka terhadap pelayanan yang didapatkan di Kantor Kementerian Agama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah usia lanjut dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan calon jamaah haji usia lanjut terhadap layanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mengumpulkan data-data berupa kata dan kemudian dianalisis menjadi sebuah hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti. jumlah responden calon jamaah sebanyak 10 orang lansia

Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: (1) Bentuk bentuk pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji usia lanjut ialah yang pertama pelayanan administrasi pendaftaran calon jamaah haji usia lanjut yaitu kemudahan dalam pendaftaran dapat diwakili dalam pemberkasan bagi calon jamaah haji usia lanjut, kedua yaitu manasik haji jamaah haji usia lanjut, dimana pembimbing secara perlahan mengajarkan kepada lansia, layanan kesehatan lebih optimal dari jamaah usia muda, layanan transportasi 24 jam serta kursi roda bagi jamaah lansia, layanan akomodasi, layanan konsumsi, layanan perlindungan dan keamanan terutama bagi lansia, serta memenuhi keinginan jamaah lansia. (2) Analisis kepuasan jamaah lansia, merasa puas pada setiap layanan mulai pendaftaran namun, ada salah satu jamaah yang kurang puas terhadap layanan kesehatan meskipun berkaitan dengan prosedur, yaitu penundaan keseluruhan pemeriksaan kesehatan anggota tubuh.

Kata Kunci : Analisis Kepuasan Layanan Pendaftaran Calon jama'ah haji usia lanjut.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan Teoritis.....	12
2.2.1 Teori Kepuasan.....	12

2.2.2 Teori Harapan Vroom (<i>Expectancy Theory</i>)	14
2.3 Landasana Konseptual	17
2.3.1 Analisis	17
2.3.2 Layanan	17
2.3.3 Jamaah Haji	22
2.3.4 Usia Lanjut	26
2.4 Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Bentuk Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut di Kementerian Agama Kota Parepare	36
4.2 Analisis Kepuasan Layanan Bagi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut di Kementerian Agama Kota Parepare	54
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS



DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	29



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Nama Tabel	Halaman



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran
1.	Daftar Pertanyaan Wawancara
2.	Surat Izin melaksanakan penelitian dan Kementerian Agama Republik Indonesia Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
3.	Surat rekomendasi penelitian dari Pemerintah Kota Parepare Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4.	Surat keterangan telah meneliti dari Kementerian Agama Kota Parepare.
5.	Surat keterangan wawancara
6.	Foto pelaksanaan penelitian
7.	Biografi penulis



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Haji menurut bahasa artinya maksud atau niat, sedangkan menurut syara' adalah sengaja mengunjungi ka'bah untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Haji diwajibkan atas orang-orang yang kuasa, satu kali seumur hidupnya.¹ Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban kaum muslim diseluruh dunia yang berkemampuan, dengan jumlah penduduk terbesar didunia, maka indonesia mendapatkan jatah kuota jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan negara muslim lainnya.²

Secara substansial, haji merupakan bagian ritual keagamaan kaum muslimin yang bersifat personal. Meskipun demikian, sepanjang sejarahnya pelaksanaan ibadah haji selalu mendapat perhatian negara. Besarnya perhatian negara itu terutama karena haji itu sangat kompleks, tidak hanya berkaitan dengan karakteristik jamaah yang beragam, tetapi juga melibatkan hubungan bilateral dua negara, yaitu Indonesia dan Arab Saudi. Selain itu, banyak komponen yang menuntut keterlibatan berbagai pihak dalam rangkaian proses ibadah haji.³ Haji merupakan salah satu dari lima pondasi agama Islam, yaitu merupakan rukun Islam kelima yang merupakan perwujudan ketaatan seorang hamba kepada Allah swt. yang paling agung.⁴

¹Sulaiman Rasyid, *Fiqih Islam* (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2002), h.58.

²Nogarsyah Moede, *Haji dan umrah* (Jakarta:Pustaka Ainun), h.83.

³M. Noor Matdawam, *Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umroh* (Yogyakarta: Yayasan "Bina Karier" LP5BIP, 1986), h.45.

⁴*Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umroh* (Yogyakarta: Yayasan "Bina Karier" LP5BIP, 1986), h.19.

Kewajiban ibadah haji disebutkan pula dalam firman Allah, dalam Al-Quran dinyatakan bahwa ibadah haji wajib atas setiap muslim yang mampu, yakni bekal sehat jasmani dan rohani. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Imran/3:97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Terjemahan:

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”⁵

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, kepada kaum muslimin, Allah swt. menjanjikan surga sebagai pahala bagi para haji mabrur. Sedangkan haji mabrur ialah suatu karunia yang tidak dapat dinilai dengan materi karena kandungan hikmahnya sangat luar biasa, maka inilah balasan yang pantas diberikan kepada haji mabrur. Selain itu tidak berlebihan jika dengan menunaikan ibadah haji, seorang muslim telah menyempurnakan agamanya.⁶

Kementerian agama sebagai salah satu penyelenggara ibadah haji telah mempunyai acuan, undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menjelaskan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Kementerian mempunyai tujuan penyelenggara ibadah haji adalah untuk memberikaan binaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan

⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jawa Barat: Cv Penerbit Diponegoro, 2011), h.62.

⁶Muhammad M.Basyuni, *Reformasi Manajemen Haji* (Jakarta:FDK PRESS, 2008), h.11.

ajaran agama Islam.⁷ Setiap tahun secara bertahap pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji, tapi masih terdapa kendala baik yang bersifat internal (dari dalam tim penyelenggara ibadah haji) maupun eksternal (instansi terkait dengan penyelenggara jamaah haji dan calon jamaah haji).

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah, salah satu wadah yang selalu siap melayani jamaah haji. Oleh karena itu, setiap tahun dilakukan evaluasi secara berjenjang yang diakhiri dengan evaluasi nasional penyelenggara ibadah haji. Hal ini sangat penting, mengingat ibadah haji maupun umrah adalah ibadah yang membutuhkan biaya mahal, dan dilakukan kebanyakan satu kali seumur hidup. Jika tanpa manajemen yang baik, penyesalan yang di dapat oleh jamaah haji.

Manajemen haji senantiasa perlu ditingkatkan dikarenakan dari tahun ke tahun selalu saja ada masalah yang muncul. Pelaksanaan ibadah ini melibatkan unsur-unsur lain diluar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga seorang akan pulang dengan predikat haji yang mabrur.⁸ Dapat dikatan bahwa unsur-unsur di luar ritual ibadah haji yang menunjang suksesnya pelaksanaan rukun Islam ke 5 itu tidak boleh dikesampingkan sedikitpun.

Prosedur pendaftaran yang harus dilakukan terlebih dahulu oleh calon jamaah haji, yaitu: a) Calon jamaah haji membuka tabungan haji pada BPS BPIH

⁷Undang-undang No.13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*.

⁸Martin Van Bruinessen, Kitab *Kuning Pesantren Dan Tarekat: Tradisi-tradisi Islam di Indonesia*. Bandung: Mizan. 1995. h. 154; M. Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*. Yogyakarta: LkiS, 2007, h.5.

sesuai domisili dengan syarat membawa KTP dan setoran awal sebesar 25 juta rupiah; b) Calon jamaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI; c) Calon jamaah haji melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili; d) BPS BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi nomor validasi; e) Dokumen bukti setoran awal BPIH di tempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4 cm dan bermaterai; f) Calon jamaah haji mendatangi Kementerian Agama Kab/Kota dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH; g) Calon jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkannya kepada petugas kantor kementerian agama Kab/Kota; h) Calon jamaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran ditanda tangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kab/Kota; i) Kantor kementerian Agama Kab/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 lembar yang setiap lembarnya dicetak/stempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4 cm.⁹

Untuk membuat SPPH yang berisi nomor porsi, calon jamaah haji terlebih dahulu melengkapi syarat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Buku Tabungan Haji, Buku Nikah/Akte Kelahiran/Ijazah Terakhir (dipilih salah satunya sesuai KTP/KK), Identitas Orang Tua, Mengetahui Golongan Darah, Pas foto 3x4 (10 lbr) dan Pas foto 4x6 (10 lbr), Membawa CD/ Kaset foto. Nidjam

⁹https://kemenag.go.id/berita/info_grafis_read/8/tata-cara-dan-persyaratan-pendaftaran-haji-reguler.(diakses 10 desember 2019).

dan Hanan, terdapat 6 unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: calon haji, pembiayaan, kelengkapan administratif; sarana transportasi, hubungan bilateral antara negara; dan organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, dimana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: *pertama*, jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi; *kedua*, seluruh jama'ah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi; *ketiga*, seluruh jama'ah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya; dan *keempat*, jamaah haji yang telah menunaikan ibadah seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.¹⁰

Haji merupakan bahasan yang sangat menarik untuk dikaji dalam hal mengenai pelayanan terhadap calon jamaah haji. Hal yang paling disoroti dalam pelayanan kepuasan terhadap jamaah haji yang usia lanjut, yang dimana kesehatan dan fisik tidak sama dengan jamaah haji lainnya. Masalah-masalah umum yang biasa muncul yang menyebabkan jamaah haji semakin banyak dan jamaah lansia pun semakin banyak di Kementerian Agama Kabupaten/Kota yaitu, Pertama, Daftar tunggu yang semakin lama, Melihat dengan semakin banyaknya minat masyarakat untuk dapat menunaikan ibadah haji, dan melihat masa tunggu (*waiting list*) yang semakin panjang, kekhawatiran pun terjadi terkait dengan calon jama'ah haji yang berusia lanjut. Karena untuk menunaikan ibadah haji dibutuhkan fisik yang kuat dalam menjalankan semua rangkaian kegiatan ibadah haji maupun umrah.

¹⁰Achmad Nidjam, Alati Hanan, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telah Implementasi Knowledge Workers* (Jakarta: Nizam Press, 2004), h.101.

Hal ini perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah, karena usia akan berjalan terus dan semakin banyak usianya (tua) daya tahan tubuh akan berkurang dan penurunan kondisi fisik akan dirasakan oleh setiap manusia. Untuk jama'ah haji yang berusia lanjut setiap tahunnya mengalami peningkatan, maka dari itu sudah menjadi kewajiban pemerintah dan perusahaan penyelenggara haji. Pada saat ini, rata-rata waktu tunggu calon jamaah di semua kabupaten/kota Indonesia adalah 19,32 tahun atau dibulatkan 20 tahun.

Kedua, Kuota haji yang sedikit pertahunnya, Kuota haji yang sedikit pertahunnya, yang tidak sebanding dengan jumlah pendaftar haji, Jumlah kuota yang diberikan oleh pemerintah pusat bagi setiap provinsi, kabupaten atau kota akan turut berpengaruh terhadap daftar tunggu haji di wilayah itu. Semakin sedikit kuota di area itu, maka hal tersebut bisa berdampak pada waktu tunggu calon jamaah haji. Mereka terpaksa menunggu lebih lama, apalagi jika peminat di area itu cukup besar. Sebagai contoh, pada tahun lalu Provinsi Sulawesi Selatan memiliki kuota sebanyak 3.111 calon jama'ah haji. Tetapi ada sebanyak 80.039 calon jamaah yang mendaftar. Maka, semua calon jamaah haji itu baru bisa diberangkatkan haji hingga tahun 2040.

Ketiga, tingginya mata uang/keterbatasan dana seperti yang kita ketahui bahwa saat ini kita hidup di zaman yang semakin canggih, dan modern. Nilai mata uang memegang peranan penting dalam perdagangan antar negara. Apalagi saat ini banyak negara yang terlibat dalam kegiatan ekonomi pasar bebas. Sementara itu bagi perusahaan investasi dan investor berbagai negara, adanya nilai tukar mata uang ini mempengaruhi profit atau return portofolio investasi. Nilai tukar mata uang satu negara dengan negara lainnya berbeda. Hal ini akan juga akan mempengaruhi kegiatan perdagangan antara kedua negara. Bila suatu nilai tukar mata yang menguat

akan menyebabkan nilai ekspor negara menjadi lebih mahal, sebaliknya impor dari negara lain justru menjadi lebih murah dan sebaliknya.¹¹

Beberapa kebijakan baru yang berpihak pada jamaah haji lansia sudah dilakukan oleh pemerintah pada musim haji 2016 antara lain: pertama yaitu memberikan pelayanan khusus yang baik kepada jamaah haji yang usia lanjut. Kedua, calon jamaah yang berusia minimal 75 tahun dengan masa daftar tunggu 2 tahun, sudah punya nomor porsi dan sudah daftar sebelum 2014, bisa diberangkatkan dengan cara mengajukan permohonan. Ketiga, calon jamaah haji lansia mengajukan permohonan kepada kementerian agama kabupaten/kota untuk dilakukan verifikasi berkas daerah dan kemudian dibuatkan usulan ke kanwil. Keempat yaitu, penggabungan mahram suami istri serta orang tua dengan anak kandung yang berkasnya diverifikasi.¹²

Setiap calon jamaah haji harus dalam keadaan sehat jasmani dan rohani agar dapat melaksanakan ibadah dengan sempurna. Selain kesalahan fisik juga kesiapan mental yang kuat, karena ibadah haji dilakukan dalam waktu yang cukup lama kurang lebih 40 hari sejak keberangkatannya ke tanah suci sampai dengan kepulangannya ke tanah air. Jamaah yang menunaikan ibadah haji ke tanah suci mekkah al-Mukarramah meninggalkan keluarga, harta, pekerjaan dan tinggal di negeri orang yang berbeda tradisi dan budayanya, bahkan akan bertemu dengan jamaah lain yang datang dari berbagai negara, yang juga berbeda suku, budaya, tradisi dan bahasanya. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan

¹¹<https://wormtraders.com/mengenal-6-penyebab-naik-turunnya-nilai-tukar-mata-uang>. (diakses 10 desember 2019).

¹²<http://haji.kemenag.go.id/v2/content/calon-jamaah-haji-lansia-bisa-ajukan-percepatan-keberangkatan>.(Diakses 15 desember 2019).

penelitian tentang analisis kepuasan layanan pendaftaran haji bagi calon jamaah haji usia lanjut di kantor kementerian kota Parepare.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka masalah utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1.2.1 Bagaimana bentuk pelayanan bagi calon jamaah haji usia lanjut di kementerian agama kota Parepare?
- 1.2.2 Bagaimana analisis kepuasan pelayanan bagi calon jamaah haji usia lanjut di kementerian agama kota Parepare?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap aktivitas yang dilakukan memiliki tujuan yang hendak dicapai, begitupun dengan penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut.

- 1.3.1 Untuk mengetahui bentuk pelayanan bagi calon jamaah haji usia lanjut di kementerian agama kota Parepare
- 1.3.2 Untuk mengetahui analisis kepuasan bagi calon jamaah haji usia lanjut terhadap pelayanan haji di kementerian agama kota Parepare

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat atau kegunaan bagi siapa saja yang membacanya, adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah keilmuan dalam pelayanan yang baik, peneliti juga berharap hasil penelitian ini dapat menjadi suplemen informasi, sekaligus bahan acuan atau referensi dalam memecahkan

masalah pada penelitian sejenis, dapat dipergunakan sebagai bahan acuan dibidang selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Selain kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemikiran maupun pandangan serta tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini, terkhususnya pelayanan-pelayanan yang baik untuk diberikan pada jama'ah haji yang usia lanjut, agar jama'ah lain dapat mengetahui juga.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dari kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari perbandingan tentang analisis kepuasan layanan pendaftaran bagi calon jamaah haji usia lanjut kantor kementerian agama.

2.1.1 Sulaiaman pada tahun 2014 melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan KBH di kabupaten jepara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah sangat tinggi karena sebagian besar jamaah haji merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KBH. Masyarakat sangat percaya dengan pelayanan KBH terutama karena baiknya kualitas pelayanan utama dan pelayanan tambahan. KBH menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan, terutama terkait dengan porsi bimbingan yang sangat terbatas sehingga KBH tidak bisa mendampingi jamaah hingga ke tanah suci.¹³ Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama mengkaji tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan, perbedaannya adalah lokasi penelitian dan metode yang digunakan yaitu metode kualitatif.

2.1.2 Skripsi Nashuddin pada tahun 2011 penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan haji yang mencakup layanan pendaftaran, kesehatan, manasik

¹³Sulaiaman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara" (Jurnal Analisa Vol.21 Nomor 01, Juni 2014), h. 49-60.

haji, akomodasi, konsumsi dan jasa angkutan. Selain itu juga menganalisis tanggapan dari stakeholder dan kendala yang dihadapi oleh kanwil kementerian agama provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam memberikan pelayanan pada jamaah haji. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang pelayanan yang diberikan oleh kementerian agama provinsi NTB masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan jamaah sehingga dampaknya kurang memuaskan. Layanan yang kurang memuaskan adalah layanan manasik dan transportasi. Sementara pada komponen lainnya seperti pendaftaran, katering, kesehatan dan akomodasi cukup memuaskan jamaah.¹⁴ Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama mengkaji kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian.

2.1.3 Muhammad Ali Yusni pada tahun 2015 skripsi ini membahas tentang pelayanan publik dalam hal penyelenggaraan ibadah haji. Pokok masalah yang dikemukakan dalam skripsi ini adalah bagaimana konsep pelayanan haji dikementerian agama secara umum, dan dikemenag kota secara khusus. Seksi haji dan umroh di kota Samarinda sebagai pelaksana dan pemberian pelayanan ibadah haji kepada masyarakat dituntut harus mampu untuk memberikan pelayanan maksimal meliputi pelayanan teknis bagi calon jamaah haji, antara lain: pendaftaran haji, bimbingan manasik haji, uji kesehatan, keberangkatan dan kepulangan jamaah haji maupun pasca haji. Berdasarkan penelitian ini

¹⁴Nashuddin, "Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat", *Jurnal Kementerian Agama*, Vol.3,2014,h.34.

bahwa kegiatan penyelenggara ibadah haji yang dilaksanakan oleh kementerian agama kota Samarinda sudah berjalan dengan baik.¹⁵

2.1.4 Laode Muhammad Umar pada tahun 2018 penelitian ini membahas tentang penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji dikementerian agama kota kendari. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan komunikasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah kepala seksi penyelenggara haji dan umrah, petugas pelayanan haji dan calon jamaah haji. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lalu teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi antarpribadi dalam melayani calon jamaah haji mengacu pada komunikasi timbal balik dengan teknik penyampaian pesannya secara informatif, persuasif, dan pendampingan secara personal serta menggunakan komunikasi secara dialogis.¹⁶

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Kepuasan

Kepuasan terhadap pelayanan haji menurut Berry adalah persepsi jamaah tentang (*performance*) yang diberikan yang merupakan perbandingan antara harapan (*ekspektasi*) sebelum dan sesudah mereka menerima kepuasan yang sebenarnya.

¹⁵Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji Dikementerian Agama Kota Samarinda (*e-Journal Ilmu Pemerintahan*, 3 (1), 2015), h. 318-332.

¹⁶Laode Muhammad Umar, "penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji dikementerian agama kota kendari" (*Jurnal Al-Khitabah*, Vol IV, No.1, April 2018), h.116-130.

Definisi tersebut akan menerangkan kondisi dimana apabila harapan terpenuhi maka pelayanan haji akan dirasakan memuaskan sedangkan apabila harapan tidak terpenuhi maka pelayanan jamaah haji tidak memuaskan, dan apabila pelayanan jamaah haji melebihi harapan maka pelayanan jamaah haji yang dirasakan sangat memuaskan.¹⁷ Oliver menyatakan kepuasan adalah tanggapan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelayanan memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan dalam pelayanan.¹⁸

Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan pelayanan adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Selanjutnya, Kotler mendefinisikan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang tentang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Baik Mowen, Minor dan Kotler menekankan bahwa kepuasan pelanggan terletak kepada sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan pasca mereka menggunakan suatu produk, sikap itu bisa menunjukkan mereka senang atau mereka kecewa. Kesenangan pelanggan ini diindikasikan bahwa pelanggan puas, sebaliknya jika pelanggan kecewa bisa dikatakan bahwa mereka tidak puas.

Buttle mengatakan bahwa kepuasan pelayanan adalah respons berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Teori ini mengungkapkan bahwa kepuasan adalah ketika jama'ah haji melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

¹⁷Fitra Jaya, *Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji*, 2012.

¹⁸Barnes, James G, *Secrets Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)* (Yogyakarta : Andi, 2003), h.64

Penilaian yang dilakukan bermuara kepada manfaat yang diberikan pelayanan dan apakah manfaat yang ditawarkan itu bisa memenuhi hasrat kebutuhan jama'ah haji atau tidak. Selanjutnya, Berma dan Evans berpendapat mengenai kepuasan. Kepuasan terjadi ketika nilai dan layanan pelanggan yang disediakan melalui pengalaman ritel memenuhi atau melebihi harapan, berdasarkan penjelasan tentang teori kepuasan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan diibaratkan sebagai pertemuan antara nilai dan layanan sehingga mencapai titik yang pas. Ketika terjadi pertemuan tersebut, maka jamaah merasa puas.

2.2.2 Teori Harapan Vroom (*Expectancy Theory*)

Vroom menjelaskan tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut *level performance*. Biasanya orang yang *level of performance*-nya tinggi disebut sebagai orang produktif dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau berkinerja rendah. Kinerja merupakan salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang pegawai.¹⁹

Teori Vroom menyatakan bahwa yang memotivasi seseorang untuk bekerja giat tergantung dari hubungan timbal balik antara yang diinginkan dan yang dibutuhkan dari hasil pekerjaan itu. Berapa besar pegawai yakin perusahaan akan memberikan pemuasan bagi keinginannya sebagai imbalan atas usaha yang dilakukannya itu. Bila keyakinan yang diharapkan cukup besar untuk memperoleh kepuasannya, maka pegawai akan bekerja keras, begitupun sebaliknya.

Teori harapan menunjukkan bahwa kekuatan dari suatu kecenderungan untuk bertindak dalam cara tertentu bergantung pada kekuatan dari suatu harapan bahwa

¹⁹Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofis dan Praktis*, h.274.

tindakan tersebut akan diikuti dengan hasil yang ada dan pada daya tarik dari hasil itu terhadap individu tersebut. Dalam bentuk yang lebih praktis, teori harapan mengatakan bahwa karyawan-karyawan akan termotivasi untuk mengeluarkan tingkat usaha yang tinggi ketika mereka yakin bahwa usaha tersebut akan menghasilkan penilaian kerja yang baik. Penilaian yang baik akan menghasilkan penghargaan-penghargaan organisasional seperti bonus, kenaikan imbalan kerja, atau promosi; dan penghargaan-penghargaan tersebut akan memuaskan tujuan-tujuan karyawan.

Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya “*like and dislike*” dari penilai, agar objektivitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan ini penting digunakan untuk memperbaiki keputusan manajemen sumber daya manusia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka.²⁰ Seseorang mempunyai motivasi tinggi untuk berprestasi dalam organisasi apabila ia dapat mengharapkan imbalan yang tinggi. Sebaliknya, seseorang yang tidak mempunyai harapan bahwa prestasinya akan dihargai lebih tinggi, tidak akan berusaha meningkatkan prestasinya. Berkaitan dengan teori pengharapan ini, teori ini berfokus pada tiga hubungan:²¹

1. Hubungan upaya dengan kinerja dimana karyawan mempunyai persepsi, bahwa upaya yang lebih besar berakibat pada kinerja yang makin memuaskan. Kemungkinan yang dirasakan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah usaha akan menghasilkan kinerja.
2. Hubungan kinerja dengan imbalan. Hubungan ini menyangkut keyakinan seseorang bahwa menampilkan kinerja pada tingkat tertentu akan berakibat pada

²⁰Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofis dan Praktis*, h. 275

²¹Abdul Choliq, *Perilaku dan Budaya Organisasi* (Yogyakarta: Penerbit Ombak), h.88

hasil tertentu yang diinginkan. Tingkat sampai mana individu tersebut yakin bahwa bekerja pada tingkat tertentu akan menghasilkan pencapaian yang diinginkan.

3. Hubungan imbalan dengan tujuan pribadi. Yang memungkinkan disini ialah sejauh mana imbalan yang diterima dari organisasi memuaskan tujuan dan kebutuhan pribadi dari karyawan termasuk disini imbalan dalam bentuk immaterial seperti peningkatan jabatan dan semacamnya serta seberapa besar daya tarik imbalan tersebut bagi yang bersangkutan.

Teori harapan membantu menjelaskan mengapa banyak pekerja tidak termotivasi dalam pekerjaan-pekerjaan mereka dan hanya melakukan usaha minimum untuk mencapai sesuatu. Ini sangat jelas ketika kita melihat ketiga hubungan teori tersebut secara lebih mendetail. Kita menghadirkannya dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh karyawan-karyawan dalam bentuk afirmatif bila motivasi mereka ingin dimaksimalkan.²² Kunci untuk teori harapan adalah pemahaman tujuan-tujuan seorang individu dan hubungan antara usaha dan kinerja, antara kinerja dan penghargaan dan akhirnya antara penghargaan dan pemenuhan tujuan individual. Teori harapan didasarkan pada:

1. Harapan (*Expectancy*), harapan adalah suatu kesempatan yang diberikan akan terjadi perilaku.
2. Nilai (*Valence*), nilai akibat dari perilaku tertentu yang mempunyai nilai/martabat tertentu (daya atau nilai motivasi) bagi setiap individu yang bersangkutan.

²²A.Eko Nugroho, Basri Hasanuddin dan Nurdin Brasit, *Pengaruh Coaching Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Individual (Studi Kasus pada Karyawan Bagian Support Services Departement Production Services PT.Internasional Nikel Indonesia, Tbk)*, h.7.

3. Pertautan (*Instrumentaly*), pertautan adalah persepsi dari individu bahwa hasil tingkat pertama akan dihubungkan dengan tingkat kedua.

2.3 Landasan Konseptual

2.3.1 Analisis

Analisa berasal dari kata *ana* dan *luein* yang artinya adalah kembali dan melepas. Kedua suku kata tersebut diambil dari bahasa Yunani Kuno. Secara umum, Analisis artinya adalah usaha yang dilakukan untuk mengamati benda atau suatu hal dengan menyusun komponen pembentuknya atau menguraikan komponen tersebut agar bisa dikaji dengan rinci. Kata analisa identik dengan ilmu sosial, ilmu alam dan ilmu bahasa yang tergabung dalam bidang ilmu pengetahuan.²³

2.3.2 Layanan

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata *layan* yang diartikan dengan membantu, menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.²⁴ Memberikan layanan atau pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Philip Kotler menyatakan memberikan layanan dapat diartikan suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.²⁵

²³<http://blogpengertian.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli/> (diakses 10 februari 2019).

²⁴Hayat, *Manajemen Pelayanan Public* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), h.22.

²⁵Philip Kottler, *Marketing Manajement : Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition* (New Jersey: Prentice Hall, 1994), h.446.

Memberikan layanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.²⁶ Layanan merupakan jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain.²⁷ Layanan merupakan salah satu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau *customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Oleh karena itu perlu upaya peningkatan pemberian layanan terus menerus kepada masyarakat.

Memberikan layanan kepada masyarakat inilah yang biasa disebut dengan pelayanan publik atau pelayanan umum dalam memberikan pelayanan pemerintahan harus memperhatikan keinginan masyarakat sebagai pelanggan. Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan layanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah dan kesehatan.²⁸ Memberikan layanan kepada publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁹

Memberikan layanan yang baik dan memuaskan dapat membentuk citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara

²⁶Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Cet ke-4, Jakarta : Bumi Aksara, 2010)

²⁷Tunggal,Amin Wijaya, *Kamus MBA* (Jakarta : Bumi Aksara, 1996), h.235.

²⁸M.Nahar Nahrawi, *Manajemen Pelayanan Haji Di indonesia* (jakarta: puslitbang kehidupan keagamaan, 2009), h.12.

²⁹Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji Dikementerian Agama Kota Samarinda* (Ejournal Ilmu Pemerintahan Pemerintahan, 2015)

internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.³⁰ Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa layanan dalam suatu organisasi atau lembaga dan perusahaan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik termasuk dalam usaha memberikan layanan. Selanjutnya Sampara berpendapat, alam pemberian layanan dapat terjadi interaksi langsung antarse seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.³¹

Memberikan layanan dan berdampak kepada kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berjalan. Asset perusahaan sangat kecil nilainya keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan jasa dalam pelayanan yang baik. Para peneliti puslitbang dalam bukunya yang berjudul *Ibadah haji dalam sorotan publik* menyatakan bahwa memberikan layanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan. Sementara dalam memberikan layanan ibadah haji terdiri dari pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, keimigrasian dan lain-lain. Akan tetapi yang dimaksud memberikan layanan disini adalah berkaitan dengan

³⁰Loina, *Hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan public*, 2011, h.138.

³¹<https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan>. (diakses 2 februari 2019)

penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang dikordinasikan oleh departemen agama.³²

Berdasarkan dua definisi diatas penulis dapat simpulkan bahwa ciri pokok dalam memberikan layanan adalah tidak bisa dilihat dengan kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan. Dalam usaha memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan berupa perbuatan orang lain. Perbuatan orang tersebut yang dilakukan atas permintaan disebut pelayanan. Memberikan layanan kepada pelanggan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu dalam pelayanan artinya sebuah proses, sebagai proses pemberian layanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.³³ Baiknya layanan yang diberikan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Standar pemberian layanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2014, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi.

Pertama prosedur pemberian layanan yang dilakukan bagi pemberi dan pelanggan termasuk pengaduan. Kedua waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan yang ditetapkan

³²Departemen Agama RI Badan Litbang Dan Diklat Puslibang, *Kehidupan Keagamaan, Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta:Puslitbangkehidupan Keagamaan, 2007), h.22.

³³Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta:Bumi Aksara 2010), h.26.

sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian layanan termasuk pengaduan. Ketiga biaya jaza layanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Keempat, sasaran dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana layanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Kelima, produk dalam layanan adalah hasil pemberian layanan yang akan diterima, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Keenam, kompetensi petugas pemberi layanan. Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sasaran pemberian layanan adalah bersifat tunggal yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan keduanya harus adapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.³⁴ Ciri pemberian layanan yang baik dapat memberikan kepuasan adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal sampai selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai apa yang sudah dijanjikan dalam program yang ditawarkan.³⁵ Kemudian bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu layanan secara lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan.³⁶ Adapun Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu:

³⁴Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), h. 196.

³⁵Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada, 2005), h.9.

³⁶Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), h.172.

- 1) Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- 2) Layanan melalui tulisan Layanan melalui tulisan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, apabila kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem layanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan sangat efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
- 3) Layanan yang berbentuk perbuatan Pelayanan yang berbentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan.³⁷

2.3.3 Jamaah Haji

Jamaah adalah sekumpulan atau sekelompok orang yang secara bersama sama dalam satu ikatan yang bertujuan mengerjakan amal kebajikan.³⁸ Pengertian Haji adalah mengunjungi Baitullah (Ka'bah) di Mekah untuk melakukan amal ibadah

³⁷<https://resthoe.blogspot.com/2013/01/jenis-jenis-pelayanan.html>

³⁸Arsikum Al-Mashudi dan Arief Nuryadin, *sepuluh peristiwa besar menjelang hari kiamat kubra*,(Cet ke-1, Jakarta: Al-Ihsan Media Utama,2006), h.25.

tertentu dengan syarat-syarat tertentu pula. Ibadah Haji merupakan salah satu dari rukun Islam yakni pada rukun yang kelima yang wajib dikerjakan bagi setiap muslim baik itu laki-laki maupun perempuan yang mampu dan telah memenuhi syarat. Jamaah haji adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji yang mengelolaan, pembiayaan, dan persyaratannya sudah ditetapkan. Ibadah haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan.³⁹

2.3.3.1 Rukun Haji

Rukun Haji adalah perbuatan yang wajib dikerjakan dan tidak dapat diganti dengan membayar denda. Meninggalkan salah satu rukun haji akan gugur atau tidak sah ibadah haji tersebut. Rukun haji ada enam, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ihram adalah berniat mengerjakan ibadah haji atau umrah dengan memakai pakaian ihram, pakaian berwarna putih bersih dan tidak berjahit. Disebut ihram karena dengan terjadinya itu seseorang telah masuk kepada keadaan dimana beberapa perbuatan yang sebelumnya dibolehkan menjadi diharamkan.
- 2) Tawaf adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali putaran, dimulai dari Hajar Aswad dengan posisi Ka'bah di sebelah kiri orang yang bertawaf (berputar kebalikan arah jarum jam). Orang yang tawaf harus menutup aurat serta suci dari hadas dan najis. Adapun macam-macam tawaf, Tawaf qudum, dilakukan ketika baru sampai di Mekah, Tawaf ifadah, dilakukan karena melaksanakan rukun haji, Tawaf nazar, dilakukan karena nazar, Tawaf sunah, dilakukan tidak karena

³⁹Sukayat Tata, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h.4.

sebab-sebab tertentu (mencari keutamaan dalam ibadah). Tawaf wadak, dilakukan karena hendak meninggalkan mekah.

- 3) Sai adalah berlari-lari kecil antara Bukit Safa dan Marwah. Ketentuan sai harus dimulai dari Bukit Safa dan diakhiri di Bukit Marwah. Sai dilakukan sebanyak tujuh kali dan dikerjakan setelah tawaf.
- 4) Menggunting (Mencukur) rambut minimal 3 helai rambut, waktu mencukur rambut setelah melempar Jamrah Aqabah pada hari Nahar. Apabila mempunyai kurban, mencukup dilakukan setelah menyembelih hewan kurban. Mencukur rambut sekurang-kurangnya tiga helai rambut. Sebagaimana firman Allah swt. dalam QS. Al-Hajj/22:27 :

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ۚ ٢٧

Terjemahan:

“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.”⁴⁰

- 5) Wuquf dipadang arafah adalah salah satu dari rukun haji yang apabila ditinggal haji tidak sah. Yang dimaksud dengan wuquf adalah kehadiran seseorang jamaah haji dan adanya dipadang arafah, baik dalam keadaan suci, haid, nifas maupun dalam keadaan junub.⁴¹

⁴⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jawa Barat: Cv Penerbit Diponegoro, 2011), h.335.

⁴¹Rahman Ritonga, Zainuddin, *Fihi Ibadah* (Cet.2 Jakarta: Gaya Media Pratama, 1997), h.22-24.

2.3.3.2 Syarat-Syarat Haji

Syarat adalah sesuatu yang harus ditepati sebelum mengerjakan sesuatu. Maksud syarat wajibnya haji ialah seseorang yang diwajibkan melaksanakan ibadah haji jika memenuhi syarat-syarat tertentu, adapun syarat haji adalah:

- 1) Islam, beragama islam merupakan syarat mutlak bagi orang yang akan melaksanakan haji dan umrah, hal ini dikarenakan ibadah haji adalah rangkaian ibadah yang menjadi rukun islam yang kelima, setelah syahadat, sholat, zakat, dan puasa. Oleh karena itu orang-orang kafir tidak mempunyai kewajiban haji dan umrah, demikian pula orang yang murtad.⁴²
- 2) Baligh (Dewasa), baligh artinya sudah sampai umur dewasa. Seandainya ada anak yang belum baligh mengerjakan haji dengan memenuhi syarat, rukun dan wajibnya haji maka dianggap sah, namun hajinya tidak mengurungkan kewajiban hajinya kalau sudah dewasa kelak jika ia mampu untuk menunaikannya.
- 3) Berakal sehat, orang yang tidak berakal, gila tidak diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji karena tidak mengerti apa yang harus dikerjakan. Olehnya haji adalah ibadah bagi orang yang berakal karena di dalamnya membutuhkan serangkaian pengetahuan mendalam terhadap ibadah tersebut dan pengetahuan tersebut hanya akan diperoleh apabila memiliki akal sehat.
- 4) Mampu (istiha'a) atau memiliki kemampuan, dari segi fisik, harta dan keamanan. Seseorang baru diwajibkan melaksanakan ibadah haji jika mempunyai kemampuan membiayai perjalanan sampai ke mekkah dan dalam keadaan aman dan mempunyai biaya pula bagi keluarga/tanggungungan yang ditinggalkan.

⁴²Direktorat Pembinaan Perguruan Tinggi Agama Islam, *Ilmu Fiqih* (Jakarta: Direktorat Pembinaan Perguruan tinggi Agama Islam, 1983), h.350.

2.3.3.3 Sunnah Haji

Sunnah haji adalah semua pekerjaan diperintahkan Allah, tetapi tidak bersifat tegas. Diberi pahala orang yang melaksanakan, tidak disiksa orang yang meninggalkannya. Adapun sunnah yaitu, mandi ketika hendak ikhram, membaca talbiah, tawaf qudum untuk pelaku haji ifrad atau Qiram, bermalam di mina pada malam arafah, lari kecil dan membuka bahu kanan ketika tawaf qudum.⁴³

2.3.3.4 Macam-macam Haji

- 1) Haji Ifrad yaitu melaksanakan secara terpisah antar haji dan umrah yang masing-masing dikerjakan tersendiri dalam waktu berbeda, tetapi tetap dilakukan dalam satu musim haji. Pelaksanaan ibadah haji dilakukan terlebih dahulu selanjutnya melakukan umrah dalam satu musim haji atau waktu haji.
- 2) Haji Qiran yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Dengan demikian, prosesi tawaf, sa'i dan tahullul untuk haji dan umrah dilakukan satu kali atau sekaligus.
- 3) Haji Tamattu ialah bersenang senang, maksudanya melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu dan setelah itu baru melaksanakan ibadah haji. Setelah selesai melaksanakan ibadah umrah yaitu : ihram, tawaf, sa'i jamaah boleh boleh langsung tahallul (dengan memendekkan rambut, bukan bercukur), sehingga jamaah sudah bisa melepas ihramnya. Selanjutnya, jamaah tinggal menunggu tanggal 8 dzulhijjah untuk memakai pakaian ihram kembali dan berpantangan ihram lagi untuk melaksanakan ibadah haji.⁴⁴

⁴³Umi Aqila, *Buku Pintar Tuntunan Haji dan Umrah* (Cet 1, Jakarta: Al- Magfirah), h.10.

⁴⁴Umi Aqila, *Buku Pintar Tuntunan Haji dan Umrah*,(Cet 1, Jakarta: Al- Magfirah), h.22-27.

2.3.4 Usia Lanjut

Lanjut usia merupakan istilah tahap akhir dari proses menua. Masa tua adalah suatu masa dimana orang dapat merasa puas dengan keberhasilannya. Setiap orang yang berhubungan dengan lanjut usia adalah orang yang berusia 65 tahun ke atas, tidak mempunyai penghasilan dan tidak berdaya mencari nafkah untuk keperluan pokok bagi kehidupannya sehari-hari. Pada usia 55 sampai 65 tahun merupakan kelompok umur yang mencapai tahap penisium, pada tahap ini akan mengalami berbagai penurunan daya tahan tubuh atau kesehatan dan berbagai tekanan psikologis.⁴⁵

Berdasarkan UU No.13 tahun 1998 tentang kesejahteraan bahwa yang dimaksud usia lanjut adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun keatas.⁴⁶ Usia lanjut merupakan tahap perkembangan normal yang akan dialami oleh setiap individu yang mencapai usia lanjut dan merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindarkan. Usia lanjut adalah kelompok orang sedang mengalami suatu proses perubahan yang bertahap yang berkaitan dengan penurunan daya kemampuan untuk hidup serta penurunan kepekaan secara individual. Usia lanjut merupakan istilah tahap akhir dari proses penuaan. Peningkatan usia harapan hidup mengakibatkan usia lanjut mengalami peningkatan setiap tahun.⁴⁷

Badan Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan 65 tahun sebagai usia yang menunjukkan proses penuaan yang berlangsung secara nyata dan seseorang telah disebut lanjut usia. Lansia banyak menghadapi berbagai masalah kesehatan yang

⁴⁵Yeniar Indriana, *Gerontologi & Progeria* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h.3.

⁴⁶Undang-undang No.13 Tahun 1998 Tentang Kesehatan Lanjut Usia.

⁴⁷CHAIRUNNISA-<http://repository.uinjkt.ac.id> FDK.pdf,25november2018. (diakses 10 desember 2019)

perlu penanganan segera dan terintegrasi. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menggolongkan lanjut usia menjadi 4 yaitu :

- a. Usia pertengahan (*middle age*) kelompok usia 45 – 59 tahun.
- b. Lanjut usia (*alderly*) kelompok usia 60 – 74 tahun.
- c. Lanjut usia tua (*old*) kelompok usia 75 – 90 tahun.
- d. Usia sangat tua (*very old*) kelompok usia diatas 90 tahun.⁴⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa lanjut usia merupakan periode di mana seseorang individu telah mencapai kemasakan dalam proses kehidupan, serta telah menunjukkan kemunduran fungsi organ tubuh sejalan dengan waktu, tahapan ini dapat mulai sari usia 55 tahun sampai meninggal.

2.3.4.1 Ciri - ciri lansia

Terdapat beberapa ciri-ciri orang lanjut usia sebagai berikut:

1) Usia lanjut merupakan periode kemunduran

Kemunduran pada lansia sebagai dating dari faktor fisik dan faktor psikologis. Kemunduran dapat berdampak pada psikologis lansia. Motivasi memiliki peran yang penting dalam kemunduran pada lansia. Kemunduran pada lansia semakin cepat apabila memiliki motivasi yang rendah, sebaliknya jika memiliki motivasi yang kuat maka kemunduran itu akan lama terjadi.

2) Orang lanjut usia memiliki status kelompok minoritas

Lansia memiliki status kelompok minoritas karena sebagai akibat dari sikap sosial yang tidak menyenangkan terhadap orang lanjut usia dan diperkuat oleh pendapat-pendapat klise yang jelek terhadap lansia. Pendapat - pendapat klise itu

⁴⁸Wahjudi Nugroho, *Keperawatan Gerontik* (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2000), h.19.

seperti lansia lebih senang mempertahankan pendapatnya dari pada mendengarkan pendapat orang lain.

3) Menua membutuhkan perubahan peran

Perubahan peran tersebut dilakukan karena lansia mulai mengalami kemunduran dalam segala hal. Perubahan peran pada lansia sebaiknya dilakukan atas dasar keinginan sendiri bukan atas dasar tekanan dari lingkungan.

4) Penyesuaian yang buruk pada lansia

Perlakuan yang buruk terhadap orang lanjut usia membuat lansia cenderung mengembangkan konsep diri yang buruk. Lansia lebih memperlihatkan bentuk perilaku yang buruk, karena perlakuan yang buruk itu membuat penyesuaian diri lansia menjadi buruk.

2.3.4.2 Kondisi fisik pada lansia

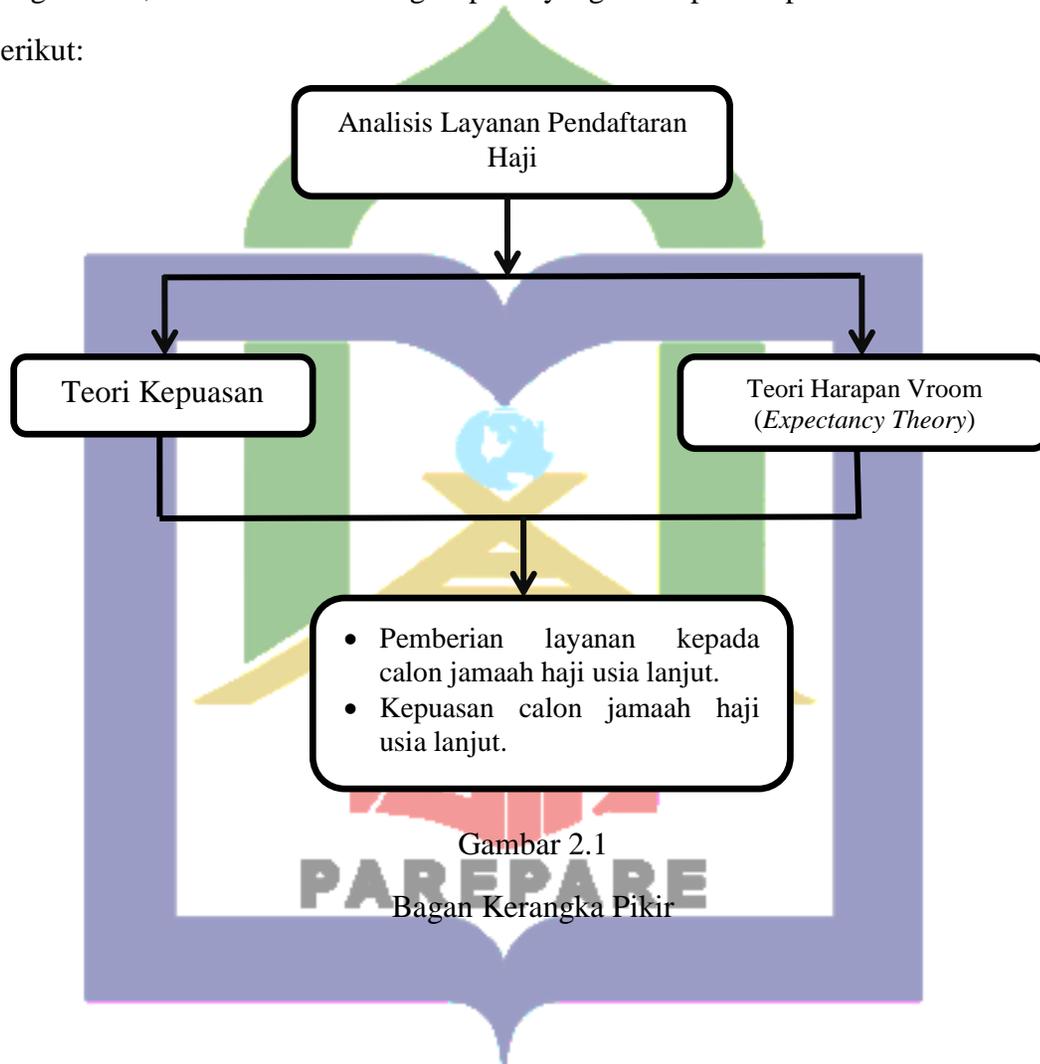
Setelah orang memasuki masa lansia umumnya mulai dihindangi adanya kondisi fisik yang bersifat patologis berganda (*multiple pathology*), misalnya tenaga berkurang, energi menurun, kulit mulai keriput, gigi mulai rontok, tulang makin rapuh, dan sebagainya. Secara umum kondisi fisik seseorang yang sudah memasuki masa lansia mengalami penurunan secara berlipat ganda.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang analisis kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan haji yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Kerangka pikir biasanya dikemukakan dalam bentuk skema atau bagan.⁴⁹ Kerangka pikir ini bertujuan sebagai landasan sistematika dalam berfikir dan

⁴⁹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah STAIN* (Parepare: Departemen Agama, 2013), h.26.

menguraikan masalah-masalah yang ada dalam karya ilmiah ini. Gambar ini mengenai analisis kepuasan layanan pendaftaran haji bagi calon jamaah haji usia lanjut kantor Kementerian Agama kota Parepare. Sebagai gambar untuk menjelaskan yang diteliti, maka model kerangka pikir yang dilampirkan penulis adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang akan diteliti, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang bertujuan melihat lebih mendalam tentang suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana peneliti akan berusaha mencari informasi atau data tentang suatu peristiwa dilapangan atau tempat meneliti, memahami dan menafsirkan data tersebut lalu data tersebut diolah untuk dapat menyimpulkan hasil akhir penelitian ini.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Batasan pertama yang selalu muncul dalam kaitannya dengan metodologi penelitian adalah tempat penelitian, tempat penelitian tidak lain adalah tempat dimana diproses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁵⁰ Jadi lokasi penelitian ini adalah di kantor kementerian agama serta masyarakat kota Parepare yang termasuk calon jamaah haji usia lanjut.

3.2.2 Waktu penelitian

Penelitian ini berlangsung selama ± 2 bulan (kurang lebih dua bulan) lamanya untuk memperoleh informasi dan pengumpulan data. Terhitung dari mulai tanggal 21 Oktober-30 november 2019.

⁵⁰Sukardi, *Metode Penelitian* (Cet.Iv; Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.53.

3.3 Fokus Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini untuk mengungkapkan fakta yang dapat ditemui di lapangan dan kemudian menganalisisnya berdasarkan teori yang relevan agar dapat memberikan hasil yang akurat. Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk menguraikan tentang bagaimana peran pimpinan dan seluruh staf serta pegawai kantor kementerian agama kota Parepare dalam memberika layanan kepada calon jamaah haji usia lanjut. Selain itu fokus penelitian ini juga berupa hasil wawancara kepuasan calon jamaah haji terhadap pemberian layanan oleh pihak kantor kementrian agama kota Parepare. Hal ini dilakukan dengan terlebih dahulu menguraikan data yang diperoleh dari hasil penelitian dan selanjutnya adalah menginterpretasikan data yang diperoleh tersebut dengan memberikan penilaian.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya observasi, analisis dokumen, dan wawancara. Bentuk lain pengambilan data dapat diperoleh dari gambar melalui pemotretan atau rekaman video.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut berasal dari responden, yaitu orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan serta adanya dokumen-dokumen yang dianggap perlu dan lainnya. Selain itu data-data dalam penelitian ini juga berasal dari para informan yang dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian. Menurut Loftland, sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya seperti dokumen dan lain-lain. Untuk mendekatkan keterangan secara tertulis, peneliti mendapatkan dari sumber data, adapun sumber data dari penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu:⁵¹

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yakni segala sesuatu yang menyangkut bagaimana cara atau dengan apa data dapat dikumpulkan. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik yaitu: Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

3.5.1 Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau Interview yang sering juga disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*).⁵² Dalam penelitian ilmiah ini.

3.5.2 Observasi

Observasi dilakukan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat, benda, serta rekaman dan gambar. Dalam penelitian ini

⁵¹Lexy. J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h.6.

⁵²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), h.145.

dilaksanakan teknik *participant observation* yaitu dilakukan dengan cara peneliti melibatkan diri atau berinteraksi pada kegiatan yang akan dilakukan.⁵³ Pada penelitian ini, langkah lain dalam teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti adalah observasi. Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu.

Observasi ilmiah adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Observasi dilakukan dengan cara mendatangi langsung lokasi penelitian serta berinteraksi dengan masyarakat sekitar untuk memperoleh data-data yang konkret serta melihat kondisi yang terjadi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

3.5.3 Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi dari asal katanya dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.⁵⁴ Metode dokumen ini digunakan untuk memperoleh data di kantor kementerian agama kota Parepare baik dari segi jumlah pegawainya, struktur organisasi, yang kesemuanya itu menunjang terhadap proses penelitian ini. Beberapa dokumen yang diperoleh peneliti dalam penelitian ilmiah ini adalah sejarah Kantor kementerian agama kota Parepare, struktur organisasi, data pegawai dan data-data yang berhubungan erat dengan masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

⁵³Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 1998), h.69.

⁵⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), h.149.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan, mempresentasikan serta menafsirkan tentang hasil penelitian secara detail atau menyeluruh sesuai data yang sudah diperoleh dan dikumpulkan dari hasil observasi dan interview serta dokumentasi. Mendeskripsikan data kualitatif adalah dengan cara menyusun dan mengelompokkan data yang ada, sehingga memberikan gambaran nyata terhadap informan. Metode penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, perinsip angka, dan metode statistik.⁵⁵ Proses analisa yang dilakukan oleh peneliti yaitu langkah-langkah sebagai berikut:

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan analisis yang menajamkan, menggolongkan data dengan cara sedemikian rupa hingga dapat ditarik kesimpulan final atau akhirnya di verifikasi. Data yang diperoleh dari lapangan langsung ditulis dengan rinci dan sistematis setiap selesai mengumpulkan data. Laporan-laporan itu perlu direduksi, yaitu dengan memilah hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian agar mudah untuk menyimpulkannya. Reduksi data dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan serta membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu.⁵⁶

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah mengumpulkan data atau informasi secara tersusun, yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan

⁵⁵Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif :Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial* (Bandung: Reamaja Rosda Karya, 2001), h.155.

⁵⁶Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik dan Kulitatif* (Bandung: Tarsito, 1988), h.129.

tindakan. Data yang sudah ada disusun dengan menggunakan teks bersifat naratif, selain itu dapat berupa matriks, grafik, dan lain-lain.⁵⁷ Hal tersebut dilakukan dengan alasan supaya peneliti dapat menguasai data dan tidak terpaku pada tumpukan data, serta memudahkan peneliti untuk merencanakan tindakan selanjutnya.

3.6.3 Menarik Simpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan.



⁵⁷Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik dan Kualitatif*, h.130.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang terdapat pada bab ini berisikan tentang bentuk-bentuk pelayanan jamaah haji usia lanjut dan analisis kepuasan calon jamaah haji usia lanjut terhadap pelayanan haji di Kementerian Agama kota Parepare.

4.1 Bentuk Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut di Kementerian Agama Kota Parepare

Penyelenggara Ibadah Haji, salah satunya memberikan pelayanan pendaftaran, bimbingan ibadah haji, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan konsumsi dan perlindungan atau keamanan kepada calon jamaah haji, sehingga para calon jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau menurut ajaran agama Islam. Maka dari itu, Kementerian Agama sangat berperan penting dalam memudahkan pelayanan jamaah haji mulai dari pendaftaran sejak awal hingga berangkat dan kembali ke Tanah Air dengan selamat. Penyelenggara haji dengan jumlah karyawan 7 orang dan mampu mengoperasikan computer. Adapun jumlah jamaah lanjut usia yang berangkat pada tahun 2020-2022 mendatang sebanyak 27 orang dengan pelayanan yang diberikan sangat baik, sesuai ketentuan yang ada, bersifat terbuka dan penuh tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Kasi penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Parepare ialah instansi yang memberikan pelayanan kepada ke semua calon jamaah haji, termasuk calon jamaah haji yang usia lanjut, berdasarkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diperoleh beberapa bentuk-bentuk pelayanan yang

diberikan kepada calon jamaah haji usia lanjut di Kementerian Agama Kota Parepare sebagai berikut:

1) Pendaftaran

Calon jamaah haji membuka tabungan haji minimal Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah), sesuai dengan penetapan oleh Menteri Agama yaitu Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Mega Syariah, Bank Panin Syariah, Bank Permata Syariah, Bank CIMB Niaga Syariah, Bank Muamalat Indonesia, Bank Tabungan Negara, dan Bank DKI.

- a. Calon jamaah haji datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten dengan membawa persyaratan KTP dan foto copy KTP sebanyak lima lembar, KK (Kartu Keluarga) dan foto copy KK sebanyak dua lembar, Surat keterangan sehat dokter dan foto copynya sebanyak satu lembar, Buku tabungan dan foto copynya sebanyak satu lembar, Akte kelahiran atau ijazah atau akta nikah dan foto copynya sebanyak dua lembar, dan semua dokumen persyaratan haji di foto copy di atas kertas A4.
- b. Calon jamaah haji kembali ke Bank untuk menyerahkan SPPH beserta foto ukuran 3x4 sebanyak lima lembar berlatar belakang putih dengan ukuran muka 80%. Mentransfer dana tabungan senilai Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) ke rekening Kementerian Agama.
- c. Calon jamaah menerima bukti setoran BPIH awal yang tercantum nomor porsi.
- d. Calon jamaah haji melapor atau daftar ulang BPIH awal ke Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten paling lambat 7 (tujuh) hari kerja, dan calon jamaah haji menunggu sampai waktu berangkat sesuai dengan nomor urut porsi.

Berdasarkan persyaratan pendaftaran tentunya semua bisa dilakukan langsung oleh calon jamaah yang sehat fisik dan bisa bergerak tanpa hambatan, di kantor Kementerian Agama Kota Parepare bagian kasi penyelenggara haji dan umrah memberikan pelayanan kepada semua pendaftar calon jamaah haji. Tapi khusus pelayanan administrasi pendaftaran bagi calon jamaah haji yang usia lanjut, diberikan kemudahan dalam pelayanan pada saat pendafatara. Sesuai dengan wawancara kepala Kasi Haji dan Umrah sebagai berikut

“Kita memberikan pelayanan kepada semua calon jamaah haji, sesuai dengan aturan-aturan yang ada. Untuk calon jamaah haji yang umurnya sudah lansia kita memberikan pelayanan khusus, pada saat pendaftaran, karena fisik mereka sudah sangat berbeda dengan calon jamaah haji yang lain. Pelayanan khusus yang dimaksud disini ialah sebagai Contohnya saja, apabila ada pendaftar jamaah haji yang lansia mau mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji tetapi tidak mampu untuk ke kantor kemenag maka dari itu untuk urusan pemberkasan dalam administrasi pendaftaran haji, maka untuk pengumpulan berkas dan lain-lain bisa diwakili kecuali pada saat perekaman dan perlu sidik jari.⁵⁸

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai di bagian kasi penyelenggara haji dan umrah memberikan pelayanan kepada semua pendaftar calon jamaah haji tanpa membedakan status, tentunya juga memberikan layanan pada calon jamaah usia lanjut, yang fisiknya sudah rentan yang tak sebanding dengan calon jamaah yang lainnya. Maka dari itu pada saat pendaftaran calon jamaah lansia dapat diwakili dalam perlengkapan berkas. Pegawai dibagian haji memberikan pelayanan yang baik dan khusus kepada jamaah lansia. Hal tersebut sesuai yang dikatakan staf pegawai kasi penyelenggara haji dan umrah sebagai berikut:

“Untuk pelayanan kepada calon jamaah lansia kami memberikan kemudahan pada saat pendaftaran administrasi yaitu dapat diwakili dalam hal pemberkasan kecuali ketika perlu sidik atau pada saat perekaman. Pelayanan

⁵⁸Dra.Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama, 29 Oktober 2019.

elayanan yang kami berikan sesuai dengan aturan-aturan yang telah ada. Sesuai dengan standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal pendaftaran haji Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.”⁵⁹

Salah satu bukti pelayanan yang diberikan kepada jamaah lansia adalah kemudahan dalam pendaftaran bagi calon lansia, yaitu dapat diwakili dalam pengumpulan berkas untuk pendaftaran. Sesuai dengan standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal pendaftaran haji Kantor Kementerian Agama Kota Parepare. Agar mempermudah proses pendaftaran maka pihak penyelenggara haji tetap memberikan petunjuk kepada semua calon jamaah, karena terwujudnya jamaah haji yang mabrur, tidak hanya berlaku bagi mereka yang kuat secara fisik dalam pengurusan, tapi juga kepada calon jamaah lanjut usia sehingga perlu adanya dukungan proses yang maksimal mulai dari pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik tanpa membeda-bedakan status sosial yang ditangani oleh sumber daya manusia yang berkualitas dan ahli, mekanisme atau prosedur pendaftaran yang memberikan kemudahan kepada calon jamaah haji hingga fasilitas sarana dan prasarana yang juga menjadi penunjang terbesar dalam pemberian layanan, seperti yang dikemukakan oleh salah satu calon jamaah haji lansia bernama P.Majja saat dilakukan wawancara,

“Mulai pelayanan pendaftaran tidak menyulitkan calon jamaah haji, misal, prosedur pendaftaran, kalau kesini diberikanki dulu petunjuk atau formulir untuk persiapan penyetoran di bank lalu diarahkan ke bank. Masing-masing bank mempersiapkan formulir juga sementara itu pegawai haji memberikan petunjuk dan foto, kalau memang tidak ada fotota, nanti disuruh foto disini.”⁶⁰

⁵⁹Sitti Ramlah S.Sos, Pegawai Bagian Seksi Kasi Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Dilakukan Di Kantor Kementerian Agama, 20 Desember 2019.

⁶⁰P. Majja, calon jamaah haji lansia, usia 86 tahun, alamat Jl Mattirotasi, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

Berdasarkan pernyataan tersebut bisa dikatakan beliau melihat pelayanan itu berkualitas pada aspek prosedur pendaftaran sudah memuaskan, telah mempermudah calon jamaah haji lansia jika prosedur mudah, maka akan membuat jamaah haji puas, pemberian layanan yang baik tentunya disebabkan oleh beberapa faktor mulai dari sumber daya manusia yang berkualitas. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Menurut Kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama kota Parepare, beliau mengatakan dalam wawancara,

“Disini ada 6 orang staf haji yang khusus menangani masalah pendaftaran, jadi mereka ada uraian tugasnya perbank. Jadi kalau datang calon jamaah haji mereka diberikan formulir dari bank oleh staf yang bertugas untuk mengurus pendaftarannya. Nanti diarahkan untuk melakukan setoran awal, setelah selesai prosesnya nanti tim dari siskohat yang ambil alih untuk foto dan menginput data di komputer.”⁶¹

Pernyataan tersebut juga dipertegas oleh observasi peneliti bahwa nama-nama staf pendaftaran haji jelas pembagiannya perbank serta yang menjadi uraiannya karena peneliti mendapatkan uraian tugas setiap staf berada diatas meja masing-masing staf dan bisa dilihat oleh calon jamaah haji. Ditambah lagi di dalam ruangan seksi penyelenggara haji terbagi menjadi 3 bagian, yaitu khusus pendaftaran, ruangan siskohat dan ruangan kepala seksi penyelenggara haji dan umrah kementerian agama kota Parepare.

2) Pendaftaran Pelunasan

Calon jamaah haji melaksanakan pelunasan di Bank setoran BPIH awal, besaran biaya sesuai dengan Peraturan Presiden di tahun berjalan.

⁶¹Dra.Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

- a. Calon jamaah haji kembali melapor atau daftar ulang BPIH lunas ke Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten dengan membawa bukti setoran BPIH lunas, surat kesehatan yang dikeluarkan oleh Puskesmas Kecamatan, dan foto copy KTP 3 lembar.
- b. Calon jamaah haji yang sudah tercantum keberangkatan haji di tahun keberangkatan harus memiliki paspor.
- c. Pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota, dengan syarat membawa foto copy KTP dan KK, dan foto copy Akte Kelahiran / Ijazah /Surat Nikah.⁶²

Calon jamaah haji ke Bank membuka tabungan dan menyetor kurang lebih Rp. 20.000.000-, sekaligus mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor porsi. Setelah mendapatkan nomor porsi calon jamaah ke Kantor Kementerian Agama dengan membawa nomor porsi tersebut dan menunggu panggilan berdasarkan kuota. Kemudian calon jamaah haji melakukan pelunasan kurang lebih Rp. 14.000.000-, dan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya memang lebih murah, karena salah satunya ongkos naik haji sedang turun pada tahun tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementeriaan Agama Kota Parepare, sangat baik dan sangat banyak membantu jamaah haji. Berdasarkan pengamatan penulis, bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Parepare telah memberikan pelayanan administrasi kepada jamaah haji dengan cukup baik.

⁶²Dra.Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

3) Bimbingan Manasik Haji

Karakteristik jamaah haji usia lanjut dalam Bahasa Inggrisnya disebut *demanding* (sangat menuntut), ingin selalu diperhatikan seperti anak kecil dan itu adalah karakteristik yang sangat khusus yang terjadi pada lanjut usia. Selama melaksanakan kegiatan ibadah haji, jamaah haji yang berusia lanjut ingin selalu diperhatikan dalam segala hal, misalnya selalu mengingatkan jamaah ketika masuk waktu shalat, puasa senin-kamis dan lain sebagainya.

Tidak hanya saat pelaksanaan haji, tapi saat melakukan persiapan pemberangkatan pun calon jamaah haji lanjut usia juga membutuhkan perhatian khusus, seperti saat melakukan bimbingan manasik yang dilakukan oleh pihak penyelenggara haji di kementerian agama kota Parepare diungkapkan oleh Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare,

“Kami selalu menerapkan hal-hal memperlakukan calon jamaah lanjut usia secara khusus dimulai dengan mengenal karakter calon jamaah, terutama orang tua lanjut usia, sangat penting untuk mengetahui bagaimana sikap yang harus kita lakukan ketika menghadapi orang tersebut. Dalam hal ini, seorang karyawan pembimbing jamaah harus mengetahui terlebih dahulu bagaimana karakter dari jamaah haji lanjut usia sebelum memberikan pelayanan. Setelah mengetahui karakternya, maka bisa dengan mudah menghadapi jamaah lanjut usia dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga jamaah haji merasa puas.”⁶³

Setelah dilakukan manasik haji selama 2 hari, maka dapat mengenal karakter ataupun kebiasaan dari calon jamaah haji tersebut. Pembimbing manasik harus mengenal karakter calon jamaah hajinya, terutama bagi calon jamaah haji yang berusia lanjut. Misalnya, kebiasaan apa yang dimiliki oleh calon jamaah haji. Karena

⁶³Dra.Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

untuk memperlakukan orang yang berusia lanjut tidak sama dengan kita memperlakukan orang yang masih muda. Orang yang masih muda mayoritas mudah beradaptasi dengan tempat tinggal dan suasana yang baru (Kota Mekkah dan Madinah) seperti di hotel. Untuk yang berusia lanjut, cenderung lambat untuk beradaptasi, karena pada umumnya calon jamaah haji usia lanjut mau diperlakukan sama seperti dimana dia tinggal (Indonesia).

Sudah jelas berbeda mengenai kondisi antara Kota Mekkah-Madinah dengan kondisi Indonesia, tidak semua calon jamaah haji dapat dengan mudah beradaptasi dengan keadaan dan kondisi di sana, terutama bagi jamaah haji yang berusia lanjut. Seperti halnya dari soal makanan bagi yang memiliki penyakit tertentu misalnya diabetes, maka pihak penyelenggara haji jauh-jauh hari dapat memberikan informasi kepada pihak hotel maupun pihak penerbangan agar membedakan makanannya, tidak disama ratakan dengan jamaah haji yang lain. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan yang khusus untuk jamaah haji usia lanjut agar dapat dengan nyaman melakukan ibadah haji di sana. Seperti yang dikemukakan oleh P Takkala saat dilakukan wawancara, salah satu calon jamaah haji usia lanjut,

“Saya ditanya-tanyaka apa penyakit ta pak? Pernahki sakit apa? Semua yang berkaitan dengan pantangan dan yang harus saya lakukan ditanyakan, dilihat juga surat dokter, biar tidak terjadi apa-apa saat melakukan haji.”⁶⁴

Layanan yang diberikan tidak hanya sesuai prosedur, namun juga dalam bentuk kemaslahatan bersama, terkadang dalam memberikan layanan sesuai prosedur terdapat beberapa layanan khusus untuk lanjut usia, secara spesifik calon jamaah lansia

⁶⁴Takkala, calon jamaah haji lansia, usia 81 tahun, alamat Jl. Laupe, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

dimintai keterangan tentang kesehatan mental dan fisik tentunya didampingi oleh pihak keluarga atau berdasarkan surat keterangan dokter.

Bimbingan manasik haji tingkat Kabupaten/Kota dengan jumlah pertemuan sebanyak 2 (dua) kali, diungkapkan oleh kepala seksi bagian Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementrian Kota Parepare dengan materi diuraikan sebagai berikut:

- a. Kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap kewajiban pemerintah dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah. Sedangkan pokok bahasannya adalah tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan haji dan bentuk pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji di tanah air dan Arab Saudi.
- b. Kebijakan teknis pelayanan kesehatan jamaah haji dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang kebijakan pemerintah tentang kesehatan jamaah haji. Sedangkan pokok bahasannya adalah pelayanan kesehatan terhadap jamaah haji sebelum keberangkatan dari Tanah air, pelayanan kesehatan terhadap jamaah haji selama di penerbangan dan pelayanan kesehatan di Arab Saudi.
- c. Bimbingan perjalanan haji dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap proses perjalanan ibadah haji. Sedangkan pokok bahasannya adalah proses perjalanan menuju Asrama Haji/transit, proses perjalanan dari Asrama Haji ke Embarkasi/Debarkasi, proses perjalanan haji sejak dari Tanah Air, selama di Arab Saudi hingga kembali ke daerah asal dan kegiatan shalat Arba'in dan ziarah.
- d. Keselamatan penerbangan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap ketentuan dan larangan untuk keselamatan dalam penerbangan. Sedangkan pokok bahasannya adalah aturan dan tata tertib penerbangan, larangan

dalam penerbangan, ketentuan tentang keselamatan penerbangan yaitu tas koper bagasi 32 kg, tas tentengan 7 kg dan tas paspor/dokumen.

- e. Pembentukan ketua regu, ketua rombongan dan kloter dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap pentingnya organisasi kloter. Sedangkan pokok bahasannya adalah tugas dan fungsi karu/karom, pembentukan karu dan karom, dan peran karu dan karom dalam kloter.
- f. Hikmah haji dan pelestarian haji mabrur dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap hikmah dan upaya melestarikan kemabruran haji. Sedangkan pokok bahasannya adalah hikmah menunaikan ibadah haji, nilai dan ciri-ciri kemabruran ibadah haji dan haji mabrur dan pembentukan karakter bangsa.⁶⁵

4) Pelayanan Kesehatan

Kesehatan tentunya menunjang seluruh aktivitas, ketika seseorang mengalami gangguan kesehatan sekecil apapun pada dirinya tentu akan menghambat aktivitas tersebut, bisa saja tidak menyakitkan tapi tentunya membuat penderita tidak nyaman dalam beraktivitas. Bagi calon jamaah haji yang akan melakukan ibadah haji sebulan lamanya di tanah suci Makkah, akan memiliki aktivitas yang rutin serta memakan waktu yang lama, sehingga didukung dengan kesehatan yang baik penting adanya.

Calon jamaah haji berusia muda tentunya tidak lepas dari pemeriksaan kesehatan, terlebih bagi calon jamaah haji lanjut usia, fisik yang rentang dan berbagai penyakit mudah menyerang, tentu menjadi tugas tambahan pihak

⁶⁵Dra.Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

penyelenggara mengoptimalkan kesehatan jamaah lansia. Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare,

“Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan oleh dokter di Puskesmas Kecamatan sesuai dengan domisili calon jamaah. Pemeriksaan calon jamaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab, rongen dan sebagainya. Calon jamaah haji pun rutin setiap hari jumat melaksanakan senam bagi calon jamaah yang dapat melakukan, namun bagi calon jamaah lanjut usia hanya penyegaran melakukan gerakan-gerakan kecil dan diharuskan untuk suntik meningitis terlebih dahulu sebelum keberangkatan.”⁶⁶

Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas adalah cek up secara keseluruhan, kecuali yang mempunyai penyakit khusus maka ditangani secara serius, dan semuanya berjalan dengan baik. Pelayanan kesehatan di Arab Saudi dalam satu hotel hanya memiliki satu area khusus pelayanan kesehatan sehingga tidak begitu efektif. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu calon jamaah haji lanjut usia bernama intang saat dilakukan wawancara,

“Saya diperiksa secara keseluruhan, ditanyakan penyakitku nanti disediakan layanan khusus penyakit diabetes yang derita. Semua diperiksa, saat sudah mendaftar rutin saya disuruh cek up, diberi obat vitamin agar tetap sehat.”⁶⁷

Berdasarkan pernyataan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan sangat penting bagi calon jamaah haji, seperti pemeriksaan rutin, terutama yang mempunyai penyakit khusus sehingga daya tahan tubuh calon jamaah lanjut usia tetap kuat dan dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan baik dan khusyuk.

⁶⁶Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

⁶⁷Intang, calon jamaah haji lansia, usia 75 tahun, alamat Jl. sawi, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

5) Pelayanan Transportasi

Pelaksanaan transportasi jamaah haji mulai dari pemberangkatan dari tanah air hingga di Arab Saudi dibawah koordinasi dan tanggung jawab Menteri Agama. Menurut Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare transportasi yang diberikan kepada calon jamaah haji sebagai berikut:

- a. Transportasi udara yakni dimulai dari Tanah Air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Mekkah dan Madinah).
- b. Transportasi darat yakni bus angkutan jamaah haji dari embarkasi ke Bandara Jakarta kemudian dari Arab Saudi ke Mekkah, dari Mekkah ke Armina, dari Armina ke Mekkah, dari Mekkah ke Madinah dan dari Madinah ke Bandara kemudian sampai di Bandara Jakarta ke embarkasi di Tanah Air.

Adapun transportasi di Mekkah selama 24 (dua puluh empat) jam dan memuaskan dan sangat luar biasa. Namun terkadang alur jalan terlalu lama walaupun sebenarnya dekat dikarenakan berputar-putar dan macet, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah cukup baik.⁶⁸ Dapat disimpulkan bahwa pelayanan transportasi yang diberikan oleh Kementerian Agama cukup baik, sehingga calon jamaah haji pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan adanya transportasi yang disediakan maka tentu dapat memudahkan calon jamaah haji dalam beribadah.

⁶⁸Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

6) Pelayanan Akomodasi

Akomodasi haji pada umumnya diantaranya:

- a. Pengaturan penerimaan jamaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penempatannya disesuaikan dengan daya tampung di asrama haji tertib berdasarkan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).
- b. Persyaratan Masuk Asrama Haji
 - a) Memiliki Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dilengkapi tanda setor lunas BPIH lembar keempat warna biru.
 - b) Calon jamaah harus masuk asrama sesuai dengan jadwal (hari, tanggal dan jam) yang tercantum dalam Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).
 - c) Petugas kloter diharuskan masuk ke asrama haji bersama dengan kloternya dan membawa SPMA serta melapor ke PPIH setempat:
 - Apabila petugas kloter berasal dari daerah yang sama dengan kloternya diharuskan berangkat bersama dengan kloternya dari Daerah Tingkat I.
 - Apabila petugas berasal tidak sama dengan kloternya, maka petugas kloter tersebut harus menunggu kloternya di tempat penerimaan di embarkasi masing-masing pada hari dan jam yang sama.

Berdasarkan pelayanan akomodasi yang diberikan didukung oleh pernyataan Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare saat dilakukan wawancara,

“Fasilitas yang diberikan kepada jamaah cukup baik seperti Hotel yaitu satu kamar dan isinya empat orang yang dilengkapi dengan kulkas, tv dan sebagainya. Bus juga selalu tepat waktu misalnya dari King Abdul Aziz ke Mekkah kemudian ke Madinah. Selama di Mekkah disediakan transportasi

umum 24 jam seperti dari hotel ke Masjidil Haram, sehingga jamaah yang ingin melaksanakan ibadah rutin dapat terlaksana.”⁶⁹

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa akomodasi yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Parepare kepada calon jamaah haji dengan fasilitas cukup baik dan tidak membuat calon jamaah haji terlantar begitu saja sehingga dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan khusyuk.

7) Pelayanan Konsumsi

- a. Konsumsi di Tanah Air yakni di Asrama Haji.
- b. Konsumsi Arab Saudi yakni di Madinah sebanyak dua kali makan (siang dan malam) selama 8 hari dan sarapan pagi. Mekkah sebanyak dua kali makan (siang dan malam) selama 15 hari dan tidak ada sarapan pagi. Arafah Mina sebanyak tiga kali makan (pagi, siang dan malam) selama 5 hari.

Adapun konsumsi pada saat di Mekkah dan Madinah sedikit berbeda karena di Mekkah rata-rata orang asing yang masak sedangkan di Madinah makanannya seperti di Indonesia sendiri, disatu sisi selera orang Indonesia dengan orang Arab Saudi memang berbeda. Akan tetapi penyajian makanannya selalu rutin dan tepat waktu dan jamaah haji tidak pernah kelaparan menunggu makanan datang.⁷⁰ Penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan konsumsi yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Parepare kepada calon jamaah haji baik di tanah air maupun di tanah suci, selalu membagikan makanan dengan rutin dan tepat waktu sehingga calon jamaah haji tidak kelaparan menunggu makanan tersebut.

⁶⁹Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

⁷⁰Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

8) Keamanan atau Perlindungan

Perioritas dalam melakukan suatu aktivitas adalah masalah keamanan, jika aktivitas itu membahayakan maka individu akan berpikir ulang untuk mengikuti. Dalam menjalani ibadah haji setiap umat Islam sangat mengimpikan berkunjung ke baitullah, tapi apabila mulai keberangkatan hingga di tanah suci tidak menjamin keamanan. Maka umat Islam tidak akan melaksanakan kewajiban tersebut meskipun mampu secara materi, waktu dan kesehatan. Seperti pernyataan yang dikemukakan oleh Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare,

“Keamanan atau Perlindungan Kementerian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji khususnya perlindungan keamanan asuransi, selain itu diberikan perlindungan dan keamanan bagi jamaah lansia, baik dari segi kesehatan, fasilitas dan sebagainya”⁷¹

Beradasrakan pernyataan tersebut perlindungan yang diberikan kepada jamaah agar supaya calon jamaah dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan lancar dan aman. Keamanan dan perlindungan dilakukan selama perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji hingga sampai di tanah air. Kantor kementerian agama kota Parepare mengizinkan pendampingan bagi calon jamaah haji lanjut usia dari pihak jamaah, namun dengan persyaratan. Jika ada keluarga yang berangkat haji di tahun yang sama maka boleh untuk dijadikan pendamping jamaah haji yang usia lanjut. Bagi jamaah haji yang memiliki riwayat sakit yang dapat dikatakan cukup berisiko, disarankan pihak keluarga yang harus menjadi pendamping jamaah tersebut. Pemerintah juga memberikan peraturan bagi calon jamaah haji usia lanjut dan berisiko tinggi, maka sangat diperlukan pendamping. Selain diberikan prioritas

⁷¹Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

keberangkatan, calon jamaah haji lanjut usia pun dapat berangkat ke Tanah Suci bersama seorang pendamping. Untuk masalah pendamping ini, Kementerian Agama pun memberlakukan syarat khusus, yaitu:

- a. Calon jamaah haji yang berusia lanjut diwajibkan membuat surat permohonan pendamping yang ditujukan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, lalu melakukan verifikasi berkas, untuk selanjutnya dibuatkan surat usulan Kanwil untuk dilanjutkan ke Dirjen Pelaksanaan Haji dan Umroh.
- b. Calon pendamping harus memiliki hubungan keluarga langsung, contohnya suami, istri, anak kandung, atau adik kandung. Syarat tersebut harus dibuktikan dengan menyertakan kartu keluarga, akta nikah, serta akta kelahiran.
- c. Harus dipenuhi calon pendamping adalah mendaftar di provinsi yang sama dengan jamaah haji lanjut usia yang didampinginya.⁷²

Berdasarkan penjelasan tersebut Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare menjelaskan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia. Dalam Pasal 3 ayat (1) disebutkan upaya peningkatan kesejahteraan sosial bagi usia lanjut itu meliputi:

- a. Pelayanan keagamaan.
- b. Pelayanan kesehatan.
- c. Pelayanan kesempatan kerja.
- d. Pelayanan pendidikan dan pelatihan.

⁷²<https://umroh.travel/cara-mempercepat-keberangkatan-haji-bagi-lansia>, di akses pada 20 Februari 2020.

- e. Pelayanan untuk mendapatkan kemudahan dalam penggunaan fasilitas, sarana dan prasarana.
- f. Pemberian kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum.
- g. Bantuan sosial.⁷³

Berdasarkan peraturan pemerintah tersebut yang dikemukakan oleh Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, pada point (a) pelayanan keagamaan, dalam hal memberikan pendamping bagi calon jamaah haji usia lanjut agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik juga merupakan salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan bagi jamaah haji yang berusia lanjut. Selain itu, ada juga dalam pasal 7 juga disebutkan, Pelayanan keagamaan dan mental spiritual bagi usia lanjut meliputi:

- Bimbingan beragama;
- Pembangunan sarana ibadah dengan penyediaan aksesibilitas bagi usia lanjut.

Sebelum dan saat pelaksanaan ibadah haji, diperlukan bimbingan beragama kepada calon jamaah haji yang berusia lanjut. Bimbingan agama tersebut dapat dilakukan seperti dalam manasik haji maupun melalui majelis-majelis yang diadakan sebelum keberangkatannya ke Tanah Suci. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman mengenai ibadah haji, mulai dari pengertian ibadah haji, tata cara melakukan ibadah haji sampai kepada maksud dan tujuan dari ibadah haji tersebut. Penjelasan ini didukung pula dengan pernyataan salah satu calon jamaah haji lanjut usia bernama P.Rawi saat dilakukan wawancara,

“Setelah saya daftar ibadah haji beberapa tahun lalu, saya sudah menjalani berbagai kegiatan keagamaan yang berkaitan dengan haji, banyak kajian-kajian yang saya ikuti, praktek-praktek haji dan pemahaman agama saya

⁷³Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

selalu ditambah dengan mengikuti kajian-kajian agama tersebut, saya merasa beruntung karena dengan begitu banyak yang akan saya pahami, saya tahu pula apa yang tidak dan boleh dilakukan di tanah suci, meskipun ada pendamping tapi sayat tetap ingin tahu sendiri.”⁷⁴

Pembangunan sarana ibadah sangat diperlukan bukan saja untuk orang yang sudah berusia lanjut, tetapi untuk semua kalangan baik dari anak-anak, remaja, dan orang dewasa. Untuk yang berusia lanjut, pembangunan sarana ibadah dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan usia lanjut dalam melakukan ibadahnya. Seperti halnya ketika mereka melakukan ibadah haji di Tanah Suci, fasilitas untuk jamaah haji yang usia lanjut sudah disediakan oleh Pemerintah Arab Saudi untuk memudahkan dalam melakukan rangkaian ibadah haji.

9) Memenuhi Permintaan Jamaah

Kementrian Agama Kota Parepare juga melakukan pemenuhan keinginan kepada calon jamaah haji. Dengan cara menyerahkan kepada pihak pemberangkatan dan travel. Khususnya bagi jamaah haji usia lanjut, jika membutuhkan kursi roda untuk keperluan sehari-hari selama ibadah haji maka akan memenuhi permintaan jamaah. Dalam memenuhi permintaan jamaah, Dra. Hj.Hasna, M.A mengemukakan ada strategi yang dilakukan. Dimana terdapat langkah-langkah dalam melakukan perumusan strategi yaitu:

a. Melakukan analisis lingkungan internal

Analisis lingkungan internal bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari perusahaan tersebut. Mengetahui secara spesifik, seperti misalnya ada calon jamaah membutuhkan kursi roda dari keberangkatan sampai di Tanah Suci, maka pihak travel dapat memberikan solusinya.

⁷⁴P. Rawi, calon jamaah haji lansia, usia 86 tahun, alamat Jl. Tarakan No.1, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

b. Melakukan analisis lingkungan eksternal

Analisis lingkungan eksternal ini bertujuan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang ada di luar perusahaan. Dalam menganalisis lingkungan eksternal, pihak pemberangkatan jamaah haji berkoordinasi dengan pihak Arab Saudi, misalnya ketika pesawat yang digunakan mengharuskan untuk transit, maka pihak pemberangkatan berkoordinasi untuk mempersiapkan berbagai keperluan di Bandara transit. Selain itu, misalnya ada permintaan dari calon jamaah untuk diberikan kamar VIP, pihak travel pun sudah membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk jamaah anak-anak, usia lanjut, dan dewasa. Hal ini tentu menjadi salah satu bagian dari memenuhi permintaan jamaah.⁷⁵

4.2 Analisis Kepuasan Layanan Bagi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut di Kementerian Agama Kota Parepare

Pemberian layanan adalah kegiatan yang merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Dalam hal pelayanan pendaftaran ibadah haji kantor kementerian agama Kota Parepare ini yang sudah direncanakan, diorganisasikan, digerakkan serta di kendalalikan dengan standars yang baik agar tujuan kementerian Agama Kota Parepare dalam memuaskan calon jamah haji bisa tercapai.

Pelayanan yang baik dan kepuasan jamaah haji merupakan tujuan utama suatu lembaga karena tanpa jamaah maka lembaga tersebut tidak akan ada. Sehingga kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu. Oleh

⁷⁵Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

sebab itu, pelayanan merupakan salah satu faktor kunci untuk keberhasilan suatu lembaga. Standar pelayanan pada Kementerian Agama Kota Parepare yang diberikan kepada calon jamaah haji, diantaranya pendaftaran, bimbingan manasik haji, kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan perlindungan atau keamanan adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran Awal

Setiap warga negara yang akan menunaikan ibadah haji diwajibkan untuk mendaftarkan diri ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Calon jamaah haji membuka tabungan ke bank yang telah ditentukan oleh Menteri Agama kemudian datang ke Kantor Kementerian Agama Jakarta Selatan membawa persyaratan yang telah ditentukan setelah itu kembali ke Bank menyerahkan SPPH dan foto 3x4 sebanyak lima lembar dan mentransfer dana ke rekening Kementerian Agama. Selanjutnya jamaah menerima bukti setoran BPIH awal dan nomor porsi dan daftar ulang BPIH awal ke Kementerian Agama Jakarta Selatan dan menunggu sampai berangkat sesuai nomor porsi. Berikut hasil wawancara salah satu calon jamaah lanjut usia ketika dilakukan wawancara

“Ketika melakukan pendaftaran awal, tidak pernah ada kendala apapun dan semua berjalan dengan lancar sesuai yang saya inginkan, semua petunjuk diberikan secara baik dan terinci oleh petugas.”⁷⁶

Saat ingin melakukan penyelenggaraan ibadah haji harus diperhatikan sebaik mungkin agar tidak terjadi lagi hal yang tidak diinginkan karena ini sudah menjadi tugas penting, sehingga pelayanan saat melakukan pendaftaran awal adalah kunci utama awal mula kepuasan pelanggan sebelum melangkah ke tahap berikutnya. Selanjutnya calon jamaah melakukan pendaftaran pelunasan, karena adanya aturan

⁷⁶P.Mainaonp, calon jamaah lansia, usia 79 tahun, alamat Jl. Mattirosompe, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

yang dibuat dan diikuti oleh pendaftar maka dalam melakukan pendaftaran pelunasan pun calon jamaah tentunya tidak memiliki kendala, berikut pernyataan dari salah satu calon jamaah lansia saat dilakukan wawancara,

“Ketika melakukan pendaftaran pelunasan, tidak pernah ada kendala karena kami melaksanakan aturan atau membawa persyaratan yang telah ditetapkan dan pelayanannya sangat baik, sehingga semua yang anak saya lakukan untuk membantu pendaftaran saya sangat cepat dan lancar.”⁷⁷

Pelayanan sendiri menggunkan sistem yang duluan datang maka pertama dilayani oleh pegawai kemenag khususnya dalam pelayan haji tanpa membedakan sekalipun keluarga pegawai atau pemerintah setempat, sedangkan sumber daya manusianya cukup memadai dikarenakan dari latar pendidikannya. Mayoritas jamaah berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas haji atau pegawai haji sudah cukup bagus, selama ada kerja sama yang baik antara jamaah dan petugas haji.

2. Bimbingan manasik haji

Pelaksanaannya yaitu di tingkat Kabupaten/Kota dan di tingkat KUA Kecamatan. Tingkat Kabupaten/Kota dengan jumlah pertemuan sebanyak 2 (dua) kali dengan materi kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji, kebijakan teknis pelayanan kesehatan jamaah haji, bimbingan perjalanan haji, keselamatan penerbangan, pembentukan ketua regu, ketua rombongan dan kloter, hikmah haji dan pelestarian haji mabrur sedangkan di tingkat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dengan jumlah pertemuan sebanyak 4 (empat) kali dengan materi proses perjalanan ibadah haji dan kegiatan selama di Arab Saudi, bimbingan pelaksanaan ibadah haji/umrah, bimbingan pelaksanaan ibadah haji/manasik haji, ibadah dan

⁷⁷Hasanae, calon jamaah lansia, usia 84 tahu, alamat Jl. Ahmad Yani, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

kegiatan selama di Pesawat, hak dan kewajiban jamaah, akhlak jamaah haji dan budaya Arab Saudi. Adapun pembimbing manasik haji yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama Kota Parepare dan yang sudah bersertifikat seperti tokoh masyarakat, pejabat, dosen dan penyuluh agama. Berikut pernyataan salah satu calon jamaah lansia tentang bimbingan manasik,

“Kami menerima dengan baik materi yang disampaikan oleh pembimbing dan setiap yang disampaikan dilaksanakan i. Pembimbing manasik bagu caranya berkomunikasi dan sangat baik kepada calon jamaah haji. Materi yang disampaikan oleh pembimbing bukan hanya teori tapi juga dengan praktik, baru itu praktinya langsung na arahkan kalau masih ada salah-salah, na datangiki baru na perbaiki cara ta.”⁷⁸

Kemampuan dalam memahami mengerti dan menghayati secara mendalam tugas dan kewajibannya sebagai pihak yang menyelenggarakan haji, dalam hal ini artinya kemampuan menolong dan memberikan pelayanan yang baik secara profesional. Pemberian layanan yang baik dan tepat, mengerahkan seluruh kemampuan agar calon jamaah, paham tata cara pelaksanaan haji dan pemahaman agamanya meningkat. Tanggung jawab besar terhadap pemahaman calon jamaah mengenai tata cara pelaksanaan haji, menentukan keprofesionalitas seseorang, keahlian dan kemampuan penyelenggara dengan begitu pihak konsumen merasa puas dan dapat melaksanakan ibadah haji dengan lancar.

3. Pelayanan kesehatan

Pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji mulai dari sebelum keberangkatan hingga berada di Arab Saudi menjadi tanggung jawab dokter yang telah ditentukan. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada calon jamaah haji cukup baik akan tetapi ada salah satu jamaah yang sedikit bermasalah di pelayanan

⁷⁸Sitti Haderah, calon jamaah lansia, usia 75 tahu, alamat Jl. Latasakka Torangeng, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

kesehatan ketika di Asrama Haji. Yakni alat bantu kesehatan yang kurang bagus, hal ini diungkapkan salah satu calon jamaah saat dilakukan wawancara,

“Pelayanan kesehatan cukup baik menurutku, tapi kemarin saya itu tidak diperiksa secara detail pada hari itu juga di suruh lagi kembali, bilang saja dokter kembali maki minggu depannya lagi, ya menurutku kenapa tidak sekarang saja diperiksa semuanya, mungkin karena pada hari itu banyak pasien makanya tidak secara keseluruhan diperiksa.”⁷⁹

Terdapat ketidakpuasan calon jamaah pada bagian layanan kesehatan, karena ada prosedur yang dialami salah satu calon jamaah lansia, yaitu penundaan atas pemeriksaan kesehatannya secara keseluruhan. Sehingga membuat calon jamaah haji datang kesekian kalinya untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. Berdasarkan pernyataan tersebut, ada bentuk ketidakpuasan calon jamaah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyelenggara haji. Meskipun yang menyebabkan hal tersebut adalah system, tapi lebih baik agar menyampaikan secara langsung kepada pihak bersangkutan mengenai alasan yang menyebabkan adanya penundaan pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji.

4. Pelayanan transportasi

Pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji dari awal keberangkatan sampai kembali ke tanah air yang menjadi tanggung jawab Menteri Agama. Pelayanan akomodasi yakni Kementerian Agama berkewajiban menyediakan akomodasi kepada jamaah di Asrama Haji. Akomodasi jamaah haji di Arab Saudi meliputi pemondokan di Makkah, Madinah dan Arafah Mina. Transportasi udara yakni dimulai dari Tanah Air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Makkah dan Madinah) dan transportasi darat yakni bus angkutan jamaah haji dari embarkasi ke Bandara Jakarta kemudian dari Arab Saudi ke Makkah, dari Makkah ke Armina, dari Armina

⁷⁹Hamzah Hasan, calon jamaah lansia, usia 74 tahun, alamat Jl.Kebun Sayur, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

ke Mekkah, dari Mekkah ke Madinah dan dari Madinah ke Bandara kemudian sampai di Bandara Jakarta ke embarkasi di Tanah Air Transportasi yang diberikan Kementerian Agama sangat baik seperti transportasi pada saat di Mekkah selama 24 (dua puluh empat jam) walaupun harus menghadapi macet selama perjalanan.

5. Pelayanan konsumsi

Kementerian Agama berkewajiban menyediakan konsumsi kepada jamaah haji di Asrama Haji. Penyediaan konsumsi jamaah haji di Arab Saudi diberikan di Mekkah, Madinah, dan Arafah Mina. Konsumsi di Tanah Air yakni di Asrama Haji sedangkan Konsumsi di Arab Saudi yakni di Madinah sebanyak dua kali makan (siang dan malam) selama delapan hari dan sarapan pagi, Mekkah sebanyak dua kali makan (siang dan malam) selama lima belas hari dan tidak ada sarapan pagi dan Arafah Mina sebanyak tiga kali makan (pagi, siang dan malam) selama lima hari.

6. Perlindungan atau keamanan

Perlindungan selama perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji sampai kembali ke tanah air dengan selamat. Kementerian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji khususnya perlindungan keamanan asuransi. Calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan aman dan khushyuk.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas dari para pembelian sampai tahap purna pembelian. Dalam meningkatkan kualitas pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Parepare

dilakukan melalui pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh parasuraman dan Zeithaml, antara lain:

1. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti Kementerian Agama memberikan jasanya secara tepat waktu. Kementerian Agama Kota Parepare memberikan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji yang dengan segera, akurat dan memuaskan, dan memeberikan jasanya secara tepat waktu. Dimensi ini berkaitan dengan kepuasan konsumen, apabila keandalan ini tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan konsumen akan menurun sebaliknya apabila keandalan ini sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Kantor Kementerian Agama Kota Parepare bidang penyelenggara ibadah haji dan umroh dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji yang dijanjikan, akurat, dan memuaskan. Tepat waktu dalam pelayanan pendaftaran Artinya pada saat pelaksanaan kegiatan pendafatran ibadah haji dilaksanakan sesuai dengan yang ditentukan oleh kantor Kementerian Agama Kota Parepare. Dalam pengaplikasian jadwal *schedule*, Kantor Kementerian Agama Kota Parepare bidang penyelenggara ibadah haji dan umroh telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk kegiatan dalam penyelenggaraan ibadah haji ini adalah pelasaan pendaftaran ibadah haji ini dilaksanakan dengan tepat waktu pada jam dan hari yang sudah ditentukan. Terbukti dengan pernyataan Seperti pernyataan Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepar,

“Jadwal pendaftaran ibadah haji bisa dilakukan pada jam aktif kerja senin sampai hari jum’at pada pukul 07:30-16.00 Wita di ruang pelenggaraan ibadah haji (PHU).”⁸⁰

Keandalan petugas dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare dibuktikan dengan pernyataan salah satu calon jamaah lansia saat dilakukan wawancara.

“Dalam melayani pendaftaran ibadah haji di Kemenag Parepare petugas yang menangani pendaftaran kami yang ingin melakukan ibadah haji dengan sangat baik dan tartur sesuai aturan yang berlaku.”⁸¹

2. Daya Tanggap (*Responsivity*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Petugas Kantor Kementerian Agama Kota Parepare bidang Pelenggara Ibadah Haji dan Umroh dapat memberikan pelayanan informasi sesuai dengan keinginan pelanggan dan petugas PHU dengan segera memberi tanggapan masalah yang dihadapi calon jamaah haji yang mendaftar ibadah haji. Daya tanggap yang bisa dilihat Kantor Kementerian Agama Kota Parepare untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan jamaah haji sesuai dengan pernyataan dari salah satu calon jamaah haji saat dilakukan wawancara,

“Ketanggapan petugas dalam melayani menangani masalah latar belakang calon jamaah haji di Kota Parepare yang berbeda-beda meliputi pendidikan, tingkah sosial, budaya dan umur dan mayoritas yang mendaftar ibadah haji di Kantor Kemenag kota Parepare ini sudah lanjut usia (lansia), itu semua berpengaruh dengan tingkat pemahaman tentang pendaftaran ibadah haji. Jadi terdapat kotak pengaduan masyarakat terkait dengan kepuasan layanan

⁸⁰Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

⁸¹Hawena, calon jamaah lansia, usia 74 tahun, alamat Jl. Andi Dewang, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

pendaftaran haji reguler dan kotak pengaduan masyarakat tersebut diletakkan jadi satu dengan kotak saran di Sekretariat.”⁸²

Pernyataan tersebut membuktikan bahwa demi memperbaiki kualitas pelayanan terhadap calon jamaah, pihak penyelenggara haji tetap memperhatikan kotak saran dan pengaduan, agar dapat terus melakukan evaluasi. Ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh calon pendaftar ibadah haji mengenai penyelenggaraan ibadah haji terutama pada bidang pendaftaran ibadah haji dengan sikap yang sopan agar pendaftar merasa nyaman dan aman. Dan dalam hal yang menyangkut pendaftaran ibadah haji bisa bertanya dalam bentuk langsung dikantor atau lewat komunikasi media elektronik (Telpon) selama jam kerja senin sampai jum'at pada jam aktif pukul 07:30-16:00 Wita, ini semua bertujuan untuk mempermudah para calon jamaah haji untuk menyelesaikan berbagai persoalan mengenai pendaftaran ibadah haji. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu calo jamaah haji saat dilakukan wawancara,

“Ketersediaan petugas dalam membantu calon jamaah haji kantor kementerian agama kota Parepare bidang penyelenggara ibadah haji mereka yang memiliki tugas melayani pendaftaran ibadah haji senantiasa bersedia membantu calon jamaah haji yang mendaftar seperti halnya calon jamaah haji yang mendaftar buta aksara, petugas senantiasa membantu untuk menuliskan atau mengisi formulir pendaftaran ibadah haji dan lain sebagainya.”⁸³

Cepat tanggap yang dimiliki oleh penyelenggara haji tentunya akan memebrika dampak positif terhadap layanan yang diberikan kepada calon jamaah haji, apa lagi untuk lansia yang sebaiknya tidak boleh ditunda-tunda dalam pelayanan yang diberikan.

⁸²Daris Abidin, calon jamaah lansia, usia 80 tahun, alamat Jl. Abu Bakar Lambogo, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

⁸³P. Majja, calon jamaah haji lansia, usia 86 tahun, alamat Jl Mattirotasi, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Kantor Kementerian Agama Parepare dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji, meliputi, a) Jaminan memberikan pelayanan Dalam hal ini kementerian agama kota Parepare memberikan jaminan kepada jamaah haji dengan dibuktikannya adanya pegawai khusus yang bertugas menerima pendaftaran haji itu berjumlah 2 (dua) orang. b) Jaminan memperoleh nomor porsi jamaah haji Dalam pendaftaran ibadah haji apabila telah memenuhi persyaratan Pendaftaran, Calon Jamaah berhak mendapatkan memperoleh Porsi Jama'ah haji sesuai dengan ketentuan SOP pelayanan Pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama kota Parepare. c) Keamanan dalam kegiatan pelayanan dalam hal ini kementerian agama kota Parepare memberikan keamanan dalam kegiatan pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare dengan dibuktikan wawancara, "Kemenag melakukan rekonsiliasi data setiap bulan dengan BPS BPIH dari BPS BPIH ke Kemenag dan diadakan pengendalian pelayanan pendaftaran oleh atasan langsung berupa laporan rekap bulanan."⁸⁴

4. Kepedulian (*Emphaty*)

Kepedulian yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, mereka memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan reguler.

⁸⁴Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

Dalam hal ini Kantor Kementerian Agama kota Parepare memberikan perhatian calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Dalam dimensi ini Kantor Kementerian Agama kota Parepare memberikan perhatian kepada calon jamaah haji seperti yang dikemukakan oleh salah satu calon jamaah lansia saat dilakukan wawancara,

“Memberikan perhatian nasuka semua orang ketika berinteraksi dengan pihak penyelenggara haji, karena menyangkut kepercayaan ta juga terhadap orang dan bukan hanya karena atura. Bagus komunikasinya karyawan Kantor Kementerian Agama kota Parepare bidang Penyelenggara Ibadah haji dan umroh. Selain itu kasihkan perhatian kepada calon jamaah haji (pandaftar) menyangkut pelayanan pendaftaran ibadah haji langkah awal juga itu dalam melaksanakan ibadah haji, karena kita ini banyak yang tidak tahu apa-apa yang dan syarat yang harus dibawa saat pendaftaran ibadah haji terlebih lagi pandaftar lanjut usia, jadi memberikan perhatian sepeerti sekarang ini sangat membantu kami, baik juga pelayanannya.”⁸⁵

5. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung adalah nyata meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi. Dalam hal ini dapat dilihat dari kementerian agama yang selalu siap memberikan layanan informasi kepada konsumen, (misalnya anda dapat menghubungi petugas kapan saja selama jam aktif kerja, Tersedia saran komunikasi yang baik, misalnya saluran telpon yang jernih tanpa adanya gangguan teknis). Bukti langsung yang bisa dilihat Kantor Kementerian Agama kota Parepare sebagai penunjang kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji meliputi:

- a. Ruang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh (PHU) Tempat yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji itu masih berada di lingkungan kemenang kota Parepare tetapi ada gedung tersendiri adalah ruang PHU (pelenggara ibadah haji) ruangan tersebut sudah representatif dan memadai, disana

⁸⁵Takkala, calon jamaah haji lansia, usia 81 tahun, alamat Jl. Laupe, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

khusus untuk melayani perhajian, mulai dari pendaftaran ibadah haji, ruang siskohat, sampai mengurus pembatalan ibadah haji semua dilaksanakan dengan baik disana.

b. Fasilitas penunjang pendaftaran Kantor Kementerian Agama Kota Parepare menggunakan alat bantu dalam menunjang kegiatan pendaftaran ibadah haji, yaitu: Perangkat Komputer dan telah *online*.

- a) Meja, kursi dan alat tulis lainnya.
- b) Aplikasi Siskohat.
- c) Perangkat pengambilan sidik jari.
- d) Kamera yang memadai.
- e) Brosur yang berisi tentang persyaratan pendaftaran ibadah haji.
- f) BPS BPIH yang sudah ada di lingkungan kantor kemenag Kota Parepare (pendaftaran sistem satu atap).
- g) Foto alur pendaftaran ibadah haji yang ditempel di ruang penyelenggara ibadah haji dan umroh di Kantor Kemenag kota Parepare.

Alat bantu penunjang pelayanan pendaftaran haji di kemenag kota Parepare diakui oleh salah seorang calon jamaah lansia dalam pernyataan saat dilakukan wawancara,

“Fasilitasnya sudah bagus, kami yang mendaftar tidak merasa kesusahan, tidak semua sudah canggih sekarang yah?, tidak lagi perlu repot-repot semua fasilitas dalam pendafatara haji di kemenag parepare sudah cukup memadai, saya senang dengan pelayanan mereka.”⁸⁶

c. Tempat parkir di dalam pendaftaran ibadah haji diperlukan tempat parkir yang memadai untuk para calon pendaftar ibadah haji di Kantor Kementerian Agama

⁸⁶Intang, calon jamaah haji lansia, usia 75 tahun, alamat Jl. sawi, wawancara pada tanggal 23 desember 2019.

Kota Parepare. Dalam hal ini yang masing-masing tempat sudah memiliki fasilitas parkir yang memadai.

- d. Penampilan pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Parepare bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh dalam memberikan pelayanan dituntut untuk berpenampilan baik di setiap kegiatan pelayanan ibadah haji termasuk juga dalam hal pelayanan pendaftaran ibadah haji karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh calon jamaah ibadah haji. Penampilan prima yang diberikan meliputi,
- a) Bersikap ramah (bersikap ramah, bertindak baik, sopan, dan disertai dengan intonasi suara yang baik) Peranan yang ramah dalam melayani dengan baik terhadap calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare yang diberikan oleh para staf karyawan bidang PHU (pelenggaraan ibadah haji dan umroh) sangat membantu mempermudah keseluruhan proses pelayanan pendaftaran ibadah haji terhadap calon jamaah haji. Menurut wawancara dengan Ibu Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare menyatakan, “Kami selalu memberikan pelayanan baik dengan menumbuhkan budaya 5s (senyum, salam, sapa, santun, dan sopan) kepada masyarakat yang datang untuk mendaftarkan ibadah haji atau sekedar mencari informasi tentang perhajian di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare dan di Kantor Kemenag terdapat pedoman internal yang mengatur tentang perilaku dan sikap pegawai saat bertugas saat melayani pendaftaran.”⁸⁷
 - b) Berpenampilan menarik (berpenampilan rapi, bersih dan serasi).

⁸⁷Dra. Hj.Hasna, M.A, Kepala Seksi Bagian Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara Di Kantor Kementerian Agama Parepare, 29 Oktober 2019.

- c) Memakai baju yang segaram di Kantor Kementrian kota Parepare telah ditetapkan seragam yang harus dibawa sesuai dengan hari nya, jadi semua pegawai atau staf harus mematuhi atura tersebut.
- d) Memberikan sambutan berupa senyuman dan mengucapkan salam ketika pertama dan akhir dengan calon jamaah haji.
- e. Informasi yang cepat dan tepat Informasi yang diberikan kepada jamaah haji harus cepat, tepat dan terpercaya. Staf Kantor Kementrian Agama Kota Parepare yang prodesional dalam memberikan informasi mengenai pendaftaran ibadah haji. Informasi yang diberikan Kantor Kementrian Agama Kota Parepare dalam menangani perihal perhajian dengan cara komunikasi langsung tatap muka dengan para calon jamaah haji, komunikasi lewat media elektronik telpon langsung dengan calon jamaah haji dan bisa saja dengan surat edaran resmi yang diberikan Kantor Kementrian Agama Kota Parepare kepada calon jamaah haji.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini, uraian tentang pembahasan penemuan penelitian ini menguraikan tentang, bagaimana bentuk pelayanan calon jamaah haji usia lanjut di Kementerian Agama Kota Parepare, kedua bagaimana analisis kepuasan calon jamaah haji usia lanjut terhadap pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Parepare.

4.2.1 Bentuk layanan yang diberikan kepada calon jamaah haji usia lanjut

Bentuk layanan yang diberikan mulai dari pendaftaran awal hingga pendaftaran pelunasan kepada calon jamah haji usia lanjut ada banyak. Karena dipegawai memberikan pelayanan yang begitu banyak kepada semua calon haji terkhususnya jamaah yang usia lanjut. Kemeneterian agama kota parepare bagian kasi

penyelenggara haji dan umroh memberikan pelayanan kemudahan dalam pendaftaran bagi calon jamaah haji yang usia lanjut. Pegawai bagian kasi penyelenggara haji ialah melayani semua pendaftar calon jamaah haji tanpa membedakan status apa lagi dengan dengan calon jamaah usia lanjut yang fisiknya sudah rentan yang tak sebanding dengan calon jam'ah yang lainnya. Maka dari itu pada saat pendaftaran calon jamaah lansia dapat diwakili dalam perlengkapan berkas. Secara umum kondisi kesehatan calon jamaah haji usia lanjut sudah menurun. Salah satu contohnya daya ingat, kekuatan, pendengaran dan kekuatan fisik maka dari itu perlu adanya pelayanan khusus dan baik kepada jamaah lansia dikarenakan mereka lebih membutuhkan pelayanan.

Selanjutnya pada saat bimbingan manasik, pembimbing membutuhkan waktu terlebih dahulu untuk mengenali karakter dari jamaah lansia, sebab keinginan jamaah lansia berbeda-beda dan sulit untuk ditebak, selain itu dalam bimbingan manasik haji menurut penuturan sala satu jamaah bahwa pembimbing tidak hanya secara teori memberikan teori dan praktek, tapi langsung mendatangi jamaah lansia untuk melihat langsung bagaimana lansia memahamai praktek penyelenggaraan haji. Selanjutnya layanan kesehatan yang sudah menjadi hal utama, karena kesehatan adalah penunjang segala aktivitas, sala satu jamaah merasa kurang puasa terhadap layanan kesehatan meskipun hanya berkaitan dengan prosedur pengerjaan yang mengharuskan lansia dating diwaktu yang lain untuk melengkapi pemeriksaan kesehatan anggota tubuh.

Jamaah lansia pun akan mendapatkan layanan transportasi 24 jam, layanan konsumsi selama ibadah haji, layanan akomodasi tempat tinggal, layanan perlindungan dan layanan yang diberikan yaitu pihak penyelenggara haji akan memenuhi keinginan jamaah lansia, misalnya keinginan untuk diberikan kursi roda

saat ibadah haji atau didampingi oleh anggota keluarga yang pada saat itu juga melakukan ibadah haji, terdapat pula penyelenggara haji sebagai pendamping jamaah lansia saat melakukan ibadah haji, tentunya dengan persyaratan yang telah ditentukan. Kementerian agama kota parepare bagian kasi penyelenggara haji dan umroh memeberikan pelayanan dispensi waktu pemberangkatan atau dengan kata lain daftar tunggu bagi calon jama'ah haji yang usia lanjut dibedakan dengan jamaa'ah lainnya.

Pelayanan khusus yang diberikan jamaah haji yang usia lanjut, yang biasa di dapatkan yaitu pertama, masalah administrasi ,contohnya memberikan dispensasi percepatan pemberangkatan dengan penggabungan mahrom. Yaitu suami-istri, atau anak dan orang tua yang terpisah. Agar mereka paham dan segera melengkapi administrasi bagi yang tergabung, dalam dua kelompok dispens iitu yakni berusia lanjut ataupun penggabungan mahrom. *Kedua*, jamaah haji lansia yang mendapatkan masalah gangguan kesehatan (sakit), contohnya, jamaah yang sakit di mekkah akan mendapatkan pelayanan kesehatan serta dikawal hingga ibadah haji selesai. *Ketiga* jamaah lansia yag mendapatkan masalah saat ingin pergi beribadah tetapi terhalang oleh transportasi, contohnya jamaah haji lansia yang penginapannya berada juh dari mekkah, maka perlu diperunakan transportasi khusus untuk jamaah lansia yang membutuhkan. Itulah tiga contoh masalah yang didapatkan lansia dan pelayanannya.

Calon jamaah usia lanjut sangat diprioritaskan dalam hal pelayanan. Contohnya saja pada daftar tunggu mereka hanya dapat 3 tahun tetapi harus dirinking umurnya lagi. umur yang dari tertua dulu yang harus diberakat karena kuota haji untuk lansia berubah ubah pertahunnya.

Kemeneterian agama kota parepare bagian kasi penyelenggara haji dan umroh memeberikan pelayanan pendampingan pada saat pemberangkatan bagi calon jama'ah haji yang usia lanjut. Pelayanan yang diberikan diatas sangatlah memebantu calon jama'ah haji usia lanjut yang akan berangkat. Sepeti yang kita ketahui karena mereka perlu bantuan apalagi pendamping harus keluarga/ ahli waris yang tercatat sebagai daftar tunggu yakan berangkat. Jadi meringasnkan beban jama'ah dan sangat membantu untuk jamaah lansia

4.2.2 Analisis kepuasan calon jamaah haji usia lanjut

Berdasarkan hasil wawancara bahwa saat menjalani proses pendaftaran awal hingga pelunasan, calon jamaah haji dapat diwakilkan dalam pengumpulan berkas, sehingga mempermudah calon jamaah lansia dalam melakukan pendaftara mengingat usia yang tidak lagi muda dan tubuh yang rentan. Pada saat melakukan manasik, calon jamaah lansia dibimbing dengan baik dan penuh perhatian, karena berbeda dengan calon jamaah yang masih tergolong mudah memahami materi yang disampaikan, saat praktikpun lansia pembimbing harus turun langsung melihat kondisi lansia agar tidak ada kesalahan dalam praktik ibadah haji. Keluhan dan kurang puas disampaikan oleh salah seorang jamaah lansia, akibat prosedur layanan kesehatan yang menunda pemeriksaan keseluruhan kondisi kesehatan calon jamaah dan meminta calon jamaah lansia dating di lain hari untuk menyempurnakan pemeriksaan kesehatan.

Kepuasan calon jamaah haji juga disampaikan dengan adanya dukungan-dukungan fasilitas penunjang yang ada di kantor kementrian agama Parepare, ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan melalui sambungan telepon, serta penyampaian informasi yang terarah dan mudah dipahami oleh pendaftar calon

jamaah lansia. Selain itu kepuasan calon jamaah haji juga dinyatakan dalam wawancara, karena keandalan pegawai menangani dan memproses pendaftaran yang tidak membutuhkan waktu yang lama dan melalui sikap pegawai yang mampu diandalkan dalam proses pendaftaran haji, serta pemberian layanan yang berkualitas memberikan jaminan kepada calon jamaah haji berupa kepercayaan yang tumbuh terhadap pelayanan yang diberikan oleh kementerian agama.



BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Bentuk-bentuk pelayanan calon jamaah usia lanjut Penyelenggaraan Ibadah Haji, salah satunya memberikan pelayanan pendaftaran, bimbingan ibadah haji, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan konsumsi dan perlindungan atau keamanan kepada calon jamaah haji, sehingga para calon jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau menurut ajaran agama Islam. Maka dari itu, Kementerian Agama sangat berperan penting dalam memudahkan pelayanan jamaah haji mulai dari pendaftaran sejak awal hingga berangkat dan kembali ke Tanah Air dengan selamat. Penyelenggara haji dengan jumlah karyawan 7 orang dan mampu mengoperasikan computer. Adapun jumlah jamaah lanjut usia yang berangkat pada tahun 2020-2022 mendatang sebanyak 27 orang dengan pelayanan yang diberikan sangat baik, sesuai ketentuan yang ada, bersifat terbuka dan penuh tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Pemberian layanan haji kepada lansia diberikan kemudahan yaitu bisa didampingi atau diwakilkan oleh keluarga pada saat melakukan pendaftaran dan pelunasan pembayaran, namun untuk melakukan kegiatan manasik haji calon jamaah lansia terlebih dahulu dikenali karakternya, karena lansia sama halnya dengan anak-anak yang memiliki banyak keinginan dan tidak bisa teba, sehingga perlu keahlian dari pembimbing manasik dalam melakukan pelatihan manasik. Selain diberikan prioritas keberangkatan, calon jamaah haji lansia pun dapat berangkat ke tanah suci bersama seorang pendamping. Untuk masalah pendamping ini, kementerian

agama pun memberlakukan syarat khusus. Syarat pertama, calon jamaah haji lansia diwajibkan membuat surat permohonan pendamping yang ditujukan kepada kantor kementrian agama kabupaten/kota, lalu melakukan verifikasi berkas, untuk selanjutnya dibuatkan surat usulan Kanwil untuk dilanjutkan ke Dirjen pelaksanaan haji dan umrah. Syarat kedua, calon pendamping harus memiliki hubungan keluarga langsung, contohnya suami,istri,anak kandung, atau adik kandung. Syarat tersebut harus dibuktikan dengan menyertakan kartu keluarga, akta nikah, serta akta kelahiran. Sementara, syarat terakhir yang harus dipenuhi calon pendamping adalah mendaftar di provinsi yang sama dengan jamaah lansia yang di dampunginya. Jadi, selagi memenuhi syarat dan memiliki pendamping untuk melaksanakan ibadah haji ditanah suci, tidak ada lagi alasan bagi para lansia untuk tidak menunaikan rukun Islam kelima ini. Bentuk pelayanan yang diterima oleh jamaah usia lanjut adalah pelayanan yang sangatlah berbeda dengan jama'ah lainnya, karena mereka lebih merasakan mendapatkan perhatian lebih, contohnya saja pada saat pendaftaran dalam hal perlengkapan berkas mereka bisa diwakili oleh keluarga kecuali pada saat sidik jari atau perekaman.

5.1.2 Pemberian layanan adalah kegiatan yang merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Dalam hal pelayanan pendaftaran ibadah haji kantor kementrian agama Kota Parepare ini yang sudah direncanakan, diorganisasikan, digerakkan serta di kendalalikan dengan standars yang baik agar tujuan kementrian Agama Kota Parepare dalam memuaskan calon jamah haji bisa tercapai. Kepuasan terhadap pelayanan yang

diberikan menurut calon jamaah yang telah memberikan pernyataan adalah semuanya baik dan merasa proses pendaftarannya lancar, tapi pada pelayanan kesehatan calon jamaah kurang puas terhadap prosedur pelayanan disebabkan karena adanya penundaan waktu pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh, artinya saat calon jamaah melakukan pemeriksaan tidak semua bagian tubuh diperiksa pada hari itu juga, tapi dilakukan penundaan di waktu yang lain. Sehingga calon jamaah yang mengalami itu harus kembali datang ke tempat pemeriksaan kesehatan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

- 5.2.1 Hendaknya pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji perlu dipertahankan pelayanannya yang sangat sopan dan santun kepada jama'ah haji yang usia lanjut yang lebih membutuhkan pelayanan sebagai mana mestinya.
- 5.2.2 Pegawai bagaian kasi penyelenggara haji dikementerian agama kota parepare tetap mempertahankan kinerjanya sehingga tugas dan fungsinya pegawai dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mashudi, Arsikum dan Arief Nuryadin. 2006. *sepuluh peristiwa besar menjelang hari kiamat kubra*, Jakarta: Al-Ihsan Media Utama.
- Al-Qur'an, Al-Qarim.
- Aqila, Umi. *Buku Pintar Tuntunan Haji dan Umrah*.Cet 1, Jakarta: Al- Magfirah.
- Bruinessen, Martin Van. 1995. *Kitab Kuning Pesantren Dan Tarekat: Tradisi-tradisi Islam di indonesia*. Bandung: Mizan
- Choliq, Abdul, *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Departemen Agama RI Badan Litbang Dan Diklat Puslibang. 2007. *Kehidupan Keagamaan, Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* Jakarta:Puslitbangkehidupan Keagamaan.
- Ghozali , Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang)
- Hadi, Sutrisno. 1998. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Public*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indriana, Yeniari. 2012. *Gerontologi & Progreria*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- James G,Barnes. 2003. *Secrets Of Cutomer Relationship Management. Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta : Andi.
- Jaya, Fitra. 2012 . *Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji*
- Kasmir. 2005 .*Etika Customer Service* (Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada)
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Manajemnt : Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Loina. 2011. *Hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik*.
- M.Basyun, Muhammad. 2008. *Reformasi Manajemen Haji*.Jakarta:FDK PRESS.
- Masyuri dan Zainuddin. *Metode Penelitian (Pendekatan Praktis dan Apikatif)*
- Matdawam, M. Noor. 1986. *Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umroh*. Yogyakarta: Yayasan "Bina Karier" LP5BIP..
- Moede, Nogarsyah. *Haji dan Umrah*.Jakarta:Pustaka Ainun.

- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nahrawi, M.Nahar. 2009. *Manajemen Pelayanan Haji Di indonesia*. Jakarta: puslitbang kehidupan keagamaan.
- Narbuko , Cholid. 2009. *Metode Penelitian*. Cet, X; Jakarta: Bumi Aksara.
- Nashuddin. 2014. ” Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat”, *Jurnal Kementerian Agama*, Vol.3.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan., 2004. *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telah Implementasi Knowledge Workers*. Jakarta: Nizam Press.
- Noor, Juliansyah, *Penelitian Ilmu Manajemen., Tinjauan Filosofis dan Praktis*.
- Nugroho, A.Eko Basri Hasanuddin dan Nurdin Brasit. *Pengaruh Coaching Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Individual. Studi Kasus pada Karyawan Bagian Support Services Departement Production Services PT.Internasional Nikel Indonesia, Tbk.*
- Nugroho, Wahjudi. 2000. *Keperawatan Gerontik*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC..
- Penyusun Tim. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah(STAIN)*, (Parepare: Departemen Agama.
- Pujiyanti,Sri. 2012 . “Analisis Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkal Pinang”, Tesis Dipublikasikan: Universitas Terbuka.
- Putuhena, M. Shaleh. 2007. *Historiografi Haji Indonesia*. Yogyakarta: LkiS
- Rasyid, Sulaiman. 2002. *Fiqih Isla*. Bandung :Sinar Baru Algensindo.
- Ritonga, Rahman dan Zainuddin. 1997. *Fiqhi Ibadah* . Cet.2 Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* Bandung : Alfabeta.
- Sukardi. 2007. *Metode Penelitian*. Cet.Iv; Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmadimata, Nana Syaodih. 2009, *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Sulaiman. 2014."Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara",*Jurnal Analisa* Vol.21 Nomor 01 Juni.
- Tata, Sukayat. 2016. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Tunggal,Amin Wijaya.1996. *Kamus MBA*.Jakarta : Bumi Aksara.
- Umar, Muhammad, Laode. 2018."*penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji dikementrian agama kota kendari*", *Jurnal Al-Khitabah*, Vol IV, No.1.
- Undang-undang No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji.
- Undang-undang No.13 Tahun 1998 Tentang Kesehatan Lanjut Usia.
- Yusni, Muhammad Ali. 2015 Studi Tentang Pelayanan Haji Dikementrian Agama Kota Samarinda, *Ejournal Ilmu Pemerintahan Pemerintahan*.



Riwayat Hidup Penulis



Hadriana, Lahir di Desa sipatuo, Kecamatan Patampanua, Kabupaten Pinrang, Sulawesi-Selatan pada tanggal 08 November 1997. Anak ke 3 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Ali dan Ibunda Hernawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Penulis memulai pendidikannya di di SDN 259 Pinrang dan lulus pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) 2 Patampanua pada tahun 2008 sampai 2011. Selanjutnya melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 5 Pinrang pada tahun 2011-2014. Selanjutnya di IAIN Parepare Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Program Studi Manajemen Dakwah, terdaftar sebagai Mahasiswa baru pada tahun 2015. Pada tahun 2020 akhirnya menyelesaikan pendidikan di IAIN Parepare.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos), penulis menyelesaikan pendidikan sebagai mana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN BAGI CALON JAMA'AH HAJI USIA LANJUT KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KOTA PAREPARE.