

## **BAB IV**

### **ANALISIS PERSEPSI JAMA'AH HAJI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KENDAL TAHUN 2013**

#### **A. Analisis Persepsi Jama'ah Haji tentang Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013.**

Dalam rangka analisis mengenai Persepsi Jama'ah Haji tentang kualitas Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kendal, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini kaitanya dengan kepuasan Jama'ah yang telah berangkat di Tahun 2013 yaitu tentang kualitas pelayanan jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal.

Keberhasilan pelayanan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal tidak terlepas dari berbagai faktor diantaranya adalah:

1. Faktor Administrasi, Manajemen dan Legalitas.

Undang-undang No. 17 Tahun 1999 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama. Sehubungan dengan itu Kementerian Agama Kabupaten Kendal telah melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Departemen/lembaga/instansi terkait untuk kelancaran kegiatan tersebut. Sistem dan manajemen yang baik juga diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal sehingga sangat mendukung keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji.

## 2. Faktor Ibadah Haji.

Profil jama'ah yang heterogen baik pendidikan, usia, pekerjaan, jenis kelamin dan latar belakang sosial budaya menjadikan Kementerian Agama Kabupaten Kendal mengambil kebijakan yang dalam hal penangan kepada jama'ah haji.

## 3. Faktor Petugas Haji.

Petugas haji profesional, teampil, cekatan, dan disiplin ikut berpartisipasi dalam kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan ibadah haji.

## 4. Faktor Fasilitas.

Berbagai fasilitas yang disiapkan baik oleh panitia daerah dan panitia pusat mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan mempunyai nilai tertentu dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji.

Dari data yang berhasil Peneliti dapat, bisa di ketahui bahwa Persepsi Jama'ah tentang kepuasan kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal adalah :

1. Pelayanan jama'ah haji tahun 1434 H/2013 M, Sebagian besar jama'ah haji tahun 1434 H/2013 M sebagian besar beranggapan puas terhadap pelayanan ibadat di Kementerian Agama Kabupaten Kendal dari data yang telah dikumpulkan oleh peneliti melalui interview dari 20 jama'ah yang dikelompokan menurut pekerjaannya, sebagian besar berpendapat baik dalam pelayanan namun ada beberapa yang di anggap kurang.
2. Ada beberapa hal yang kurang dalam pembinaan karena minimnya pertemuan dari kementerian kepada Jama'ah. data dari Kementerian agama menjelaskan

bahwa kementerian agama hanya melakukan manasik massal selama tiga kali pertemuan.

3. Minimnya bimbingan manasik haji di KUA disertai dengan praktik lapangan, peran KUA dalam penyelenggaraan manasik haji sebagai wakil dari Kementerian Agama RI cenderung “diabaikan” oleh jama’ah. Jama’ah merasa terpenuhi akan kebutuhan manasik haji oleh lembaga KBIH. Data disini menjelaskan bahwa Peran KBIH sebagai *partner* dalam penyelenggaraan manasik haji menjadi dominan dibandingkan peran KUA. KBIH biasanya langsung mengurus keperluan jama’ah haji dari bimbingan manasik haji, mereka selalu melakukan setiap bulan sekali.
4. Berkaitan dengan pelayanan (*reliability*), jama’ah memberikan penilaian “positif” terhadap kemudahan pendaftaran ibadah haji baik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal dan bank. Meskipun demikian sistem pendaftaran online perlu ditingkatkan kinerjanya. Dari identifikasi langsung oleh peneliti ketika survei ini diselenggarakan, seringkali di lapangan ditemukan sistem pendaftaran *online* yang mengalami gangguan.

## **B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Jama’ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013.**

Kementerian Agama Kabupaten Kendal memiliki misi utama yaitu pelayanan dan perlindungan untuk calon Jama’ah Haji, agar para jama’ah dapat melaksanakan kegiatan ibadah haji secara baik dan hikmat. Dalam hal ini

Kementerian Agama Kabupaten Kendal akan dituntut untuk memberikan solusi bagi setiap permasalahan yang ada di dalam maupun yang ada di luar.

Dengan dukungan dari beberapa instansi dan juga fasilitas peralatan yang memadai, secara teoritik sebenarnya pelayanan ibadah haji bisa dilaksanakan dengan baik, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pada para calon Jama'ah Haji, akan tetapi kenyataannya yang ada di lapangan dalam penelitian ini menunjukkan adanya beberapa hambatan yang krusial. Faktanya yang di temui di lapangan menunjukkan bahwa permasalahan yang muncul dalam pelayanan ibadah haji bervariasi, permasalahan bisa muncul dari permasalahan sistematis maupun non sistem.

## 1. Faktor pendukung

### a. Kerjasama dengan Instansi-instansi

Kementerian Agama bekerja sama dengan beberapa mitra yaitu dengan KBIH-KBIH yang senantiasa membantu meringankan tugas Kementerian untuk membimbing Calon jama'ah Haji. KBIH-KBIH ini juga melakukan beberapa materi tambahan untuk para calon Jama'ah Ibadah Haji agar lebih mengerti tentang perhajian. Selain itu Kementerian bekerja sama dengan Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, dan juga pemerintahan kecamatan. Hal ini perlu dilakukan agar dalam penyelenggaraan ibadah Haji khususnya dalam pelayanan semakin baik. karena ini juga merupakan dalam bentuk pelayanan pemerintah didalam undang-undang No Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraann haji,

merupakan landasan umum Kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji. Undang-undang ini merupakan upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik.

b. Dana yang telah tersedia

Pemerintah pusat telah mempersiapkan dana yang sudah di anggarkan untuk kebutuhan dalam penyelenggaraan ibadah Haji.

c. Perlindungan

Kementerian Agama memberikan Perlindungan penuh untuk Jama'ah Haji Indonesia sepenuhnya, karena para Jama'ah merupakan warga Negara Indonesia yang harus di lindungi oleh Negara.

2. Factor Penghambat

Dari pemaparan diatas bisa dijelaskan bahwa ada beberapa permasalahan yang dapat menjadi penghambat didalam pelayanan Ibadah Haji di kementerian Agama Kab. Kendal antara lain:

a. Permasalahan sistematik

1) Sumber daya manusia

SDM (Sumber Daya Manusia) sangatlah penting dalam suatu organisasi, seperti yang telah di jelaskan sebelumnya, bahwa hambatan yang dialami

oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal yaitu pembagian *job description* yang tumpang tindih menjadi salah satu faktor kelemahan penyelenggaraan manasik haji. Satu pegawai kadang bisa mengemban tugas lebih dari satu, sementara mereka harus menghadapi ratusan jamaah. Oleh sebab itu perlu adanya tambahan SDM agar pembagian tugas tidak lagi tumpang tindih, dengan seperti itu pelayanan Haji dapat dilaksanakan lagi dengan lebih baik.

## 2) Kebijakan Pemerintah Arab Saudi

Baru-baru ini pemerintahan Arab Saudi memberikan kebijakan untuk memotong 20% kuota Haji, Pemerintah Arab Saudi memangkas kuota haji sebesar 20 persen untuk jema'ah internasional karena saat ini sedang berlangsung pekerjaan memperluas Masjidil Haram sebagai lokasi tawaf,

Perluasan lokasi tawaf mengurangi daya tampung jema'ah, Dalam kondisi perluasan saat ini, kapasitas tampung Masjidil Haram hanya mencapai 35 ribu jema'ah per jam." Ini merupakan permasalahan tersendiri yang dialami oleh kementerian agama kabupaten kendal karena kebanyakan para jema'ah memprotes pengunduran keberangkatan karena mereka telah mempersiapkan bekal yang sudah matang.

## 3) Pendaftaran

Didalam pendaftaran biasanya masyarakat kurang mengerti tentang waktu untuk melakukan pendaftaran di karenakan minimnya sosialisasi, karena ketidak tahuan, dan ketika pendaftaran telah ditutup akhirnya mereka pun kecewa. Hal seperti ini seharusnya Kementerian memberikan sosialisasi

yang mudah didapat oleh masyarakat seperti lewat iklan elektronik maupun media masa.

#### 4) Wawasan tentang Haji

Kebanyakan dari para Jama'ah berpendidikan SD dan baru melaksanakan Ibadah Haji satukali, oleh sebab itu mereka kurang begitu mengerti tentang rukun dan syarat haji. Oleh sebab itu Kementerian Agama memberikan pelayanan bimbingan ibadah Haji agar para calon Jama'ah Haji dapat memahami lebih dalam tentang Ibadah Haji.

#### b. Permasalahan Non sistematis

Usia merupakan permasalahan yang sangat dominan dalam haji, Para Jama'ah haji banyak yang sudah lanjut usia, oleh sebab itu kurang memahami tentang prosedur berhaji, para jama'ah terkendala oleh fisik mereka, berdasarkan data yang di peroleh rata-rata para Jama'ah berusia 50 sampai 70 bahkan lebih, hal ini dikarenakan kebanyakan dari mereka berekonomi lemah sehingga mereka mengumpulkan uang sedikit demi sedikit. Dan tak sedikitpun dari mereka berfikir dengan anggapan yang baru merasa khusuk di waktu tua, oleh sebab itu mereka baru melaksanakan Ibadah Haji di waktu tua. Masalah pun muncul kembali dikala mereka mendapatkan beberapa masalah, karena rendahnya wawasan keilmuan yang melahirkan kesempitan berpikir dan kemampuan menyelesaikan masalah secara individu.

#### Hal-hal Yang perlu dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Kendal

Dari uraian di atas telah dijelaskan tentang hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal dalam memberikan pelayanan

Jama'ah Haji. Berikut ini kami uraikan beberapa hal yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal dalam rangka memperbaiki kinerja dan pelayanan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Hal-hal yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama dalam rangka perbaikan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Memperbaiki koordinasi dan kerja sama antara Kementerian Agama Kabupaten Kendal dengan Kantor Imigrasi untuk mempermudah pengurusan paspor bagi Jama'ah Haji
2. Kembali memperbaiki komunikasi antara Kementerian Agama Kabupaten Kendal dengan KBIH sehingga kinerja keduanya bisa maksimal dalam rangka memberikan pelayanan kepada Jama'ah Haji
3. Sebaiknya memberikan tambahan waktu untuk bimbingan manasik kepada Jama'ah Haji dan lebih mengefektifkan waktu bimbingannya agar sasaran kegiatan bimbingan bisa tercapai
4. Agar Kementerian Agama Kabupaten Kendal bisa lebih terbuka untuk menerima segala masukan dan kritikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan.
5. Kementerian Agama Kabupaten Kendal memberikan pengertian informasi kepada jama'ah dengan cepat agar para jama'ah segera mengetahui informasi yang terbaru mengenai perhajian
6. Masalah pemotongan kuota haji 20% oleh pemerintah diharap pemerintah memberikan sosialisasi dengan cepat, agar para jama'ah tidak kecewa lebih dalam.