

**KUALITAS PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* PUSAT  
LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU (PLHUT)  
KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN CILACAP PADA  
MASA PANDEMI COVID-19**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
**Program Studi Manajemen Haji dan Umrah (MHU)**

**Oleh:**

Umara Zul Hamida

1801056016

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2021**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (lima eksemplar)

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo

di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Umara Zul Hamida

NIM : 1801056016

Fak./Jur. : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Haji dan Umrah

Judul Skripsi : **"Kualitas Pelayanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19"**.

Dengan ini kami menyatakan telah menyetujui naskah tersebut dan oleh karenanya mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 15 Desember 2021

Pembimbing



**Dr. Hasyim Hasanah S.Sos.L., M.S.L.**

NIP: 198203022007102001

## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang Berjudul:  
**Kualitas Pelayanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19**

Oleh:  
UMARA ZUL HAMIDA  
1801056016

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 30 Desember 2021 dan dinyatakan telah LULUS memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

### Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



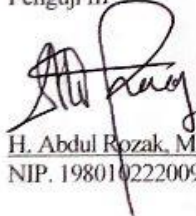
Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag  
NIP. 197308141998031001

Sekretaris/Penguji II



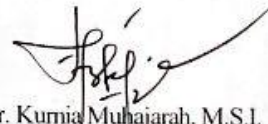
Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I  
NIP. 198203022007102001

Penguji III



H. Abdul Rozak, M.S.I  
NIP. 198010222009011009

Penguji IV



Dr. Kurnia Muhajarah, M.S.I  
NIP. 198508292019032008

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I  
NIP. 198203022007102001

Disahkan oleh  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Pada tanggal, 6 Januari 2022



Supena, M. Ag  
NIP. 19800410 200112 1 003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 17 Desember 2021



Umara Zul Hamida

NIM: 1801056016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Kualitas Pelayanan One Day Service Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19* dengan baik. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada beliau Nabi Muhammad SAW dan semoga kita senantiasa mendapatkan syafa'at dari beliau di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari akan kekurangan dalam pembuatan penelitian ini sehingga selama penulisan, penulis banyak mendapatkan mendapatkan bantuan, support, bimbingan, serta semangat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang,
2. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang,
3. Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang yang telah mengizinkan dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah serta wali studi yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi agar saya menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah mengarahkan, mengkritik, membimbing, dan memberikan ilmunya kepada peneliti selama dalam menuntut ilmu di bangku perkuliahan.
6. Orang tua saya, abah M. Ali Murtadho, S.Pd dan Mamah Sri Mulyani, S.Ag dan adik saya Shaffa Itsna Al Marwa yang selalu mensupport dari segi materiil maupun non materiil.
7. Teman-teman jurusan Manajemen Haji dan Umrah yang senantiasa mensupport dan menemani suka duka dari awal perkuliahan hingga akhir semester.
8. Bestie girls (Dhiyaul, Alfa, Cita, Novi) yang selalu mendukung mensupport sobinya dalam hal baik apapun dari zaman SHS hingga sekarang.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga dukungan yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan pembaca pada umumnya.

## **PERSEMBAHAN**

1. Abah dan mamah yang selalu memanjatkan doa untuk putri pertamanya di setiap sujudnya,
2. Adikku Shaffa Itsna Al Marwa yang selalu mensupport kakaknya untuk segera menyelesaikan penelitiannya,
3. Almamater Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah Tidak Akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S Al-Baqarah ayat 286)



## ABSTRAK

Persoalan penyelenggaraan haji dari waktu ke waktu semakin kompleks, tidak hanya persoalan ritual ibadah yang dihadapi melainkan juga pengaruh dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang juga berkembang pesat. Hal ini memberikan dampak yang signifikan terhadap dinamika penyelenggaraan Haji saat ini. Haji dalam konteks kemajuan IPTEK dan juga pandemi Covid-19 mengharuskan adanya terobosan baru dalam usaha memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah, hal ini dilakukan sebagai salah satu bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan bagi jemaah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui jenis pelayanan *one day service* (ODS) dan bagaimana kualitas pelayanan *one day service* (ODS) Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap pada masa pandemi covid-19. Guna mendapatkan data, penelitian ini menggunakan metode kualitatif, jenis studi survey, didukung dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Cilacap dengan subjek utamanya Jemaah yang mendapatkan pelayanan ODS, petugas ODS, dan sumber pendukung adalah Kepala Seksi PLHUT Kementerian Agama Cilacap. Guna memperoleh keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber. Data selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis model Milles dan Huberman melalui empat tahap yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan ODS di PLHUT Kemenag Cilacap terdiri dari tiga jenis layanan, yaitu pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, dan pelimpahan nomor porsi. Pelayanan ODS memiliki kualitas baik, hal ini ditunjukkan dari hasil survey kualitas layanan meliputi lima indikator pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik) PLHUT Kemenag Cilacap memiliki gedung yang memadai, dari dimensi *reliability* (kehandalan) pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan, dari dimensi *responsive* (daya tanggap) para pegawai *front office* memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan para jemaah dan sesuai SOP, dari dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa para pegawai juga memiliki kredibilitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan, dan dimensi yang kelima yaitu *emphaty* (empati) para pegawai memberikan tanggapan yang baik serta komunikasi yang mudah dipahami bagi para jemaahnya. Selain itu, hasil kualitas ODS ditunjukkan dari respon kepuasan serta ulasan positif dari jemaah yang mendapatkan pelayanan ODS.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *One Day Service*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Tinjauan Pustaka.....	9
1.5 Metode Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TEORI KUALITAS LAYANAN <i>ONE DAY SERVICE</i>.....</b>	<b>17</b>
2.1 Pengertian, Bentuk, dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	17
2.1.2 Bentuk kualitas Layanan.....	19
2.1.3 Kriteria/ Dimensi/ Indikator Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan.....	23
2.1.5 Upaya Kementerian Agama Meningkatkan Kualitas Layanan.....	23
2.2 Definisi Pelayanan Publik.....	24

2.3 Standar Pelayanan Publik.....	25
2.4 Konsep Layanan <i>One Day Service</i> (Pengertian, bentuk, jenis layanan, prosedur, dll).....	26
<b>BAB III PROFIL LAYANAN ODS, JENIS LAYANAN ODS, KUALITAS LAYANAN ODS DI KEMENAG KAB. CILACAP.....</b>	<b>27</b>
3.1 Profil Umum Kementerian Agama Kab. Cilacap.....	27
3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Kemenag Kab. Cilacap.....	46
3.2 Gambaran Umum PLHUT Kemenag Kabupaten Cilacap .....	27
3.2.1 Motto Layanan Pelayanan Kemenag Kab. Cilacap.....	34
3.2.2 Tugas dan Fungsi PHU PLHUT Kemenag Kab. Cilacap...34	
3.2.3 Struktur Organisasi Bidang PHU PLHUT Kemenag Kab. Cilacap.....	35
3.2.4 Jenis Layanan ODS PLHUT Kemenag Kab. Cilacap.....	37
3.2.5 Mekanisme/Alur Tahapan Pelayanan di PLHUT Kemenag Kab. Cilacap.....	40
3.2.5.1 Tahapan Pendaftaran Haji.....	40
3.2.5.2 Tahapan Pembatalan Haji.....	41
3.2.5.3 Tahapan Pelimpahan Porsi.....	42
3.3 Data Jemaah Haji Yang Mendapatkan Pelayanan ODS di PLHUT Kemenag Kab. Cilacap.....	43
3.4 Pelayanan ODS di PLHUT Kemenag Kab. Cilacap.....	45
3.5 Identifikasi Kualitas Layanan ODS di PLHUT Kemenag Kab. Cilacap.....	46
<b>BAB IV ANALISIS JENIS DAN KUALITAS LAYANAN ONE DAY SERVICE KEMENAG KAB.CILACAP PADA MASA PANDEMI COVID-19.....</b>	<b>55</b>
4.1 Analisis Jenis Layanan <i>One Day Service</i> (ODS) PLHUT Kemenag Kab.Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19.....	55
4.1.1 Pelayanan Pendaftaran Haji.....	57
4.1.2 Pelayanan Pembatalan Haji.....	61

4.1.3 Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji.....	65
4.2 Analisis Kualitas Layanan <i>One Day Service</i> (ODS) PLHUT Kemenag Kab.Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	80
5.3 Penutup.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR SINGKATAN

ODS	: <i>One Day Service</i>
PLHUT	: Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu
Ditjen	: Direktorat Jenderal
Kemenag	: Kementerian Agama
KanKemenag	: Kantor Kementerian Agama
Kasi	: Kepala Seksi
PHU	: Penyelenggara Haji dan Umrah
MHU	: Manajemen Haji dan Umrah
Covid-19	: <i>Corona Virus Disease 2019</i>
Calhaj	: Calon Jemaah Haji
SISKOHAT	: Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu
BPS	: Bank Penerima Setoran
BPIH	: Biaya Pelunasan Ibadah Haji
QS	: Qur'an Surat
SWT	: Subhanahu Wata'ala
SAW	: Sollallahu 'Alaihi Wasallam
SHS	: Senior High School/SMA
Menpan	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
NKRI	: Negara Kesatuan Republik Indonesia
SBSN	: Surat Berharga Syariah Negara
BPKOH	: Bagian Pengelola Keuangan Operasional Haji
SPTJM	: Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak
KTP	: Kartu Tanda Penduduk

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi PLHUT Kemenag Kabupaten Cilacap.....	36
Gambar 2	Hasil Survei Sistem Unjuk Kepuasan Kualitas Pelayanan Kemenag Cilacap.....	49
Gambar 3	Wawancara bersama responden Pelayanan Pendaftaran Haji.....	51
Gambar 4	Wawancara bersama KASI PLHUT Kemenag Kab Cilacap.....	52
Gambar 5	Kemenag Cilacap meraih Satuan Kerja Inovasi terbaik.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penerima Layanan ODS Tahun 2021.....	44
Tabel 2	Responden Penerima Layanan ODS.....	44
Tabel 3	Responden Penerima Layanan Pendaftaran.....	45
Tabel 4	Responstime Pendaftaran Haji.....	45
Tabel 5	Responden Penerima Layanan Pelimpahan Porsi.....	46
Tabel 6	Responden Penerima Layanan Pembatalan Haji.....	46
Tabel 7	Dimensi Kualitas Layanan ODS di PLHUT Cilacap.....	47
Tabel 8	Si Ucup Survei Kualitas Layanan Di Kemenag Cilacap.....	47
Tabel 9	Kualitas Layanan ODS Di PLHUT Kementrian Agama Cilacap....	49
Tabel 10	SI UCUP (Sistem Unjuk Kepuasan Pelayanan) Survei Kualitas Layanan di Kementrian Agama Kabupaten Cilacap.....	49
Tabel 11	Kualitas Layanan ODS PLHUT Cilacap.....	50

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan dalam kegiatan penyedia jasa merupakan suatu hal yang sangat penting. Apabila kualitas pelayanan baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan juga sudah maksimal. Kualitas tersebut ditentukan oleh sejauh mana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik merupakan ukuran bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas juga menjadi salah satu persoalan dakwah, karena memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Tertulis dengan jelas beberapa ayat al-Qur'an yang memiliki arti tersirat yang ditujukan kepada umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Islam menetapkan batasan yang difirmankan oleh Allah SWT:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ عَاوَنُوا لِلَّهِ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (Q.S Al-Maidah ayat 2) (Kementerian Agama, 2007:106).

Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambaan kepada Allah Swt. Begitu juga dalam aktivitas pelayanan yang dilakukan harus dalam rangka kepatuhan terhadap segala ketentuan Nya. Terdapat ayat lain yang juga memerintahkan untuk memberikan pelayanan terbaik, yaitu al-Qur'an Surah al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْحَبِثَ مِنْهُ

تُنْفِقُونَ ۖ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ



“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Kementrian Agama 2007:45).

Ayat di atas memiliki makna bahwa dalam agama Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan, yaitu pelayanan yang berkualitas, yang terbaik. Apabila akan memberikan hasil usaha, baik berupa barang atau jasa (pelayanan) hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan berikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Kinerja difokuskan pada hasil yang diharapkan bersama sesuai dengan apa yang direncanakan untuk dilaksanakan, dengan kualitas dan tanggung jawab tertinggi serta untuk memperoleh hasil yang memuaskan.

Pada dasarnya kinerja adalah pekerjaan yang terus menerus dan tidak terputus yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi dengan pencapaian yang diharapkan dan memastikan kinerja yang berkualitas serta kepuasan atas hasil kinerja yang dilakukan (Hayat, 2017: 62). Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dilakukan berdasarkan pertanggung jawaban yang ditandai dengan *output* baik dari segi kualitas dan kuantitas sebagai pencapaian yang dicapai dalam kaitannya dengan tujuan yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas tentunya diberikan oleh pejabat yang memiliki kinerja yang baik dan profesional, yang dilandasi oleh kemampuan dan *softskill* aparatur pelayanan yang diikuti dengan pemberian pelayanan yang optimal dan unggul, sehingga disinilah pelayanan publik terkesan optimal.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam penelitian (Abdal, 2021) menyebutkan bahwa kualitas layanan ini bergantung pada bagaimana harapan masyarakat terhadap layanan dibanding dengan layanan yang diterima. Artinya ketika layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai buruk. Dalam penelitian (Imran, 2016) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan

pelanggan. Lebih lanjut dijelaskan oleh (Sudirman, 2005: 21) bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan dambaan masyarakat, sehingga diharapkan peningkatan pelayanan didorong oleh optimalisasi pelayanan publik agar masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yang optimal. Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan didasarkan pada perbandingan antara pengalaman yang diperoleh dengan apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut. Konsep kualitas pelayanan dalam suatu organisasi, merupakan ukuran keberhasilan organisasi yang bersangkutan, baik dalam organisasi bisnis maupun dalam organisasi yang tanggung jawabnya meliputi penyediaan pelayanan publik (Andani,dkk, 2019: 331).

Penyediaan pelayanan publik memiliki tujuan dalam memprediksi keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang termaktub dalam dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik paling tidak memuat:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Merujuk pada tujuan dan komponen pelayanan publik, apapun yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan publik dirancang untuk memberikan akses informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat, sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh akses terhadap pelayanan dasar yang mengarah pada kesejahteraan masyarakat. Hal ini sesuai dengan tujuan dakwah bahwa, esensi dan prinsip dasar dalam kegiatan manajemen pelayanan berorientasi pada kepuasan jemaah, bukan hanya berorientasi pada keuntungan dan kebutuhan persaingan dalam memberikan pelayanan kepada publik (Jailani, 2013 dan Lujjatul, dkk, 2020). Kepatuhan terhadap standar pelayanan dapat meminimalkan pelanggaran administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan yang lama,

dan lain-lain yang merupakan celah korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi bagi publik, sehingga dalam pelayanan, baik persyaratan, prosedur, biaya maupun *timeline* dapat diukur dan diketahui publik tanpa kebingungan dan tanpa memerlukan pengawasan publik dalam pelaksanaannya. Namun, pada kenyataannya permasalahan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan telah lama menjadi pusat perhatian khalayak, karena banyak kasus pelayanan publik yang dipandang kurang responsif untuk kepentingan publik (Parasuraman, dkk, 1988; CF Kwok, 2014).

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang membingungkan, tidak efektif, lambat, tidak ramah dan waktu penyelesaian yang tidak jelas serta biaya pelayanan yang tidak jelas merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah masih buruk (Rohayatin, dkk, 2018: 28).

Wildayati dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Karawang kepada calon jemaah haji sudah cukup baik serta sudah memenuhi dimensi dari kualitas pelayanan, namun staff penyelenggaraan haji dan umrah harus meningkatkan kualitas pelayanan, karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada calon jemaah haji (Wildayati, 2017). Hasil yang sama ditunjukkan dari studi Herman bahwa secara *general* kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah sudah baik tetapi masih terdapat respon yang kurang baik dari calon jemaah haji, yaitu jika dilihat dari beberapa dimensi pelayanan, mengenai kenyamanan tempat pelayanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan, keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan, dan terdapat petugas yang melakukan pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan seperti yang dikatakan calon jemaah dan jemaah haji yang telah berangkat bahwa kadang-kadang ketika pengguna layanan datang setelah jam istirahat masih ada petugas yang belum datang (Herman, 2018).

Berbeda menurut Susanti dalam penelitiannya dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bidang Penyelenggara Haji dan Umroh belum sepenuhnya maksimal. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya diutamakan. Dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dipublikasikan kepada masyarakat, kemudian waktu penyelesaian dan tanggung jawab pegawai yang sepenuhnya juga belum terlaksana dengan baik (Susanti, 2019).

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional yang menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinir oleh Menteri Agama. Penyelenggaraan ibadah haji melibatkan rangkaian kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang dalam melayani publik yang bersifat rutin setiap tahunnya. Minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji sangatlah besar, tentunya ini akan menuntut berbagai perubahan dan perbaikan dari berbagai pihak penyelenggara, sesuai dengan kondisi dan arah zaman yang berubah (Djamil, dkk 2020). Menunaikan ibadah haji membutuhkan manajemen pelayanan yang berkualitas dan sistem yang baik agar segala sesuatunya tertib dan lancar.

Haji merupakan kegiatan yang sangat penting karena memerlukan strategi khusus untuk menangani masalah haji mengenai layanan yang akan diberikan kepada calon jemaah haji, khususnya pada masa pandemic covid-19 ini karena wabah virus corona (Covid-19) yang terjadi di Indonesia sejak tahun 2020, terus berkembang karena data yang diberikan oleh Gugus Tugas Covid-19 menunjukkan bahwa infeksi Covid-19 disebabkan oleh sesak napas dan batuk pada manusia. Beberapa ahli kesehatan menjelaskan bahwa virus dapat bertahan di permukaan benda selama berjam-jam bahkan berhari-hari, sehingga mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir akan membuatnya lebih bersih secara medis (Kesuma, 2021: 3).

Adanya pandemi Covid-19 berdampak kepada pembatasan yang dilakukan untuk mencegah penyebaran virus corona dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Namun, layanan harus tetap berjalan, terutama layanan yang melibatkan penyedia layanan. Bahkan saat pembatasan sosial berskala besar diberlakukan, semua tempat yang dipastikan akan ditutup untuk sementara waktu akan ditutup

sementara, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Besar-besaran, skala sosial dalam rangka percepatan penanganan penyakit virus corona 2019 (Covid-19).

Berbagai inovasi dilakukan Kemenag untuk meningkatkan pelayanan haji tahun 2020, salah satunya adalah Pembangunan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT). Tahun 2020, ditargetkan ada 56 PLHUT, dan sebanyak 16 di antaranya sudah diresmikan. Keberadaan PLHUT akan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang lebih baik, efektif dan efisien. PLHUT dalam operasionalisasinya, memiliki tugas fungsi pokok yaitu sebagai pusat layanan yang bertujuan untuk mempermudah jemaah dari segi pendaftaran seperti surat rekomendasi dan sebagainya. Selain itu juga sebagai tempat pembinaan bagi Jemaah baik bagi jemaah haji maupun jemaah umrah. Hal yang ketiga fungsi gedung PLHUT ini adalah sebagai tempat pengawasan haji khusus dan umrah (Salma, 2020). Pada Desember 2020 Kemenag meresmikan gedung PLHUT (pusat layanan haji umrah terpadu) di beberapa wilayah di Pulau Jawa, salah satunya di Cilacap. Dengan adanya PLHUT ini, maka masyarakat bisa mendapatkan *one stop service, one day service* atau pelayanan satu hari selesai sehingga masyarakat yang datang untuk mendaftar dalam 1 hari sudah mendapatkan nomor porsi. Selain itu adanya PLHUT ini diharapkan tercipta inovasi-inovasi baru terkait pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksana Tugas (Plt) Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Oman Fathurahman berharap peningkatan layanan haji dan umrah di tahun mendatang bisa ditingkatkan. Jeda waktu selama masa pandemi, telah dimanfaatkan untuk melakukan proses evaluasi, penyiapan mitigasi, sekaligus menggugah motivasi untuk menjadi lebih baik lagi (Abdul Basir, 2020). Terkait Pelayanan PLHUT pada masa Pandemi Covid-19 Kementerian Agama tetap melaksanakan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan Haji dan Umrah melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan juga Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT). Pelayanan dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan guna pencegahan penyebaran virus Covid-19. Pendaftaran haji di era pandemi sudah

sesuai dengan *standar operational procedure (SOP)* yang ada, dimana calon jemaah haji yang ingin mendaftar harus mengikuti protokol kesehatan yang ada, seperti memakai masker, pengecekan suhu tubuh dengan heat gun, mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer*, mematuhi aturan social, dan jarak ke kursi di ruang tunggu. Petugas haji kemudian memeriksa dan memeriksa berkas-berkas yang dibawa jemaah haji oleh pejabat yang berwenang di kantor. Selain itu, calon jemaah haji dipanggil secara bergantian untuk diproses biometrik, foto dan *print out* dokumen registrasi yang berisi nomor porsi dan pembayaran setoran awal. Para calon jemaah haji yang telah menerima dokumen tersebut dapat kembali ke tempatnya masing-masing (Kemenag Denpasar, 2020).

Salah satu wilayah yang menerapkan konsep *One Day Service* atau pelayanan satu hari selesai adalah Kemenag Kabupaten Cilacap. Dilansir pada 2021-01-08 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap meraih penghargaan satuan kerja inovasi pelayanan terbaik tingkat Provinsi Jawa Tengah, Penghargaan diserahkan langsung oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dalam kegiatan evaluasi kinerja 2020 dan penandatanganan kontrak kinerja 2021 yang berlangsung di Aula Kantor Wilayah Kemenag Prov. Jawa Tengah. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap memiliki sejumlah inovasi unggulan, sejumlah inovasi tersebut diantaranya Aplikasi SIMANTAP yaitu aplikasi berbasis android yang berisi layanan online kepada masyarakat dan juga layanan kepegawaian bagi ASN di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap, kemudian Inovasi Pelayanan *One Day Service* atau pelayanan satu hari selesai di bagian pelayanan haji dan umrah, serta berbagai inovasi lain yang semuanya dalam rangka memudahkan pelayanan. (Cilacapkemenag.go.id, 2021).

Khaeruddin selaku Kasi Pusat Layanan Haji dan Umrah terpadu mengemukakan bahwa yang mendapatkan pelayanan *ODS* bukan hanya jemaah yang datang ke kantor PLHUT saja, melainkan dari pihak Kemenag juga memiliki satu gebrakan inovasi baru dengan memberikan mobil keliling untuk pendaftaran haji atau yang dinamakan dengan billing tarji (Mobil Keliling Pendaftaran Haji). Billing tarji ini digunakan untuk menjangkau masyarakat yang wilayahnya jauh dari

kantor PLHUT Cilacap tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kemenag Kab. Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19. Kajian yang peneliti tulis ini sangat penting karena belum banyak kajian yang melakukan studi secara komprehensif yang mencakup Penerapan dan Kualitas Pelayanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kemenag Kab. Cilacap khususnya pada Masa Pandemi Covid-19.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa sajakah pelayanan *One Day Service* PLHUT Kemenag Kab. Cilacap pada masa Pandemi Covid-19?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan *One Day Service* PLHUT Kemenag Kab. Cilacap pada masa Pandemi Covid-19?

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Mendeskripsikan tentang pelayanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu Kemenag Kab Cilacap khususnya pada masa pandemi covid-19
  - b. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan ODS PLHUT Kemenag Kab.Cilacap pada masa pandemi covid-19.
2. Manfaat Penelitian
  - a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan Mahasiswa Jurusan Manajemen Haji dan Umrah dan dapat berguna bagi pengembangan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di Indonesia.
  - b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh penyelenggara pendaftaran ibadah haji di Kementrian Agama, khususnya

Kabupaten Cilacap sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan *One Day Service* mengenai pendaftaran ibadah haji, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji.

#### **1.4 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan bagian penting dari penelitian. Tinjauan pustaka menjelaskan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian. Tinjauan pustaka juga dapat digunakan untuk melihat posisi penelitian dengan penelitian sebelumnya. Terkait dengan Penelitian tentang Kualitas Pelayanan *One Day Service*, telah banyak penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Persoalan Kualitas Pelayanan bukanlah persoalan baru, namun jika dikaitkan dengan Kualitas Pelayanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu pada Kemenag, khususnya pada kabupaten Cilacap, penulis belum menjumpai penelitian terdahulu. Akan tetapi penulis mencoba mencari penelitian yang relevan dengan penelitian yang dikaji.

*Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota* disusun oleh Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, dan Fadillah Amin Pada tahun 2019. Penelitian ini menyajikan penelitian tentang Pelayanan One Day Service Badan Pertanahan Nasional Kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Program One Day Service di Badan Pertanahan Nasional Kota Malang yang mencakup kualitas penerapan program *one day service* dan faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program *one day service* di Badan Pertanahan Nasional Kota Malang. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berorientasi pada sebab akibat yang bersifat ilmiah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan *one day service* telah sesuai dengan tujuan program ini yang merupakan salah satu upaya percepatan pelayanan pertanahan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Malang

*Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) Di badan pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Sidoarjo* oleh Christin Yuliani Isna Fitria Agustina pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan *one day service* (ODS)



di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan *one day service* (ODS) di kecamatan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo berjalan efektif dan sesuai enam standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah, namun masih ada beberapa faktor penghambat dalam efektivitas pelaksanaan *one day service* (ODS) yaitu kurangnya waktu sosialisasi, kurangnya kesadaran aparatur di tingkat kecamatan, dan kurangnya peran aktif aparat desa/kelurahan.

*Kualitas Pelayanan Calon Jama'ah Haji Di Kementerian Agama Kota Palu* oleh Sumalki, Mustainah, dan Muhammad Khairil pada tahun 2019. Hasil penelitian ini menjelaskan kualitas pelayanan terhadap prospektive jemaah haji pada kementerian agama di kota palu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Departemen Agama Kota Palu, dengan menggunakan teori Parasuraman, sebagai berikut *tangible* atau sarana dan prasarana serta penampilan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kementerian Agama Kota Palu belum memadai dan berdampak pada kenyamanan calon jemaah haji saat mengisi berkas pendaftaran.

*Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak* oleh Ririn Indah Saputri pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak, Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak menerapkan pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan pendafatarn ibadah haji yang peneliti ukur menggunakan kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh parasuraman, Zaithml dan Berry dengan hasil menunjukkan pelayanan yang baik.

*Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan* oleh Murdiansyah

Herman, Normajatun, Desy Rahmita pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan haji dan umrah berdasarkan *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *confidence* dan *emphaty* telah memenuhi harapan pengguna jasa. Berdasarkan *literature review* diatas penulis menggunakan sebagai bagian dari penguatan/ afirmasi konseptualisasi teoretik, sehingga bermanfaat untuk membantu menganalisis lebih lanjut, jika konsep tersebut memiliki perbedaan dengan hasil temuan, maka justru akan penulis gunakan untuk membangun sebuah konsep baru dalam membangun teori mengenai kualitas pelayanan ODS.

### **1.5 Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah metode atau teknik yang biasa digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data/informasi saat melakukan penelitian yang disesuaikan dengan subjek/objek yang diteliti. Metode penelitian ini menjelaskan mengenai cara atau proses suatu penelitian yang terdiri dari:

#### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan fenomena sedalam mungkin dengan mengumpulkan data sedalam-dalamnya, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan perincian data yang diteliti (Sodik, dkk 2020: 40). Dalam penelitian kualitatif, semakin mendalam, teliti dan terbuka data yang diperoleh, dapat pula diartikan bahwa semakin tinggi kualitas penelitian tersebut. Dengan demikian dalam hal jumlah responden atau subjek penelitian, metode penelitian kualitatif memiliki subjek yang lebih sedikit daripada penelitian kuantitatif karena lebih mengutamakan kedalaman data daripada kuantitas data.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan penelitian survei. Menurut Fraenkel dan Wallen dalam Sodik dkk (2020: 54), penelitian survai adalah penelitian dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau *interview*

supaya nantinya menggambarkan berbagai aspek dari populasi (Sodik, dkk 2020: 54). Metode survei digunakan untuk memperoleh data dari dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan pengolahan saat mengumpulkan data, misalnya dengan menyebarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya (Sugiyono, 2013: 6).

Peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola dari pelayanan *One Day Service* PLHUT Kemenag Kab Cilacap. Metode deskriptif digunakan sebagai cara untuk menjabarkan bagaimana kualitas pelayanan ODS PLHUT Kemenag Kab Cilacap pada masa Pandemi Covid 19.

## 2. Sumber Data

Terdapat dua macam sumber data yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian atau informasi yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Sumber data primer berasal dari responden atau objek penelitian secara langsung yang berasal dari kasi PHU, staf PHU, jemaah yang mendapatkan pelayanan ODS. Data primer merupakan data yang diambil langsung tanpa perantara. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara atau *interview* kepada Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap, staff seksi penyelenggaraan haji dan umrah, serta calon jemaah haji yang telah mendapatkan pelayanan ODS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap.
- b. Sumber Data sekunder berasal dari sumber data yang tidak diperoleh secara langsung namun diperoleh dari pihak atau sumber lain, seperti tokoh agama/ masyarakat, keluarga jemaah haji yang mengantar dan mendapatkan ODS, staf Kemenag Kab.Cilacap. Jadi penulis tidak mengumpulkan data langsung dari objek yang diteliti. Data Sekunder peneliti dapatkan melalui hasil wawancara dengan pihak pendukung, selain itu juga dari studi observasi, dokumentasi dan juga diperoleh melalui penelitian-penelitian terdahulu, dan data-data, laporan pelayanan, kepuasan ODS, dan laporan pertanggung jawaban PLTHU Kemenag Kab. Cilacap.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua teknik yaitu observasi dan wawancara.

a. Observasi

Observasi merupakan seluruh kegiatan atau aktivitas ilmiah empiris, diawali dengan kegiatan mengamati gejala atau realitas bersifat empiris (Hasanah, 2016:28). Jenis observasi yang digunakan adalah observasi partisipasi (*participant observation*) yang mana *observer* terlibat langsung secara aktif dalam objek yang diteliti (Siyoto,dkk 2020: 129)

b. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur dan mendalam (*indept interview*), dimana dalam melakukan wawancara menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, dilakukan secara sistematis, dan mendalam (Samsu 2017:96).

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi yang ada seperti laporan pelayanan *ODS*, kepuasan pelayanan, laporan pertanggung jawaban, survey layanan, dll.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya atau tahapan mendeskripsikan data yang diperoleh dalam bentuk naratif, deskriptif, atau tabulasi. Kesimpulan atau penjelasan berdasarkan analisis data mengarah pada kesimpulan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive analysis* yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Pada prinsipnya, kegiatan analisis data ini dilakukan sepanjang kegiatan penelitian (*during data collection*), dan kegiatan yang paling inti mencakup penyederhanaan data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), verifikasi dan menarik kesimpulan (*verification and conclusion*) (Samsu, 2017:105).

a. Reduksi Data

Reduksi data menunjukkan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah

yang muncul dalam penulisan catatan lapangan. Reduksi data tidak terpisah dari analitik. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data adalah bentuk analisis yang tajam, ringkas, terfokus, membuang data yang tidak penting dan mengatur data sebagai cara untuk menunjukkan dan memvalidasi hasil akhir. Reduksi data meliputi kegiatan pengorganisasian data sehingga dapat membantu dan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis lebih lanjut. Tumpukan data yang diperoleh di lapangan akan direduksi dengan cara dirangkum dan kemudian diklasifikasi sesuai dengan fokus penelitian.

b. Penyajian Data (*displaying data*)

Miles and Huberman (1984) menyatakan *the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text* bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data (*displaying data*) merupakan upaya peneliti untuk memperoleh gambaran dan interpretasi dari data yang diperoleh dan hubungannya dengan arah penelitian yang dilakukan. Untuk itu, representasi data dapat dilakukan dalam bentuk matriks, grafik, tabel, dan sebagainya.

c. Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verificatio*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif Miles dan Huberman adalah menarik dan memverifikasi kesimpulan. Verifikasi dalam penelitian ini disebut juga teknik keabsahan data. Pendekatan yang digunakan untuk melakukan keabsahan data disebut Triangulasi. Teknik triangulasi diartikan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara satu dengan wawancara lainnya, yang dilakukan terhadap subjek penelitian. Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh *convergent* (luas), tidak konsisten atau kontradiksi. Dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Menurut Patton dalam Sugiyono (2013: 243) disebutkan bahwa

triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, dibandingkan dengan satu pendekatan (Sugiyono, 2013, p. 243).

Penelitian ini juga menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan teknik. Trianggulasi sumber dapat dilaksanakan dalam bentuk, mengkomparasikan datum-datum (bentuk tunggal dari data) yang diperoleh dari hasil wawancara (interview) dengan pengamatan langsung peneliti (observasi) di lapangan untuk menguji kredibilitas data tentang kualitas pelayanan *ODS* di PLHUT maka pengumpulan data dilakukan kepada jemaah yang mendapatkan pelayanan dan staf di kantor PLHUT. Data dari kedua sumber tersebut akan dideskripsikan dan dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari kedua sumber data tersebut. Sedangkan triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda seperti menggunakan bahan referensi. Setelah data yang terkumpul telah melalui keabsahan data atau verifikasi, maka tahap selanjutnya adalah penarikan simpulan. Tahap ini merupakan tahap akhir dalam penelitian kualitatif. Terdapat tahapan dalam penarikan simpulan, yaitu simpulan awal, validasi, dan simpulan final/ akhir

Kesimpulan awal yang disajikan bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti baru dan diyakini memiliki landasan yang kuat untuk tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan tahap awal sudah cukup akurat dan didukung oleh bukti yang valid dan konsisten, maka penarikan simpulan dianggap cukup, sedangkan simpulan awal yang masih butuh validasi dan kroscke karena ditemukan bukti baru saat peneliti kembali ke lapangan, maka akan disusun kesimpulan final sebagai wujud penarikan simpulan secara utuh dalam proses analisis lanjut hasil olah data, dan tentunya, kesimpulan yang dibuat mendasarkan bukti baru yang shahih dan kredibel dapat dijadikan dasar dalam pengambilan simpulan final/ akhir (Sugiyono, 2013: 252).

## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi memuat tiga bagian yang masing-masing memiliki isi yang berbeda, yaitu sebagai berikut:

1. Bagian pertama berisi bagian judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman abstraks, kata pengantar dan daftar isi.

2. Bagian isi yang terdiri dari lima bab

BAB I : Pendahuluan. Bab ini memuat tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Bab ini membahas tentang Tinjauan Teoritis yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan *One Day Service*.

BAB III : Profil Layanan *ODS*, Jenis Layanan *ODS*, Dan Kualitas Layanan *ODS* Di PLTHU Kemenag Kab. Cilacap.

BAB IV : Analisis jenis layanan dan kualitas pelayanan *One Day Service* PLHUT Kemenag Kab. Cilacap pada masa Pandemi Covid-19

BAB V : Penutup Bab ini memuat kesimpulan, saran-saran dan penutup.

3. Bagian terakhir berisi lampiran-lampiran, data dan daftar riwayat hidup penulis.

## BAB II

### TEORI KUALITAS PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* (ODS)

#### 2.1 Pengertian, Bentuk, dan Dimensi Kualitas Pelayanan

##### 2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan

Pelayanan merupakan bagian terpenting dalam setiap aktivitas penyedia barang dan jasa, pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan implikasi kepuasan terhadap masyarakat, karena masyarakat langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan pemahaman mengenai kualitas pelayanan, maka penulis terlebih dahulu akan mendefinisikan konsep kualitas dan selanjutnya pelayanan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Para ahli memiliki pemahaman yang berbeda mengenai istilah kualitas, seperti menurut Triguno mengartikan kualitas sebagai: Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan masyarakat (Nurdin, 2019:16). Kualitas menurut Kotler sebagaimana dikutip Hardiansyah dipahami sebagai *Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs* artinya kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Hardiyansyah, 2018:49). Artinya kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Kualitas diartikan secara berbeda oleh Ariani yang menyebutkan bahwa di era globalisasi ini, kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau kesesuaian antara kebutuhan pelanggan dengan penawaran perusahaan. Semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap



produk tersebut. Keunggulan suatu produk atau jasa dapat diukur dari segi kepuasan pelanggan (Ariani, 2020:2). Ahli lain juga memiliki pemahaman yang berbeda tentang kualitas, Menurut Wycof dalam (Nurdin, 2019:16) kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Berdasarkan dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan

Pemahaman selanjutnya mengenai pelayanan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata layan, yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan merupakan perihal atau cara melayani yang didalamnya terdapat kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Para ahli juga memiliki pemahaman terkait pelayanan seperti menurut Warella daam Mulyawan, bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Mulyawan, 2016:42). Pelayanan juga diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pernyataan Lovelock dalam penelitian (Mulyawan, 2016:30) mengatakan pelayanan sebagai bahwa "*service*" yaitu produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami, sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan, hal ini sesuai dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan (Rinaldi, 2012:26)

bahwa kualitas pelayanan diwujudkan dalam bentuk yang bisa dirasakan, bermanfaat, dan memuaskan orang yang dilayani.

Setelah memahami pengertian dari kualitas dan pelayanan, maka menurut penulis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan penerima pelayanan ditentukan oleh sejauh mana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan bergerak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh pemberi pelayanan, dipadukan dengan perilaku dan sikap yang mendukung nilai-nilai moralitas dan etika pelayanan, serta memiliki tanggung jawab dan profesionalisme yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

#### 2.1.2 Bentuk kualitas Layanan

Bentuk dari kinerja pelayanan publik didasari pada ruang lingkup pelayanan publik, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi pelayanan barang dan jasa, serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Lanjut pada ayat (2) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik tersebut antara lain pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Sementara itu pada ayat (5) disebutkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Bentuk dan sifat yang melekat dalam diri aparatur pelayanan publik harus profesional, akuntabel, dan transparan. Mengingat ini menyangkut sistem yang dibangun oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Begitu juga dalam pelayanan jasa dan administratif yang merupakan bentuk dari pelayanan publik (Hayat, 2017:66).

### 2.1.3 Kriteria/ Dimensi/ Indikator Kualitas Layanan

Menurut (Berry, 1988) terdapat beberapa dimensi pokok yang dijadikan karakter/ ciri/ indikator utama penentu kualitas pelayanan jasa yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Indikator sama juga dikemukakan oleh (Parasuraman, dkk.,1988: 23-29) yang menyebutkan lima indikator kualitas layanan, baik secara kualitas maupun kuantitas meliputi *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* and *emphaty*.

1. *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu meliputi Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personal.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dan mereka serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
5. *Emphaty* (Empati) yaitu kemampuan untuk peduli, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Kualitas pelayanan selain dijelaskan melalui perspektif ilmu barat, nyatanya juga memiliki kesesuaian dengan konsep dakwah islam, karena pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting dalam kegiatan muamalah, yang itu tentu memiliki kedudukan penting dalam Islam. Setiap tahapan pelayanan dalam ajaran Islam harus berorientasi pada kepentingan pelanggan/ pengguna/ konsumen maka pelayanan haruslah melibatkan hubungan sosial yang harmonis, kepuasan orang lain, melahirkan perasaan saling menguntungkan, dan menimbulkan ketakwaan. Prinsip dasar inilah yang membangun karakter utama dalam pelayanan islami. Dimensi kualitas layanan di atas dapat digunakan guna mengukur kualitas layanan suatu perusahaan atau penyedia jasa. Berikut korelasi ayat dan hadits terkait dimensi pelayanan, antara lain:

1. Dimensi *reliability* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat agar menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji

yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”. (Kementrian Agama, 2007:277).

2. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanah. Ketika amanah tersebut disia-siakan akan berdampak pada kegagalan lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW:

إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

“Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan

ahlinya, maka tunggulah kehancurannya” (H.R. Bukhari). (Ashabul Muslimin, “Shahih al-Bukhāri”, e-book Shahih , n.d.)

3. Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Berkenaan dengan hal ini, Al Qur’an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ؕ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”( Kementerian Agama, 2007:71).

4. Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Berkenaan dengan empati, dalam hadits yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim :

عَنْ أَبِي مُوسَى، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْحَازِنُ الْمُسْلِمُ الْأَمِينُ الَّذِي يُنْفِذُ، وَرَبَّمَا قَالَ: يُعْطِي مَا أُمِرَ بِهِ كَامِلًا مُؤَفَّرًا طَيِّبًا بِهِ نَفْسُهُ، فَيَدْفَعُهُ إِلَى الَّذِي أُمِرَ لَهُ بِهِ أَحَدُ الْمُتَصَدِّقِي

“Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, “seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”. (H.R. Bukhori No. 1348).

5. Dimensi *tangible* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak hanya menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukan fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur’an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:

أَلْهِكُمْ التَّكَاثُرُ (١) حَتَّى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ (٢) كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (٣) ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (٤) كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ (٥)

“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”. (Kementerian Agama, 2007: 600)

Mendasarkan konsep al-Qur’an dan hadits tersebut, seorang penyelenggara publik betul-betul perlu memperlakukan konsumen/pelanggannya dengan sebaik-baiknya. Hal itu bukan hanya sebatas pada etika bisnis, melainkan kewajiban agama (dakwah) yang harus diikuti oleh semua orang (baik muslim maupun non muslim). Meja kualitas layanan yang baik dan prima, serta paripurna, harus dilakukan secara kontinyu, karena akan sangat berkaitan dengan ketercapaian tujuan organisasi/ penyelenggara jasa.

Memberi pelayanan yang berkualitas juga menjadi bagian dari ibadah sebagaimana QS al Zalzalah ayat 7-8:

﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٨﴾ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

”Barang siapa yang mengerjakan kebajikan sebesar dharrapun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarrahapun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula” (Kementerian Agama, 2007: 599).

Maka memberi pelayanan yang berkualitas, tentu menjadi anjuran bahkan perintah agama yang perlu dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan.

#### 2.1.4 Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam perkembangannya sangat dipengaruhi faktor pemacunya baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Ketika *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Apabila *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang maksimal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service* maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk (Hardiyansyah, 2018:58).

Kualitas layanan menurut Zeithaml dan Bitner (2000) secara langsung dipengaruhi oleh perilaku penyedia layanan, baik perilaku yang berupa tampilan fisik, emosional, maupun perilaku keandalan. Perilaku lain yang mengindikasikan kualitas pelayanan adalah respon yang cepat/ respontime (Schonberger dalam Armistead dan Clark, 1996). Dalam setiap pelayanan selalu harus diimbangi kecepatan dalam pemberian layanan, kemampuan memahami pelanggan, memberi kejelasan komunikasi dan informasi, serta akses yang mudah bagi pelanggan/ konsumen.

### 2.1.5 Upaya Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Gerakan upaya peningkatan kualitas layanan bagi jemaah haji di Indonesia, sejak tahun 2018 gencar dilakukan. Hal ini sebagai salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam menajamin kepuasan jemaah, dan pemberian layanan terbaik bagi jemaah. Berdasarkan pada renstra DITJEN PHU tahun 2020-2021 dan SK No. 283 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2021, dijelaskan bahwa Kementerian Agama menargetkan 7 (tujuh) indikator keberhasilan layanan yang berkualitas yaitu indek kepuasan jemaah haji di Arab Saudi, Dalam Negeri, peningkatan nilai dan manfaat dana haji, revitalisasi dan pengembangan asrama haj, opini laporan keuangan operasional haji, PPIU dan PIHK yang terakreditasi, serta rasio pembimbing haji yang bersertifikat (Slamet, dkk, 2020). Maka dalam hal kepuasan jemaah haji dalam negeri, pemerintah menyelenggarakan berbagai kebijakan pelayanan salah satunya pelayanan satu atap dan satu hari (Nizar dalam kemenag.go.id, 2020). Semua itu bermuara pada kepuasan jemaah.

Indeks kepuasan jemaah atas pelayanan haji di dalam negeri yang dilaksanakan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Agama RI sejak tahun 2017-2019 telah mencapai pada predikat sangat memuaskan yang mendapat nilai 85,91(BPS, 2019:2; Kemenag.go.id, 2020). Komponen penilaian yang dilakukan dalam penilaian indeks kepuasan atas pelayanan tersebut adalah telah diselesaikannya tahap pelayanan pendaftaran haji, dan berjalanya proses persiapan keberangkatan haji, yang dimulai dengan pelunasan BPIH, pelayanan bimbingan manasik haji kelompok di kecamatan dan Kabupaten/Kota. Sedangkan optimalisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk meningkatkan nilai indeks kepuasan Jemaah Haji dalam negeri dengan mengadakan program penyederhanaan pendaftaran haji dari 4 tahap menjadi 2 tahap, fast track, revitalisasi dan pembangunan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, revitalisasi dan pengembangan Asrama Haji setara hotel bintang 3 (Renstra Kemenag RI, 2020: 15).



Selain itu terdapat sembilan upaya yang digunakan Kementerian Agama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu pertama, melalui peningkatan diplomasi dengan Pemerintah Arab Saudi, sebagai peningkatan kuota jemaah haji, pelayanan dan perlindungan jemaah; kedua, penetapan kloter berbasis wilayah guna meningkatkan efektifitas bimbingan manasik; ketiga, menyusun respon darurat di Armuzna sebagai bagian dari prosedur pusat krisis dengan melibatkan *muassasah*; keempat, penyempurnaan sistem pelaporan berbasis aplikasi mobile untuk laporan kloter dan pelayanan petugas terintegrasi siskohat; kelima, konsumsi *full covered* melalui penambahan konsumsi dimasa peak season/ sesi puncak haji (selama di Makkah 40 kali, maka ditambah 10 kali, sehingga menjadi 50 kali); keenam, revitalisasi pengembangan asrama haji; ketujuh, pengembangan pusat layanan haji terpadu (PLHUT) untuk mempercepat peningkatan layanan haji dan umrah di kab/kota; kedelapan, manasik haji sepanjang tahun untuk menambah pengetahuan manasik haji jemaah; dan kesembilan, efisiensi proses visa, dengan verifikasi dan visa *request* dilakukan di Kanwil. Berikut kutipan Renstra Kementerian Agama dalam upaya peningkatan kualitas layanan, kebijakan dan strategi tahun 2020-2024 yang berhubungan dengan Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yaitu:

- 1) Peningkatan diplomasi dengan Pemerintahan Arab Saudi dalam kuota jemaah haji dan pelayanan serta perlindungan jemaah haji;
- 2) Penetapan kloter berbasis wilayah.
- 3) Peningkatan respon darurat di Armuzna sebagai bagian dari prosedur Pusat Krisis dengan melibatkan muassasah;
- 4) Penyempurnaan sistem pelaporan berbasis aplikasi mobile untuk laporan kloter dan pelayanan petugas yang terintegrasi dengan Siskohat;
- 5) Penyediaan Konsumsi Full Covered, yaitu dengan penambahan konsumsi pada masa peak season;
- 6) Revitalisasi dan pengembangan layanan asrama haji;
- 7) Pembangunan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) untuk mempercepat serta meningkatkan layanan haji dan umrah di kabupaten/kota dan Arab Saudi;
- 8) Manasik Sepanjang Tahun untuk menambah pengetahuan manasik haji bagi jemaah
- 9) Efisiensi Proses Visa, yaitu dengan verifikasi dan visa *request* dilakukan di Kanwil (Renstra PHU RI, 2020:53).

Dari kesembilan bidang yang tertuang dalam Rencana Strategis (Renstra) Ditjen PHU Kementerian Agama, bidang ke tujuh yaitu Pembangunan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) untuk mempercepat serta meningkatkan layanan haji dan umrah di kabupaten/kota dan Arab Saudi menjadi ruang lingkup utama penelitian ini dilakukan. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam konteks kemajuan jaman dan perkembangan teknologi informasi, serta menjawab tantangan global dan konteks masa pandemic covid-19, maka pelayanan berkualitas perlu diupayakan melalui langkah yang kreatif dan inovatif, sehingga kebutuhan jemaah dapat tertangani dan terfasilitasi dengan baik, sehingga indeks kepuasan atas pelayanan meningkat, dan tamu Allah dapat terlayani dengan baik. Maka selain dimensi administratif, dimensi spiritual juga terpenuhi. Dalam hal ini tentu terkait dengan konsep *integrity and holistic care* dalam pelayanan publik.

## **2.2 Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik secara umum diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kurniawan, 2017:521). Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penyelenggara pelayanan yang berupaya mewujudkan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa harus memenuhi asas-asas pelayanan, asas-asas pelayanan yang termaktub dalam (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004) adalah sebagai berikut:

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbukamudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.3 Standar Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dalam menjaga keberlangsungan organisasi birokrasi dan organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan pemenuhan kebutuhan pengguna layanan publik sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pengguna layanan publik (customer satisfaction) (Rinaldi, 2012:24). Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian/ respon time, biaya layanan, produk layanan, sarana prasarana, dan kompetensi:

- a. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi  
Petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **2.4 Konsep Layanan *One Day Service* (Pengertian, bentuk, jenis layanan, prosedur, dll)**

*One Day Service* awalnya adalah konsep yang dicetuskan dalam proses Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia sudah mulai dilakukan sejak Tahun 2006 yang ditandai dengan keluarnya Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional, yang sejalan dengan Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 sesuai Perpres Nomor 81 Tahun 2010 dan Road Map Reformasi Birokrasi Nasional 2010-2014. Untuk melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi guna mewujudkan visi pembangunan pertanahan tersebut, BPN RI dituntut untuk membangun organisasi, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur yang bersih, profesional dan bertanggung jawab dalam rangka menciptakan birokrasi yang efisien dan efektif sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, sejak bulan Maret tahun 2010 berdasarkan Keputusan Kepala BPN RI Nomor: 96/KEP100.3.43/III/2010 telah dibentuk Tim Kerja Reformasi Birokrasi BPN RI (Wahyuni, dkk, 2016).

Pada tahun selanjutnya pola reformasi birokrasi harus diikuti oleh semua kementerian dan lembaga di Indonesia salah satunya Kementerian Agama RI, sebagai salah satu kementerian yang menyelenggarakan pelayanan publik salah satunya dibidang penyelenggaraan haji dan umrah, mulai memberlakukan pelayanan ODS sejak tahun 2018 dan lebih intensif dilakukan sejak masa pandemic covid 19 ([kemenag.go.id](http://kemenag.go.id)).

ODS adalah pola layanan terpadu yang diselenggarakan dalam satu tempat dan menerapkan satu hari selesai mencakup berbagai jenis layanan. Penerapan *one day service* terutama ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dengan meminimalkan jarak geografis antar fungsi terkait, sehingga memudahkan pengguna layanan untuk memproses layanan. ODS ini dirancang untuk memberikan pelayanan yang sederhana kepada masyarakat, masyarakat cukup datang ke satu tempat untuk mendapatkan pelayanan (Hardiyansyah, 2018:118). Konsep ODS dalam pendaftaran haji ini diartikan dimana proses pelayanan

khususnya pendaftaran haji hanya memerlukan waktu satu hari di satu gedung yang dilengkapi dengan adanya tempat pendaftaran dari Kementerian Agama, Bank Penerima Setoran (BPS) untuk setoran Biaya Pelunasan Ibadah Haji (BPIH), tempat foto dan juga fasilitas pendukung lainnya.

PLHUT hadir untuk memberikan pelayanan yang komprehensif, calon jemaah haji dalam sehari sudah bisa memiliki nomor porsi haji, karena di dalamnya semua pelayanan terkait haji dan umroh telah disiapkan dalam satu atap. Keberadaan PLHUT ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang dihadapi warga Kabupaten Cilacap dari segi jarak, waktu, tenaga dan biaya transportasi dalam mengelola pelayanan administrasi haji dan umroh (wawancara bersama KASI PLHUT Kemenag Cilacap, 2021).

Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan haji, Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Cilacap bekerjasama dengan 2 (dua) Bank penerima setoran (BPS) dalam rangka pelayanan pendaftaran haji satu atap. Dengan layanan ini, calon jemaah haji (Calhaj) dapat membuka dan menyetorkan dana hajinya secara langsung di satu tempat, mengingat *payment point* bank dan kantor Kementerian Agama berada dalam satu atap, sehingga tujuan untuk menyediakan satu layanan ODS dapat dicapai.

Sebelumnya calon jemaah haji harus bolak-balik dari bank ke kantor Kemenag hingga empat kali untuk memvalidasi nomor dan pembayarannya, adanya keputusan ini bisa dikurangi menjadi dua kali, mengingat perwakilan bank penerima setoran dan Kemenag sudah berada di bawah satu atap.

Prinsip ODS ini dapat memangkas alur pelayanan haji, khususnya proses pendaftaran haji yang dulunya cukup lama menjadi lebih singkat, atau efisien pelayanan haji.

**BAB III**  
**PROFIL LAYANAN ODS, JENIS LAYANAN ODS, DAN KUALITAS**  
**LAYANAN ODS DI PLHUT KEMENAG KAB. CILACAP.**

**3.1 Profil Umum Kementerian Agama Kabupaten Cilacap**

Kabupaten Cilacap merupakan wilayah terluas di Jawa Tengah, dengan batas selatan Samudera Indonesia, di utara berbatasan dengan Kabupaten Banyumas, Kabupaten Brebes dan Kabupaten Kuningan, Provinsi Jawa Barat, di Timur berbatasan dengan Kabupaten Kebumen dan di barat berbatasan dengan Kabupaten Ciamis dan Provinsi kota Banjar, Jawa Barat. Kondisi Geografis Kabupaten Cilacap terletak diantara 10804-300 - 1090300300 garis Bujur Timur dan 70300 - 70450200 garis Lintang Selatan, mempunyai luas wilayah 225.360,840 Ha, dan terbagi menjadi 24 Kecamatan 269 desa dan 15 Kelurahan. Wilayah tertinggi adalah Kecamatan Dayeuhluhur dengan ketinggian 198 M dari permukaan laut dan wilayah terendah adalah Kecamatan Cilacap Tengah dengan ketinggian 6 M dari permukaan laut. Jarak terjauh dari barat ke timur 152 km dari Kecamatan Dayeuhluhur ke Kecamatan Nusawungu dan dari utara ke selatan sepanjang 35 km yaitu dari Kecamatan Cilacap Selatan ke Kecamatan Sampang (Diskominfo.go.id Cilacap 2021).

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap saat ini membawahi 25 kantor urusan agama (KUA), 3 Madrasah Aliyah Negeri, 5 Madrasah Tsanawiyah Negeri dan 6 Madrasah Islam Negeri. Berikut yang menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap dari masa ke masa adalah:

- |                                |                           |
|--------------------------------|---------------------------|
| 1. KH. Zaeni Satibi            | (1950 sampai dengan 1953) |
| 2. KH. Amin Aulawi             | (1954 sampai dengan 1955) |
| 3. H. Zawawi                   | (1956 sampai dengan 1958) |
| 4. Mudasir                     | (1958 sampai dengan 1960) |
| 5. K.H. Achmad Mu'awam         | (1960 sampai dengan 1966) |
| 6. SHM. Ghufron Al Mursidi     | (1966 sampai dengan 1968) |
| 7. H. Amin Husaini             | (1968 sampai dengan 1974) |
| 8. H. Hayyun S.                | (1974 sampai dengan 1980) |
| 9. H. Achmad Sari              | (1980 sampai dengan 1987) |
| 10. Drs. H. Musman             | (1987 sampai dengan 1992) |
| 11. H. Muhaddin, BA            | (1992 sampai dengan 1995) |
| 12. Drs. H. W. Wahyudi A Ghani | (1995 sampai dengan 1998) |

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 13. Drs. H. Suhardi Achmad       | (1998 sampai dengan 2001)  |
| 14. Drs. H. Mustamid, M.Ag.      | (2001 sampai dengan 2005)  |
| 15. Drs. H. Anwar Sanusi, M.M.   | (2006 sampai dengan 2007)  |
| 16. Drs. H. Muhtadin, M.S.I.     | (2007 sampai dengan Juli 2011)                                   |
| 17. Drs. H. Mughni Labib, M.S.I. | (Agustus 2011 sampai Maret 2017)                                 |
| 18. Drs. H. Jamun, M.Pd.I.       | (27 Maret 2017 sampai Oktober 2018)                              |
| 19. H. Imam Tobroni, S.Ag, MM    | (Maret 2019 sampai dengan sekarang) (KemenagCilacap.go.id, 2015) |

### 3.1.1 Visi Misi dan Tujuan Kementrian Agama Kabupaten Cilacap

#### Visi:

Terwujudnya masyarakat Cilacap yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

#### Misi:

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama;
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama;
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas;
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan;
5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel;
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan;
7. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya

#### Tujuan:

Tujuan jangka panjang pembangunan bidang agama yang hendak dicapai oleh Kementrian Agama Kabupaten Cilacap adalah terwujudnya masyarakat Cilacap yang taat beragama, maju, sejahtera, dan cerdas serta saling menghormati antar pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) (Kemenag Cilacap, 2015).

### **3.2 Profil Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Cilacap**

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) merupakan inovasi dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang menjadi dasar program dan kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan salah satu bentuk pelayanan keagamaan yang sangat penting dan harus selalu ditingkatkan kualitas pelayanannya mengingat jumlah masyarakat Islam Indonesia merupakan Jemaah terbanyak. Dengan demikian, pelayanan ibadah haji setiap tahunnya dituntut untuk selalu meningkatkan inovasi layanan baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Salah satu rencana strategis Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia yaitu mengadakan pembangunan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terkait ibadah haji (Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 283 Tahun 2020).

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap diresmikan pada 12 Desember 2020 dan mulai beroperasi pada Januari 2021. Pembangunan PLHUT bersumber dari Surat Berharga Syariah Negara (SBSN). Tujuan didirikannya PLHUT adalah memberikan pelayanan yang prima, optimal dan kenyamanan kepada calon jemaah haji Kabupaten Cilacap. Indikator kinerja dari dibangun nya PLHUT ini agar tercapai pelayanan yang baik dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

Indikator kinerja pelayanan haji di PLHUT adalah guna tercapainya pelayanan yang baik dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Inovasi dan terobosan PLHUT ini merupakan salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan kepada calon Jemaah haji sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 29 tahun 2015 yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji regular dari sebelumnya empat tahap menjadi dua tahap, agar lebih efisien dan efektif (Kemenag.go.id 2020).

Dengan adanya PLHUT ini akan memotong alur pendaftaran yang sebelumnya terlalu panjang. Jemaah yang sebelumnya harus bolak-balik antara Bank Penerima Setoran (BPS) dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap



mereka cukup datang ke Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu. Konsep *one day service* ini sebetulnya bukanlah sebuah hal baru dalam sistem pelayanan, namun telah digunakan oleh beberapa instansi pemerintah demi menjamin kualitas pelayanan. Prinsip ODS ini dapat memangkas alur pelayanan haji, khususnya proses pendaftaran haji yang dulunya cukup lama menjadi lebih singkat, atau efisien pelayanan haji.

Guna melengkapi inovasi pelayanan ibadah haji tentunya membutuhkan ruang pelayanan yang memadai. Kondisi fisik gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Cilacap terdapat 2 (dua) lantai, yang didalamnya terdapat:

1) Gedung Lantai 1

- a) Ruang Tunggu/ Resepsionis *front office* dan pelayanan pendaftaran haji dan umrah.
- b) Layanan Nomor Antrian
- c) *Termogun* dan Sanitizer
- d) Ruang Layanan Bank Penerima Setoran BPIH
- e) Ruang Staff
- f) Ruang arsip dokumen pendaftaran
- g) Ruang Verifikasi Dokumen
- h) Ruang Jamuan Tamu
- i) Ruang Laktaksi
- j) AC
- k) Toilet
- l) Tempat bermain anak/*playground* (dalam proses)

2) Gedung Lantai 2

- a) Aula/Ruang rapat/Ruang Serbaguna/Ruangan Bimbingan Manasik
- b) Toilet
- c) Seperangkat Proyektor/*lcd*

3.2.1 Motto Layanan Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap

**Kerja**

Kompeten (Dilayani Secara Profesional, Tuntas Dan Akurat Efektif (Pelayanan Diselesaikan Dengan Cepat Dan Tepat)  
Ramah (Melayani Setiap Tamu Dengan 5s (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun))

Jujur (Pelayanan Dilakukan Sesuai Regulasi, Gratis, Dan Bebas Gratifikasi)

Aspiratif (Pelayanan Terbuka Dengan Kritik Yang Konstruktif Demi Kenyamanan Bersama).

### 3.2.2 Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap

Penyelenggara Haji dan Umrah sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 269 PMA nomor 13 Tahun 2012 mempunyai tugas memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Berikut uraian Tugas Seksi PHU di PLHUT Kemenag Kabupaten Cilacap:

#### 1) Staff Bagian Siskohat

Pada bagian ini melayani jemaah perihal dokumen. Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) merupakan system informasi manajemen yang dikembangkan oleh kementerian Agama untuk memudahkan dalam pelayanan haji.

#### 2) Staff Bagian Penyusun Dokumen Haji dan Rekomendasi Umrah

Pada bagian ini melayani seputar dokumen persyaratan haji dan melayani rekomendasi umrah bagi jemaah umrah yang hendak membuat passport.

#### 3) Staff Bagian Pengelola Keuangan Operasional Haji (BPKOH)

Bagian ini bertugas mengurus hal-hal yang berkaitan dengan masalah pembiayaan untuk kegiatan operasional Haji dan Umrah.

#### 4) Staff Bagian Administrasi, Mutasi, dan Pembatalan Haji

Pada bagian ini melayani segala yang terkait dengan administrasi. Bagian ini juga melayani mutasi atau perpindahan jemaah baik itu dari atau keluar daerah Kabupaten Cilacap.

#### 5) Staff Bagian Pelimpahan Porsi

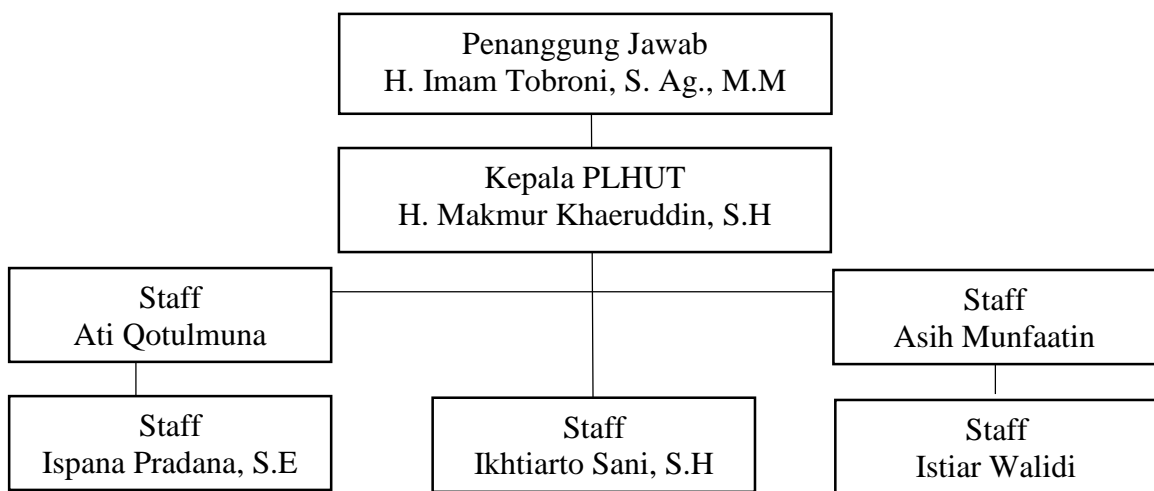
Pada bagian ini mengurus yang kaitanya dengan pelimpahan porsi calon jemaah haji. (wawancara bersama staff PLHUT Cilacap Ibu Ati Qotulmuna).

### 3.2.3 Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah PLHUT

Kementrian Agama Kabupaten Cilacap.

Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu staff PLHUT Kementrian Agama (Ibu Ati Qotulmuna) diperoleh data struktur organisasi di bidang PHU PLHUT Kementrian Agama Kabupaten Cilacap dalam bagan berikut:

Gambar 1  
Bagan Struktur Organisasi PLHUT Kemenag Kab. Cilacap



Sumber: Wawancara bersama ibu Ati Qotulmuna selaku Staff PLHUT Cilacap.

- a) Nama : H. Makmur Khaeruddin, S.H  
Jabatan : Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah
- b) Nama : Ati Qotulmuna  
Jabatan : Staff Penyelenggara Haji dan Umrah bagian Keuangan Operasional Haji
- Kegiatan dan tugas Jabatan:  
1.) Mengelola BPKOH  
2.) Membantu mengelola Pembatalan Haji (Batal wafat, batal karena suatu hal)
- c) Nama : Asih Munfaatin  
Jabatan : Staff Penyelenggara Haji dan Umrah
- Kegiatan dan tugas jabatan:  
1.) Penyusun Bahan Surat Menyurat  
2.) Memverifikasi Dokumen
- d) Nama : Ispana Pradana, S.E  
Jabatan : Staff Penyelenggara Haji dan Umrah
- Kegiatan dan tugas Jabatan:  
Mengelola perihal dokumen yang berkaitan dengan SISKOHAT

- e) Nama : Istiar Walidi  
 Jabatan : Staff Penyelenggara Haji dan Umrah  
 Kegiatan dan Tugas Jabatan:  
 1.) Penyusun Bahan Pelimpahan Porsi  
 2.) Kordinasi dengan PPIU dan KBIH
- f) Nama : Ikhtiarto Sani, S.H  
 Jabatan : Staff Penyelenggara Haji dan Umrah  
 Kegiatan dan Tugas Jabatan:  
 1.) Penyusun Dokumen Pendaftaran Haji  
 2.) Mengelola Rekomendasi Umrah

### 3.2.4 Jenis Layanan *ODS* di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap

Jenis layanan *ODS* di PLHUT terdiri dari 3 (tiga) layanan yaitu layanan pendaftaran, layanan pembatalan ibadah haji, dan layanan pelimpahan nomor porsi ibadah haji.

#### 1) Layanan Pendaftaran Ibadah Haji

Registrasi haji merupakan titik awal bagi jemaah haji untuk memasuki sistem pelayanan haji Kementerian Agama. Sejak saat itu, identitas jemaah didaftarkan dan diberi nomor bagian sebagai tanda pengenal dalam Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Nomor porsi adalah pengidentifikasi unik yang menunjukkan urutan keberangkatan. Pendaftaran calon jemaah haji di Kabupaten Cilacap tidak dibatasi waktu selama jam kantor, sehingga masyarakat bisa mendaftar kapan saja. Bagi calon jemaah haji yang ingin mendaftar sebagai calon jemaah haji harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Cilacap. Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Cilacap dapat dilakukan melalui layanan langsung di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dan melalui Billing Tarji (mobil keliling pendaftaran ibadah haji) untuk beberapa wilayah yang tidak terjangkau dengan Kementerian Agama Cilacap.

Ketentuan Umum Pendaftaran Haji berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 244 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Haji Reguler adalah sebagai berikut:

1. Jemaah Haji adalah warga Negara yang beragama islam yang telah mendaftarkan diri untuk menjalankan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

2. Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dilakukan sepanjang tahun setiap hari kerja
3. Pendaftaran Jemaah haji Reguler dilakukan pada Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili Jemaah haji reguler
4. Pendaftaran Jemaah Haji reguler dapat dilakukan melalui Layanan Kantor Kementerian Agama, Layanan Keliling, atau Layanan Elektronik.
5. Warga Negara Indonesia tidak dapat melakukan pendaftaran Jemaah haji apabila: masih berstatus daftar tunggu atau pernah menunaikan ibadah haji dalam jangka waktu paling singkat 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak menunaikan ibadah haji terakhir.
6. Ketentuan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada butir 5 tidak berlaku bagi Jemaah haji reguler yang bertugas sebagai petugas penyelenggara haji, Petugas Haji, atau pembimbing KBIH dan Umrah pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan.
7. Pendaftaran Jemaah haji dapat dilakukan secara elektronik melalui aplikasi Kementerian Agama
8. Pendaftaran Jemaah Haji wajib dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan untuk mengambil foto.
9. Dokumen Persyaratan pendaftaran haji reguler terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak keluarga, Akta Kelahiran, Buku Nikah, atau ijazah dan bukti setoran awal BPIH.

## 2) Layanan Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji

Menunaikan Ibadah haji tentu menjadi impian bagi setiap muslim diseluruh dunia. Berbagai cara pun dilakukan agar keinginan nya bisa tercapai, saat sudah mendaftar haji jemaah melakukan segala persiapan, mulai dari persiapan fisik, kesehatan mental, sampai dengan persiapan pengetahuan manasik haji. Ibadah haji adalah rahasia Allah Swt. Meski sudah siap segala persiapannya namun tidak jarang keinginan pergi ke baitullah harus kandas dengan alasan tertentu, seperti menderita sakit keras bahkan meninggal dunia sebelum waktu keberangkatan.

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Cilacap Melayani Pembatalan Haji karena Wafat dan Pembatalan Haji karena suatu hal. Pembatalan bisa dilakukan ketika Jemaah haji tersebut mengalami sakit parah atau calon jemaah haji meninggal sebelum waktu keberangkatan. Pembatalan bisa dilakukan oleh ahli waris apabila jemaah meninggal dunia. Waktu pelaksanaan pelayanan pembatalan haji membutuhkan waktu

penyelesaian selama 8 (delapan) hari kerja dengan ketentuan waktu proses di Kementerian Agama Kabupaten selama 3 (tiga) hari dan di Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri selama 5 (lima hari).

Ketentuan umum pembatalan haji berdasarkan Keputusan Menteri Agama nomor 241 Tahun 2021 terdiri dari 6 (enam) point yaitu:

1. Jemaah haji adalah warga Negara yang beragama Islam yang telah mendaftar untuk menjalankan ibadah haji
2. Pembatalan Jemaah haji dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) domisili Jemaah haji
3. Pembatalan Pendaftaran Jemaah haji dapat dilakukan melalui Layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten, Layanan keliling, atau layanan elektronik.
4. Ahli waris atau Jemaah haji datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota, melalui layanan keliling, atau layanan elektronik dengan menyampaikan surat permohonan bermaterai cukup secara tertulis pembatalan pendaftaran Jemaah haji, serta melakukan perekaman foto pada aplikasi Siskohat.
5. Pendaftaran Jemaah haji dinyatakan batal apabila Jemaah haji meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris, membatalkan pendaftarannya, dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah.
6. Pembatalan Pendaftaran Jemaah haji yang meninggal dapat dilakukan oleh ahli waris apabila Jemaah meninggal dunia antara waktu mendaftar sampai dengan sebelum masuk asrama haji embarkasi atau Embarkasi antara.
7. Pembatalan pendaftaran Jemaah haji dapat dilakukan oleh Jemaah haji antara waktu mendaftar sampai dengan sebelum masuk asrama haji embarkasi atau embarkasi antara.
8. Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji diberitahukan secara tertulis kepada Jemaah haji oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri melalui aplikasi Siskohat.

### 3) Layanan Pelimpahan Porsi

Kementerian Agama memberlakukan kebijakan baru terkait penyelenggaraan haji. Yaitu calon jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen sebelum keberangkatan, bisa digantikan oleh keluarganya tentunya dengan syarat dan prosedur yang telah ditetapkan. Batasan waktu Jemaah haji yang meninggal dunia agar nomor porsi dapat dilimpahkan melalui dua skema yaitu:

- (a) Meninggal dunia dihitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak diundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 (tidak berlaku surut); dan
- (b) Meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari bandara embarkasi. (wawancara bersama KASI PLHUT Kemenag Cilacap).

Pelimpahan porsi Jemaah haji regular dapat diberlakukan bagi Jemaah haji yang telah mendaftar pada Kementerian Agama namun Jemaah yang bersangkutan meninggal dunia atau sakit permanen sebelum keberangkatan. Pelimpahan nomor porsi hanya dapat dilakukan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau Saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi Jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dan/atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi Jemaah haji (KMA Nomor 245 Tahun 2021).

### 3.2.5 Mekanisme/ Alur/ Tahapan Pelayanan di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap

#### 3.2.5.1 Alur/Tahapan Pendaftaran Haji

Alur atau mekanisme dapat diartikan dalam banyak pengertian yang dapat dijelaskan menjadi 4 pengertian diantaranya tahapan-tahapan dalam kegiatan tertentu; juga dapat diartikan sebagai upaya memberikan penjelasan mekanis yakni dengan prosedur/ tahapan dari bagian yang lakukan guna mencapai tujuan (Bagus, 1996). Alur atau mekanisme dalam penelitian ini dipahami sebagai langkah-langkah/ tahapan proses dalam pelayanan khususnya dalam pelayanan haji.

- 1) Datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap dan tidak boleh diwakilkan dengan membawa persyaratan pendaftaran haji.
- 2) Membuka tabungan rekening Haji di Bank Syariah dengan saldo minimal Rp. 25.000.000,- (Bank Syariah sudah terdapat di Gedung Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT).
- 3) Serta membawa Fotocopy KTP terbaru sebanyak 1 lembar.
- 4) Bila sudah selesai di Bank, pendaftar akan mendapatkan Bukti Setoran Awal BPIH/SA\_BPIH sebanyak 4 lembar dan buku Tabungan Haji
- 5) Ke bagian Pendaftaran Haji untuk mengisi formulir Surat Pendaftaran Pergi Haji/SPPH.

- 6) Formulir yang sudah diisi lengkap diserahkan ke petugas kemenag dengan melampirkan Buku Tabungan Haji, Bukti Setoran Awal BPIH dan berkas persyaratan pendaftaran haji yang lainnya.
- 7) Jika Berkas Pendaftaran haji sudah lengkap maka Pendaftar Haji akan diberikan nomor antrian pendaftaran haji dan menunggu dipanggil oleh petugas Kemenag.
- 8) Petugas Kemenag memanggil nomor antrian pendaftaran haji untuk dilakukan input data dan mengambil foto serta sidik jari pendaftar.
- 9) Pendaftar Haji akan diminta memeriksa data SPPH untuk memastikan apakah ada kesalahan atau tidak
- 10) Bila sudah benar, calon jemaah haji akan diminta menandatangani dokumen SPPH sebanyak 5 lembar dan akan menerima lembar bukti pendaftaran haji/SPPH yang berisi nomor porsi pendaftaran. (Pastikan SPPH tersebut telah ditandatangani oleh petugas Kantor Kemenag).
- 11) Selain lembar bukti SPPH, Pendaftar haji juga akan menerima kembali, buku Tabungan Haji dan Tanda bukti Setoran Awal BPIH yang dikeluarkan oleh bank.
- 12) Jika sudah selesai semua, petugas Kantor Kemenag akan menyampaikan perkiraan keberangkatan calon Jemaah haji dan bisa di cek langsung melalui Website Kemenag RI atau download aplikasi haji pintar di Play Store ( KMA nomor 244 Tahun 2021)

Mekanisme/alur pendaftaran haji pada PLHUT dijalankan sesuai dengan SOP Pelayanan *respon time*. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang waktu pelayanan/*respon time* pelayanan pendaftaran Haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap adalah 5.5 menit per Jemaah.

Tabel 3.2.5.1.2  
*Respon time* Pendaftaran Haji

No	Kegiatan	Waktu
1	Cek Berkas Pendaftaran Haji	1 menit
2	Input Data, foto, dan sidik jari di Siskohat	2 menit
3	Print out SPPH Preview dan pemeriksaan data	1,5 menit
4	Print out SPPH Porsi dan tandatangan pendaftar & Kasi PHU	1 menit
Jumlah Waktu pelayanan per orang		5,5 menit

Sumber: Bagan di PLHUT Kementerian Agama Cilacap

### 3.2.5.2 Tahapan Pembatalan Haji

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Melayani Pembatalan Haji karena Wafat dan Pembatalan Haji karena suatu hal atau



sakit keras yang memiliki resiko tinggi diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan no 15 tahun 2016 tentang *istitha'ah* kesehatan jemaah haji, pasal 13 meliputi penyakit yang mengancam jiwa (penyakit paru kronis, gagal jantung stadium 4, gagal ginjal kronis, Aids stadium 4, stroke) gangguan jiwa berat, penyakit yang sulit diharapkan kesembuhannya (kanker stadium akhir, sirosis stadium akhir). Berikut alur tahapan pembatalan haji berdasarkan KMA nomor 241 Tahun 2021:

Tahapan pembatalan haji karena wafat:

- 1) Mengisi formulir pembatalan haji (form sudah ada di Kemenag)
- 2) Mengisi Lembar SPTJM (form sudah ada di Kemenag)
- 3) Bukti Setoran awal BPIH (Asli)
- 4) Surat Pendaftaran Pergi Haji/SPPH (Asli)
- 5) Bukti Penerimaan Setoran Awal (Asli)
- 6) Surat Keterangan Ahli Waris dari Kelurahan dan diketahui camat (Asli)
- 7) Surat Kematian dari Disdukcapil (Asli)
- 8) Fotocopy KTP Almarhum dan Ahli Waris
- 9) Fotocopy Kartu Keluarga
- 10) Fotocopy rekening almarhum dan ahli waris
- 11) Materai Rp.10.000,- 2 lembar

Tahapan pembatalan haji karena sesuatu hal:

- 1) Mengisi formulir Pembatalan Haji (form sudah ada di kemenag)
- 2) Mengisi lembar SPTJM (form sudah ada di kemenag)
- 3) Bukti Setoran awal BPIH (asli)
- 4) Surat Pendaftaran Pergi Haji/SPPH
- 5) Bukti Penerimaan Setoran Awal (Asli)
- 6) Fotocopy KTP
- 7) Fotocopy Kartu Keluarga
- 8) Fotocopy rekening
- 9) Materai Rp.10.000,- 2 lembar

### 3.2.5.3 Tahapan Pelimpahan Porsi

Pengajuan pelimpahan porsi bagi jemaah haji dapat dilakukan pada jemaah haji yang meninggal dan jemaah haji yang sakit permanen. Pelimpahan nomor porsi hanya dapat dilakukan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau Saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi Jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dan / atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi Jemaah haji. Penerimaan pelimpahan nomor porsi Jemaah haji sakit atau meninggal dunia tidak dapat diwakilkan. Berikut prosedur pelimpahan porsi jemaah haji berdasarkan KMA nomor 245 Tahun 2021:

- 1) Calon penerima pelimpahan nomor porsi harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota
- 2) Petugas pendaftaran haji pada kantor Kemenag Kabupaten/kota melakukan verifikasi dokumen persyaratan permohonan pelimpahan porsi dan mengunggah ke aplikasi Siskohat
- 3) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi c.q Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi yang telah diunggah oleh petugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada aplikasi Siskohat
- 4) Dalam hal dokumen persyaratan yang diunggah tidak lengkap atau terdapat kesalahan unggahan, peugas Kanwil Kemenag Provinsi c.1. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengembalikan pengajuan pelimpahan nomor porsi kepada kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diperbaiki.
- 5) Dalam hal seluruh berkas persyaratan telah tervalidasi, Kepala Kanwi Kemenag Provinsi c.1. Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah memberikan persetujuan melalui aplikasi Siskohat dan membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli
- 6) Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan pada aplikasi Siskohat setelah Kepala Kantor wilayah Kemenag Provinsi c.q. kepala bidang Penyelenggara Haji dan umrah membuat jadwal wawancara dan verifikasi dokumen asli
- 7) Dalam hasil wawancara dan verifikasi dokumen asli dinyatakan benar, maka dilanjutkan proses pengambilan foto dan pencetakan Surat Pendaftaran Haji (SPH) pelimpahan nomor porsi yang ditandatangani secara elektronik oleh pejabat yang berwenang.

### **3.3 Data Jemaah Haji Yang Mendapatkan Pelayanan ODS di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap**

Berdasarkan data yang telah peneliti himpun dari Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap, melalui studi dokumentasi dan dengan wawancara khususnya wawancara dengan jemaah yang telah mendapatkan pelayanan ODS di PLHUT, maka diperoleh kecenderungan tren meningkatnya pendaftar calon jemaah haji. Meskipun masih dalam masa pandemi Covid-19, tidak menyurutkan niat jemaah untuk mendaftar haji. Berikut peneliti cantumkan data jemaah yang mendapatkan pelayanan *ODS* di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap tahun 2021:

Tabel 2

Daftar Jemaah Penerima Layanan *ODS* tahun 2021

Jenis Layanan	Jumlah
Pendaftaran Haji	1309
Pembatalan Haji	191
Pelimpahan Porsi	108
<b>Total Pengunjung</b>	<b>1608</b>

Sumber: Bagian Arsip dan Dokumen PLHUT Kemenag Cilacap

Diketahui Jumlah Penerima Layanan *ODS* pada tahun 2021 adalah 1608 jemaah, 1309 dari pelayanan pendaftaran haji, 191 dari pelayanan pembatalan haji, dan dari pelayanan pelimpahan porsi 108 jemaah. Maka untuk mendapatkan data-data yang diperlukan guna mengetahui kualitas pelayanan *ODS* maka penulis mengambil *sample* responden dengan teknik survey dan dilakukan dengan teknik wawancara secara langsung sejumlah 15 (lima belas) jemaah yang peneliti temui pada saat penelitian berlangsung, dan izin yang telah diperoleh dari para jemaah yang bersedia dijadikan responden, karena tidak semua jemaah bersedia di wawancarai terkait dengan konteks privasi dan masa pandemic. Oleh sebab itu berdasarkan teknik survey yang penulis gunakan didapatkan 15 responden yang berhasil digali informasi dan datanya. Berikut daftar responden jemaah haji yang menerima pelayanan *ODS* di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap:

Tabel 3

Daftar Responden Jemaah Penerima Layanan *ODS*

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia
1	Rizka Sahitani	Cilacap utara	Perempuan	S1	28
2	Laelatul M	Pekunjen	Perempuan	SLTA	34
3	Andika	Cilacap	Laki-laki	S1	30
4	Winarti	Cilacap	Perempuan	S1	35
5	Dedi Kuswoyo	Cilacap	Laki-laki	S1	36
6	Rikun	Cilacap	Laki-laki	SLTA	42
7	Hindun	Cilacap	Perempuan	S1	44
8	Muhsoni	Cilacap	Laki-laki	S1	45
9	Siti M	Karangkandri	Perempuan	SD	44
10	Munawir	Karangkandri	Laki-laki	SLTA	50
11	Warman	Cilacap	Laki-laki	S1	58

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia
12	Tarwiatul Fauziah	Kroya	Perempuan	S1	42
13	Fajar Ismail	Cilacap Tengah	Laki-laki	D3	32
14	Handoko	Sidamulya	Laki-Laki	S1	35
15	Dwi Feni	Sampang	Perempuan	S1	46

### 3.4 Pelayanan *One Day Service* di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap

Berdasarkan pada teori dan kriteria yang penulis gunakan, maka jenis pelayanan yang akan dideskripsikan dalam bab III ini meliputi tiga jenis layanan, yaitu pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi.

#### 1. Layanan Pendaftaran

Ibadah haji ke tanah suci adalah salah satu rukun Islam. Oleh karena itu, umat Islam harus menanamkan niat untuk mengikuti rukun Islam yang kelima. Niat untuk menunaikan ibadah haji tidak hanya dalam hati, tetapi juga harus diwujudkan dengan mendaftar sebagai jamaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota (Kankemenag). Calon jamaah haji harus segera mendaftarkan diri sebagai jamaah haji ke Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan agar mendapatkan nomor porsi (Anasom,dkk 2021: 27)

Salah satu pelayanan yang tersedia di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap adalah layanan pendaftaran ibadah haji. Dari 15 responden yang berhasil didapatkan, sebanyak 12 orang mendapatkan layanan pendaftaran. Berikut data 12 responden penerima layanan pendaftaran ibadah haji di PLHUT Cilacap:

Tabel 4  
Penerima layanan pendaftaran

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia
1	Rizka Sahitani	Cilacap utara	Perempuan	S1	28
2	Laelatul M	Pekunjen	Perempuan	SLTA	34
3	Andika	Cilacap	Laki-laki	S1	30
4	Winarti	Cilacap	Perempuan	S1	35

5	Dedi Kuswoyo	Cilacap	Laki-laki	S1	36
6	Hindun	Cilacap	Perempuan	S1	44
7	Muhsoni	Cilacap	Laki-laki	S1	45
8	Siti M	Karangkandri	Perempuan	SD	44
9	Munawir	Karangkandri	Laki-laki	SLTA	50
10	Tarwiatul Fauziah	Kroya	Permpuan	S1	42
11	Fajar Ismail	Cilacap Tengah	Laki-laki	D3	32
12	Handoko	Sidamulya	Laki-Laki	S1	35

## 2. Layanan Pelimpahan Porsi

Pelimpahan porsi merupakan pelayanan kedua yang tersedia di PLHUT Kemenag Kabupaten Cilacap. Dalam proses observasi dan penggalian data, terdapat 2 jemaah yang mendapatkan pelayanan pelimpahan porsi dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut data jemaah yang mendapatkan pelayanan pelimpahan porsi:

Tabel 5  
Penerima Layanan Pelimpahan Porsi

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia
1	Rikun	Cilacap	Laki-laki	SLTA	42
2	Warman	Cilacap	Laki-laki	S1	58

## 3. Layanan Pembatalan Haji

Pembatalan Haji karena wafat atau karena suatu hal bisa dibatalkan di tiap Kementrian Agama Kabupaten/kota. Berdasarkan observasi secara langsung peneliti menemukan 1 jemaah yang mengurus pembatalan haji dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6  
Penerima layanan Pembatalan Haji

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia
1	Dwi Feni	Sampang	Perempuan	S1	46

Berdasarkan tabel pendaftaran haji, pelimpahan porsi, dan pembatalan haji dapat diketahui sebanyak 12 Jemaah yang mendapatkan pelayanan pendaftaran, sebanyak 2 orang mendapatkan pelayanan pelimpahan porsi dan 1 jemaah mendapatkan pelayanan pembatalan haji karena wafat.

### 3.5 Identifikasi Kualitas Layanan *One Day Service* PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap

Kualitas layanan menjadi bagian terpenting dalam sebuah kegiatan penyelenggaraan kegiatan, salah satunya penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, hingga pemulangan. Kualitas ini menjadi penentu keberhasilan sebuah layanan, karena berkaitan dengan kepuasan pengguna/ jemaah. Guna mendapatkan deskripsi mengenai bagaimana kualitas layanan ODS di PLHUT Kementerian Agama Kab. Cilacap. Penulis akan memaparkan penilaian kualitas layanan *ODS* yang dilakukan oleh Kemenag Kab. Cilacap berdasarkan pada lima dimensi pokok kualitas jasa/layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, and *empathy* seperti tabel berikut:

Tabel 7  
Dimensi Kualitas Layanan ODC

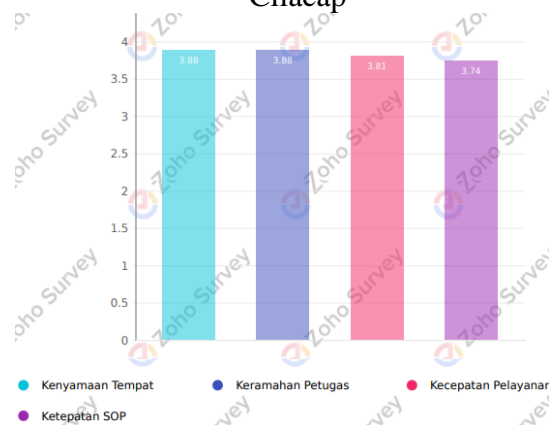
Dimensi	Sub Dimensi	Deskripsi	No	Pelayanan yang diberikan
<i>Tangibles</i>	<i>Appearance of physical facilities</i>	Keadaan ruangan	1	Memiliki Gedung Yang Memadai
			2	Memiliki ruang mushola yang rapi, bersih, dan nyaman
	<i>Appearance of equipment</i>	(Alat-alat) meliputi alat pendukung yang ada di PLHUT	3	Memiliki alat pendukung layanan seperti (AC,Komputer,Mesin Antrian,Rekam Foto,Rekam Sidik Jari,dll)
			4	Memiliki Fasilitas internet
	<i>Appearance of personel</i>	Penampilan Pegawai	5	Pegawai berpenampilan sopan, rapi, bersih dan menarik
<i>Reliability</i>	<i>Ability to perform the promised service dependably and accurate</i>	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat	6	Pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Dimensi	Sub Dimensi	Deskripsi	No	Pelayanan yang diberikan
<i>Respon siveness</i>	<i>Willingness to help customer and provide prompt service</i>	Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	7	Front office mampu memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh jemaah dengan segera
<i>Assurance</i>	<i>Credibility</i>	Pegawai memiliki sifat jujur dan terpercaya	8	Tidak ada pembiayaan sepeserpun dalam pelaksanaan pelayanan haji dan umrah
	<i>Competence</i>	Keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa	9	Seluruh pegawai dan staff (karyawan front office dan satpam) memiliki keahlian dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya
			10	Pegawai mampu menyampaikan prosedur pelayanan dengan baik, jelas, dan mudah di mengerti
	<i>Courtesy</i>	Mempunyai rasa hormat, sopan, ramah,	11	Pegawai front office bersikap ramah dan sopan terhadap jemaah
<i>Emphaty</i>	<i>Acces</i>	Kemudahan untuk dihubungi	12	PLHUT memiliki sarana komunikasi melalui email, whatsapp, dan telepon yang mudah untuk dihubungi
	<i>Communication</i>	Memberikan komunikasi kepada jemaah dengan bahasa yang mudah difahami	13	Informasi yang diberikan dari <i>front office</i> mudah dipahami
	<i>Understanding The Customer</i>	Usaha untuk memahami kebutuhan jemaah	14	Komunikasi yang diberikan dari pegawai mudah dipahami oleh jemaah

Melaksanakan ibadah haji merupakan bagian dari pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara kegiatan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepuasan jemaah haji merupakan hasil pendapat dan penilaian jemaah haji terhadap pemberian pelayanan yang diberikan oleh aparatur

yang melaksanakan pelayanan haji selama masa pelaksanaan, sehingga dapat menciptakan rasa kepuasan pada jemaah haji. Instrumen survey SI UCUP (Sistem Unjuk Kepuasan Pelayanan) 2021 terdiri dari kenyamanan ruang, keramahan pegawai, kecepatan pelayanan, ketepatan SOP dengan rincian sebagai berikut:

Gambar 2  
Diagram Hasil Survei Si UCUP Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Cilacap



Tabel 8  
SI UCUP (Sistem Unjuk Kepuasan Pelayanan) Survei Kualitas Layanan di Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Kurun waktu Desember 2021

Deskripsi	1	2	3	4	Penilaian Rata-Rata	Jumlah Respons
Kenyamanan Tempat	0.0% (0)	2.38% (1)	7.14% (3)	90.48% (38)	3.88	42
Keramahan Petugas	0.0% (0)	4.76% (2)	2.38% (1)	92.86% (39)	3.88	42
Kecepatan Pelayanan	0.0% (0)	4.76% (2)	9.52% (4)	85.71% (36)	3.81	42
Ketepatan SOP	0.0% (0)	4.76% (2)	16.67% (7)	78.57% (33)	3.74	42

Berdasarkan Hasil Survei Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Cilacap pada bulan Desember 2021, dari total pengunjung 160 yang mengisi survey 42 orang dan hasil menunjukkan bahwa rata-rata nilai Kualitas Pelayanan di kementerian agama dalam kurun waktu satu bulan adalah 3.83. Survei



menunjukkan bahwa layanan yang Kemenag Cilacap berikan mendapat nilai rata-rata 3,83 dengan detail sebagai berikut:

- 1.) Kenyamanan tempat memperoleh nilai rata-rata 3.88 dengan persentase yaitu 90.48%
- 2.) Keramahan petugas memperoleh nilai rata-rata 3.88 dengan persentase tertinggi yaitu 92.86%
- 3.) Kecepatan pelayanan memperoleh nilai 3.81 dengan persentase 85.71%
- 4.) Ketepatan SOP (Standar Operasional Prosedur) memperoleh nilai rata-rata 3.74 dengan persentase 78.57%

Kepuasan jemaah haji merupakan terpenuhinya harapan para jemaah haji karena pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji selama pelaksanaannya sesuai dengan harapannya, sehingga dapat membuat jemaah haji merasa puas. Berikut peneliti cantumkan tabel instrument kepuasan jemaah berdasarkan layanan ODS yang diterima di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap:

Tabel 9  
Kualitas layanan *ODS* di PLHUT Kementerian Agama Cilacap

NO	NAMA	JENIS LAYANAN	RESPON TIME	KUALITAS LAYANAN	KEPUASAN
1	Rizka	Pendaftaran Haji	5 menit	Optimal	Sangat Puas
2	Laelatul	Pendaftaran Haji	7 menit	Optimal	Sangat Puas
3	Andika	Pendaftaran Haji	10 Menit	Cukup Optimal	Cukup puas
4	Winarti	Pendaftaran Haji	5 menit	Optimal	Cukup Puas
5	Dedi Kuswoyo	Pendaftaran Haji	6 menit	Optimal	Sangat Puas
6	Rikun	Pelimpahan Porsi	20 menit	Cukup Optimal	Cukup Puas
7	Hindun	Pendaftaran Haji	5 menit	Optimal	Sangat Puas
8	Muhsoni	Pendaftaran Haji	5 menit	Optimal	Sangat Puas
9	Siti M	Pendaftaran Haji	7 menit	Optimal	Cukup Puas
10	Munawir	Pendaftaran Haji	5 menit	Optimal	Sangat Puas
11	Warman	Pelimpahan Porsi	30 menit	Cukup Optimal	Sangat Puas
12	Tarwiatul Fauziah	Pendaftaran	5 menit	Optimal	Sangat Puas
13	Fajar Ismail	Pendaftaran	6 menit	Optimal	Sangat Puas
14	Handoko	Pendaftaran	5 menit	Optimal	Sangat Puas
15	Dwi Feni	Pembatalan	30 menit	Optimal	Sangat Puas

Pelayanan pendaftaran secara umum dapat dibilang baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Rizka. Menurut ibu Rizka pelayanan pendaftaran hanya membutuhkan waktu sekitar 5 menit, mulai dari informasi, pelayanan, dan pencetakan hasil pendaftaran. Ibu Rizka menyebutkan bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji tergolong mudah. Para staff memberikan pelayanan baik, cepat, tanggap dan menyebarkan dalam pendaftaran, mulai dari menjelaskan persyaratan, alur pendaftaran, sarana, dan membuat pihak yang melakukan pendaftaran merasa dilayani dan dibimbing dengan baik.

“Saya rasa sangat puas mbak setelah adanya pelayanan *ODS* ini. Awalnya saya gak tau, saya udah punya pikiran kayanya bakal lama nih prosesnya, tapi setelah datang ke kemenag, ternyata saya diberi layanan satu hari selesai ini. Saya jadi senang, paham, dan merasa dilayani dengan baik (wawancara bersama ibu Rizka selaku jemaah yang mendaftar haji).

Gambar 3

Wawancara bersama responden pelayanan pendaftaran haji



Keterangan yang sama diungkapkan ibu Laelatul yang menyatakan bahwa pendaftaran juga tergolong mudah, selama semua persyaratan lengkap seperti hasil wawancara sebagai berikut:

Persyaratan pendaftaran haji ini tergolong mudah, asalkan semua lengkap dokumennya, langsung dilayani kalo yang saya rasa si cepet banget ya mba total 20 menit selesai, mungkin saya dateng ini pas lagi ngga antri jadi cepet.

Keterangan terkait pendaftaran haji juga diungkapkan oleh Ibu Asih Munfaatn selaku Staff di PLHUT Kemenag Kabupaten Cilacap bahwa persyaratan

mendaftar haji ini dibuat sesuai dengan aturan yang berlaku dan persyaratannya sangat mudah, seperti hasil wawancaranya sebagai berikut:

Persyaratan mendaftar haji ini mudah mba, karena basic nya adalah data-sata yang memang kita sudah punya seperti Fotokopi KTP, Kartu Keluarga, Akte kelahiran/ijazah/surat nikah, dan harus tahu golongan darah sendiri.

Pelayanan yang mudah, cepat dan tanggap menjadi kunci kualitas layanan pendaftaran haji di kab. Cilacap. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak ato selaku staff di PLHUT Cilacap yang menyebutkan bahwa di kemenag semua pelayanan sudah terintegrasi dengan sistem, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Winarti:

Di sini (Kemenag Kab. Cilacap) mbak, semua pelayanan telah terotomasi dengan sistem computer dan jaringan, sehingga menjadi lebih mudah dan cepat, jemaah yang mau mendaftar jika semua persyaratan lengkap langsung diproses dalam sistem otomasi, sehingga gak butuh waktu yang lama.

Gambar 4

Wawancara bersama KASI PLHUT Kemenag Cilacap



Hal yang sama dikemukakan oleh kepala seksi PLHUT Kemenag Cilacap yang menyebutkan bahwa:

Pelayanan ODS ini saya lihat memang terbilang lebih cepat dibandingkan pelayanan sebelumnya di PTSP kan harus antri dengan orang yang tidak hanya mengurus tentang haji.

Kemampuan, keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Bapak Munawir selaku jemaah haji yang mendapatkan pelayanan mengatakan bahwa:

Saya lihat dari awal masuk ini sudah di sapa dan diarahkan dengan baik oleh satpam, begitu mendapatkan pelayanan saya langsung dilayani dengan staff yang sangat ramah tentunya.

Dijelaskan lagi oleh jemaah lain, oleh bapak Rikun yang mendapatkan layanan untuk pelimpahan porsi:

Saya salut petugas disini sangat ramah dan terlihat mampu melayani para jemaahnya, saya saja kalau ada persyaratan yang kurang daripada saya bolak balik ternyata bisa dikirim melalui whatsapp.

Sarana Prasarana merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kualitas pelayanan. Kementerian Agama terus menciptakan inovasi salah satunya dengan membangun gedung PLHUT yang didalamnya terdapat sarana dan prasarana yang memadai dan bersih nyaman agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Saya rasa sarana prasarana disini sudah sangat lengkap ya mba, dengan ruangan yang luas, ber AC, ada tempat antrinya. Kalau dulu pas saya nemenin ibu saya itu kantornya masih sempit dan belum ada fasilitas seperti sekarang ini” Ucap ibu Winarti selaku jemaah yang mendaftar haji di PLHUT Cilacap.

Diperjelas lagi oleh salah satu jemaah Bapak Dedi, terkait sarana prasarana yang tersedia sudah sangat maksimal, khususnya pada masa pandemi ini disediakan alat untuk cek suhu otomatis dan sanitizer juga.

Dari yang saya lihat sarana prasarananya sudah memadai khususnya pas lagi masa covid ini kan mbak jadi protokol masih tetap harus dijalankan, trus di pintu juga sudah ada cek suhu otomatis dan *hand sanitizeri* juga.

Namun ada sarana prasarana yang menurut jemaah harus dievaluasi ulang, dikatakan oleh bapak Andika:

Secara keseluruhan sarana prasarana nya sudah memadai, tapi ada satu yang agak menghambat ini terkait lahan parkir, jadi jarak antara tempat parkir ke gedung ini cukup jauh dan saya dan istri kebetulan bawa bayi, itu aja paling kendalanya.

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kemenag Cilacap memiliki layanan pengaduan penggunaan layanan melalui aplikasi SIMANTAP dan melalui whatsapp resmi pengaduan layanan. Jadi para jemaah bisa komplek atau konsultasi terkait ibadah haji. Seperti yang dikatakan Ibu Hindun

Penanganan dan pengaduan yang difasilitasi oleh Kemenag ini sangat bagus ya, karena saya kalau komplek atau konsultasi juga bisa melalui hp.

Muhsoni selaku pegawai kemenag sekaligus pendaftar haji juga menjelaskan bahwa di Kemenag Cilacap untuk Layanan Pengaduannya bisa melalui dua cara yaitu lewat aplikasi SIMANTAP dan melalui whatsapp resmi layanan:

Layanan pengaduan ini sudah tersedia di aplikasi SIMANTAP, yang mana disitu kita bisa mengisi survey kepuasan pelayanan di Kantor Kemenag Cilacap.

Ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan juga salah satu hal penting dalam layanan. Semakin efisien waktu yang digunakan dalam proses pelayanan otomatis jemaah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti yang dirasakan oleh Bapak Warman memberikan ulasan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Ibu Siti juga menegaskan bahwa waktu pelayanan di PLHUT ini tergolong fleksibel, meskipun ibu tersebut datang ketika jam istirahat tetapi tetap dilayani oleh para petugas perempuan

Waktu pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang ditulis di jadwal pelayanan itu, dan ada plus nya di kantor ini mba walaupun sudah masuk istirahat dan saya baru datang tetapi tetap dilayani. mungkin karena sholatnya bisa gantian ya mba, jadi kelihatan fleksibel aja saya tidak perlu menunggu lama-lama.

Berdasarkan hasil jawaban dari responden penelitian, tentang ulasan kualitas pelayanan ODS di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kemenag Kabupaten Cilacap dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari segi prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, sarana prasarana yang ada di kantor, dan kebersihan kantor dinilai sudah memenuhi *standar operational procedure* (SOP) pelayanan. Namun, ada hal yang perlu di tinjau ulang yakni mengenai tempat

parkir yang terlalu jauh dari gedung PLHUT yang membuat beberapa jemaah merasa tidak nyaman akan hal tersebut.

Bahkan Kementerian Agama Kabupaten Cilacap juga mendapatkan meraih penghargaan Satuan Kerja Inovasi Pelayanan Terbaik tingkat Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2020 dengan gambar berikut:

Gambar 5  
Penghargaan Satuan Kerja Inovasi Pelayanan Publik Terbaik Tingkat Jawa Tengah



Sumber: kemeneg.Cilacap.go.id

Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) RI Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah menerima penghargaan Kinerja Inovasi Pelayanan Terbaik dari Kanwil Kementerian Agama RI Provinsi Jawa Tengah. Penyerahan penghargaan tersebut berlangsung di aula kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah di Semarang pada Jumat, 8 Januari 2021. Kemenag Cilacap memiliki sejumlah inovasi unggulan, diantaranya adalah aplikasi SIMANTAP. Aplikasi ini adalah aplikasi berbasis android yang berisi layanan online kepada masyarakat serta layanan untuk para pegawai ASN di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap dan berbagai inovasi lainnya, yang semua inovasinya dirancang untuk mempermudah pelayanan. Dengan adanya kinerjanya ini, diharapkan pelayanan di Kemenag Cilacap semakin meningkat di tahun-tahun mendatang, dan Satuan Kerja di Kementerian Agama Republik Indonesia lainnya dapat mengikuti dan mengembangkan inovasinya di segi pelayanan kantor masing-masing daerah/kota.

**BAB IV**  
**ANALISIS JENIS DAN KUALITAS PELAYANAN *ONE DAY SERVICE***  
**PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU KEMENAG**  
**CILACAP PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**4.1 Analisis Jenis Layanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap**

Menurut (Giantari, 2016:366) *service quality* selain dapat mempengaruhi kepuasan (*satisfaction*), juga berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen (*customer loyalty*). Karena kualitas layanan memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan yang akhirnya mengarah pada terciptanya loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dalam hal menentukan kepuasan jemaah juga sangat diperlukan karena para jemaah akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau yang diharapkan.

Pada bab ini peneliti akan menjabarkan hasil temuan dan analisa mengenai Kualitas Pelayanan ODS Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19. Pembahasan ini akan dimulai dari temuan mengenai proses pelayanan ODS di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap. Dimana pelayanan ODS mampu memberikan pelayanan haji secara tepat dan efisien sesuai dengan dimensi standar Pelayanan pada Kementerian Agama berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 yang berisi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.

Pelayanan ODS ditujukan agar para calon jemaah haji mendapatkan kemudahan dan mendapatkan pelayanan yang prima. Berbeda dengan sebelumnya, pelayanan haji satu atap atau pelayanan terpadu satu pintu memiliki 2 tahapan sesuai dengan PMA nomor 29 Tahun 2015 yakni tahapan pembukaan rekening di BPS (Bank Penerima Setoran) dan membayar setoran awal dan mendapatkan validasi, kemudian calon jemaah haji datang menuju kantor kementerian agama untuk melakukan tahapan verifikasi dokumen dan penerimaan nomor porsi.

Sedangkan setelah adanya pelayanan ODS di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) jemaah tidak perlu lagi bolak-balik ke BPS kemudian ke Kemenag lagi, karena di PLHUT sudah disediakan loket Bank Penerima Setoran (BPS). Tersedia 2 (dua) loket yang tersedia di PLHUT Kabupaten Cilacap yaitu Bank Permata dan Bank Syariah Mandiri atau yang sekarang diubah menjadi BSI. Peraturan tersebut sangat memudahkan dan mempercepat proses penerimaan jemaah haji. Berikut jenis pelayanan *one day service* (ODS) Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kemenag Kab. Cilacap:

#### 4.1.1 Pelayanan pendaftaran

Berdasarkan pada jenis layanan pendaftaran haji, layanan *ODS* menjadi salah satu jawaban atas keluhan masyarakat yang selama ini membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mendapatkan pelayanan haji dan umrah di Kemenag. Hal ini dapat ditunjukkan dari persyaratan pendaftaran haji sebelum adanya PLHUT ini persyaratan pendaftaran ibadah haji terdiri dari 6 syarat (Fotokopi KTP, foto berwarna, mengetahui golongan darah sendiri, fotokopi kartu keluarga, fotokopi akte kelahiran/buku nikah/ijazah, dan mempunyai tabungan haji). Setelah didirikannya PLHUT, kini jemaah tidak perlu membawa persyaratan pas foto 5 lembar karena di PLHUT sudah disediakan layanan rekam foto sekaligus rekam sidik jari pada saat verifikasi dokumen. Kemudian bagi jemaah yang hendak melunasi biaya setoran awal kini tidak perlu bolak balik ke bank, karena di PLHUT Kemenag Kabupaten Cilacap sudah memiliki ruang loket untuk Biaya Pelunasan yang bekerjasama dengan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Jemaah Haji (BPS-BPIH).

Pelayanan ODS sesuai dengan konsep pelayanan prima. Hasil ini sesuai studi yang dilakukan oleh (Wahyuni,dkk:2006) dan (Andayani:2019) yang menyebutkan bahwa pelayanan satu hari merupakan jawaban atas pelayanan prima yang diterapkan oleh lembaga penyedia jasa. Pelayanan sehari membawa kepuasan bagi pelanggan karena tidak membutuhkan waktu yang lama, dan kerja menjadi lebih efisien. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rahmayanty dalam penelitian (Saputri, 2018)



menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Pendapat sama dikemukakan (Rinaldi, 2012: 24) yang menyatakan bahwa pelayanan menjadi faktor penentu dalam menjaga keberlangsungan birokrasi. Pelayanan yang baik dan pemenuhan kebutuhan pengguna layanan publik sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pengguna layanan publik. Dalam ilmu manajemen pemasaran juga dijelaskan bahwa pelayanan sehari selesai ini merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan hakekat pelayanan publik. Hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Kurniawan, 2017:521)

Hasil penelitian lain dikemukakan oleh (Jailani, 2013) yang juga menyebutkan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang sangat dianjurkan oleh agama, dan Islam sangat memperhatikan pemberian pelayanan yang berkualitas/ prima. Salah satunya pelayanan yang baik, sesuai dengan aturan, dan kaidah “Setiap perbuatan yang kita lakukan adalah dengan niat, apabila niat baik akan melahirkan perbuatan yang baik dan apabila niat buruk akan melahirkan perbuatan buruk pula” (Jailani, 2013:108). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa pelayanan ODS sudah sesuai dengan kaidah dan prosedur, sehingga menjadikan pelayanan kepada jemaah menjadi lebih ringkas, mudah dan cepat. Pelayanan yang mudah dalam konsep dakwah sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ يَوْمَئِذٍ اللَّهُ ذَبِيرٌ

الْعُقَابِ.

“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Kementrian Agama, 2007:106).

Ayat di atas memberikan pemahaman bahwa Islam sangat memperhatikan kualitas layanan. Pelayanan yang baik, mudah merupakan salah satu tuntunan yang harus diikuti oleh umat muslim. Hal ini sebagai mana dalam kitab shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan hadits yang berbunyi:

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ

“Barangsiapa yang melapangkan satu kesusahan dunia dari seorang Mukmin, maka Allâh melapangkan darinya satu kesusahan di hari Kiamat” (HR. Muslim No 2699).

Hadits ini menjelaskan tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia ingin memberikan pertolongan dan pelayanan kepada sesama manusia demi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Yufidia, 2019) Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dalam hal pendaftaran diketahui proses pendaftaran, hanya membutuhkan waktu antara 5-10 menit, dan rata-rata pelayanan pendaftaran hanya dilakukan 5.5 menit. Variasi lama pendaftaran tentu dipengaruhi berbagai hal, salah satunya kelengkapan dokumen/berkas pendaftaran. Selama berkas pendaftarannya komplet/ lengkap. Pelayanan yang diberikan tidak lebih dari rata-rata 5.5 menit. Hal ini sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Laelatul bahwa pelayanan terhadap jemaah dengan syarat lengkap tidak lebih dari 5.5 menit:

Di Kemenag sini rata-rata jemaah sudah paham mbak kelengkapan daftar haji, jadi paling mereka butuh 5-6 menit untuk daftar dan diinput di siskohat sampai foto, tapi kalau berkas gak komplit ya... mereka harus melengkapi dulu.

Penjelasan ini dikuatkan dengan pernyataan Andika yang menyebutkan bahwa lamanya proses pendaftaran dikarenakan ada berkas yang belum lengkap.

Hehe, saya lupa satu berkas mba' yaitu bawa stopmap, sesuai bank, akhirnya saya keluar sebentar nyari stopmap bank sesuai dengan

petunjuk ibuk yang daftar tadi, kalau istri saya sudah bawa, jadi dia hanya 6 menit, saya sampai 10 menit, tapi seneng mbak ndaftar sekarang gak lama-lama. Ditanya, wawancara sambil masukin data, poto selesai.

Dari keterangan di atas dapat dipahami bahwa komitmen untuk melakukan pelayanan dengan *respon time* yang cepat dan tepat akan berdampak pada kenyamanan pendaftar. Karena dengan *respon time*/ waktu layanan yang cepat, seseorang akan lebih mudah mendapatkan kesan positif dan puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bapak Munawir yang menyatakan bahwa:

Di sini pelayanan nya sangat cepat mba, kira-kira selama proses pendaftaran hanya butuh waktu 5 menit saja ya untuk *upload* ke sistem, dll. Jadi kita ngga perlu nunggu lama-lama lagi

Disisi lain, waktu pelayanan yang cepat sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono, dkk (2020) dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna. Studi ini dikuatkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasanah (2015) yang menyebutkan bahwa kualitas dan komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan rasa nyaman dan aman bagi dirinya sendiri maupun orang yang dilayani. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi yang dilakukan (Hutama, 2015), dan (Halidah, 2019) yang menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan akan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan. Semakin cepat pelayanan, semakin nyaman, dan pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam hal pendaftaran sebagaimana dijelaskan oleh (Dewi, dkk: 2015), (Mayasari, dkk :2016), (Agiwanto, dkk :2019) harus memperhatikan standar pelayanan minimal, yaitu antara 5-10 menit. Pendaftaran yang dilakukan dengan waktu yang singkat, cepat dan akurat, akan memberikan kenyamanan sekaligus kepuasan kepada pelanggan. Hal ini dikuatkan oleh (Aza, dkk :2020) yang menyatakan bahwa kecepatan layanan memberikan implikasi yang positif pada respon pembeli, sehingga semakin cepat mereka dilayani, maka akan semakin tinggi minat untuk kembali menggunakan atau mendapatkan

pelayanan yang sama. Artinya bahwa kecepatan pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang sama dikemukakan oleh (Lopoyoadi, dkk: 2001), (Kertajaya, dkk:2006); dan (Sunardi, dkk:2013) yang menyebutkan bahwa islam sangat memperhatikan konsumen, hal yang terbaik dilakukan dalam bidang pelayanan jasa kepada konsumen adalah kecepatan dan kenyamanan dalam pelayanan, sehingga pemasaran akan menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan jasa yang memberikan orientasi lebih pada kecepatan pelayanan akan mendatangkan image positif dari pengguna jasa untuk kembali meningkatkan intensitasnya dalam menggunakan jasa yang telah diperoleh. Maka sebagaimana prinsip marketing Rasulullah saw, bahwa dalam pelayanan baik barang dan jasa harus menggunakan prinsip kepuasan dan kenyamanan pelanggan.

#### 4.1.2 Pelayanan Pembatalan Haji

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Cilacap juga melayani pembatalan haji karena wafat dan pembatalan Haji karena suatu hal. Pembatalan bisa dilakukan ketika Jemaah haji tersebut mengalami sakit parah atau calon jemaah haji meninggal sebelum waktu keberangkatan. Pembatalan bisa dilakukan oleh ahli waris apabila jemaah meninggal dunia. Pembatalan haji karena wafat yaitu calon jemaah haji yang telah mendaftar haji, membayar uang muka ke BPIH, atau membayar lunas ke BPIH sebelum berangkat ke Arab Saudi, ternyata meninggal pada sebelum keberangkatan.

Tata cara pembatalan haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama tingkat kota atau kabupaten, sama halnya dengan pendaftaran haji. Prosedur pembatalan tidak harus dilakukan oleh semua ahli waris, cukup satu ahli waris yang telah diberi kuasa oleh ahli waris lain untuk menyelesaikan prosedur pembatalan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh ibu Feni

Saya dari rumah sudah cari-cari info sebelumnya mba terkait yang mengurus pembatalan ini harus semua anak ikut atau engga gitu, dan

ternyata perwakilan satu anak atau ahli waris saja ini sudah bisa asalkan ada surat kuasa yang ada tanda tangan nya kakak dan adik saya.

Diperjelas lagi oleh bapak Makmur selaku Kasi PLHUT beliau menjelaskan bahwa:

Untuk mengurus pembatalan haji tidak perlu semua ahli waris harus hadir, tetapi boleh cukup satu ahli waris saja yang datang tetapi dengan syarat membawa surat kuasa dari kelurahan setempat.

Setelah berkas selesai diisi dan diserahkan kepada staf bagian pembatalan, staf bagian pembatalan akan menghapus nomor porsi pendaftar yang meninggal di sistem SISKOHAT. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota kemudian membuat tembusan surat yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah.

Selain itu, tembusan surat juga dikirimkan ke Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah kemudian mengajukan permohonan pembatalan dana BPIH ke Ditjen PHU. Ditjen PHU kemudian melakukan konfirmasi pembatalan di database SISKOHAT, konfirmasi ini dilakukan dengan menggunakan nomor porsi dan tanggal permohonan pembatalan dari Kemenag Kabupaten/kota serta alasan pembatalan.

Setelah memproses data pembatalan di SISKOHAT, Ditjen PHU mengirimkan surat pengantar kepada Pengurus BPIH untuk mentransfer setoran BPIH yang dibatalkan ke rekening ahli waris yang membatalkan melalui BPS BPIH pusat untuk kemudian diproses di SISKOHAT. BPS BPIH Pusat mentransfer setoran BPIH ke rekening penerima melalui cabang BPS BPIH dan mengkonfirmasikannya dengan SISKOHAT. Waktu pelaksanaan pelayanan pembatalan haji membutuhkan waktu penyelesaian selama 8 (delapan) hari kerja dengan ketentuan waktu proses di Kementrian Agama Kabupaten selama 3 (tiga) hari dan di Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri selama 5 (lima hari).

Jenis Layanan Pembatalan yang kedua adalah batal haji karena sakit atau karena suatu hal. Pembatalan ini dapat diurus di Kementrian Agama di tiap Kabupaten/kota pada jam kerja. Pembatalan setoran lunas BPIH yaitu calon jemaah haji yang telah mendaftar haji, menerima nomor porsi dan

sudah melewati masa tunggu, kemudian memasuki tahun pemberangkatan, kemudian melunasi BPIH sebagai syarat berangkat haji, namun sebelum berangkat ke Arab Saudi yang bersangkutan membatalkan diri.

Ibadah Haji adalah kewajiban oleh Allah SWT bagi muslim yang telah memenuhi persyaratan, menunaikan haji diwajibkan hanya sekali dalam seumur hidup untuk kedua kali dan seterusnya adalah sunnah (Sattar dkk, 2021:20). Dua tahun berturut-turut kebelakang keberangkatan Jemaah haji harus dibatalkan. Kepala Kementerian agama yaitu Fachrul Razi pada tahun 2020 resmi membatalkan keberangkatan Jemaah haji karena kasus COVID-19 yang terjadi. Peniadaan keberangkatan Jemaah haji pada tahun 2020 diputuskan melalui keputusan menteri agama nomor 494 tahun 2020. Sehingga, melihat keselamatan jiwa merupakan salah satu aspek yang wajib diutamakan dalam ajaran islam serta guna menghindari munculnya kemudharatan yang lebih besar untuk Jemaah haji serta petugas penyelenggara ibadah haji, dan masyarakat negeri Indonesia pada biasanya Pemerintah menetapkan pembatalan penerbangan Jemaah haji pada pelaksanaan ibadah haji tahun 2020 lewat ketetapan Menteri Agama (Armansyah,dkk 2021:3)

Terkait dengan adanya pembatalan haji di atas, Calon jemaah bisa mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan biaya haji di bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten/kota. Kepala Seksi PHU Makmur Khaeruddin mengatakan, calon jemaah haji yang batal berangkat dan telah melunasi BPIH, dapat mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan.

Meski diambil setoran pelunasannya, jemaah tidak akan kehilangan statusnya sebagai calon jemaah haji. Jemaah bisa mengajukan pembatalan di sini sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan KMA No. 660 tahun 2021 yang berisi tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M dalam KMA ditegaskan bawah calon jemaah haji batal berangkat

dapat menarik kembali setoran pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) yang telah dibayarkan melalui beberapa tahapan, yaitu:

**Pertama**, jemaah mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis kepada Kepala Kankemenag Kab/Kota tempat mendaftar haji dengan menyertakan syarat berikut: a) bukti asli setoran lunas Bipih yang dikeluarkan oleh Bank Penerima Setoran (BPS) Bipih; b) fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah Haji dan memperlihatkan aslinya; c) fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya; dan d) nomor telepon yang bisa dihubungi.

**Kedua**, permohonan jemaah tersebut selanjutnya akan diverifikasi dan divalidasi oleh Kepala Seksi yang membidangi urusan Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kankemenag Kab/Kota. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan sah, Kasi Haji akan melakukan input data pembatalan setoran pelunasan Bipih pada aplikasi Siskohat.

**Ketiga**, Kepala Kankemenag Kab/Kota mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis dan dikirimkan secara elektronik kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri dengan tembusan kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi.

Keempat, Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri menerima surat pengajuan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih dan melakukan konfirmasi pembatalan setoran pelunasan Jemaah Haji pada aplikasi SISKOHAT.

**Kelima**, Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri atas nama Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis kepada Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) c.q. Badan Pelaksana BPKH.

**Keenam**, petugas BPKH melakukan verifikasi pengajuan pengembalian setoran pelunasan Bipih. Setelah itu, Petugas BPKH menerbitkan Surat Perintah Membayar (SPM) sesuai nilai pembayaran Bipih ke Bank Penerima Setoran (BPS) Bipih

**Ketujuh**, BPS Bipih setelah menerima Surat Perintah Membayar (SPM) dari BPKH, segera melakukan transfer dana pengembalian setoran lunas Bipih ke rekening Jemaah Haji dan melakukan konfirmasi transfer pengembalian setoran pelunasan pada aplikasi SISKOHAT

**Kedelapan**, jemaah menerima pengembalian setoran pelunasan melalui nomor rekening yang telah diajukan pada tahap pertama (Kemenag.go.id, 2021).

Seluruh tahapan pembatalan diperkirakan akan berlangsung selama sembilan hari. Dua hari di Kankemenag Kab/Kota. Tiga hari di Ditjen PHU. Dua hari di Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Dan, dua hari proses transfer dari Bank Penerima Setoran ke rekening jemaah. (wawancara bersama Makmur Khaeruddin selaku KASI PHU PLHUT Cilacap).

Layanan pembatalan haji yang diterapkan di PLHUT Cilacap telah dilaksanakan sesuai prosedur yang ada, sehingga seluruh tahapannya telah mengacu pada regulasi yang berkembang, sehingga hal ini akan memudahkan aspek administrasi dan kepuasan jemaah, dalam memanfaatkan pelayanan yang dimiliki PLHUT, meskipun belum banyak responden yang berhasil penulis dapatkan untuk mendapatkan informasi mengenai implementasi pelayanan pembatalan, namun hal ini sudah dapat memberikan gambaran bahwa pelayanan pembatalan yang disediakan PLHUT sudah dilaksanakan dengan baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lutfiana (2018) menyebutkan bahwa kementerian agama kota dan kabupaten melalui Kasi Haji dan Umrah telah melakukan evaluasi secara periodik mengenai pelayanan administrasi haji sesuai dengan peraturan yang ada. Hasil yang sama dalam penelitian Ighfir (2018) dijelaskan bahwa Penerapan atau implementasi SOP pembatalan ibadah haji di Kemenag Kota Semarang dilaksanakan dengan baik, mulai dari penyusunan, sosialisasi dan distribusi, sampai pada pelatihan dan penerapan. Yuliana (2020) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kemenag Pekanbaru telah menjalankan peraturan dengan baik, sesuai apa yang telah dibuat oleh Kementerian Agama. Hal ini dilakukan untuk menjalankan *good quality governance* dalam institusi dan satuan kerja di bawah Kemenag RI dalam penyelenggaraan Haji. Tentu saja hal ini akan memberikan hasil perbaikan secara berkesinambungan pada pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji dan meningkatkan kualitas manajemen kementerian agama dalam penyelenggaraan ibadah haji.

#### 4.1.3 Layanan Pelimpahan Porsi

Pada tanggal 29 April 2019 telah terbit Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji. Terdapat perubahan-perubahan signifikan tentang kebijakan serta regulasi haji, yang salah satunya adalah kebijakan



pelimpahan porsi. Implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi yang dilakukan oleh Bagian Administrasi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap yakni berupa verifikasi berkas jemaah pelimpahan dan memberikan surat rekomendasi sesuai dengan SOP yang berlaku. Pengajuan pelimpahan nomor porsi Jemaah haji dilakukan setiap hari kerja selama Jemaah haji yang bersangkutan memenuhi persyaratan pelimpahan porsi. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh bapak Rikun yang mendapatkan pelayanan pelimpahan porsi.

Betul mba, pelayanan disini sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dan untuk persyaratannya juga awalnya saya konsultasi di chat *whatsapp*, jadi pas sudah di kantor saya sudah bawa persyaratannya.

Penjelasan ini dikuatkan oleh Bapak Munawir yang juga mengurus terkait pelimpahan porsi, beliau mengatakan bahwa persyaratan yang diberikan ini sifatnya umum dan tidak mempersulit kami selaku ahli waris:

Syarat untuk melakukan pelimpahan porsi ini sebetulnya sangat mudah, asalkan semua sudah lengkap pasti akan cepat dilayani karena tidak ada hambatan.

Pelimpahan nomor porsi hanya dapat dilakukan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau Saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi Jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dan/atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi Jemaah haji. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Bapak Istiar selaku staff di PLHUT Cilacap ada surat yang harus ditandatangani dalam hal pelimpahan porsi yaitu surat penunjukan ahli waris.

Kasi PLHUT Cilacap mengungkapkan bahwa:

Pelimpahan nomor porsi bukan warisan. Namun, mereka yang dapat menggantikan atau menerima pelimpahan nomor porsi jemaah wafat harus keluarga baik istri, suami, anak, atau menantu. Apabila calon jemaah meninggal dunia sebelum 1 mei 2019 itu tidak bisa diurus, tp setelah tanggal itu boleh digantikan.

Maksudnya adalah ada batasan waktu Jemaah haji yang meninggal dunia agar nomor porsi dapat dilimpahkan yaitu: Meninggal dunia terhitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak diundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 (tidak berlaku surut); dan Meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari bandara embarkasi (Kemenagkabkotablitar.id, 2020).

Dalam implementasi pelimpahan porsi, PLHUT telah melaksanakan sesuai dengan administrasi yang ada, hal ini tentu didasarkan pada regulasi yang dimiliki Kementerian Agama dalam rangka pelayanan pelimpahan porsi yang tentu menjadi salah satu hak jemaah. Bahkan dalam situs (Haji.kemenag.go.id, n.d.), dikatakan bahwa kemenag akan selalu memaksimalkan perannya dan kedudukannya dalam rangka mempercepat proses lonjakan pelimpahan porsi. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan akses bagi lonjakan pendaftar haji yang tinggi. Sebagai contoh di kota Semarang dimana lonjakan pendaftar haji semakin tinggi, meski di masa pandemi, hal ini juga dikarenakan adanya keuntungan dari kebijakan dan regulasi pemerintah yang tertuang dalam UU nomor 8 Tahun 2019 tentang pelimpahan porsi jemaah haji yang meninggal dunia kepada ahli waris yaitu ayah/ibu, suami istri, anak kandung dan saudara kandung. Di Kemenag Kota Semarang, jumlah pelimpahan porsi ini relatif tinggi. Kasi PHU Kemenag Kota Semarang, dalam setahun terakhir, yang mengusulkan pelimpahan porsi jemaah haji meninggal ini mencapai 149 orang. Hal ini juga memiliki kecenderungan yang sama dalam pelayanan administrasi perhajian di PLHUT Cilacap, jika Semarang ada 149 Jemaah, di Cilacap pelimpahan porsi haji juga cukup tinggi yaitu 108 orang.

Diperkuat oleh penelitian (Triwulani, 2019) bahwa Kementerian Agama Kota Pagar Alam, Provinsi Sumatra Selatan, terdapat jemaah haji yang meninggal tahun ini ada 3 orang dan 1 orang mengundurkan diri karena sakit. Dari 3 jemaah haji yang meninggal, 2 di antaranya diganti/dilimpahkan kepada ahli waris, dan uang 1 jemaah yang lain ditarik oleh ahli waris, Sedangkan jemaah haji yang jatuh sakit karena sakit terus

menerus, maka akan dilakukan penarikan uang jemaah haji atas permintaan yang bersangkutan.

Pembatalan haji dapat dilakukan apabila calon jemaah haji meninggal dunia dan sakit. Pembatalan haji dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penarikan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji oleh ahli waris yang bersangkutan dan pelimpahan porsi kepada ahli waris.

Penelitian Rini menjelaskan bahwa bentuk pelayanan pelimpahan nomor porsi di Kementerian Agama Yogyakarta adalah melakukan verifikasi dan merekomendasikan kepada masyarakat atas pendelegasian nomor porsi (Rini, 2021). Dalam penelitian yang dilakukan terlihat bahwa PHU Kemenag Yogyakarta memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan ruang lingkupnya, sehingga masyarakat yang dilimpahkan merasa puas. Terbukti dari nomor porsi jemaah haji dapat terlimpahkan sejauh ini tidak ada masalah. Hal ini membuktikan bahwa percepatan pelimpahan porsi dalam layanan administrasi turut memberikan kepuasan bagi jemaah. UU no 8 tahun 2019 telah membuka peluang yang lebar dalam pelimpahan porsi sehingga memungkinkan jemaah dapat menunjuk ahli waris sebagai pengganti jemaah haji yang meninggal, sehingga memperpendek waktu tunggu keberangkatan haji. Keuntungan ini tentu perlu dimanfaatkan jemaah haji dengan baik agar dapat segera menunaikan rukun yang kelima.

#### **4.2 Analisis Kualitas Layanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan (pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi) haji dan umrah di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap, peneliti mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, dkk 1988) diantaranya dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung/fisik), dimensi *Reliability* (Keandalan), dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *emphaty* (Empati). Berikut Hasil dari kualitas

pelayanan di PLHUT Kemenag Kabupaten Cilacap dapat dilihat dari uraian sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung/fisik)

Dimensi *Tangible* merupakan bentuk aktualisasi aktual yang dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan kegunaan dan kegunaannya, yang dapat dirasakan untuk membantu pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan tersebut sehingga mereka juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sekaligus untuk menunjukkan efektivitas pemberian layanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi.(Wildayati, 2017:177). Fasilitas pelayanan dituntut semakin lengkap, modern dan canggih sejalan dengan kemajuan teknologi, karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai *customer* dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat.(Nurdin, 2019: 46) Adanya sarana prasarana ini dapat memberikan kemudahan dalam memberikan *service* kepada para jemaah haji. Terkait dengan fasilitas yang terdapat di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap sudah cukup memadai. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak KASI Penyelenggara Haji dan Umrah beliau mengungkapkan bahwa:

Kami memberikan fasilitas yang tujuannya adalah memberikan kenyamanan bagi para jemaah, fasilitasnya ini ada Aula yang lengkap bisa untuk manasik haji, ada AC, nomor antrian, tempat duduk, jamuan tamu untuk jemaah, kamar mandi, ruang laktaksi dan itu dibawah tangga kita rencana akan membuat *playground* (taman bermain untuk anak), dan khususnya di masa pandemic ini kita siapkan *termogun* dan dibawahnya sudah ada sanitizer (wawancara pada 29 November 2021).

Diperjelas lagi oleh salah satu Jemaah yang mendapatkan pelayanan di PLHUT Kemenag Cilacap bahwa:

Dari yang saya lihat sarana prasarananya sudah memadai khususnya pas lagi masa covid ini kan mbak jadi protokol masih tetap harus dijalankan, trus di pintu juga sudah ada cek suhu otomatis dan *hand sanitizeri* juga.

Namun ada sarana prasarana yang menurut jemaah harus dievaluasi ulang, dikatakan oleh bapak Andika

Secara keseluruhan sarana prasarana nya sudah memadai, tapi ada satu yang agak menghambat ini terkait lahan parkir, jadi jarak antara tempat parkir ke

gedung ini cukup jauh dan saya dan istri kebetulan bawa bayi, itu aja paling kendalanya.

Selain dari saranan dan prasarana yang diberikan juga terdapat sarana dan prasarana lainya untuk meningkatkan pelayanan terhadap calon jemaah haji. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Asih Munfaatin selaku Staff di Kantor menjelaskan bahwa:

Seperti yang bisa dilihat ini mba, cuman ini besok akan kita tambahkan mainan untuk anak-anak, jamuan tamu, kemudian fasilitas penggunaan teknologi yang cukup memadai seperti computer, kamera digital, alat perekam sidik jari, kamera untuk pemotretan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) dan print scanner dan juga ditambah dengan adanya Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Untuk Siskohat ini kan server dari pusat, jadi ketika server sedang dalam gangguan ini merupakan hambatan pelayanan yang kami rasakan. (wawancara pada 29 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan Staff sarana dan prasarana kementerian agama khususnya di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kemenag Cilacap sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji. Hal ini juga telah dapat dirasakan oleh calon jemaah sendiri, dimana kenyamanan ruangan yang sejuk dan luas sangat dirasakan oleh calon jemaah haji, tidak hanya ruangan tetapi sarana dan prasarana penunjang dalam hal pelayanan juga ditingkatkan melalui perbaikan alat-alat teknologi.

*Tangible* penting dalam memprediksi kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Alaun (2016) yang menyebutkan bahwa *tangible* merupakan bagian yang penting karena tidak semua jenis pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Maka *tangible* menjadi penting diperhatikan. Hal sama ditemukan oleh Parasuraman, dkk (1988) bahwa wujud fisik dari bagian pelayanan merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan ukuran menilai kualitas pelayanan. Seperti, penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan

wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi penyedia jasa (PLHUT) untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti interior outlet, penampilan personil yang rapi dan menarik saat memberikan jasa. Hasil penelitian yang sama dikemukakan oleh Keshavez, dkk (2015) yang menyebutkan pentingnya sarana-prasarana fisik dalam mendukung keberhasilan pencapaian kualitas.

Islam memandang bahwa *tangible* memiliki peran penting dalam merubah perilaku dan persepsi seseorang, seperti yang dijelaskan oleh (Azhar, dkk:2020) bahwa Islam sangat memperhatikan kerapian dan kebersihan. Salah satu penentu kualitas pelayanan adalah penampilan personal sebagai penyedia layanan jasa, penampilan rapi, bersih, dan meyakinkan merupakan syarat untuk meyakinkan pelanggan. Hal ini dikuatkan oleh (Ariska, dkk:2019) tiga elemen penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah penampilan petugas, kualitas pelayanan aparatur dalam melayani masyarakat, serta kenyamanan tempat pelayanan. (Sunardi, dkk: 2013) menambahkan kemampuan fisik (*tangible*) disini adalah santun dalam berbusana sebagaimana Alqur'an Surah al-A'raf Ayat 26:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَى ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ  
اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

“Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat”. (Kementrian Agama RI, 2007:153).

Salah satu penentu kualitas pelayanan adalah penampilan personal sebagai penyedia layanan jasa, penampilan rapi, bersih, dan meyakinkan merupakan syarat untuk meyakinkan pelanggan, oleh karena itu Islam sangat memperhatikan kerapian dan kebersihan, sebagaimana dalam hadits berikut:

لَوْلَا أَنَّ أَشَقَّ عَلَى أُمَّتِي لِأَمْرَتُهُمْ بِالسَّوَاكِ عِنْدَ كُلِّ صَلَاةٍ

“Kalau bukan karena akan memberatkan umatku maka akan kuperintahkan mereka untuk bersiwak setiap akan shalat”. (Hadits riwayat Bukhari dan Muslim,70).

Profesionalisme suatu organisasi jasa dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung arti bahwa suatu organisasi jasa belum dapat dikatakan profesional jika organisasi jasa tersebut belum mampu menghasilkan bukti fisik yang dapat dirasakan oleh pelanggan saat mempresentasikan jasanya. Oleh karena itu, organisasi layanan syariah harus menciptakan bentuk fisik bangunan dan perangkat yang mendukung operasionalnya mereka sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan pada penyedia jasa tersebut.

Dalam hal ini PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Cilacap menunjukkan *tangible* dengan penampilan fisiknya yang mencerminkan nilai-nilai Islam, mulai dari kenyamanan, ketersediaan fasilitas, kebersihan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penampilan fisik sebuah penyedia layanan syariah yang dapat membantu setiap muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketakwaannya.

## 2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dilihat dari dimensi kehandalan, yaitu kecakapan/kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan (Mulyawan, 2016, p. 231).

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Istiar Walidi selaku Staff di PLHUT

Kesediaan untuk membantu Jemaah dan memberikan layanan secara cepat dan tepat merupakan salah satu yang di terapkan oleh kami dalam pelayanan ini (wawancara pada 29 November 2021).

Kehandalan yang secara akurat dan tepat menunjukkan sejauh mana penyedia jasa memberikan layanan yang sama seperti yang dijanjikan (Martadinata, 2015: 49). Kehandalan tidak hanya penting ketika berhadapan dengan masalah besar, masalah kecil juga penting bagi pelanggan saat mengevaluasi sebuah pelayanan.

Di sini (Kemenag Kab. Cilacap) mbak, semua pelayanan telah terotomasi dengan sistem computer dan jaringan, sehingga menjadi lebih mudah dan

cepat, jemaah yang mau mendaftar jika semua persyaratan lengkap langsung diproses dalam sistem otomatis, sehingga gak butuh waktu yang lama” (wawancara bersama ibu winarti).

Wawancara dengan responden menyatakan bahwa *reability* atau kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan ini sudah maksimal, dilihat dari awal ketika jemaah datang sudah dilayani dengan baik, dan ketika jemaah mengalami kebingungan dengan tanggap para petugas memberikan tanggapan. Terkait ketepatan waktu pelayanan yang diberikan di PLHUT juga sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Senin-Kamis jam 07.30-16.00 dan jumat 07.30-16.30 dan untuk kelebihan di PLHUT ini walaupun sedang jam istirahat tetapi ada jemaah yang ingin mendapatkan pelayanan, selagi petugas siap pasti akan dilayani.

(Azhar, dkk: 2020) menerangkan bahwa Islam mengajarkan agar umatnya senantiasa menepati janji ketika sudah menyepakati suatu perjanjian, dan Islam juga mengajarkan agar umat Islam menjaga amanat yang telah diberikan. Dalam konteks pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan adalah suatu keharusan, karena salah satu faktor yang mendorong kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan adalah kesesuaian antara janji dan pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian (Hasnih, dkk:2016) Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap responsif dan akurasi yang tinggi.

Dijelaskan lagi oleh (Murdiansyah, dkk: 2018) dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kemampuan pegawai. Lovelock dalam penelitian (Adistiari, dkk: 2012) mengatakan bahwa kehandalan juga merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut. Pendapat lain dikuatkan oleh hasil penelitian (Syarifudin, dkk:2019) bahwa memberikan layanan seperti yang dijanjikan sangat penting karena hal ini merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada penyedia layanan adalah kesesuaian janji dan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, sebuah organisasi/lembaga jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat. Kemampuan atau keterampilan pegawai di Kementerian Agama Kabupaten



Cilacap sangat diperlukan karena hal ini akan menjadi penentu utama keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan didasarkan pada indikator kehandalan dilihat dari ketepatan pelayanan dan kesesuaian prosedur dalam pelayanan calon jemaah haji, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PLHUT sudah tepat arahan, dan tindakan pegawai yang memudahkan calon jemaah haji untuk memenuhi syarat-syarat yang harus dipenuhi.

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

Dimensi ini diartikan sebagai kesediaan dan kemampuan penyedia jasa/layanan untuk membantu para *customer* (pelanggan) dan merespon permintaan mereka dengan segera. (Sinollah, 2019, p. 49) *Responsiveness* tidak hanya mengenai seberapa cepat pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan/karyawan dalam membantu pelanggan.

Bapak Munawir selaku jemaah haji yang mendapatkan pelayanan mengatakan bahwa:

Saya lihat dari awal masuk ini sudah di sapa dan diarahkan dengan baik oleh satpam, begitu mendapatkan pelayanan saya langsung dilayani dengan staff yang sangat ramah tentunya.

Petugas dituntut untuk tanggap dalam menghadapi keluhan masyarakat/ dan memberikan solusi yang tepat/akurat ketika memberikan pelayanan. Hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang sesuai dan tidak membedakan status atau latar belakang masyarakat. Dari hasil survei kepuasan layanan SI UCUP (Sistem Unjuk Kepuasan Pelayanan Kecepatan Pelayanan) pada Kementrian Agama Cilacap menunjukan bahwa dari segi kecepatan pelayanan diraih nilai rata-rata sebesar 3.81. Artinya kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai Kemenag Cilacap sudah cukup baik.

Islam meyakini bahwa *responsiveness* berperan penting dalam mengubah perilaku dan persepsi seseorang, karena kemajuan di berbagai bidang yang didukung oleh sarana komunikasi yang semakin baik, tanpa disadari mengarahkan manusia untuk ada dalam kondisi tingkat kenyamanan yang optimal. Jadi jika dalam keadaan tertentu mereka mengalami ketidaknyamanan, mereka akan bereaksi dengan cepat karena merasa tidak puas. Dengan demikian, daya tanggap atau *responsiveness*

terhadap kebutuhan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dalam pelayanan pelanggan.

(Azhar, dkk: 2020) menjelaskan bahwa sikap cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan hanya akan terlaksana apabila seorang pegawai memiliki profesionalisme yang tinggi dalam bekerja. Ketika seorang karyawan sadar akan kewajibannya melayani pelanggan, maka dengan cepat dan cepat memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan segera, seperti dalam firman Allah subhanahu wata'ala dalam QS Al Insyirah: 7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Maka bila sudah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang (lain).” (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2007: 596).

Dikuatkan oleh (Murdiansyah, dkk 2018) bahwa daya tanggap berkaitan dengan daya tanggap petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna jasa, hal ini merupakan salah satu pendorong keberhasilan jasa, karena penyelenggaraan jasa yang dilandasi oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan jasa dengan baik, akan mengarah pada pelayanan yang lebih baik. Kemudian menurut (Ariska, dkk :2019) dalam menganalisis *responsiveness* perlu dilakukan dengan melihat kecepatan petugas dalam menyelesaikan berkas permohonan pelayanan. Selain itu itu juga ditinjau dari aspek kesederhanaan dan kemudahan prosedur pelayanan yang ada.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan *one day service* PLHUT Kementerian Agama Kab. Cilacap sudah baik dilihat dari hal *responsiveness* (daya tanggap) yaitu pegawai memberikan respon yang baik kepada setiap pengguna jasa yang ingin menerima pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan segala keluhan dari pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Keyakinan)

Dari dimensi ini *assurance* berarti kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan

kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. *Assurance* ini juga dikatakan sebagai perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga dan lembaga bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya.

Saya rasa sangat puas mbak setelah adanya pelayanan *ODS* ini. Awalnya saya gak tau, saya udah punya pikiran kayanya bakal lama nih prosesnya, tapi setelah datang ke kemenag, ternyata saya diberi layanan satu hari selesai ini. Saya jadi senang, paham, dan merasa dilayani dengan baik (wawancara bersama ibu Rizka selaku jemaah yang mendaftar haji).

Tanggapan responden mengenai pengetahuan, kesopansantunan yang dimiliki oleh petugas ini sudah maksimal. Seluruh pegawai dan staff (karyawan *front office* dan satpam) dinilai memiliki keahlian dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya. Dalam Islam memberikan pelayanan harus bersikap lemah lembut, menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada nasabah supaya nasabah terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّو كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu....”. (Kementrian Agama RI, 2007:71)

(Murdiansyah, dkk:2019) mengungkapkan bahwa *assurance* (jaminan) dalam pelayanan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Pada penelitian (Azhar, dkk :2020) menjelaskan bahwa Islam sangat menjunjung tinggi sikap sopan santun dan saling melayani dan menghormati. Dalam konteks pelayanan salah satu penentu kualitas pelayanan adalah sikap ramah dan sopan santun. Dikuatkan oleh pendapat (Adistiari, dkk:2013) Perkataan yang baik (sopan) dan lemah lembut (ramah) akan membentuk pola interaksi yang

berkualitas. Keberhasilan seorang dalam berinteraksi akan membawa hasil yang saling menguntungkan para pihak terkait.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* yang diterapkan di PLHUT Kemenag Cilacap sudah baik yaitu pegawai memiliki sifat jujur dan terpercaya, keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa, dan mempunyai rasa hormat, sopan, serta ramah kepada para jemaah.

#### 5. Dilihat dari Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* disini berarti kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan. Idealitasnya para petugas di PLHUT ini harus memberikan kemudahan hubungan komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan jemaah misal mudah ditemui oleh jemaah, memberikan komunikasi kepada jemaah menggunakan bahasa yang santun, dan tanggap dalam memahami kebutuhan jemaah. Hasil wawancara dengan responden Bapak Muhsoni menyatakan bahwa:

Petugas memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas kepada jemaah yang merupakan sikap yang elegan dalam pelayanan sehingga membuat jemaah sendiri merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap". Wawancara bersama pak Muhsoni pendaftar haji.

Islam meyakini bahwa *emphaty* berperan penting dalam mengubah perilaku dan persepsi seseorang, Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. (Adistiar, dkk: 2013) menjelaskan sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan pelanggan. Pendapat ini dikuatkan oleh penelitian (Murdiansyah, dkk:2018) bahwa empati ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian

dan pengetahuan tentang pengguna layanan. Indikator empathy yang dinilai adalah dari kepedulian, keramahan dan kesopanan pegawai dalam pelayanan. Pada penelitian (Sumalki, dkk:2019) pada semua jenis pelayanan yang diberikan Kementerian agama Kota Palu telah menerapkan dan menggunakan *emphaty*. Hal ini diwujudkan dalam bentuk perhatian, rasa memahami kondisi, dan menunjukkan sikap peduli terhadap jemaah yang datang memunta pelayanan. Hasil survey pun menunjukkan bahwa dimensi empati sudah dilaksanakan dengan optimal. Selain itu juga pegawai diminta untuk selalu menunjukkan komitmennya dengan menunjukkan sikap peduli terhadap calon jemaah haji siapapun, bagaimanapun kondisinya, dalam pelayanan, sehingga terjalin komunikasi yang lancar antara pegawai dan calon jemaah haji.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi *emphaty* pada pelayanan ODS di PLHUT Kemenag Kab Cilacap juga sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari ulasan jemaah bahwa pegawai di PLHUT mudah untuk dihubungi, artinya pegawai telah memberikan komunikasi kepada jemaah dengan bahasa yang mudah difahami. Kepedulian dan sikap menghormati juga telah ditunjukkan oleh semua pegawai PLHUT. Bahkan ketika ada jemaah yang masih belum paham pun, pegawai diminta untuk mendampingi jemaah sampai selesai dan tuntas.

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Hardiyansyah, 2018:59). Jika pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dianggap baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, tetapi jika pelayanan (jasa) yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk, baik kualitas layanan tergantung pada apakah penyedia layanan secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa jemaah yang mendapatkan pelayanan menyebutkan pelayanan yang diharapkan sudah sesuai dengan apa yang

di ekspektasikan. *Pertama*, pegawai di PLHUT Kemenag Cilacap terlihat berpengalaman dan memiliki pengetahuan tentang ibadah haji sehingga berbagai kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan ibadah haji dapat dipenuhi dengan seoptimal mungkin. Hal tersebut karena berbagai keahlian dan pengalaman petugas akan mampu memberikan solusi dan mengatasi segala kendala dalam penyelenggaraan pelayanan haji pada calon jemaah haji. *Kedua*, Jemaah telah mendapatkan pelayanan dengan adanya fasilitas yang lengkap untuk melayani para calon jemaah haji di PLHUT seperti tersedianya komputer/laptop, printer, ruang tunggu, internet, dan sarana yang lain yang mendukung kelancaran kegiatan *ODS* yang ada di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu ini. Berbagai fasilitas tersebut sangat berfungsi dalam menunjang pelayanan haji kepada jemaah yang telah ditetapkan berdasarkan standar pelayanan minimal dalam mewujudkan kepuasan pelayanan pada masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan *ODS* di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap terdiri dari pelayanan pendaftaran ibadah haji, pembatalan ibadah haji, dan pelimpahan porsi ibadah haji. Pelaksanaan Pelayanan *One Day Service* menjadi salah satu jawaban atas keluhan masyarakat akan buruknya pelayanan pendaftaran ibadah haji yang selama ini membutuhkan waktu cukup yang lama. Pelayanan *One Day Service* sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, yaitu dapat memberikan pelayanan secara informative, tepat dan efisien.
2. Kualitas Pelayanan *One Day Service* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap memiliki kualitas baik, yang dilihat dari lima lima aspek/ dimensi/ indikator pelayanan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*, hal ini ditunjukkan dari capaian 15 responden dan menunjukkan hasil kualitas respontime rata-rata 5.5 menit dengan rinci 11 jemaah sangat puas dan 2 jemaah cukup puas terhadap pelayanan pendaftaran, selain itu tingkat pelayanan yang berkualitas juga ditunjukkan dari kepuasan jemaah yang mendapatkan pelayanan pelimpahan porsi 2 jemaah merasa sangat puas dengan pelayanan pelimpahan porsi dan dari pelayanan ketiga tentang pembatalan haji karena wafat 1 jemaah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **5.2 Saran**

1. Bagi Pihak Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) diharapkan mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah sesuai dengan *standar operational procedure* (SOP) yang berlaku.

2. Bagi penyelenggara haji (pemerintah pusat) diharapkan untuk PLHUT ini ada di setiap Kabupaten/Kota karena rogram *ODS* ini sangat baik dan diharapkan kedepanya ditingkatkan dan terus dikaji oleh Kementrian Agama RI, karena melalui *ODS* membuktikan bahwa pelayanan ibadah haji menjadi lebih efisien.
3. Bagi jemaah calon haji dapat menjadi acuan dalam memaksimalkan keberadaan pelayanan *ODS*, sehingga mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dalam objek penelitian yang lain.

### **5.3 Penutup**

Alhamdulillahirobbil alamin, puji syukur kehadiran Allah yang Maha Kuasa atas hambanya, yang telah melimpahkan karunia berupa kenikmatan, rahmat, dan inayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Maka dari itu penulis sangat berharap sekali bahwa para pembaca selalu memberikan sebuah kritikan dan saran kepada penulis agar penulis bisa menjadikan saran dan kritikan yang diberikan oleh para pembaca ini dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anasom, Tri, J., Syakur, M., Fadhilah, I., and Mustaghfirin. 2021. *Panduan Perjalanan Jemaah Haji*, (J. T. Haryanto, Ed.), Semarang, DIVA Press
- Armistead, C.G., dan G. Clark; 1996. *Customer Service and Support* (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan). Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Djamil, Abdul, dkk, 2020. *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umrah*, (Tim Fatawa Publishing, Ed.), Semarang, Fatawa Publishing
- Gunara, Thorik & Hardiono, U.S, 2006, *Marketing Muhammad*, Takbir Publishing House, Bandung: Rosda
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, PT RajaGrafindo Persada
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok, PT RajaGrafindo Persada
- Hermanto (2016) *Pengaruh Kejelasan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan Dan Infrastruktur Terhadap Kepuasan Masyarakat*. UNEJ E-PROCEEDING, 1. pp. 301-311. ISSN 978-602-60569-2-4
- Kartajaya Hermawan dan Muhammad Syakir Sula, 2006, *Syariah Marketing*, Bandung: mizan pustaka
- Kotler, Philip, 1999, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat Ali
- Lopiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Elek Media Komputindo, Jakarta, 2001  
Nawawi, Ismail, 2012 *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, Bogor: Ghalia Indonesia,
- Lorens Bagus 1996. *Kamus Filsafat*. Jakarta: Gramedia.
- Lutfiana, Fitria, 2018, *Evaluasi pelayanan administrasi haji pada antor kementerian Agama Kota Jakarta pusat tahun 2017*, Laporan Penelitian, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Miles, Mathew, B dan hubermanA. Michael, 1992, *Analisis data Kualitatif*, Terjemah oleh Tjejep Rohendi, Jakarta: UI Press.
- Mulyawan, D. R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (W. Gunawan, Ed.), Bandung, Unpad Express

- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*, (Lutfiah, Ed.), Surabaya, Penerbit Media Sahabat Cendekia
- Samsu. 2017. *Metode Penelitian*, Jakarta: Kencana
- Sattar, A., Murtadho, A., Hasanah, H., and Darissurayya, V. 2021. *Implementasi Desain MANASIK HAJI ALTERNATIF*, Semarang, Fatawa Publishing
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik, M. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*
- Sudirman, D. W., 2012, *Formulasi Aspek-Aspek Pelayanan Publik Berkualitas*, Jakarta: Elexmedia
- Sugiyono, P. D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Jakarta: Kencana
- Supranto, Johannes, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Tim Penyusun. 2020. *Renstra ditjen phu 2020-2024*
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi. 1996, *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi Offset

### **Jurnal Penelitian**

- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Volume 64, Pp 12-40.
- Abdal. 2021. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 2, no. 3, 129-133
- Adistiari, Ririn, Nisful Aulia. 2013. *Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER. Measuring Customer Service Quality Based On Faṭānah Implementation*.  
[https://www.researchgate.net/publication/334645437\\_MEASURING\\_CUSTOMER\\_SERVICE\\_QUALITY\\_BASED\\_ON\\_FATANAH\\_IMPLEMENTATION](https://www.researchgate.net/publication/334645437_MEASURING_CUSTOMER_SERVICE_QUALITY_BASED_ON_FATANAH_IMPLEMENTATION)
- Agiwahyunto, Faik, Ferdiansyah Hari Noegroho. 2019, "QUALITY OF MINIMUM SERVICE STANDARDS (SPM) PATIENT REGISTRATION IN PLACE REGISTRATION FOR OUTPATIENT (TPPRJ) PUSKESMAS NGALIYAN KOTA SEMARANG", *Media Ilmu Kesehatan*, Vol. 8 No. 3., 2019, hal 210-216

- Ariani, D. W. 2020. *Manajemen Kualitas*, Tangerang Selatan, Universitas Terbuka Tangerang Selatan
- Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, F. A. 2019. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, vol. 5, no. 3, 328–36
- Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, Fadillah Amin, Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Vol 5, No. 3, 2019
- Atmawati dan Wahyudin. 2004. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall”. *Jurnal Ekonomi Sumber*
- Azar, Moch Azus Ahoni, dan Achmad Effendi, PENGARUH KECEPATAN LAYANAN DAN KERAMAHAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIRUMAH KOPI
- Azhar Lujjatul Widad, Ega Rahmat Pauji, Ari Prayoga, *manajemen Pelayanan Perspektif Al qur'an dan Hadits*, *Jurnal Studi Islam Miyah*, Vol. 16 No. 2., 2020, hal. 364-372
- Alaan, Yunus, PENGARUH SERVICE QUALITY (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABLITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION: PENELITIAN PADA HOTEL SERELA BANDUNG, *Jurnal Manajemen*, Vol.15, No.2, 2016
- Azhar, Ega, Ari Prayoga. 2020. MANAJEMEN PELAYANAN PERSPEKTIF AL-QURAN DAN HADITS, MIYAH, Volume 16, Nomor 02.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., and Zeithaml, V. A. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of retailing*, vol. 64, no. 1, 12–40
- C.F Kwok, Angus, “The Evolution Of Management Theories: A Literature Review.” *Nang Yan Bussiness Journal* 3 No. 1 (April 2014): 34-35.
- Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari, I. P. G. S. 2016. PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY KOPERASI DADIRAH DI DILI TIMOR-LESTE, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.3, vol. 4, no. 4, 76–81
- Daya. Vol 5 No. 1. Dimiyati, Tjuju, Tarliah, 2012. *Operation Research Edisi Kedua*. PT. Sinar Baru Algesindo, Bandung.

- Dewi, A.U., Astuti, R., Werdani, K.E. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Artikel Penelitian. Maret 2015;Volume 1, (1), Hal. 1-13
- Fornell, Claes; (1992:Vol.56). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*. Hawkins, Del I., Roger J. Best, dan Kenneth A. Coney; (1998). *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*, Irwin/McGraw-Hill. Howard, A. John, and Jaddish N. Sheth; (1999). *The Theory of Buying Behavior*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Griselda, Gretel dan Panjaitan, Tagor muda. 2007. “ *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau dua*”. *Derema Jurnal Manajemen*. Vol. 2 No.1.
- Hasanah, Hasyim, & Agus Riyadi, Pengaruh Kesadaran Didi dan ematangan Beragama terhadap Komitmen Orgaisasi Karyawan RSUD Tugurejo Semarang, *Psymphatic, Jurnal Ilmiah Psikologi*, 2015
- Hasanah, Hasyim. 2016. Teknik-teknik observasi, *Jurnal at-Taqaddum*, vol. 8, 21–46
- Herman, M., Normajatun, N., and Rahmita, D. 2018. Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah, *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, vol. 3, no. 1, 1
- Hilda Agustina Wahyuni\*, Ana Silviana, Sukirno, EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ONE DAY SERVICE DALAM PROGRAM QUICK WINS REFORMASI BIROKRASI BADAN PERTANAHAN NASIONAL (Studi di Kantor Pertanahan Kota Depok), *DIPONEGORO LAW REVIEW* Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016
- Hutama, Dhagat Wihasta, 2015. “Pegaruh kecepatan layanan, kenyamanan lokasi, dan persepsi terhadap nilai pelanggan serta dampak pada minat loyalitas, *laporan Penelitian*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Halidah, Halidah 2019, *Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin*. *Laporan penelitian*. Dalam <https://idr.uin-antasari.ac.id/12060>
- Humanis, Vol. 12 No. 2, 2020, <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/Humanis/article/view/1969/1312>
- Imran, I. 2016. *Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)*
- Jailani, Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Islam, *Jurnal Al Bayan*, VOL. 19, NO. 27, JANUARI – JUNI 2013, hal. 93-110

- Keller, K.L.; (2003). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*, 2 nd ed. New Jersey : Prentice Hall. Kotler, Philip; (2009). *Marketing Management*, 5 th ed. New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.
- Keshavez, Yousef and Hareeza M, Ali. 2015. The Service Quality Evaluation on Tourist Loyalty in Malaysian Hotels by the Mediating Role of Tourist Satisfaction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol 6, No 3, pp 680-686
- Kesuma, S. 2021. Pengurangan Risiko Penularan Covid19 pada Calon Jemaah Haji dan Umrah Indonesia di Era New Normal, vol. 3, no. 1, 1–18
- Kurniawan, R. C. 2017. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 10, no. 3, 569–86
- Lipp, D. I. and Martadinata, L. I. A. 2015. PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY ( SERVQUAL ), vol. 03, no. 01, 61–72
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., Imran, A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*.30 Oktober 2019; Volume 12, (2), Hal. 99-110
- Mayasari, F. Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. Vol. 2, No.3, 2016; Hal. 214–230
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L.Berry , “SERVQUAL: A Multiple Item-Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64, no.1 (Spring 1988): 23.
- Ratna Koba Susanti, E. O. Z. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo, vol. 15, no. 1, 385–88
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., and -, S. 2018. Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan, *Jurnal Caraka Prabhu*, vol. 1, no. 01, 22–36
- Rudi Rinaldi. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara, *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 1, no. Juni 2012, 37–39

- Sinollah, M. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ), *Jurnal Dialektika*, vol. 4, no. 1, 45–64
- Sunardi, dan Sri Handayan, 2013, Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia, *ISLAMINOMIC JURNAL Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*
- Wildayati, R. 2017. Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah, *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, vol. 17, no. 2, 165–82.
- Zeithaml, Valeria A, and Mary Jo Bitner, 2000, “Service Marketing Integrating Customer Focus Accross The Firm”, Mc Grow Hill.

### **Internet**

- BPS. 2019. Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia Tahun 1440H/2019M, no. 82, Advance Access published 2019
- Cilacap, W. K. 2015. *Visi , Misi Dan Tujuan Kemenag Cilacap*, <https://dabsidab.wordpress.com/2010/09/27/visi-misi-dan-tujuan/>
- Denpasar, K. 2020. Patuhi SOP dan Terapkan Protokol Kesehatan, Pendaftaran Haji di Masa Pandemi Tetap Berjalan:, date last accessed at <https://bali.kemenag.go.id/denpasar/berita/16637/patuhi-sop-dan-terapkan-protokol-kesehatan-pendaftaran-haji-di-masa-pandemi-tetap-berjalan>
- Diskominfo. *Kondisi Umum Kabupaten Cilacap*, Website Kabupaten Cilacap, <https://cilacapkab.go.id/v3/kondisi-umum/>
- Muslimin, Ashabul, “Shahih al-Bukhāri”, e-book Shahih al-Bukhāri, 6: 6015, (2011): 481, diakses 26 Desember 2021, *Software Hadis Shahih Online*, dalam <http://www.indoquran.com/id/>.
- Salma, A. 2020. *Tinjau PLHUT Cilacap, Dirjen PHU Pastikan Anggaran SBSN Sesuai dengan Tujuannya*, 5 September, <https://haji.kemenag.go.id/v4/index.php/tinjau-plhut-cilacap-dirjen-phu-pastikan-anggaran-sbsn-sesuai-dengan-tujuannya>
- <https://bukittinggikota.kemenag.go.id/2020/02/25/kementerian-agama-selalu-meningkatkan-kualitas-layanan-haji-dari-tahun-ke-tahun/>
- [https://haji.kemenag.go.id/v4/sites/default/files/regulasi/Buku%20Renstra%20DJPHU%202020\\_260820.pdf](https://haji.kemenag.go.id/v4/sites/default/files/regulasi/Buku%20Renstra%20DJPHU%202020_260820.pdf)

<https://jateng.kemenag.go.id/2018/01/upaya-peningkatan-kualitas-pelayanan-haji/>

<https://kemenag.go.id/read/ini-semilan-strategi-peningkatan-layanan-haji-2020-9nzav>

<https://www.merdeka.com/quran/al-maidah/ayat-2>

# LAMPIRAN



## Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN CILACAP  
Jalan Perwira No. 14A Cilacap 523223  
Telepon : (0282) 534609 Fax : (0282) 5253287  
Website : cilacap@kemenag.go.id email : cilacap@kemenag.go.id

### SURAT KETERANGAN

NOMOR : B. ~~8567~~ /Kk.11.01/1/TL.00/12/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. MAKMUR KHAERUDDIN, SH  
NIP : 196703151994031004  
Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kankemenag Kab.Cilacap  
Alamat : Jalan Perwira Nomor 14 A Cilacap

Menerangkan bahwa

Nama : Umara Zul Hamida  
NIM : 1801056016  
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program studi S1 Managemen Haji dan Umrah  
Perguruan Tinggi : UIN Walisongo Semarang  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan-One Day Service\_Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19

Telah melakukan penelitian di seksi PHU ( Penyelenggara Haji dan Umrah) Kankemenag Kab. Cilacap dari tanggal 29 sampai dengan tanggal 30 November 2021

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Cilacap, 2 Desember 2021



H. MAKMUR KHAERUDDIN, SH  
NIP. 196703151994031004

**DRAFT WAWANCARA JEMAAH**

Kualitas Pelayanan “*One Day Service*” Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kemenag Kab. Cilacap

Nama :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

No Hp/Whatsapp Yang Bisa Dihubungi:

**PERTANYAAN:**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai persyaratan pendaftaran haji di PLHUT Cilacap?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pendaftaran haji?
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan waktu dalam pelayanan pendaftaran haji?
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara pelayanan pendaftaran haji di PLHUT sudah memuaskan?
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan ?
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang sarana dan prasarana PLHUT (Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu)?
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan?
10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kebersihan PLHUT?
11. Berikan saran Bapak/Ibu/Saudara untuk perbaikan layanan pendaftaran haji!

Narasumber

.....

Pewawancara



Umara Zul Hamida

Cilacap, ..... 2021

**DRAFT WAWANCARA GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN  
KUALITAS PELAYANAN “ONE DAY SERVICE” PUSAT LAYANAN  
HAJI DAN UMRAH TERPADU (PLHUT) KEMENAG KAB. CILACAP**

Nama :

Umur :

Jabatan :

No Hp/Whatsapp Yang Bisa Dihubungi:

1. Bagaimana Gambaran Umum Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementrian Agama Kabupaten Cilacap?
2. Bagaimana Sejarah Berdirinya Kantor PLHUT Kemenag Kab Cilacap?
3. Apa saja tugas dan fungsi PLHUT Kemenag Kab Cilacap?
4. Apa Visi dan Misi PLHUT Kemenag Kab Cilacap?
5. Bagaimana Struktur Organisasi di Kantor PLHUT Kemenag Kab Cilacap?
6. Apa Yang dimaksud dengan pelayanan *one day service* di PLHUT ini?
7. Bagaimana Mekanisme Pendaftaran Ibadah Haji di PLHUT Kemenag Kab Cilacap?
8. Bagaimana Alur Pelayanan One Day Service di PLHUT Kemenag Kabupaten Cilacap?
9. Apa saja fasilitas yang tersedia di gedung PLHUT ini?
10. Adakah Perbedaan yang signifikan terhadap pelayanan haji ketika sebelum dan sesudah adanya PLHUT ini ?
11. Adakah Hambatan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah yang membutuhkan pelayanan?

Narasumber

Pewawancara



Umara Zul Hamida

.....

**DRAFT WAWANCARA KASI PHU KEMENAG KABUPATEN CILACAP**

Kualitas Pelayanan “*One Day Service*” Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kemenag Kab. Cilacap

Nama :

Umur :

Jabatan :

No Hp/Whatsapp Yang Bisa Dihubungi:

1. Dengan Adanya PLHUT ini, apakah mempermudah pelayanan ?
2. Kapan saja pelayanan pendaftaran haji ini dilakukan di PLHUT?
3. Berapa Jumlah Jemaah per hari yang datang ke PLHUT?
4. Apa Tujuan didirikan nya PLHUT ini ?
5. Apa saja fasilitas yang tersedia di gedung PLHUT ini?
6. Bagaimana Standart Pelayanan di PLHUT ini, apakah ada SOP nya?
7. Bagaimana Mekanisme Prosedur Pelayanan Pendaftaran haji di PLHUT?
8. Bagaimana Pendapat bapak terkait adanya PLHUT ini?
9. Terkait biaya untuk haji, bank apa saja yang tersedia outletnya di PLHUT ini?
10. Sampai sekarang, adakah factor yang menghambat pelayanan pendaftaran ibadah haji di kantor ini ?
11. Adakah hambatan terkait infrastruktur yang telah disediakan ?
12. Sumber dana pembangunan PLHUT ini murni dari pemerintah pusat atau bagaimana ?
13. Adakah strategi khusus yang dilakukan oleh Kemenag Kabupaten Cilacap dalam memberikan pelayanan? Khususnya dalam haji umroh ini, krn dr berita [jatengkemenag.go.id](http://jatengkemenag.go.id) Kemenag Cilacap ini meraih penghargaan inovasi pelayanan terbaik di tingkat provinsi pada akhir 2020.

Narasumber

.....

Pewawancara



Umara Zul Hamida

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Umara Zul Hamida  
Tempat,Tanggal, Lahir : Brebes, 16 November 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Nama Ayah : Muhammad Ali Murtadho, S.Pd  
Nama Ibu : Sri Mulyani, S.Ag  
Alamat : Jl. Pandansari no 9 rt 02 rw 07 Desa Ajibarang  
Kulon, Ajibarang, Banyumas, Jawa Tengah.  
No Hp : 089691961264  
Email : [umaraazulhamida@gmail.com](mailto:umaraazulhamida@gmail.com)  
Pendidikan Formal : 1. TK Aisyiah 2 Ajibarang  
2. MI Muhammadiyah Ajibarang  
3. MTs Miftahussalam Banyumas  
4. MA Miftahussalam Banyumas  
5. S1 Uin Walisongo (dalam proses)

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 17 Desember 2021

Penulis



Umara Zul Hamida

NIM. 1801056016

