

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI TERPADU SATU ATAP DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS

Ence Sopyan

*Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro
Email: encesopyan@gmail.com*

Kismartini

*Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro
Email: kis_martini@yahoo.co.id*

Abstrak

Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan organisasi atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Tujuan dari pelayanan adalah untuk memastikan pelanggan menerima arahan secara cepat, tepat dan cermat sehingga tidak menimbulkan kesalahan informasi yang akan membuat pelanggan hilang kepercayaan pelayanan. Pelayanan ibadah haji terpadu satu atap di kementerian agama Kabupaten Ciamis yang baru saja diresmikan pada tanggal 27 Februari 2019 bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat masyarakat untuk mendaftarkan diri menjadi calon jemaah haji. Namun dalam pelaksanaannya, beberapa kendala ditemukan antara lain masih kurang optimalnya sosialisasi pendaftaran ibadah haji kepada masyarakat, kurangnya sumber daya manusia internal kementerian agama Kabupaten Ciamis maupun mitra dari bank penerima setoran (BPS), sarana internet yang kurang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelayanan ibadah haji terpadu satu atap di kementerian agama Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan dekriptif melalui studi pustaka. Analisis pelayanan dalam penelitian ini menggunakan teori dari Philip Kotler yakni alat ukur pelayanan bisa dilihat dari faktor-faktornya antara lain wujud fasilitas pelayanan, daya tanggap dalam melayani serta jaminan untuk meningkatkan kepuasan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan ibadah haji secara terpadu dan satu atap di kementerian agama Kabupaten Ciamis cukup berjalan baik. Meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan-hambatannya antara lain kurangnya sosialisasi dan kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan sebagai petugas pelayanan ibadah haji

baik dari internal kementerian agama maupun dari mitra bank penerima setoran (BPS).

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Ibadah Haji, Terpadu, Satu Atap

Abstract

Service is a form of activity carried out by an organization or institution to meet customer needs. The purpose of service is to ensure customers receive directions quickly, precisely and accurately so as not to cause misinformation that will make customers lose trust in the service. The one-stop integrated haj pilgrimage service at the Ministry of Religion of Ciamis Regency, which was inaugurated on February 27, 2019, aims to make it easier and faster for the public to register as potential pilgrims. However, in its implementation, several obstacles were found, including inadequate socialization of registration for the pilgrimage to the public, lack of internal human resources for the Ministry of Religion of Ciamis Regency and partners from the bank receiving deposits (BPS), inadequate internet facilities. This study aims to analyze the one-stop integrated haj pilgrimage service in the Ministry of Religion of Ciamis Regency. This study uses a descriptive approach through literature study. The service analysis in this study uses Philip Kotler's theory, which is a service measurement tool that can be seen from its factors, including the form of service facilities, responsiveness in serving and guarantees to increase satisfaction. The results of this study concluded that the Hajj services in an integrated and one-stop manner in the Ministry of Religion of Ciamis Regency were running well. Although in its implementation there are still obstacles, including a lack of socialization and a lack of human resources that are placed as haj pilgrimage service officers from both the internal ministry of religion and from partner banks receiving deposits (BPS).

Keywords: Service Management, Hajj, Integrated, One Roof

PENDAHULUAN

Penduduk Indonesia merupakan penduduk yang mayoritas beragama Islam. Pada tahun 2010 penduduk yang beragama Islam diperkirakan berjumlah 200an juta jiwa atau sekitar 87 persen dari populasi penduduk di Indonesia. Namun pada tahun 2020, penduduk muslim diperkirakan mencapai 230 juta jiwa Indonesia dalam konteks keyakinannya menganut sistem ketuhanan yang maha esa (sila ke-1 dalam Pancasila) yang

mana penduduknya dalam setiap agamanya wajib ber-Tuhan. Hal ini menegaskan bahwa Indonesia ingin dibangun oleh nilai-nilai keagamaan yang setiap pemeluknya meyakini ada nilai kebaikan didalamnya.

Dalam Islam Haji merupakan salah satu Ibadah yang hukumnya wajib bagi setiap muslim dengan kategori mampu.¹ Pengertian mampu adalah dalam pembiayaan perjalanan dari mulai pemberangkatan, pelaksanaan sampai kembali pulang. Kemudian kesehatan jiwa dan raga sebagai syarat untuk memastikan setiap rukun haji terlaksana dengan baik. Serta sudah mempunyai kesiapan dalam hati menjaga segala hal yang dilarang oleh Allah. Selain itu, perlu memastikan bahwa keluarga yang ditinggalkan mempunyai keamanan dalam mempertahankan hidupnya. Dalam rukun Islam, haji merupakan ibadah wajib yang kelima. Secara realitas ada orang yang beberapa kali melaksanakan Ibadah haji, namun dalam ketentuan wajibnya hanya perlu sekali saja karena yang selebihnya adalah sunnah.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas negara untuk memastikan hak warganya dalam beragama terpenuhi. Karena kegiatannya yang melibatkan banyak pihak dan pelaksanaannya membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga pemerintah wajib mempunyai aturan dalam hal ini. Undang-undang nomor 13 tahun 2008 mengamanatkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Pemaparan undang-undang diatas bertujuan untuk memastikan pelayanan dan kenyamanan calon jamaah haji

¹ Abdurachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji dan Umroh*, (Jakarta: Sejahtera, 2008) hal. 36.

tercapai sehingga dalam penyelenggaraannya dipastikan lancar dan sesuai dengan ketentuan ajaran Islam. Hal-hal yang menjadi acuan dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 adalah pelayanan, pembinaan dan keamanan jamaah haji yang merupakan proses penting dalam terlaksananya ibadah haji.

Pelayanan menjadi bahan kajian yang sangat penting karena berkaitan dengan proses pendaftaran, pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji ke Indonesia. Proses sebelumnya, pelayanan ibadah haji dilakukan melalui 3 fase yakni fase pertama pendaftaran harus melalui kemenag, lalu ke bank penerima setoran (BPS), dan kembali lagi ke kemenag. Kemudian pada fase kedua yaitu pada tahun 2016, disederhanakan menjadi dua saja yakni dari kemenag lalu ke bank dan jemaah sudah bisa membawa nomor. Dan pada fase terakhir pemerintah berupaya untuk menyederhanakan pelayanan yakni dengan berupaya melakukan pengadaan layanan satu atap. Pelayanan ibadah haji satu atap memungkinkan para jamaah haji hanya datang sekali saja ke satu gedung yang difasilitasi oleh kemenag. Dalam gedung tersebut terdapat orang kemenag yang siap melayani pendaftaran dan ada juga pihak bank penerima setoran (BPS). Pelayanan ibadah haji satu atap ini hanya membutuhkan satu jam untuk prosesnya.

Namun dalam pelaksanaannya layanan ibadah haji satu atap masih mempunyai beberapa kendala antara lain masih kurangnya sarana internet yang memadai sehingga cukup menghambat kelancaran pelayanan yang dilakukan oleh para petugas. Internet menjadi hal penting karena untuk memastikan konektifitas data satu ke data yang lain apalagi berkaitan dengan pembayaran yang dilakukan di bank penerima setoran. Kurangnya sumber daya manusia juga menjadi salah satu kendala yang sangat kentara

karena jika ada pendaftaran yang melebihi batasnya pada hari yang sama menjadi kurang efektif. Pelayanan yang diharapkan lebih cepat dan tepat tentunya tidak tercapai jika kondisi para calon jemaah haji tidak ter-*handle*. Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan harus didasari pada lima dimensi yaitu wujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Sedangkan menurut Hardiyansyah, pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan kepuasan bagi jemaah haji secara profesional. Tersedianya fasilitas yang baik, bertanggungjawab dari awal sampai selesai, cepat tanggap, berkomunikasi secara jelas dan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.

Ciamis sebagai salah satu daerah yang setiap tahunnya mengalami kenaikan jumlah calon jemaah haji tentunya berperan dalam menangani pelayanan pendaftaran ibadah haji. Tahun 2019 saja tercatat 1.117 orang calon haji akan berangkat.² Jumlah ini bertambah 10 orang dibanding tahun sebelumnya. Jumlah tersebut merupakan bagian dari 16.887 orang yang berangkat haji dari seluruh Indonesia. Para pendaftar di Ciamis ini akan menunggu 15 tahun kemudian untuk diberangkatkan ke tanah suci. Maka perlunya pelayanan dan penjaagaan data yang sangat baik untuk memastikan berjalannya dari pendaftaran awal sampai akhirnya berangkat dan proses pemulangan ibadah haji.

Pada tanggal 27 Februari 2019 kementerian agama Kabupaten Ciamis meresmikan kantor pelayanan haji terpadu satu atap yang terletak di Jalan Siliwangi No. 93.³ Penyediaan layanan ini menjadi upaya memperbaiki

² Arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, 2019.

³ Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kantor Kemenag Ciamis Diresmikan, <https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/pelayanan-haji-terpadu-satu-atap-di-kantor-kemenag-ciamis-diresmikan> diakses tanggal 10 Oktober 2020 pukul 22.31.

pelayanan haji dan pelayanan satu atap diharapkan memudahkan calon-calon haji dalam mendaftar karena tidak perlu lagi bolak-balik dari kantor kemenag ke bank. Bank penerima setoran (BPS) yang menjadi mitra dari kementerian agama Kabupaten Ciamis yakni bank Muamalat. Hadirnya bank Muamalat di kantor kementerian agama disambut baik oleh jemaah haji dan pihak kemenag sendiri.

Selang 2 tahun berjalannya layanan haji terpadu satu atap di Ciamis masih memiliki kendala antara lain masih adanya calon jemaah haji yang merasa kecewa atas pelayanan karena persyaratan yang berbelit-belit. Faktanya masih banyaknya pendaftar yang salah dalam mengumpulkan berkas pendaftaran mengakibatkan terjadinya pulang pergi ke kantor. Kemudian masih seringnya terjadi gangguan internet yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga terjadi penumpukan pendaftaran calon jemaah haji. Masih adanya pendaftar yang ingin didahulukan dan tidak ingin mengantri sehingga menimbulkan kegaduhan.

Abdul Fattah⁴ (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Efektifitas Program Pelayanan Haji Satu Atap Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang menyimpulkan bahwa pelayanan haji satu atap jika dilihat dari pendekatan sasaran (*goal attainment approach*) cukup berimbang untuk output dan input. Melalui pendekatan sistem (*system approach*) cukup baik dalam memperhitungkan sasaran calon jemaah haji. Lalu, pendekatan para konstituen di lingkungan (*stakeholders*) sekitar cukup merasakan kepuasan. Serta, melalui pendekatan proses internal (*internal process*) cukup baik kondisi internal organisasi. Penelitian ini mengemukakan juga beberapa kendala dalam pelayanannya antara lain kendala teknis dan non teknis

⁴ Abdul Fatah, *Efektifitas Program Pelayanan Haji Satu Atap Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2019).

seperti kualitas jaringan dan alat-alat seperti komputer yang sering eror serta database pusat yang sering down. Namun pihak kementerian agama setiap tahunnya selalu meningkatkan mutu pelayanan sehingga memastikan para calon jemaah haji benar-benar merasa mudah dalam mengakses layanan ibadah haji.

Yusrial Fauzi⁵ (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto menyimpulkan bahwa penerapan strategi dilalui oleh beberapa hal. *Pertama* adalah dengan sosialisasi, *Kedua* sinergitas antar instansi kementerian agama dengan bank penerima setoran ibadah haji dan semua lini yang terkait, *Ketiga* faktor komunikasi juga diperlukan karena tanpa adanya komunikasi yang baik maka proses pelayanan akan menemukan jalan buntu. *Keempat* sumber daya manusia yang kompeten dan profesional juga dibutuhkan agar terciptanya suasana kondusif dan cekatan. *Kelima* infrastruktur juga berpengaruh dalam hal sarana prasarana, tidak hanya gedung kantor akan tetapi infrastruktur website jaringan stabil dari siskohat juga sangat berpengaruh. Penelitian ini juga merumuskan beberapa faktor pendukung yaitu regulasi dan pendanaan. Faktor pendukung *Pertama* di dalam jalannya sebuah sistem adalah regulasi oleh karena itu regulasi pendaftaran layanan satu atap harus dijalankan oleh semua pihak baik dari kementerian agama maupun dari bank penerima setoran, semua langkah regulasi harus diawasi. *Kedua* pendanaan seperti infrastruktur juga ditopang kedua instansi, karena jika tidak maka semua layanan tidak bisa berjalan secara cepat. Faktor yang menjadi penghambat adalah, *Pertama* sumber daya manusia dari pihak bank

⁵ Yusrial Fauzi, *Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2019).

penerima setoran yang mana jika ada penumpukan pendaftaran, pihak BPS kurang sigap sehingga perlu membutuhkan waktu sedikit lebih lama untuk menerbitkan validasi. *Kedua* adalah sarana dan prasarana yang terjadi akibat ramainya arus lalu lintas transaksi pendaftaran di website pusat siskohat.

Dari uraian beberapa penelitian di atas, dapat dilihat bahwa perlu adanya penelitian secara mendalam terkait pelayanan haji terpadu satu atap di Kabupaten Ciamis. Analisa mengenai pelayanannya tidak hanya terkait tujuan dari diselenggarakannya namun tetapi perlu adanya dukungan dan kualitas penyelenggaraannya sehingga akan menghasilkan keberhasilan dari tujuan tersebut. Tentu hal ini menjadi harapan bagi semua pihak terkhusus masyarakat yang akan merasakan dampak besar dari tercapainya kemudahan pelayanan ibadah haji.

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang menguraikan tentang permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini. R. A Supriyono dalam Malayu⁶ (2005) menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan menurut Munir (2006) menjelaskan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya dengan haknya. Munir menambahkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam

⁶ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005) hal. 152

waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Adanya standar tersebut dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Philip Kotler dalam Boediono (2003)⁷ mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Dalam meningkatkan kinerja pelayanan perlu adanya kualitas setiap pemberi pelayanan kepada para konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Philip Kotler menambahkan ada lima determinan kualitas jasa antara lain yang *pertama* adalah *Reability* atau keandalan organisasi/perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. *Kedua* adalah *Responsiveness* atau daya tanggap pemberi layanan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap saat dibutuhkan, *ketiga* adalah *assurance* atau jaminan yang meliputi kemampuan pemberi layanan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan komunikasi, keamanan, serta menanamkan kepercayaan dan keyakinan.

Keempat adalah *Empathy* yang merupakan perhatian secara individu yang diberikan organisasi/perusahaan kepada pelanggan seperti memberi kemudahan untuk menghubungi kantor, kemampuan untuk berkomunikasi

⁷ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta) hal. 11

dengan baik dan usaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. *Kelima* adalah *Tangible*⁸ atau penampilan berupa fasilitas fisik, kendaraan, loket, perlengkapan, ruangan sholat, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan pemberi layanan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima dengan kata lain setiap orang memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.⁹ Resti Wildayati (2017)¹⁰ dalam penelitiannya menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji ada beberapa yang perlu dipenuhi antara lain *pertama* wujud fasilitas pelayanan untuk menghasilkan kenyamanan dalam melayani serta teknologi sebagai penunjang pelayanan. *Kedua* ketanggapan dalam melayani dengan adanya staff sesuai dengan kompetensinya dan *ketiga* adalah jaminan untuk meningkatkan kepuasan yakni jaminan administrasi, keamanan dan keilmuan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yakni melalui wawancara dengan informan yang berkompeten, serta mengakses jurnal-jurnal yang berkaitan dengan tema penelitian. Penelitian ini memiliki fokus pada analisis pelayanan ibadah haji terpadu satu atap di Kabupaten Ciamis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif dengan empat

⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000 hal. 440.

⁹ AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000) hal. 17

¹⁰ Resti Wildayati, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, (Bandung: Anida, 2017) vol. 17 no. 2 hal. 165-182.

komponen analisis yakni pengumpulan data, reduksi data, penampilan data, dan penarikan kesimpulan.¹¹

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Ibadah Haji

Pelayanan publik akan berhasil bisa diukur oleh beberapa faktor yang dapat mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Penelitian ini yang mengkaji tentang analisis pelayanan ibadah haji terpadu satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, dalam hal ini akan diuraikan faktor-faktor yang menjadi alat ukur dari pelaksanaan pelayanan ibadah haji tersebut. Sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni faktor-faktornya adalah; Wujud fasilitas pelayanan, katanggapan dalam melayani, jaminan untuk meningkatkan kepuasan.

Fasilitas merupakan hal penting dalam melaksanakan pelayanan karena akan bersinggungan dengan kemudahan pelanggan untuk mengakses pelayanan. Sarana dan prasarana berguna untuk menunjang terlaksananya pelayanan dalam sebuah organisasi atau lembaga publik. Bukan hanya memudahkan pelayanan namun juga mempercepat proses berjalannya suatu pelayanan. Terkait dengan sarana dan prasarana yang terdapat di kementerian agama Kabupaten Ciamis sudah cukup memadai. Hal ini sudah dirasakan oleh calon jemaah haji ketika melakukan pendaftaran yang berada dalam ruangan luas dan sejuk. Tidak hanya itu, fasilitas lain seperti teknologi juga sangat diperhatikan oleh kementerian agama Kabupaten Ciamis dalam menunjang pelayanan. Sistem komputerisasi haji terpadu (siskohat) diterapkan juga dalam melayani calon jemaah haji untuk memperkuat penjagaan data secara aman dan rinci. Fungsi dari sarana dan

¹¹ M. Junaidi Ghony dan Fauzan Al-Manshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Arruzz Media, 2012) hlm. 334-344.

prasarana adalah untuk mencapai suatu proses atau hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana organisasi. Tujuan utama dari adanya sarana dan prasarana adalah untuk menciptakan kenyamanan, dapat menjamin kepuasan, mempercepat proses kerja, memudahkan kerja organisasi dan dapat meningkatkan produktifitas serta memungkinkan mendapatkan hasil yang maksimal. Kualutas pelayanan yang berdasarkan wujud ini merupakan bentuk pelayanan yang nyata dan dapat memberikan apresiasi, meningkatkan gambaran organisasi yang positif dari yang dilayani dan merupakan suatu penilaian untuk menentukan kemampuan dari pengembangan pelayanan.

Ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan sangat penting dalam jalannya pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta disampaikan secara jelas akan mempermudah pelanggan untuk mengerti tentang layanan jemaah haji. Daya tanggap dari suatu organisasi atau lembaga publik tentunya akan disenangi oleh jemaah haji sebagaimana sifat dasar manusia pada umumnya yang senang ketika mendapatkan perhatian dan membawa keluar dari kesulitan. *Responsiveness* merupakan suatu kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap calon jemaah haji yang membutuhkan layanan dengan cepat, tepat, cermat dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh calon jemaah haji (Hardiyansayah, 2011). Jika organisasi atau lembaga mampu memberikan pelayanan dengan daya tanggap secara maksimal dan pelanggan merasakan dampaknya dengan baik maka bisa dikatakan hal itu merupakan pencapaian/prestasi kinerja dari pemberi pelayanan. Kementerian agama Kabupaten Ciamis mempunyai staff-staff yang cukup mumpuni secara daya tanggap atau sigap dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji. Hal ini terbukti dengan adanya penerapan sistem

komputerisasi haji terpadu (siskohat) yang berfungsi untuk menyimpan data secara keseluruhan calon jemaah haji. Staff pelayanan ibadah haji bertugas untuk menyimpan data tersebut dengan baik karena akan digunakan juga sebagai bahan dasar untuk melakukan pembinaan kepada calon jemaah haji. Pelayanan ibadah haji terpadu satu atap juga menjadi inovasi dari staff pelayanan haji untuk meningkatkan kinerja secara cepat dan tepat karena dirasa meringankan dan mempermudah pelayanan haji dari sebelumnya.

Jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan adalah kemampuan dari organisasi atau lembaga dalam memberikan jaminan baik dari ketepatan waktu, biaya, legalitas serta kepastian besarnya biaya dalam proses pelayanan. Jaminan dirasa sangat penting dalam membangun suatu keyakinan dan rasa kepercayaan antara pemberi layanan maupun pelanggan. Sifat dari jaminan sangat riskan sekali karena jika rasa kepercayaan yang sudah dimiliki oleh jemaah haji (merasa puas akan pelayanan) dikecewakan oleh pemberi pelayanan tentunya akan hilang rasa kepercayaan itu. Oleh sebab itu, organisasi atau lembaga perlu menjaga sebaik mungkin jaminan yang telah diberikan kepada pelanggan tersebut. Jaminan ini merupakan suatu pengetahuan, kesopanansantunan dan kemampuan staff dalam menumbuhkan rasa kepercayaan para jemaah haji kepada organisasi atau lembaga. Jaminan yang diberikan oleh kementerian agama Kabupaten Ciamis dalam pelayanan ibadah haji terhadap calon ibadah haji antara lain; *pertama* adalah jaminan administrasi yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan keamanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada calon jemaah haji sesaat setelah mendaftarkan diri dengan ketentuan telah memenuhi syarat secara lengkap. Dengan kelengkapan syarat akan mempermudah dalam pengelolaan data untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji dan tentunya jaminan tersebut tidak akan hilang. Keamanan administrasi

juga menjadi jaminan yang tidak tertinggalkan seperti jaminan penyelematan uang jemaah yang sekiranya jika calon jemaah haji meninggal di tanah air atau mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau pembatalan dengan alasan lainnya. *Kedua* adalah jaminan keilmuan yang dilakukan dengan memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jemaah haji. Peraturan tentang pembinaan ibadah haji ini mengacu pada undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah agar terwujudnya calon jemaah haji yang mandiri atau kemampuan calon jemaah haji dalam memahami tata cara ibadah haji. Bimbingan manasik haji dilakukan sebanyak delapan kali pertemuan yaitu enam kali ditingkat Kecamatan dan dua kali di tingkat Kabupaten atau Kota. Bimbingan manasik haji merupakan pelatihan tata cara pelaksanaan ibadah haji dari rangkaian awal sampai akhir. Sehingga tujuannya adalah untuk membuat mandiri calon jemaah haji meskipun pada prosesnya akan ada pembimbing yang selalu mengarahkan. Jaminan keilmuan ini untuk meningkatkan kompetensi calon ibadah haji baik yang sudah pernah mendapatkannya dalam artian pemberangkatan yang kedua kalinya maupun bagi calon jemaah haji untuk pertama kalinya.

Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Ibadah Haji

Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan ibadah haji terpadu satu atap di kementerian agama Kabupaten Ciamis antara lain; *pertama* adalah sosialisasi yang kurang sehingga masih banyaknya pendaftar yang belum memahami tentang tata cara pendaftaran ibadah haji. Sehingga persyaratan-persyaratan dasar yang seharusnya bisa disiapkan oleh pendaftar namun malah banyak yang melupakannya. Pendanaan untuk sosialisasi kepada masyarakat juga masih minim sehingga pendaftar perlu datang dulu ke kantor untuk memastikan dan mendata berkas apa saja yang perlu disiapkan. *Kedua* adalah Sumber daya manusia yang disiapkan oleh

kementerian agama untuk melayani pendaftaran ibadah haji masih sedikit. Sehingga jika kondisi pendaftar cukup ramai tentunya akan membuat penjaduan layanan atau bahkan bisa saja membuat tidak fokus bagi para petugas karena melebihi beban kerja dari hari yang biasanya. Bukan hanya dari internal kementerian agama namun juga dari pihak bank penerima setoran (BPS) yang belum siap jika kondisi pendaftar ramai sehingga membuat antrian yang membutuhkan waktu cukup lama.

KESIMPULAN

Pelayanan ibadah haji terpadu satu atap di kementerian agama Kabupaten Ciamis yang diukur dari faktor-faktor berjalannya proses pelayanan yaitu wujud fasilitas pelayanan, ketanggapan dalam melayani serta jaminan untuk meningkatkan kepuasan sudah berjalan cukup baik selama kurang lebih satu tahun. Rentan waktu yang singkat pelayanan ibadah haji terpadu satu atap tersebut menjadi awal yang baik untuk mengoptimalkan kinerja di kemudian hari. Faktor-faktor penghambat dalam berjalannya pelayanan ibadah haji terpadu satu atap di kementerian agama Kabupaten Ciamis yaitu sosialisasi yang belum optimal dan pendanaan sosialisasi ini juga belum diwujudkan oleh kementerian agama Kabupaten Ciamis. Tidak hanya itu, ketersediaan sumber daya manusia di lingkup internal kementerian agama belum dikatakan efektif serta sumber daya eksternal dari mitra penyelenggaraan ibadah haji yakni bank penerima setoran (BPS) juga belum memadai sehingga adanya kekhawatiran jika pendaftar cukup banyak di hari yang sama.

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah: *Pertama*, pengadaan anggaran untuk sosialisasi kepada masyarakat baik informasi langsung maupun tak langsung. Web, media sosial, dan publikasi mainstream seperti koran perlu ditingkatkan kembali supaya masyarakat

memahami secara utuh alur pendaftaran ibadah haji beserta persyaratannya. *Kedua*, adakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia internal kementerian agama Kabupaten Ciamis sehingga pemahaman mengenai sistem komputerisasi meningkat menjadi lebih baik. *Ketiga*, perlu diadakannya pengarah ketika proses pendaftaran supaya tidak terjadi adanya penumpukan pendaftar yang tidak teratur. Dengan adanya tim pengarah tersebut akan memudahkan pendaftar untuk menjalankan mekanisme pendaftaran serta akan membuat ketertiban dalam pelayanannya. *Keempat*, penambahan petugas pelayanan baik dari internal kementerian agama Kabupaten Ciamis maupun dari mitra bank penerima setoran (BPS). Hal ini melihat kejadian yang sempat adanya penumpukan pendaftaran sehingga tujuan dari adanya pelayanan haji terpadu satu atap tidak tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, cetakan ke-4.
- Abdurachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh*, Jakarta: CV. Sejahtera, 2008.
- Arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, 2019
- Abdul Fatah, *Efektifitas Program Pelayanan Haji Satu Atap Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang*, Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, 2019.
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- <https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/pelayanan-haji-terpadu-satu-atap-di-kantor-kemenag-ciamis-diresmikan> di akses pada tanggal 10 Oktober 2020 pukul 22.31
- M. Junaidi Ghony dan Fauzan Al-Manshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Arruzz Media, 2012.
- Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2005.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Resti Wildayati, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, Bandung: *Jurnal Anida*, vol. 17, no. 2.

Yusrial Fauzi, *Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto* Surabaya, UIN Sunan Ampel, 2019.