

PENGARUH REFORMASI ORGANISASI PENGELOLAAN PELAYANAN HAJI TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang)

Hafidz Khoiruddin, Imam Hanafi, Mochamad Rozikin

(Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang)

E-Mail: khoiruddinhafidz@gmail.com

Abstract: *The Effect of Reformation Hajj Service Management Organization on the Satisfaction of Pilgrims (Case Study of Religious Affairs Ministry Office of Malang). This study aimed to clarify The Influence of The Reformation of Hajj Service Management Organization on The Satisfaction of Hajj pilgrims Study at the Religion Ministry Office of Malang City. The method used in this research is explanatory research method, using a questionnaire as a data collection that is distributed directly to 30 respondents from religion ministry. Data analysis for this study by using single linier regression analysis aided SPSS Software Version 16.0. The result of single linier regression analysis show that The Reformation of Hajj Service Management Organization has a significant influence simultaneously and partially on satisfaction of hajj Pilgrims.*

Keywords: *organization reformation, hajj service, satisfaction*

Abstrak: **Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang).** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Reformasi Pengelolaan Pelayanan Haji pada Kepuasan Jamaah Haji studi pada Kantor Kementrian Agama Kota Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian eksplanatori, menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data yang didistribusikan langsung kepada 30 responden di Kementrian Agama. Analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dibantu dengan SPSS Versi 16.0. hasil dari analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan jamaah Haji.

Kata kunci: reformasi organisasi, pelayanan haji, kepuasan

Pendahuluan

Seiring perkembangan jaman, sektor publik mendapat tekanan yang semakin besar untuk memperbaiki kinerjanya. Organisasi sektor publik menghadapi masalah yang sangat kompleks menyangkut bidang sosial, ekonomi, dan politik sehingga muncul tuntutan untuk mengembangkan berbagai pendekatan yang paling efektif dan efisien untuk memperbaiki organisasi secara terus menerus.

Konsekuensinya, berbagai kebijakan publik dalam kegiatan pelayanan publik menjadi bagian dari dinamika yang harus direspon. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah penyelenggaraan haji dan pelayanan pada jamaah haji. Sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya, Pemerintah secara terus menerus berupaya melakukan perbaikan penyelenggaraan haji, utamanya aspek pelayanan dan pembinaan petugas.

Kementerian Agama, sebagai penyelenggara formal ibadah haji, menjadi sasaran kritik yang berkembang di tengah

masyarakat. Di antara kritik-kritik yang muncul selama ini adalah berkenaan dengan masalah-masalah profesionalisme pelaksanaan haji, efisiensi, akuntabilitas dan selanjutnya tingkat kepuasan dan kenyamanan jemaah haji.

Terdapat tiga aspek yang mempengaruhi keberhasilan operasional haji sehingga pembinaan, pelayanan, dan perlindungan berlangsung lancar dan sukses. Pertama, Legalitas, UU No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan Haji. Kedua, penyediaan fasilitas pendukung dan fasilitas lainnya. Ketiga, petugas haji yang harus profesional.

Penyelenggaraan haji tidak pernah surut dari sorotan berita, baik media elektronik maupun cetak. Dari data statistik khususnya di Kota Malang, yang penduduknya terdiri dari 753.422 jiwa hingga tahun 2013, penyelenggaraan Haji dari tahun 2011 hingga tahun 2013 mengalami penurunan.

Penentuan tugas pokok dan fungsi yang seharusnya dilaksanakan oleh para panitia demi kelancaran dan kemudahan penyelenggaraan

ibadah haji seringkali tidak disusun secara baik, perencanaan tindakan operasional yang ditetapkan kurang matang, kurangnya pengorganisasian akibatnya dapat menyulitkan proses evaluasi secara struktural.

Tinjauan Pustaka

1. Konsep Reformasi Administrasi

Menurut Caiden (1969, h:69) Reformasi administrasi adalah “*The Artificial Inducement of Administrative Transformation Against Resistance*”, yang berarti bahwa usaha yang digunakan untuk mendorong adanya perubahan administrative guna menghadapi permasalahan kompleks yang ada. yang berarti bahwa usaha yang digunakan untuk mendorong adanya perubahan administratif guna menghadapi permasalahan kompleks yang ada. Definisi diatas ini mengandung beberapa implikasi bahwa:

- a. Reformasi administrasi merupakan kegiatan yang dibuat oleh manusia, tidak bersifat eksidental, berlangsung secara otomatis dan alamiah.
- b. Reformasi administrasi merupakan suatu proses.
- c. Reformasi beriringan dengan proses reformasi administrasi.

Menurut Zhijian dalam (Sumartono, 2007 h:7) reformasi administrasi terdiri dari dua aspek, yaitu: pertama, reformasi dipandang sebagai perubahan struktural yang menuntut dilakukannya penyesuaian-penyesuaian dalam hubungan kewenangan organisasi birokrasi baik dengan cara penghapusan, penyatuan, penggabungan atau pembentukan unit-unit administrasi, pengalihan atau penambahan fungsi-fungsi dan tanggungjawab dinas, pengenalan prosedur baru dan pengaturan-pengaturan di dalam urusan pemerintahan; dan kedua, reformasi dipandang sebagai perubahan perilaku aparatur yang harus didorong untuk meningkatkan nilai produktivitas dan reponsivitas terhadap sistem yang ada.

Sedangkan menurut Lee dalam (Sumartono, 2007 h:5), reformasi administrasi dilihat dari strukturnya berkaitan dengan tiga hal. Pertama, sifat reformasi (*the nature of reform*) dapat dibatasi berdasarkan substansi, kompleksitas dan tingkatan aplikasinya. Kedua, agen-agen reformasi (*reform agents*) dapat ditekankan pada karakteristik reformer dan struktur internal institusi yang terlibat. Ketiga, Lingkungan (*environment*) sebagai faktor eksternal yang berpengaruh terhadap reformasi baik yang menyangkut faktor politik (*political*

leadership) maupun faktor kondisi social ekonomi

Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam proses reformasi diperlukan berbagai strategi dan cara. Strategi yang dimaksud berkaitan dengan reformasi dalam kerangka *governance dan management*. Reformasi dalam kerangka *governance* menyangkut penyelenggaraan pemerintahan dan layanan dengan sistem jaringan yang melibatkan berbagai institusi di luar institusi pemerintahan. Reformasi dalam kerangka manajemen berkaitan dengan kinerja birokrasi yang mengalami pergeseran dari *traditional bureaucracy* dengan mengutamakan nilai-nilai efektivitas dan efisiensi ke arah *modern bureaucracy* yang menekankan pentingnya nilai-nilai akuntabilitas dan demokratisasi.

2. Pengertian Kepuasan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Freddy Rangkuti (2002, h:19) ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi kedalam lima dimensi yaitu:

- a. Reliability (Keandalan) kemampuan pemberi jasa dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
- b. Responsiveness (daya tanggap), kemampuan/kemauan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat
- c. Assurance (jaminan), kemampuan pemberi jasa untuk melayani kebutuhan pelanggan secara memadai
- d. Empathy (empati), kemampuan pemberi jasa atau personelnya untuk memahami kebutuhan konsumen, termasuk kebutuhan akan perhatian terhadap kepentingannya
- e. Tangible (fisik)

Aset berwujud fisik, peralatan, dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh pemberi jasa.

Sedangkan Menurut Christopher Lovelock (1994:100) ada lima dimensi yang dapat dijadikan patokan atau pedoman dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dalam bahasa riset pemasaran, lima dimensi tersebut ialah *Tangible* (Fasilitas Fisik, peralatan dan personalia pemberi jasa), *Reliability* (Keakuratan dan keterikatan pemberi jasa pada komitmen atau memberikan jasa sesuai yang telah dijanjikan), *Responsiveness* (kemauan dan kemampuan pemberi jasa atau personilnya untuk memberikan layanan secara cepat/tepat sesuai keinginan konsumen), *Assurance* (Keyakinan bahwa pemberi jasa atau staf/personilnya mempunyai kompetensi memadai), dan *Emphaty* (pemberi jasa atau persnelnya memberikan perhatian atau sikap

peduli terhadap pelanggannya, mengetahui kebutuhan per individual pelanggan.

3. Pengertian Pelayanan

Dwiyanto (2005, h.:141) mengatakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

4. Pengertian Pelayanan Haji

Pelayanan jamaah haji adalah memenuhi kebutuhan jamaah haji dengan bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan metode kuantitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.

Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

2. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para jamaah haji Kota Malang sebesar 3423 jamaah. sampel menurut Sugiono (2006, h.73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebesar 99,9 (100) jamaah atau sebesar 2,9% dari total populasi.

3. Uji Validitas

Menurut Azwar (2000:5) validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pada penelitian ini, digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak terdapat data yang valid sedangkan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ terdapat data yang valid.

4. Uji Reliabilitas

Regresi Linier Sederhana

Model analisa regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bx + \ell$$

Hasil Dan Pembahasan

1. Analisis regresi linier sederhana

Untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan SPSS Versi 16.0. didapat model regresi seperti pada tabel:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

		Coefficient ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,029	,453		19,910	,000		
	Reformasi organisasi pengelolaan pelayanan haji	,195	,015	,795	12,996	,000	,956	1,034

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah Haji

Sumber: Data Diolah (2015)

Berdasarkan hasil analisis regresi, maka dapat dirumuskan suatu persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,029 + 0,195 X + e$$

Dari Tabel 1, maka pengaruh variabel bebas terhadap upaya untuk peningkatan kepuasan jamaah haji produk (Y). Dengan koefisien sebagai berikut:

$a = 9,029$

merupakan nilai konstanta, yaitu estimasi dari kepuasan jamaah haji, jika variabel bebas yaitu reformasi organisasi pengelolaan pelayanan haji mempunyai nilai sama dengan nol atau tidak dilakukan,

$b = 0,195$

merupakan slope atau koefisien arah variabel reformasi organisasi pengelolaan pelayanan haji (X) yang mempengaruhi kepuasan jamaah haji (Y), artinya variabel reformasi organisasi pengelolaan pelayanan haji berpengaruh positif sebesar 0,195 terhadap kepuasan jamaah haji,

$e =$ kemungkinan error dari model persamaan regresi, yang terjadi karena adanya variabel lain yang mungkin mempengaruhi variabel kepuasan jamaah haji.

2. Uji Hipotesis

a) Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi diperlukan untuk menjelaskan sejauh mana variabel berpengaruh. Ditunjukkan pada tabel 2:

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.795 ^a	.633	.629	.705	1.704

a. Predictors: (Constant), Reformasi organisasi pengelolaan pelayanan haji

b. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah Haji

Sumber: Data Diolah (2015)

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,629 (Dibulatkan 0,63). Dengan demikian berarti bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan pengaruh variabel reformasi organisasi pengelolaan pelayanan haji sebesar 62,9%, sedangkan sisanya sebesar 37,1% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

b) Uji Hipotesis

Uji F (F-test) membandingkan F_{hitung} dan F_{Tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha=0,05$) atau perbandingan nilai signifikan F. Apabila $F_{hitung} > F_{Tabel}$ atau nilai $Sig.F < 0,05$ berarti H_0 ditolak, sebaliknya $F_{hitung} < F_{Tabel}$ atau nilai $Sig.F > 0,05$ berarti H_0 diterima. Ditunjukkan pada tabel 3:

Tabel 3. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.005	1	84.005	168.888	.000 ^b
	Residual	48.745	98	.497		
	Total	132.750	99			

a. Predictors: (Constant), Reformasi organisasi pengelolaan pelayanan haji

b. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah Haji

Sumber Data Diolah (2015)

Dari hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan $Df1 = 1$ dan $Df2 = 98$ diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{Tabel}$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara Reformasi Organisasi

terhadap kepuasan pelayanan Haji. Hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa dari hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan $Df1 = 1$ dan $Df2 = 98$. Sehingga dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{Tabel}$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara reformasi organisasi terhadap kepuasan pelayanan haji.

Saran

1. Kerja sama antar bagian pada dinas pelayanan haji harus ditingkatkan karena berdasarkan data dari tahun ketahun jumlah jamaah haji semakin menurun. Upaya ini dilakukan untuk memberikan jaminan bahwa proses reformasi organisasi benar-benar mampu memberikan dukungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau calon jamaah haji.
2. Peningkatan kualitas sumber daya harus benar-benar diperhatikan sehingga upaya untuk melakukan reformasi organisasi dapat dilakukan secara maksimal, peningkatan sumber daya manusia dilakukan dengan pertimbangan karena sebagai pelaku atas keberhasilan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan tersebut.
3. Dalam pelaksanaan reformasi organisasi harus juga menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang secara tegas mengatur teknis pelaksanaan pelimpahan wewenang tersebut sehingga dapat bekerja secara maksimal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat kepada calon jamaah haji. Kebijakan tersebut dilakukan dalam rangka untuk melakukan evaluasi terkait upaya untuk memaksimalkan pencapaian tujuan dalam reformasi organisasi yang dilakukan.

Daftar Pustaka

- Abueva, Jose Veloso. (1970). *Development Administration In Asia*. Edited by Edward W. Weidner. Duke University Press
- AS, Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Barata, Atep Adya. (1999). *Bisnis dan Hukum Perdata Dagang SMK*. Bandung, Armico.
- Caiden, Gerald E. (1969). *Administrative Reform*. London: Allen Lane The Penguin Press
- Casson, Herbert N. 1981. *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Departemen Agama RI. 2000. *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*. Jakarta

- Ismerisa. 2013. **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta)**. Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- J. Supranto. (2001). **Statistik Teori dan Aplikasi, Jilid Kedua, Edisi Keenam**. Jakarta, Penerbit Erlangga
- Kasmir. (2005). **Etika Costumer Service**. Jakarta , PT. Raja Gravindo.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management : Analysis Of Planning, Implementation, and Control Eight Edition*. New Jersey , Prentice Hall .
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Alih Bahasa: A.B. Susanto, Edisi Pertama. Jakarta , Salemba Empat
- Kurniawan, Agung. (2005). **Transformasi Pelayanan Publik**. Yogyakarta , Pembaruan 2005
- Mochammad Nuh. (2013). **Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Sektor Publik (Studi Kasus Pada Lima Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara di Jawa Timur)**. Malang, Universitas Brawijaya Malang.
- Ratminto. 2005. **Manajemen Pengembangan : Model Konseptual, Penerapan Citizens Character dan Standart Pelayanan Minimal**. Yogyakarta , Pustaka Pelajar.
- Riggs, Fred W. (1964). *Administration in Developing Countries: The Theory of Prismatic Society*. Boston, Houghton Mifflin Company.
- Santoso, Singgih, Tjiptono, Fandy. (2001). **Riset Pemasaran Konsep dan aplikasi Dengan SPSS**. Jakarta , penerbit PT. Elex Media Komputindo
- Siagian, Sondang P. (2006). **Filsafat Administrasi**. Jakarta , Penerbit Gunung Agung