

KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Oleh :

Akhmad Riduan

Email : riduanahmad1980@gmail.com

Abstract

Hajj is the fifth pillar of Islam, and as mandated by the Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 2019 concerning the Implementation of Hajj and Umrah, the government is fully involved in the implementation of the haj which includes guidance, services and protection for pilgrims, from the registration process to departure, services during the pilgrimage season until returning to their respective regions. For the purposes of this research, a descriptive-qualitative research method was used with a number of key informants by purposive sampling. The data collected through the technique of observation, interviews, and documentation were analyzed by data reduction, data display, and conclusion drawing / verification. Based on the results of the research, from the aspect of tangible, it is known that the facilities and infrastructure in the Hajj and Umrah Implementation Section (PHU) are still not good because the waiting room is narrow, there is no television provision and some of the registration service equipment is damaged. Employee discipline is still not good and there is a lack of awareness from employees, but the appearance of employees is good where they are already wearing uniforms according to existing regulations. Next, from the aspect of reliability, it is known that the accuracy of PHU Section employees at the stages of receiving and checking the data for the Hajj Candidates (CJH) concerned is good, but in terms of implementing the Standard Operating Procedure (SOP), some employees have not fully implemented it. Then from the aspect of responsiveness it is known that the readiness of employees in the PHU Section in serving CJH is still not good, namely at the stage of receiving the validation number where they have not been responsive in providing information about the validity period of the validation number to CJH but the response to service users is relatively fast and a suggestion box is available for respond to complaints. Furthermore, from the aspect of assurance, it is known that the timeliness of service is still not good, such as inputting CJH's biodata into the SISKOHAT application, printing SPPH and the Portion Number of the SISKOHAT application to be signed by CJH and Kasi PHU which are still not in accordance with existing SOPs but related to service costs In the service, there is no fee other than the fees stipulated in the SOP, namely CJH pays the initial deposit of Hajj Administration Fee (BPIH) of 25 million at the Deposit Recipient Bank (BPS). As for the aspect of empathy, the attitude of the PHU Section employees in service is not discriminatory and services are carried out with good courtesy. To improve the quality of CJH registration services in Hulu Sungai Utara Regency, it is hoped that the Head of Ministry of Religion office will seek to expand the waiting room in the PHU Section, equip facilities and infrastructure that are lacking/damaged, and provide guidance to undisciplined employees. PHU Section employees should carry out maintenance of work facilities on a regular basis, increase discipline, always motivate themselves to support the CJH registration services in addition to being responsive in informing CJH conventionally via announcement boards or online. CJHs should be able to be involved in socialization activities carried out by the PHU Section.

Keywords: *Quality of Public Services, Hajj.*

Pendahuluan

Sebagai bagian dari rukun Islam, pelaksanaan ibadah haji bagi umat Islam di Indonesia telah dimulai sejak abad ke-XII pada saat para pedagang muslim dari Arab, Persia dan orang India datang ke Nusantara untuk kepentingan perdagangan sekaligus penyebaran agama Islam. Di abad berikutnya, yakni pada abad ke-XIV dan ke-XV jumlah jamaah haji Indonesia mengalami peningkatan ditandai dengan hubungan ekonomi, politik dan sosial keagamaan antara negara muslim Timur Tengah dengan Nusantara yang semakin meningkat.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia baru mulai dilaksanakan secara terorganisir sekitar empat tahun pasca kemerdekaan Indonesia, yakni pada tahun 1949 setelah pemerintah Indonesia pada tahun 1948 mengirimkan misi haji ke Arab Saudi untuk menjelaskan situasi politik pada saat itu sekaligus meminta dukungan terhadap kaum Muslimin untuk menentang penjajahan. Pelaksanaan ibadah haji pada saat itu sangat sulit untuk dilakukan karena bangsa Indonesia masih harus berusaha mengusir penjajah Belanda. Pun begitu, pemerintah Indonesia tetap melakukan pemberangkatan pertama secara resmi pada tahun 1949 setelah berhasil mengirimkan misi haji pada tahun sebelumnya untuk bertemu Raja Arab Saudi.

Ibadah haji merupakan satu bagian dari pelayanan publik yang diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah di mana pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pendaftaran Calon Jamaah Haji (CJH) perlu dilakukan, tidak terkecuali pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara. Namun demikian, kedisiplinan pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) terlihat kurang baik dari

waktu yang sudah ditentukan. Selain itu, bilamana SISKOHAT mengalami gangguan maka proses penginputan data tidak dapat dilakukan serta pengambilan foto dan sidik jari harus diulang kembali sehingga waktu pelayanan yang harusnya selesai 15 menit bisa menjadi berjam-jam dan mengakibatkan keterlambatan. Di sisi lain, terdapat banyak pendaftar haji yang tidak mengetahui masa berlaku nomor validasi yang didapat setelah membayar setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan baru mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara 2-3 hari setelah pembayaran di samping ketersediaan sarana yang kurang memadai seperti ruang tunggu pada Seksi PHU dengan ukuran 6 x 4 m² (*Sumber: Daftar inventaris peralatan BMH Kantor Kemenag Hulu Sungai Utara, 2019*).

Tinjauan Teoritis

Pelayanan Publik

Pengertian

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang di terima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampak langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Tidak heran apabila Kumorotomo (2005:189) kemudian mengatakan bahwa salah satu masalah kontemporer yang menjadi perdebatan dalam rangka reformasi ialah perbaikan pelayanan publik.

Santosa (2008:57) menyebutkan, pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta

kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Thoha (Anggara,2016:568), pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu.

Adapun lampiran 3 Keputusan MenPAN Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C (Zen dkk,2006:23) istilah 'pelayanan publik' diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan terhadap upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat umum yang dilakukan oleh pemerintah selaku alat negara.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pada Keputusan MenPAN Nomor 58 Tahun 2002 (Pasolong,2008:129) dikemukakan beberapa jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan oleh instansi pemerintah serta BUMN/BUMD yang apabila diklasifikasikan akan terdiri atas sebagai berikut :

a. Pelayanan Administratif

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen seperti sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan

penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaianya kepada konsumen langsung (sebagai unit individual) dalam suatu sistem secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya seperti pelayanan listrik, telepon, air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, pengoperasiannya yang berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti produk akhirnya berupa jasa yang mendapatkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu misalnya angkutan laut, darat dan udara, pelayanan kesehatan, perbangan, pelayanan pos dan pemadam kebakaran.

Pelayanan Publik Yang Berkualitas

Kasmir (Pasolong,2008:133) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Sinambela (Mutiarin dan Zainudin, 2014:118) memaparkan kualitas pelayanan prima dapat tercermin dari beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima

- pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat.
 - 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
 - 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Mengacu Zeithaml-Parasuraman-Berry (Pasolong,2008:155), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat sejumlah indikator untuk mengukur kepuasan konsumen yang bermuara pada lima dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL*. Walaupun pada dasarnya teori ini bermula dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah yakni terdiri dari :

- 1) *Tangible* (berwujud): kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Empathy* (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pelayanan Haji Pengertian

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan bagi kaum muslim yang mampu secara material, fisik, maupun keilmuan dengan berkunjung ke beberapa tempat di Arab Saudi dan melaksanakan beberapa kegiatan pada satu waktu yang telah ditentukan yaitu pada bulan Dzulhijjah.

Secara estimologi (bahasa), Haji berarti niat (Al Qasdu), sedangkan menurut syara' berarti Niat menuju Baitul Haram dengan amal-amal yang khusus. Tempat - tempat tertentu yang dimaksud dalam definisi di atas adalah selain Ka'bah dan Mas'a (tempat sa'i), juga Padang Arafah (tempat wukuf), Muzdalifah (tempat mabit), dan Mina (tempat melontar jumrah). Sedangkan yang dimaksud dengan waktu tertentu adalah bulan-bulan haji yaitu dimulai dari Syawal sampai sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah. Amalan ibadah tertentu ialah thawaf, sa'i, wukuf, mazbit di Muzdalifah, melontar jumrah, dan mabit di Mina.

Tujuan Haji

Haji merupakan syiar yang agung dan ibadah yang mulia, dengannya seorang hamba akan mendapatkan rahmat dan berkah yang menjadikan setiap orang muslim sangat rindu untuk segera melaksanakannya. Sesungguhnya haji merupakan jalan menuju syurga dan membebaskan diri dari api neraka.

Rasulullah SAW bersabda: "*Haji yang mabrur tidak ada balasan baginya kecuali syurga*". (HR. Bukhari dan Muslim).

Allah SWT berfirman, "*Mereka bertanya kepadamu tentang bulan sabit. Katakanlah: "Bulan sabit itu adalah tanda-tanda waktu bagi manusia dan (bagi ibadat) haji; dan bukanlah kebajikan memasuki rumah-rumah dari belakangnya,*

akan tetapi kebajikan itu ialah kebajikan orang yang bertakwa. dan masuklah ke rumah-rumah itu dari pintu-pintunya; dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.” (QS.Al-Baqarah:189).

Di lain ayat Allah SWT berfirman, "Sesungguhnya Allah membanggakan jamaah haji kepada para malaikat, Allah berfirman, Lihatlah kepada hamba-hambaKu, mereka datang kepadaKu dengan kusut dan berdebu, dari segenap penjuru yang jauh", (QS. Al-Hajj:27).

Rasulullah SAW bersabda, "Aku menjadikan kalian sebagai saksi bahwa Aku telah mengampuni mereka". (HR. Ibnu Khuzaimah, no.2840).

Ibadah haji sebagaimana bisa membawa kepada kejayaan di akhirat, begitu juga bisa menyelamatkan dari kefakiran, sebagaimana hadist Ibnu Mas'ud bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: "Laksanakanlah haji dan umrah, karena keduanya menghapus kefakiran dan dosa sebagaimana api menghilangkan karat dari besi." (HR. Tirmidzi).

Dari ayat-ayat Al-Quran dan hadist diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan terbesar dari ibadah haji adalah untuk mendekatkan diri dan memperoleh ampunan dari Allah SWT.

Macam-Macam Haji

1. Haji menurut hukumnya
 - a) Haji wajib, yaitu pelaksanaan haji yang pertama kali karena nadzar.
 - b) Haji sunnah, yaitu pelaksanaan haji pada kesempatan berikutnya.
2. Menurut cara mengerjakannya
 - a) Haji *ifrad*: mengerjakan amalan haji lebih dahulu baru kemudian mengerjakan umrah, tanpa bayar dam.
 - b) Haji *tamattu'*: mengerjakan ibadah haji dengan cara mengerjakan ibadah umrah

terlebih dahulu baru kemudian mengerjakan amalan haji dan harus menyembelih

hewan (membayar dam).

- c) Haji *qiran*: mengerjakan ibadah haji dan umrah dalam satu niat dan satu amalan dan harus membayar dam.

Syarat, Rukun dan Wajib Haji

1. Syarat Haji

Syarat haji ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah haji. Para ulama hukum Islam (*Fuqaha*) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah haji yaitu islam, baligh, berakal, merdeka dan mampu.

2. Rukun Haji

Rukun haji adalah amalan-amalan haji yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka hajinya tidak sah. Rukun-rukun hajinya yaitu ihram/niat, wukuf, thawaf, sa'i, dan tahallul (bercukur).

3. Wajib haji

Wajib haji adalah ketentuan yang apabila dilanggar ada yang tidak terpenuhi, maka hajinya sah tetapi harus membayar dam (denda). Adapun wajib haji yaitu :

1) Niat ihram dari miqat

Ihram berarti niat untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah ke tanah suci Makkah. Dengan berihram, berarti seseorang sudah mulai masuk untuk mengerjakan serangkaian ibadah haji atau umrah. Pakaian ihram laki-laki dengan memakai dua helai kain yang tidak berjahit. Satu helai dipakai bahu kiri hingga ke bawah ketiak sebelah kanan. Sedang bagi perempuan adalah pakaian biasa yang menutup seluruh anggota badan kecuali bagian muka dan telapak tangan dari pergelangan hingga ujung jari-jarinya. Disarankan memakai pakaian ihram berwarna

putih, baik laki-laki maupun perempuan. Bersamaan dengan selesainya niat dan memakai pakaian ihram, seorang jamaah hendaklah langsung mengucapkan kalimat talbiyah.

2) Mabit di Muzdalifah

Mabit di Muzdalifah ialah berhenti/bermalam di Muzdalifah walaupun sejenak turun kendaraan pada malam tanggal 10 Dzulhijjah sampai tengah malam, pada saat Mabit hendaknya memperbanyak baca Talbiyah, berdzikir dan berdoa selanjutnya mencari kerikil sebanyak 7 atau 49 atau 70 butir. Imam Syafi'i berpendapat Mabit di Muzdalifah wajib hukumnya. Mabit di Muzdalifah dilaksanakan setelah wukuf, waktu Mabit di Muzdalifah dimulai setelah maghrib sampai terbit fajar 10 Dzulhijjah.

3) Melontar Jumrah Aqobah

Pada tanggal 10 Dzulhijjah, melontar jumrah Aqobah saja, waktu melempar mulai setelah lewat malam tanggal 10 Dzulhijjah hingga shubuh tanggal 11 Dzulhijjah.

4) Mabit di Mina

Yaitu bermalam di Mina sampai tengah malam pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah bagi yang mengambil Nafar Awwal dan sampai tanggal 13 Dzulhijjah bagi yang mengambil Nafar Tsani. Hukum Mabit di Mina wajib menurut Imam Syafi'i, tempat Mabit di Mina adalah wilayah Mina seluruhnya termasuk hara tulisan dan daerah yang masuk dalam batas perluasan mabit. Waktu mabit di mina sepanjang malam hari, dimulai dari waktu maghrib (terbenam matahari) sampai dengan terbit fajar, akan tetapi kadar lamanya mabit wajib mendapatkan sebagian besar waktu malam.

5) Melontar Jumrah Ula, Wustha dan Aqobah

Pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah melontar 3 Jamarat (Ula, Wustha dan Aqobah) untuk Nafar Awwal

dan tanggal 13 Dzulhijjah untuk Nafar Tsani. Waktu melontar mulai masuk waktu Dzuhur hingga Shubuh untuk menghindari panas matahari dan padatnya jamaah haji maka pelontar jumrah dapat dilakukan pada sore atau malam hari

6) Thawaf Wada'

Thawaf Wada' yaitu melakukan thawaf perpisahan sebelum meninggalkan kota Makkah. Bagi jamaah yang akan meninggalkan Makkah dan hukumnya wajib.

Persyaratan dan Langkah-Langkah Pendaftaran Haji

Saat ini ada dua cara daftar haji, yaitu haji reguler dan haji plus. Haji reguler diselenggarakan langsung oleh pemerintah melalui Kementerian Agama. Sedangkan haji plus diselenggarakan oleh pihak travel haji yang telah ditunjuk langsung oleh pemerintah. Perbedaan keduanya hanya ada pada cara setoran pendaftaran, jumlah pembayaran dan fasilitas yang didapat. Haji reguler merupakan haji yang biayanya paling murah dari haji lainnya. Haji reguler sendiri dikelola pemerintah sejak tahun 1971.

1. Cara mendaftar haji

a) Membuka tabungan haji

Cara daftar haji reguler yang pertama adalah membuka tabungan haji di bank yang telah ditunjuk oleh pemerintah. Cara membuka rekening tabungan haji cukup datang ke bank dengan membawa identitas, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan uang 25 juta sebagai setoran awal. Karena salah satu syarat pendaftaran haji reguler adalah pembayaran setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama sebesar 25 juta. Juga untuk mendapatkan kepastian berangkat (nomor porsi) haji reguler

- b) Menandatangani surat pernyataan persyaratan haji
Setelah memiliki tabungan haji, cara daftar haji selanjutnya diwajibkan untuk menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji untuk menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.
- c) Melakukan transfer setoran awal ke rekening Menteri Agama.
Cara daftar haji selanjutnya, calon jamaah haji diminta untuk melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili.
- d) Mendapatkan bukti setoran awal
Setelah melakukan transfer, maka akan mendapatkan lembar bukti setoran awal berisi nomor validasi yang diterbitkan oleh BPS BPIH. Nomor ini perlu disimpan dan diperhatikan baik- baik.
- e) Mendatangi Kementerian Agama Kabupaten/Kota
Dokumen bukti setoran awal ditempe pas foto calon jamaah haji dengan ukuran 3x4 dan bermaterai. Setelah itu calon jamaah haji diminta untuk datang ke Kementerian Agama membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya.
2. Persyaratan daftar ibadah haji
Adapun persyaratan yang harus dibawa yaitu :
- Fotocopy buku tabungan haji 1 lembar
 - Fotocopy KTP 10 lembar
 - Fotocopy kartu keluarga 1 lembar
 - Fotocopy akta kelahiran/ buku nikah/ ijazah 1 lembar
 - Surat keterangan berbadan sehat dari Puskesmas dan golongan darah 1 lembar
- Pas foto (khusus haji) ukuran 3x4 10 lembar dan 4x6 5 lembar
 - Fotocopy Paspor bagi yang memiliki 3 lembar
 - Map
 - BRI warna kuning
 - BNI warna merah
 - BSM warna biru
 - BPD warna hijau
 - Perlu disiapkan nama kakek untuk pembuatan paspor tiga suku kata
 - Apabila sudah memenuhi semua persyaratan di atas, pendaftar bisa kembali ke bank untuk verifikasi. Pihak bank nantinya akan mengecek semua berkas tersebut untuk kemudian dibuatkan lembar validasi dari bank asli sebanyak 4 lembar, surat pernyataan bank (materai) asli 1 lembar, surat kuasa dari bank (materai) asli 1 lembar dan slip setoran bank 25 juta asli 1 lembar.
3. Langkah-langkah saat pendaftaran haji di Kementerian Agama
- Calon jamaah haji bisa datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota pada pagi hari untuk mencegah antrian panjang.
 - Setelah bertemu petugas PHU, calon jamaah diminta mengisi buku tamu dan mengisi formulir pendaftaran haji, berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).
 - Jika sudah diisi secara lengkap, masukkan formulir itu bersamaan dengan berkas- berkas yang telah dibawa ke dalam map. Kemudian diserahkan kepada petugas dan calon jamaah diminta menunggu panggilan petugas.
 - Tahapan berikutnya adalah foto dan merekam sidik jari, yang nantinya dimasukkan ke SPPH, selanjutnya menunggu panggilan lagi.

- e) Bila sudah selesai diketik oleh petugas, calon jamaah kembali diminta untuk memeriksa dokumen SPPH tersebut, apakah ada kesalahan atau tidak.
- f) Bila sudah benar semua, maka calon jamaah akan diminta menandatangani dokumen SPPH tersebut dan kemudian menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran. Lembar itu ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas PHU kantor Kementerian Agama kabupaten//kota.

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara ini menggunakan pendekatan kualitatif guna menjelaskan secara komprehensif kualitas layanan pendaftaran calon jamaah haji dari berbagai aspek sedangkan jenis penelitian bersifat deskriptif sebagaimana dimungkinkan dalam pendekatan kualitatif.

Instrumen Penelitian

Sebagaimana lazimnya penelitian kualitatif, maka instrumen utama dalam penelitian ini adalah individu peneliti sendiri dengan didukung oleh alat tulis dan perangkat lainnya yang diperlukan.

Sumber data

Berangkat dari permasalahan yang dibahas, dalam menentukan subjek penelitian dipergunakan cara *purposive sampling* agar diperoleh pemahaman tentang gejala/fenomena yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian dapat diklasifikasikan atas data primer dan data sekunder. Data-data tersebut diperoleh melalui teknik triangulasi dengan jalan menggabungkan

teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Teknik Analisa Data

Miles dan Huberman (Wahyu dkk,2007:60) mengemukakan, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas-aktivitas sebagaimana dimaksudkan tersebut meliputi : *Pertama, data reduction* yakni merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. *Kedua, data display* yakni penyajian data terutama dalam bentuk teks naratif selain dapat pula berupa grafik, matriks, *network* dan *chart*. *Ketiga, conclusion drawing/verification* yakni penarikan kesimpulan dan verifikasi terhadap data-data yang ada.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Berwujud

Berwujud merupakan fasilitas pelayanan yang berupa sarana dan prasarana fisik perkantoran seperti adanya pegawai yang melayani, ruang tunggu, perlengkapan dan peralatan yang digunakan seperti komputer, printer, alat tulis dan lainnya. Dalam hal sarana dan prasarana pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang baik karena ruang tunggu yang sempit bagi pendaftar, tidak ada penyediaan televisi sebagai fasilitas hiburan dan sebagian perlengkapan pelayanan pendaftaran yang rusak. Selanjutnya, kedisiplinan pegawai masih kurang baik karena kurangnya pengawasan dari kepala kantor serta kurangnya kesadaran dari para pegawai Seksi PHU terhadap kedisiplinan waktu dalam bekerja. Kemudian dilihat dari penampilan pegawai, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki peraturan tentang seragam yang harus

digunakan ketika jam kerja mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2007 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah yaitu hari Senin sampai Selasa menggunakan baju dinas PDH, hari Rabu menggunakan baju berwarna putih dengan celana/rok hitam, hari Kamis dan Jumat menggunakan batik/tenun/pakaian khas daerah. Penampilan para pegawai Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena mereka sudah memakai seragam sesuai dengan peraturan yang ada. Realitas di atas tidak relevan sepenuhnya dengan pendapat Zeithaml-Parasuraman-Berry (Pasolong,2008:155) terkait bukti fisik pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang dijanjikan. Dari aspek kehandalan, tingkat kecermatan atau ketelitian pegawai Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara pada tahapan menerima dan mengecek data calon jamaah haji yang bersangkutan sudah baik dikarenakan sudah teliti dalam memeriksa semua persyaratan haji milik CJH sebagaimana termaktub dalam Pasal 5 UU RI No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Di sisi lain dalam hal standar pelayanan, pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk layanan pendaftaran CJH sudah

memiliki SOP dan sudah diperbarui pada tanggal 07 Januari 2019 namun belum dijalankan sepenuhnya oleh sebagian pegawai. Dengan demikian, realitas ini belum relevan sepenuhnya dengan pendapat Zeithaml-Parasuraman-Berry (Pasolong,2008:155) terkait kehandalan dalam pelayanan.

3. Ketanggapan

Ketanggapan merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen. Dari aspek ketanggapan, kesigapan pegawai pada Seksi PHU dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan terlihat kurang baik pada tahapan penerimaan nomor validasi di mana mereka belum tanggap dalam memberikan informasi mengenai masa berlaku nomor validasi kepada para pendaftar haji. Sementara itu, respon terhadap pengguna layanan sudah tergolong cepat dan tersedia kotak saran untuk menanggapi keluhan dari mereka. Dengan begitu, realitas ini belum relevan sepenuhnya dengan pendapat Zeithaml-Parasuraman-Berry (Pasolong,2008:155) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan publik yaitu sikap tanggap pengguna layanan.

4. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Dari aspek jaminan, ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik seperti dalam tahapan meng-*input* biodata CJH ke Aplikasi SSKOHAT online dan pencetakan SPPH dan Nomor Porsi dari aplikasi SSKOHAT *online* dan ditanda tangani oleh CJH dan Kasi PHU masih belum sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada. Adapun dalam hal biaya pelayanan, pendaftaran CJH pada Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Hulu Sungai Utara dilakukan secara gratis tidak dipungut biaya apapun selain dari biaya pelayanan yang diatur dalam SOP pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara bahwa calon jamaah haji membayar dana setoran awal sebesar 25 juta pada saat tahapan membuka rekening tabungan haji di BPS BPIH dan menerima setoran awal BPIH. Dengan demikian, realitas tersebut telah relevan dengan pendapat Zeithaml-Parasuraman-Berry (Pasolong,2008:155) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan publik adalah jaminan yang berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Empati

Merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai kepada konsumen. Dari aspek empati, sikap para pegawai Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam melayani masyarakat yang mendaftar ibadah haji reguler tidak diskriminatif sebab tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Kemudian dari sopan santun, tingkat kesopanan dalam menghargai perasaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sudah bernilai baik. Realitas ini relevan dengan pendapat Zeithaml-Parasuraman-Berry (Pasolong, 2008:155) terkait empati yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Penutup

Ibadah haji merupakan ritual tahunan bagi umat Islam yang berkesempatan mengunjungi dua Tanah Haram, yakni Makkah dan Madinah. Untuk kelancaran penyelenggaraan ibadah haji pada setiap tahunnya, maka

pemerintah memfasilitasi prosesi ibadah haji di antaranya dalam hal layanan pendaftaran CJH di setiap daerah. Untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran CJH di Kabupaten Hulu Sungai Utara, diharapkan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara mengupayakan perluasan ruang tunggu pada Seksi PHU, melengkapi sarana dan prasarana yang kurang/rusak, dan melakukan pembinaan terhadap para pegawai yang tidak berdisiplin. Para pegawai Seksi PHU seyogyanya melakukan pemeliharaan fasilitas kerja secara rutin, meningkatkan kedisiplinan, senantiasa memotivasi diri untuk menunjang kelancaran layanan pendaftaran CJH selain tanggap dalam memberitahukan informasi kepada CJH secara konvensional melalui papan pengumuman maupun secara *online*. Para CJH selayaknya dapat terlibat dalam kegiatan-kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Seksi PHU.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara,Sahaya.2012.*Ilmu Administrasi Publik*.Pustaka Setia.Bandung.
- Anonim.2017. *Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler*.(Online), (<http://www.kemenag.go.id>, diakses 2 Oktober 2019).
- Kumorotomo, Wahyudi.2005.*Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa Pada Masa Transisi*. Kerjasama MAP UGM dan Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Pasolong,Harbani.2008.*Teori Administrasi Publik*.Alfabeta.Bandung.
- Santosa,Pandji.2008: *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi Offset.

Undang–Undang Nomor 8 Tahun 2019
Tentang Penyelenggaraan Haji
dan Umrah.

Peraturan Menteri Agama Republik
Indonesia Nomor 13 Tahun
2018 tentang Penyelenggaraan
Haji Reguler.

Wahyu, dkk.2007.*Pedoman Penulisan
Karya Ilmiah*.FKIP Unlam.
Banjarmasin.

Zainudin Arif, Mutiarin Dyah. 2014.
*Manajemen Birokrasi dan
Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka
Pelajar.

Zen, Patra M dkk.2006.*Pelayanan Publik
bukan Untuk Publik*.Kerjasama
Malang Corruption Watch (MCW)
dan YAPPIKA.Jakarta.