

RINGKASAN PENELITIAN

**TINGKAT KEPUASAN JAMAAH CALON HAJI
TERHADAP PELAYANAN DI ASRAMA EMBARKASI HAJI 2012**



Oleh:

ABDUL CHOLIQ MT

NIP/NIK: 195408231979031001

**DIBIYAI DENGAN ANGGARAN DIPA
IAIN WALISONGO SEMARANG
TAHUN 2014**

TINGKAT KEPUASAN JAMAAH CALON HAJI TERHADAP PELAYANAN DI ASRAMA EMBARKASI HAJI 2012

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012” ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan haji yang mencakup layanan catering, kesehatan, akomodasi, keamanan, dan satgas. Selain itu juga menganalisis kendala yang dihadapi oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang tingkat kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan PPIH Embarkasi Solo. Secara garis besar, jamaah calon haji sudah merasakan kepuasan terhadap pelayanan di asrama haji ini, namun juga masih ada beberapa persen jamaah calon haji yang sepenuhnya belum merasakan kepuasan. Temuan penting berdasarkan data dan diskusi adalah demi meningkatkan kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan perlu adanya koordinasi dan kerjasama yang kompak dan profesional dari PPIH Embarkasi Solo serta perlu perbaikan terhadap sarana dan prasarana sehingga jamaah calon haji bisa merasa nyaman dan khusyu’ dalam persiapan ibadah haji. Oleh karena itu, PPIH Embarkasi Solo memperkuat peningkatan kualitas pelayanan dengan prinsip keterpaduan, adaptasi, responsif, dan wawasan sehingga layanan haji dapat lebih efektif.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan haji, kualitas

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Penyelenggaraan ibadah haji bagi umat Islam Indonesia, secara nasional merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah yang dalam hal ini implementasinya menjadi tanggung jawab Menteri Agama dengan dibantu oleh departemen/instansi yang terkait. Untuk kepentingan tersebut, Kementerian Agama melakukan koordinasi dengan pihak departemen/instansi terkait guna memperoleh pokok-pokok kesepakatan yang berkaitan dengan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2012 M/1433 H, seperti halnya dalam masa pemberangkatan dan masa pemulangan (PPIH, 2012).

Kemenag telah menunjuk 12 tempat pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Tanah Air sebagai embarkasi/debarkasi, yakni Jakarta, Makasar, Medan, Surabaya, Banda Aceh, Balikpapan, Bekasi, Batam, Banjarmasin, Palembang, Padang, dan Adisumarmo Surakarta. Kementerian Agama membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) sebagai pelaksana operasional pemberangkatan dan pemulangan di setiap embarkasi/debarkasi. Jumlah jamaah yang diberangkatkan makin meningkat dari tahun ke tahun, PPIH berkewajiban untuk makin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pemenuhan

harapan jamaah calon haji sebagai konsumen yang berasal dari berbagai daerah kabupaten maupun propinsi, dan memiliki karakteristik budaya yang berbeda adalah merupakan suatu tantangan bagi panitia.

Di sinilah peran pemerintah dalam membantu jamaah haji untuk mempersiapkan segala kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji, dengan didirikannya pemondokan asrama bagi jamaah haji sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci untuk beristirahat dan mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji.

Pemondokan haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemondokan atau akomodasi haji dibagi ke dalam dua bagian. *Pertama*, penyediaan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah haji berada di tempat embarkasi dan di debarkasi. *Kedua*, pemondokan selama berada di Arab Saudi.

Sebelum jamaah calon haji berangkat ke Tanah Suci, jamaah calon haji ditempatkan di asrama embarkasi, tentunya setelah ada pelepasan dari kantor kementerian agama masing-masing wilayah dengan disyaratkan membawa SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama). Asrama embarkasi adalah pelayanan satu atap, di mana semua perlengkapan jamaah calon haji dibagikan. Seperti buku kesehatan, paspor, gelang identitas, kartu jatah makan, dan uang *living cost*.

Selanjutnya adalah bagaimana pelayanan pemondokan di asrama embarkasi haji ini menjadi tempat yang semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji. Bukan tidak mungkin jika ada jamaah calon haji yang terlantar atau tidak mendapatkan pelayanan untuk persiapan pemberangkatan ke Tanah Suci jika tidak adanya sistem manajemen dan pengelolaan yang baik. Dan dengan pelayanan yang baik, maka jamaah calon haji akan merasakan suatu kepuasan meskipun 'tiada gading yang tak retak'.

Rust, Zahorik & Keiningham (1995, dalam Garbarino & Johnson, 1999) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan konsumen semestinya difokuskan pada pengukuran komponen pembentuk kepuasan. Hal ini dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perhatian khusus. Demikian pula kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diterimanya perlu memperhatikan pula aspek persepsi jamaah. Jamaah calon haji merupakan konsumen yang merasakan dan terkena dampak langsung baik-buruknya pelayanan.

Kepuasan masyarakat adalah tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan data indeks kepuasan masyarakat. Data tersebut dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan

mendorong unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004).

Kualitas pelayanan ditunjukkan dengan respon persepsi jamaah calon haji. Kepuasan jamaah haji selama transit di asrama haji adalah tujuan utama dari pelayanan yang diberikan oleh PPIH sebelum berangkat menuju ke tanah suci. Pelayanan yang diberikan di asrama haji meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi, keamanan, pengangkutan barang (koper), dokumen (paspor, gelang), *living cost*, dan katering. Pelayanan kesehatan dilaksanakan oleh kantor kesehatan pelabuhan dan dinas terkait. Pelayanan akomodasi dilakukan pengelola asrama haji, keamanan oleh polri dan TNI setempat. Pelayanan penerimaan dan pemberangkatan, dokumen dan perbekalan dilakukan oleh satuan tugas (satgas) yang dibentuk oleh PPIH. Sedangkan pelayanan katering dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa boga pemenang lelang (PPIH, 2012).

PPIH dalam rangka mengetahui kualitas layanan adalah dengan meminta pendapat jamaah tentang layanan yang telah mereka terima selama di asrama haji. Pengukuran dilakukan dengan instrumen yang dibuat dalam skala *Likert*, dimana jamaah sebagai responden tinggal memilih kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan atau pertanyaan mengenai kualitas jasa yang diberikan. Dengan melakukan penelitian terhadap atribut-atribut pembentuk kepuasan jamaah calon haji, PPIH dapat mengetahui kualitas pelayanan terhadap jamaah calon haji. Ini akan bermanfaat bagi PPIH untuk mengetahui peran tiap-tiap unit layanan sebagai indikator pembentuk kepuasan jamaah.

Diharapkan dengan mengetahui tingkat kepuasan jamaah calon haji, pemerintah semakin bisa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada jamaah calon haji secara efektif dan efisien sesuai harapan dan dalam memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berminat untuk meneliti mengenai pelayanan yang diberikan kepada jamaah calon di Asrama Haji Donohudan Boyolali pada Embarkasi Adisumarmo Surakarta dengan judul ***“Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji Tahun 2012”***.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, Maka penulis membatasi rumusan masalah dalam penelitian tentang kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan di Asrama Embarkasi Haji Solo sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan jamaah calon haji berlangsung?

2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kepada jemaah calon haji?
3. Bagaimana langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan jemaah calon haji terhadap kualitas pelayanan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Melalui kegiatan penelitian terhadap proses kegiatan pelayanan terhadap jemaah calon haji di Asrama Haji Embarkasi Adisumarmo Surakarta ini diharapkan dapat:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan jemaah calon haji.
2. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kepada jemaah calon haji.
3. Mengetahui langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan jemaah calon haji terhadap kualitas pelayanan.

D. SIGNIFIKANSI PENELITIAN

Penelitian ini memiliki signifikansi secara teoritis dan praktis, di antaranya:

1. Teoritis

Menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada jemaah calon haji.

2. Praktis

- a. Sebagai sumber evaluasi pemondokan Asrama Embarkasi Haji Adisumarmo Surakarta untuk bisa menjadi lebih baik dan lebih meningkatkan pelayanan. Dan sebagai referensi untuk menjalankan manajemen yang lebih efektif dan efisien agar tidak terjadi penyimpangan dalam proses memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji.
- b. Sebagai salah satu sumber informasi bagi jemaah calon haji mengenai pelayanan yang didapat selama berada di Pemondokan Asrama Haji Embarkasi Adisumarmo Surakarta.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy Moleong adalah sebagai prosedur penelitian yang

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati (Lexy, 2009: 4).

2. Informan

Pemilihan informan berdasarkan populasi penelitian ini menjadikan Ketua, Sekretaris PPIH, dan Seksi Bidang Bimbingan Haji sebagai informan. Penelitian ini penetapan subjek penelitiannya menggunakan sampel teoritis adalah sampel dipilih dengan kriteria tertentu, berdasarkan teori atau konstruk operasional sesuai studi-studi sebelumnya, atau sesuai tujuan penelitian. Hal ini dilakukan agar sampel sungguh-sungguh mewakili atau bersifat representatif terhadap fenomena yang dipelajari (Kristi Poewardari, 2005: 102).

Subjek dalam penelitian ini adalah Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo. Sedangkan Objek penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan pada Embarkasi Solo.

3. Teknik Pengambilan Data

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode:

- a. Pengamatan terlibat, yakni suatu kegiatan pengumpulan dimana para peneliti terlibat langsung dalam proses kegiatan yang akan diteliti.
- b. Wawancara (*interview*), dilakukan terhadap panitia dan jamaah calon haji selama di Asrama Haji Donohudan Boyolali Embarkasi Adisumarmo Surakarta.
- c. Dokumentasi, dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen (arsip-arsip, catatan, buku, surat kabar, majalah, dan agenda) yang ada kaitannya dengan instrumen kepuasan jamaah haji terhadap kualitas pelayanan di Asrama Haji Donohudan Boyolali Embarkasi Adisumarmo Surakarta.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2006: 244).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dengan model interaktif, yang terdiri dari beberapa komponen analisis, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

F. KAJIAN TEORI

1. Persepsi Kepuasan Kualitas Jasa

Persepsi, menurut Rakhmat Jalaludin (1998), adalah pengalaman tentang suatu objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Atkinson dan Hilgard (1991) juga mengemukakan bahwa persepsi adalah bagaimana kita mengintegrasikan sensasi kedalam *percept* obyek, proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan.

Gibson & Donely (1994, dalam Gibson,1986) menjelaskan bahwa persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu. Karena persepsi berkaitan dengan cara mendapatkan pengetahuan khusus tentang kejadian pada saat tertentu, maka persepsi bisa terjadi kapan saja saat stimulus menggerakkan indera. Dalam hal ini, persepsi mencakup penerimaan stimulus (*inputs*), pengorganisasian stimulus, dan penerjemahan atau penafsiran stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap, sehingga orang dapat cenderung menafsirkan perilaku orang lain sesuai dengan keadaannya sendiri. Sedangkan Matlin (1999) mengemukakan persepsi adalah pengalaman yang membutuhkan interpretasi dari sensasi dasar yang berupa pengalaman langsung dan mendasar akibat dari stimulus fisik tertentu. Antara individu satu dengan lainnya mempunyai keragaman persepsi. Pengalaman ini diwujudkan dalam bentuk interpretasi yang berupa penilaian.

Adapun kualitas dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada konsumen (Kotler, 1996). Ini mempunyai arti citra kualitas adalah tidak berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan dilihat dari sudut pandang konsumen. Dalam perspektif *total quality management* kualitas bukan hanya menekankan aspek hasil saja melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Goetsh & Davis (1994, dalam Tjiptono 2006) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis, berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Secara umum pengertian kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang/jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan. Kotler (1996) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah:

“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.”

Artinya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembelian tersebut.

Terhadap penyedia jasa konsumen akan membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*) dengan yang diharapkan (*expected services*). Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasan pelanggan dan rasa kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa menjadi berkurang (hilang). Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas (Tjiptono, 2006).

Dengan demikian, persepsi kepuasan jamaah calon haji adalah pengalaman subjektif jamaah calon haji berupa perasaan senang karena terpenuhinya harapan-harapannya yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji.

Agar pelayanan dapat memuaskan jamaah calon haji yang dilayani, maka yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok (Hessel Nogi, 2007: 208), yaitu:

- a) Tingkah laku yang sopan;
- b) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- c) Waktu menyampaikan yang tepat;
- d) Keramahtamahan.

Terdapat lima sumber kualitas yang dijumpai (Tjiptono dalam Hessel Nogi, 2007: 209), yaitu:

- 1) Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak;
- 2) Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail;
- 3) Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar.
- 4) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara tepat;
- 5) Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran umum.

Menurut Tjiptono (Hessel Nogi, 2007: 209), pada prinsipnya, konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai. Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu perspektif yang memandang kualitas dari sosok

yang dapat dilihat, kasat mata, dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Untuk menjamin kualitas, barang, dan jasa yang cacat tidak dijual, namun kalau masih memungkinkan akan dilakukan perbaikan.

Oleh karenanya, organisasi penghasil barang dan jasa harus memperhatikan perkembangan yang terjadi di luar organisasinya, karena khususnya perkembangan pada diri pelanggan merupakan variabel penentu untuk mengontrol barang dan jasa yang dihasilkan. Maka, keberhasilan suatu organisasi lebih ditentukan oleh kemampuannya dalam mengelola sistem eksternalnya dari pada sistem internalnya. Sehingga, *marketing* dan *purchasing* menjadi unsur dominan dalam organisasi yang melayani publik. Hal ini diperkuat oleh pendapat Peter dan Waterman bahwa organisasi yang sukses selalu memperhatikan keadaan di luarnya.

Selanjutnya, Norman (Hessel Nogi, 2007: 210) secara lebih eksplisit mengutarakan dalam bidang pelayanan, bahwa manajemen hubungan dengan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat krusial dalam suatu organisasi:

Given that client is both a consumer and a producer, the management of the company-client interface becomes extremely important and a delicate task for any service organization. Interface design is a crucial variable, which determines much of the strategic positioning of the company, and it has profound organizational consequences.

Kualitas pelayanan masyarakat mempunyai ciri *public accountability*, yakni setiap warga mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum, dalam proses, atau setelah pelayanan itu diberikan.

Untuk menilai kualitas pelayanan, masing-masing pihak, yaitu produsen dan konsumen, mempunyai kemampuan dan kepentingan yang berbeda. Dari penelitian Mallucio (Hessel Nogi, 2007: 211) terhadap pekerjaan sosial di Amerika, ditemukan bukti empiris bahwa bagi para pekerja, isi interaksi pada tahap awal sangat signifikan, lebih abadi dalam memori daripada proses. Sedangkan bagi para klien, yang terjadi adalah sebaliknya.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Tjiptono dalam Hessel Nogi, 2007: 211).

Berdasarkan uraian di atas, maka konsep kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan di asrama embarkasi haji ini dapat dilihat pada gambar berikut:

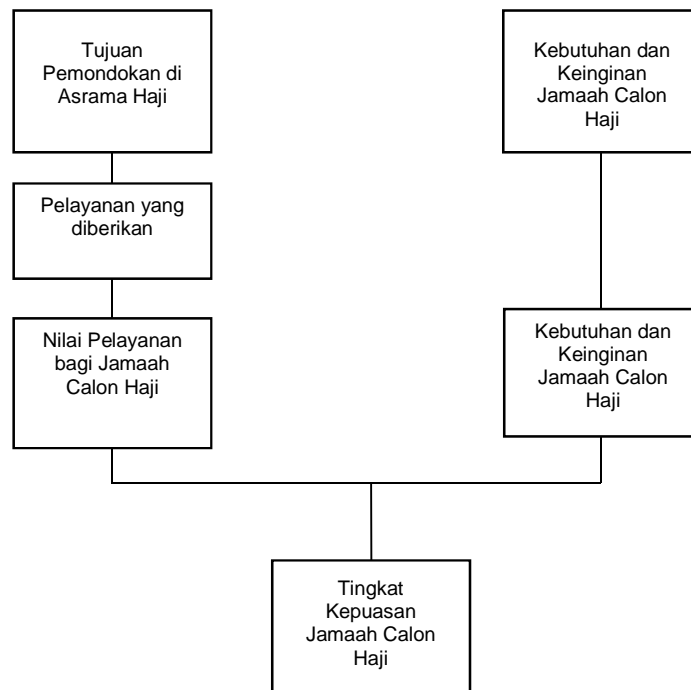


Diagram 2.1. konsep kepuasan pelanggan

Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan jamaah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada jamaah untuk menjalin hubungan yang erat dengan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). Ikatan ini memungkinkan PPIH memahami harapan dan kebutuhan jamaah. Dengan demikian PPIH dapat meningkatkan kepuasan jamaah calon haji dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan

pengalaman yang kurang menyenangkan. Sehingga kepuasan jamaah akan tercipta karena kualitas pelayanan yang memuaskan (Tjiptono, 2006).

Jadi kepuasan jamaah calon haji adalah total penilaian secara menyeluruh dari persepsi jamaah calon haji sebagai pengalaman individu tentang keunggulan suatu pelayanan yang telah diterimanya yang memenuhi atau melebihi harapan jamaah.

Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan jamaah mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas pelayanan ibadah haji, karena pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah. Karena jamaah adalah orang yang menerima hasil pelayanan PPIH, maka hanya jamaahlah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Harapan jamaah tersebut umumnya meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.

Zeithaml melakukan penelitian khusus dalam sektor jasa dan mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa atau pelayanan terbentuk oleh beberapa faktor berikut (Hessel Nogi, 2007: 213-214):

1) *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa.

2) *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya.

3) *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

4) *Perceived Service Alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelanggan perusahaan lain yang sejenis.

5) *Self Perceived Role*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

6) *Situational Factor*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

7) *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan.

8) *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan.

9) *Word of mouth* (Rekomendasi/saran dari orang lainj)

Word of mouth merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan.

10) *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa harapan jamaah calon haji menjadi latar belakang penilaian kualitas pelayanan. Dalam konteks kepuasan jamaah, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan jamaah tentang apa yang harus diterima. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar prediksi, selain itu harapan menjadi standar ideal.

Sementara itu, kualitas pelayanan telah menjadi topik yang semakin vital bagi para peneliti perhajian. Hal ini didorong oleh kompetisi global dan kecenderungan-kecenderungan yang berubah dalam cara hidup masyarakat. Kualitas pelayanan lebih sering dikenal sebagai strategi pemasaran yang kemungkinan dapat digunakan oleh PPIH dalam mencapai diferensiasi pelayanan, nilai jamaah, dan kepuasan jamaah. PPIH yang berkualitas adalah mereka yang mampu terus-menerus menyediakan pengalaman pelayanan yang memuaskan terhadap jamaah selama periode waktu yang lama.

Menurut Hart, kualitas suatu jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam hal ini penilaian tentang kualitas jasa ditentukan oleh pengguna jasa. Parasuraman seperti yang tertulis dalam jurnalnya, menyebutkan bahwa mutu yang dirasakan adalah penilaian (*judgment*) konsumen tentang keunggulan atau superioritas suatu kesatuan (*entity*). Pengertian mutu di sini adalah bahwa mutu merupakan suatu bentuk sikap, dan berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan yang juga dihasilkan oleh suatu perbandingan antara harapan dan persepsi tentang kinerja. Menurut Johns, kepuasan ditentukan oleh harapan dan persepsi konsumen. Selanjutnya, Parasuraman mengatakan, “Kualitas jasa telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual dari penyedia jasa (*Teori Gap*).” (Hessel Nogi, 2007: 215-216)

Dalam mendefinisikan pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik tambahan yang patut diperhitungkan pula. Di antaranya ada delapan dimensi (Garvin dalam Hessel Nogi, 2007: 216), yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*) karakteristik pokok dari produk misalnya kecepatan, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya;
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti *dashboard*, *AC*, *sound system*, *door lock system*, *power steering*, dan sebagainya.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai;
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi.
- 5) Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat digunakan. Dimensi ini mencakup unsur teknis maupun unsur ekonomis.
- 6) Kemampuan melayani (*servicebility*), meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan yang memuaskan.
- 7) Estetika (*esthetic*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik kamar pemondokan yang menarik, model desain yang artistik, warna dan sebagainya.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Ada beberapa pakar yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi (Hessel Nogi, 2007: 215-216):

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para petugas haji untuk memberikan jasa yang dibutuhkan jamaah.
- 3) *Competence*, artinya setiap petugas dalam memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.

- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas pelayanan yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi panitia haji yang dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para petugas haji.
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada jamaah dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta setia mendengarkan saran dan keluhan jamaah.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama petugas haji, reputasi, karakteristik pribadi petugas haji, dan interaksi dengan jamaah.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial safety*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) *Undersinding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan jamaah.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari pelayanan.

Sementara itu menurut Kasmir (2005: 186) bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki syarat harus tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dan berusaha memahami kebutuhan jamaah.

Tersedianya petugas haji yang baik bisa mempengaruhi kenyamanan jamaah. Petugas haji harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas harus tetap tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas haji harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik.

Tersedianya sarana dan prasarana yang baik karena pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu yang paling penting diperlukan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang ada di Pemandokan Asrama Haji. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti kamar mandi dan ruang istirahat harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah.

Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai, sebab dengan begitu jamaah akan merasa puas terhadap pelayanannya.

Mampu melayani secara cepat dan tepat sesuai prosedur dan undang-undang. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat

kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar undang-undang dan keinginan jamaah.

Petugas haji harus mampu berkomunikasi dengan baik pada jamaah. Petugas harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, petugas haji harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit untuk dimengerti.

Karena petugas haji berhubungan dengan manusia, maka mereka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Panitia haji harus berusaha memahami kebutuhan jamaah secara cepat dan tanggap. Petugas haji yang lambat akan membuat jamaah lari.

G. HASIL PENELITIAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Calon Haji di Asrama Embarkasi Haji Solo

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung atau tidak langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2006: 16).

Keberadaan asrama haji adalah merupakan salah satu sarana pelayanan yang mempunyai peranan dan fungsi sangat penting bagi kemudahan pengaturan pelayanan jamaah calon haji menjelang keberangkatan ke Arab Saudi maupun pada saat kepulangan dari Arab Saudi. Karena selain sebagai tempat pemulihan kesehatan dan istirahat setelah melakukan perjalanan dari daerah asal masing-masing juga sebagai tempat perlengkapan semua dokumen perjalanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah calon haji, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman. Pernyataan tersebut sesuai dengan tujuan didirikannya asrama haji.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah calon haji akan memberikan kepuasan kepada para jamaah calon haji. Pada akhirnya akan menciptakan loyalitas terhadap staf PPIH yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang

diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan buruk.

Pelaksanaan operasional haji merupakan tugas nasional yang melibatkan berbagai unsur dan departemen serta lembaga dan instansi yang terkait, mulai dari tingkat pusat sampai ke tingkat daerah.

a. Jamaah Calon Haji di Asrama Embarkasi Haji Solo

Jumlah jamaah calon haji yang berangkat pada tahun 2012 berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1. Data Jamaah Calon Haji Provinsi Jawa Tengah 2012 M Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	PROFIL	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PRIA	14.020	47,49
2	WANITA	15.498	52,51
TOTAL		29.518	100

Berdasarkan jenis kelamin, jamaah calon haji yang berangkat pada tahun ini yang berada di pemondokan asrama haji donohudan adalah laki-laki berjumlah 14.020 dan perempuan berjumlah 15.498 yang memang perlu mendapatkan pelayanan.

Tabel 4.2. Data Jamaah Calon Haji Provinsi Jawa Tengah 2012 M Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	PROFIL	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SEKOLAH DASAR	10.467	35,46
2	SEKOLAH MENENGAH PERTAMA	3.444	11,67
3	SEKOLAH MENENGAH ATAS	6.660	22,56
4	SARJANA MUDA	2.620	8,88
5	SARJANA S1	5.463	18,51
6	SARJANA S2	835	2,83
7	SARJANA S3	28	0,09
8	LAIN LAIN	1	0,00
TOTAL		29.518	100

Sementara banyaknya jamaah calon haji wilayah Jawa Tengah pada tahun ini berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di atas, dimana tingkat pendidikan yang dimiliki dari masing-masing jamaah calon haji berbeda-beda. Jadi, sebisa mungkin pelayanan yang diberikan kepada mereka itu semua sama.

Tabel 4.3. Data Jamaah Calon Haji Provinsi Jawa Tengah 2012 M Berdasarkan Usia

NO	PROFIL	JML	PROSENTASE (%)
1	0 TAHUN S/D 10 TAHUN	0	0,00
2	11 TAHUN S/D 20 TAHUN	44	0,15
3	21 TAHUN S/D 30 TAHUN	549	1,86
4	31 TAHUN S/D 40 TAHUN	13.056	44,23
5	41 TAHUN S/D 50 TAHUN	8.197	27,77
6	51 TAHUN S/D 60 TAHUN	312	1,06
7	61 TAHUN S/D 70 TAHUN	5.751	19,48
8	71 TAHUN S/D 80 TAHUN	1.394	4,72
9	81 TAHUN S/D 90 TAHUN	193	0,65
10	91 TAHUN LEBIH	22	0,07
TOTAL		29.518	100,00

Kalau dilihat dari segi umurpun, bahwasanya lebih banyak jamaah calon haji yang berangkat pada usia antara 31 sampai 40 tahun. Dimana pada usia tersebut, memang merupakan tanggung jawab yang besar.

Tabel 4.4. Data Jamaah Calon Haji Provinsi Jawa Tengah 2012 M Berdasarkan Pekerjaan

NO	PROFIL	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PEG. NEGERI SIPIL	6.204	21,02
2	TNI/POLRI	250	0,85
3	PEDAGANG	3.923	13,29
4	PETANI	5.115	17,33
5	PEGAWAI SWASTA	6.542	22,16
6	IBU RUMAH TANGGA	4.433	15,02
7	PELAJAR/MAHASISWA	174	0,59
8	PEG. BUMN/BUMD	550	1,86
9	PENSIUNAN	2.327	7,88
TOTAL		29.518	100

Dari tingkat pekerjaan yang dimiliki oleh jamaah calon haji berbeda-beda, tapi yang paling banyak adalah pegawai swasta sebesar 22,16%.

Memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji yang jumlahnya tidak sedikit, tentunya tidak mudah. Oleh karenanya PPIH memerlukan stamina yang baik dan benar dalam proses pemberian pelayanan. Dengan pemberian pelayanan yang baik, diharapkan jamaah calon haji akan mendapatkan kepuasan dan kenyamanan dalam melaksanakan ibadah haji.

Peningkatan pelayanan haji merupakan salah satu tugas Pemerintah yang pelaksanaan tugasnya dibebankan kepada Kementerian Agama dalam hal ini Direktorat

Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji. Usaha-usaha yang telah dilakukan Pemerintah antara lain membangun asrama haji baik di setiap Provinsi tempat embarkasi maupun di setiap Ibu Kota Provinsi Transit. Ini berarti asrama haji itu milik pemerintah yang harus dikelola dengan sebaik-baiknya agar pada saat musim haji asrama itu dapat digunakan oleh para jamaah calon haji dalam kondisi yang baik dan siap pakai.

b. Pelayanan Katering

Pelayanan katering atau konsumsi kepada jamaah calon haji di Asrama Haji Donohudan merupakan salah satu tugas penyelenggara haji daerah. Dalam rangka meningkatkan pelayanan katering kepada jamaah calon haji, panitia pengadaan barang atau jasa katering telah menetapkan nilai nominal untuk biaya konsumsi jamaah calon haji, dan sepenuhnya mengacu pada Ketetapan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama. Selain itu, panitia juga menetapkan standar menu makanan yang dikonsumsi oleh jamaah calon haji dengan mengacu pada Angka Kecukupan Gizi (AKG) berdasarkan penilaian Ditjen Bina Gizi Masyarakat Kementerian Kesehatan.

Peneliti melihat bahwa pengaturan dalam memberikan pelayanan katering sudah maksimal, dimulai dari penetapan perusahaan yang diajak bekerjasama dengan BPAH, tentunya dengan pengaturan makanan yang akan disajikan terutama lauk dan pauk yang akan disediakan untuk jamaah calon haji.

Kemudian panitia juga menyiapkan tempat pelaksanaan pelayanan jasa katering di lingkungan asrama haji dan mengawasi kinerja perusahaan katering serta membuat teguran atau diskualifikasi terhadap rekanan perusahaan katering yang dianggap telah menyalahi dan melanggar ketentuan dan peraturan yang berlaku di asrama haji, agar terpenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku, misalnya:

- a. Satu jam sebelum jadwal makan, seluruh makanan harus sudah siap.
- b. Segera melakukan tindakan antisipasi terhadap kemungkinan kekurangan makanan yang disajikan atau terjadi keracunan makanan bagi jamaah calon haji.
- c. Menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum untuk para jamaah calon haji.
- d. Setiap ruang makan, meja, dan kursi harus dalam kondisi bersih, terbebas dari serangga, binatang, dan bau yang tidak sedap karena akan mempengaruhi selera makan para jamaah calon haji.

c. Pelayanan Kesehatan

Pemeriksaan kesehatan jamaah calon haji dilaksanakan di Puskesmas dan Dinas Kesehatan. Pemeriksaan juga dilaksanakan di laboratorium yang telah ditunjuk Dinas

Kesehatan. Setelah melalui pemeriksaan laboratorium ditemukan penyakit tertentu, seperti jantung, paru-paru, maka jamaah calon haji disarankan berobat ke dokter spesialis.

Pelayanan kesehatan ini sebenarnya lebih mudah dilaksanakan melalui kerjasama dengan KBIH. Pada umumnya KBIH sering mengumpulkan jamaah calon haji, sehingga melalui kesempatan itu petugas dapat terlibat memberikan pelayanan kesehatan melalui penyuluhan-penyuluhan kesehatan.

Secara umum jenis pelayanan yang diberikan petugas kepada jamaah calon haji antara lain:

- a. Promosi kesehatan tentang makanan, meningitis, dan vaksinasi.
- b. Rawat jalan atau pelayanan tindakan terhadap keluhan kesehatan para jamaah calon haji.
- c. Rawat inap di rumah sakit termasuk rumah sakit di Saudi dengan seluruh pelayanan gratis.

Pelayanan kesehatan yang diadakan Asrama Haji Donohudan ini bertujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah calon haji dengan cara meneliti kelengkapan atau kebenaran isi buku kesehatan jamaah calon haji dan melengkapinya apabila ada kekurangan.

Untuk jamaah calon haji yang ditetapkan rawat inap oleh dokter maka petugas pelayanan kesehatan juga melaksanakan kegiatan berupa poliklinik yang dibuka selama 24 jam, melaksanakan pelayanan rawat jalan, pengobatan, serta observasi.

Pelayanan kesehatan yang diberikan di asrama haji berproses sebagai berikut:

- a. Jamaah calon haji diperiksa kartu kesehatannya masing-masing apabila di dalam buku tertulis bahwa jamaah calon haji mempunyai penyakit tertentu, maka jamaah calon haji itu akan dilakukan pemeriksaan selanjutnya.
- b. Selain jamaah calon haji diperiksa kartu kesehatannya, petugas juga memperhatikan dari fisik luarnya.
- c. Apabila jamaah calon haji diketahui mempunyai penyakit tertentu, maka akan diperiksa kembali oleh petugas, apabila diharuskan dirawat maka jamaah calon haji dirawat terlebih dahulu.

Hal yang terpenting dalam pelayanan kesehatan ini adalah pemeriksaan untuk jamaah calon haji wanita. Di sini pada wanita diperiksa tentang kehamilan karena tidak diperbolehkan menunaikan ibadah haji bagi jamaah calon haji wanita yang terbagi dua bagian, yaitu:

- a. Wanita hamil muda, yaitu usia hamil pertama sampai minggu ke 16, sekitar bulan pertama sampai bulan ketiga. Ini tidak diperbolehkan dengan alasan pada umumnya

wanita hamil mengalami mabuk dan muntah yang disebut dengan mual-mual. Kondisi ini tentu tidak memungkinkan jamaah calon haji untuk maksimal menunaikan ibadah haji, bahkan dimungkinkan mengganggu jamaah calon haji lainnya.

- b. Wanita hamil tua, yaitu usia kehamilan 8 bulan ke atas, yaitu usia minggu ke 29 sampai dengan minggu ke 36. Karena para wanita pada umumnya melahirkan pada bulan ke 9, atau bahkan tidak menutup kemungkinan para wanita melahirkan pada bulan ke 8. Oleh karena itu jamaah calon haji yang usia kehamilannya 8 bulan dan seterusnya tidak diperbolehkan menunaikan ibadah haji karena dikawatirkan akan melahirkan di Arab Saudi.

Adapun kegiatan yang dilaksanakan dalam pelayanan kesehatan mengenai hal tersebut di atas yaitu dengan adanya pemeriksaan laboratorium dilaksanakan apabila mendapatkan rujukan dari tim dokter pemeriksaan akhir untuk pemeriksaan tes kehamilan bagi wanita pasangan usia subur yang ada indikasi (sesuai hasil anamnesa dokter).

Dan hal ini terbukti adanya penemuan jamaah calon haji wanita yang ketahuan hamil sehingga tidak jadi diberangkatkan.

Dari pengamatan peneliti, secara umum persepsi jamaah calon haji terhadap kualitas pelayanan kesehatan tentang berbagai pokok permasalahan berikut: (1) prosedur pelayanan yang diberikan petugas, (2) waktu pelayanan, (3) kesigapan petugas, (4) keramahan petugas, (5) kesungguhan petugas, (6) kemudahan dalam memerlukan pelayanan, rata-rata adalah sudah baik.

d. Pelayanan Akomodasi

Maksud pelayanan akomodasi bagi jamaah calon haji adalah bagaimana PPIH memberikan pelayanan akomodasi berupa persiapan kamar tidur yang terdiri dari tempat tidur, almari pakaian, kipas angin atau AC, dan kamar mandi/WC. Pelayanan akomodasi ini merupakan pelayanan yang cukup penting karena tujuan didirikannya asrama embarkasi haji ini adalah sebagai tempat beristirahat dari daerah asal masing-masing sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi.

Di Gedung Madinah ada 3 lantai yang terdiri dari lantai I ada 40 kamar tidur untuk 80 orang dengan 40 kamar mandi. Lantai II ada 38 kamar tidur untuk 400 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola. Sedangkan lantai III ada 38 kamar tidur untuk 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola.

Di Gedung Makkah terdapat 3 lantai yang terdiri dari lantai I ada 38 Kamar untuk 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola. Di lantai II ada 38 kamar untuk

menampung 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola. Dan di lantai III juga ada 38 kamar untuk menampung 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola.

Di Gedung Shafa ada 2 lantai. Lantai I ada 8 kamar tidur untuk 28 orang dengan 9 kamar mandi. Lantai II ada 8 kamar tidur untuk 26 orang dengan 9 kamar mandi. Semua kamar tidur dilengkapi dengan *Air Conditioner* (AC).

Apabila dari segi pelayanan tempat tidur dan kamar mandi tidak memuaskan, maka istirahatnya juga akan terganggu. Seperti suasana kamar yang tidak nyaman dan kamar mandi yang kurang memadai yang akan menyebabkan antri, tentunya ini membuat jamaah calon haji tidak bisa nyaman istirahatnya.

Sarana dan fasilitas yang tersedia di Asrama Embarkasi Haji Solo ini mempunyai kelengkapan yang beragam, meskipun ada pelayanan tempat yang menurut peneliti belum memuaskan. Sejauh ini ketidaknyamanannya terletak pada kurang bersih kamar saja. Sejauh ini hanya ini yang didapatkan peneliti selama penelitian berlangsung. Dan terkait dengan pelayanan akomodasi ini, PPIH harus senantiasa melakukan koordinasi dengan Badan Pelaksana Asrama Haji (BPAH) Donohudan selaku penyedia sarana dan prasarana asrama haji.

Pada pelayanan akomodasi ini, yang peneliti perhatikan adalah: (1) ketersediaan air (bak mandi/MCK), (2) kebersihan kamar dan kamar mandi, (3) penerangan lampu kamar/dalam asrama, (4) kenyamanan bangsal tempat tidur, (5) penerangan lampu di lingkungan asrama, (6) suasana kamar, dan (7) kebersihan ruang makan. Dengan memperhatikan hal-hal di atas, jamaah calon haji sudah merasa cukup puas, sebab masih adanya fasilitas yang perlu adanya peningkatan kualitas lagi. Seperti aroma kamar mandi yang tidak sedap, kondisi air yang terkadang macet, dan lain sebagainya.

e. Pelayanan Keamanan

Keamanan, yaitu rasa aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan (rasa khawatir). Aspek ini meliputi aspek fisik, finansial, dan kerahasiaan. Jaminan keamanan yang terkendali akan membuat kepuasan terhadap jamaah calon haji.

Pada pelayanan keamanan ini pihak PPIH Embarkasi Solo telah membentuk dua kelompok pengamanan asrama, yaitu:

- a. Kelompok pengamanan ke dalam pada semua gedung-gedung penginapan menjadi tanggung jawab satpam PPIH.
- b. Kelompok pengamanan luar dan Gedung Serba Guna menjadi tanggung jawab polisi.

Bidang keamanan membuat tupoksi pengaturan tugas anggota kelompok pengamanan atau satpam dalam pengamanan seluruh kompleks asrama haji, kemudian satpam yang ada dibagi ke dalam 3 regu dimana setiap regunya melaksanakan tugas 1x12 jam sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Pelayanan keamanan ini dilakukan dengan melakukan penjagaan, pengawasan, dan patroli terhadap seluruh objek instalasi di lingkungan asrama haji agar tercipta suasana lingkungan yang tetap kondusif. Dan apabila terjadi tindakan yang mengganggu keamanan dan ketertiban yang meresahkan jamaah calon haji, maka petugas PPIH akan melakukan tindakan represif. Selain itu juga, petugas PPIH dalam hal pelayanan keamanan ini melakukan koordinasi dengan aparat keamanan setempat dan melaporkan segala tindakan yang melanggar kaidah hukum yang terjadi di lingkungan asrama haji.

Dengan pengaturan pelayanan keamanan ini, jamaah calon haji merasa aman karena di setiap gedung dan dilorong-lorong jalan sudah ditempatkan petugas-petugas yang berjaga demi keamanan di lingkungan Asrama Embarkasi Haji Solo.

Pelayanan keamanan yang diperhatikan oleh peneliti adalah masalah: (1) keamanan barang bawaan di dalam kamar, (2) keamanan di lingkungan asrama, (3) kekhawatiran barang bawaan dalam kamar, (4) keramahan/sikap petugas keamanan, dan (5) pengamanan dalam gedung.

Dari sinilah peneliti melihat bahwa keamanan di Asrama Embarkasi Haji Solo cukup memuaskan, baik, dan bisa dipertanggungjawabkan.

f. Pelayanan Satgas

Petugas haji merupakan icon terpenting didalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji. Satgas di dalam memberikan pelayannya kepada jamaah hendaknya memperhatikan hal-hal berikut, yakni (1) kesopanan, (2) keramahan, (3) kerapian, (4) Kesigapan (*responsive*), (5) Tanggung jawab, (6) Kemampuan satgas.

Berdasarkan distribusi jawaban yang pernah ditanyakan peneliti, bahwa persepsi jamaah calon haji tentang sikap/kinerja pelayanan satgas berada pada kategori “Baik”, hal ini disebabkan karena dari pelayanan melakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sikap yang ditunjukkan oleh satgas haji ini merupakan bentuk implementasi dari kriteria pokok yang harus dimiliki oleh petugas layanan (Munir, 1992: 200), yakni:

- a) Tingkah laku yang sopan
- b) Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan

- c) Waktu menyampaikan tepat, dan
- d) Keramahtamahan

Secara garis besar mengenai persepsi jamaah calon haji terhadap pelayanan secara umum dalam memberikan pelayanan selama di Asrama ini di ukur dengan 2 indikator, yaitu (1) rasa puas jamaah, (2) kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima di asrama haji. Berikut hasil wawancara kepada jamaah calon haji tentang persepsi mereka.

Tabel 4.5. Rata-rata Persepsi Kepuasan Jamaah Calon Haji

No	Kategori	Frekuensi Indikator		Rata2 %
		1	2	
1	Tidak Puas/sesuai	0	2	0,3 %
2	Kurang Puas/sesuai	4	5	1,1 %
3	Cukup Puas/sesuai	206	205	52,4 %
4	Puas/sesuai	161	148	39,4 %
5	Sangat Puas/sesuai	7	16	2,9 %
	*) Tidak menjawab	14	16	3,8 %

Diskripsi distribusi jawaban responden di atas, menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan jamaah adalah cukup baik atau jamaah merasa “Cukup Puas/Cukup Sesuai” dengan pelayanan PPIH. Hal ini terbukti jamaah yang mempunyai persepsi ”cukup puas/cukup sesuai” mencapai jumlah tertinggi, yakni 52,4%. Adapun yang merasa “Puas/Sesuai” mencapai 39,4%.

Berdasarkan deskripsi distribusi jawaban responden pada tabel di atas, jamaah calon haji mempunyai persepsi yang “Cukup Puas” atau merasa “Cukup Sesuai” terhadap pelayanan yang diberikan PPIH Embarkasi Solo selama di Asrama. Hal itu terbukti jamaah calon haji yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan panitia adalah “Cukup Puas” atau merasa “Cukup Sesuai” adalah 52,4%, meskipun yang menyatakan “Puas” 39,4%. Dan pada tahun mendatang perlu ditingkatkan.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kepada Jamaah Calon Haji

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan adalah adanya koordinasi dan kerjasama yang baik serta penuh dengan rasa tanggung jawab pada masing-masing petugas/panitia, maupun dari instansi-instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan kepada jamaah calon haji, sehingga pelayanan berjalan dengan baik.

Selain itu juga dikarenakan adanya sarana dan prasarana yang mendukung sehingga jamaah calon haji merasa puas dan siap untuk menjalankan ibadah haji. Petugas haji profesional, terampil, cekatan, dan disiplin juga ikut berpartisipasi dalam kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan pelayanan ini.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang dirasakan oleh panitia adalah masih banyaknya keluarga jamaah calon haji yang ingin menjenguk atau menemani jamaah calon haji ketika sudah berada di asrama haji. Kemudian panitia embarkasi membuat peraturan mengenai hal tata tertib pengunjung untuk menjenguk jamaah calon haji, peraturan tersebut untuk memberikan kenyamanan terhadap jamaah calon haji sehingga jamaah calon haji tidak terganggu dan dapat beristirahat. Namun, masih ada beberapa pengunjung berusaha untuk masuk menemani jamaah calon haji. Hal ini dikarenakan ada pihak-pihak yang mengambil kesempatan dari kondisi tersebut.

H. KESIMPULAN

Setelah melakukan kajian dalam penelitian berjudul “Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan terhadap jamaah calon haji di Asrama Embarkasi Haji Solo berjalan sesuai dengan landasan kerja penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, dan untuk memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji dilakukan sejalan dengan visi dan misi yang telah ditentukan. Dengan bersumber Undang-undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, selain itu juga berpedoman pada buku operasional pemberangkatan jamaah calon haji Asrama Embarkasi Haji Solo. Dengan ini secara umum jamaah calon haji telah merasakan cukup memuaskan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo.

Dengan demikian dalam melaksanakan pelayanan terhadap jamaah calon haji, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo telah berhasil memberikan pelayanan dengan baik dan disesuaikan dengan Undang-undang yang baru. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo adalah pelayanan Katering, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Akomodasi, Pelayanan Keamanan, dan Pelayanan Satgas.

2. Kesuksesan pelayanan Pelayannya kepada jamaah calon haji dipengaruhi oleh panitia yang mampu bekerjasama dan koordinasi, juga adanya sarana dan prasarana yang mendukung.

Selain faktor pendukung, ternyata ada juga faktor penghambat pelayanan kepada jamaah calon haji meskipun hal itu tidak terlalu signifikan, yaitu masih adanya keluarga jamaah calon haji yang ingin menjenguk atau menemani jamaah calon haji ketika sudah berada di asrama haji.

3. Langkah-langkah yang dilakukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo untuk memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji yaitu:
 - a) Jangka Panjang, mempersiapkan sumber daya manusia profesional, memperketat sistem pengawasan, mempererat *silaturahmi* dengan jamaah calon haji, melakukan promosi dan sosialisasi, serta membuat jaringan internet demi mempermudah informasi.
 - b) Jangka Pendek, memantau kebutuhan jamaah calon haji, melakukan riset terus-menerus, memahami kebutuhan jamaah calon haji, mensolidkan kerjasama antar petugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Sol.

Sebagai penutup laporan penelitian ini, akan disampaikan saran dan rekomendasi:

1. Persepsi jamaah calon haji terhadap pelayanan di Asrama Embarkasi Haji Solo cukup baik, namun perlu diperhatikan terus kendala-kendala yang akan mempengaruhi aktivitas dalam memberikan pelayanan, khususnya pada bagian operasional, sehingga tidak terjadi kendala yang signifikan.
2. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo harus melakukan koordinasi dan kerjasama yang baik dengan Badan Pelaksana Asrama Haji (BPAH) Donohudan agar memiliki sarana dan prasarana yang memadai, tentunya tanpa memutuskan kreativitas dari PPIH Embarkasi Solo untuk terus berinovasi. Oleh sebab itu kemajuan ilmu pengetahuan harus diimbangi pula oleh kreativitas dari para pengurusnya untuk terus memberikan yang terbaik.

3. Faktor penghambat dan faktor pendukung perusahaan/organisasi merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semua oleh pihak pengelola, tentunya harus memperhatikan apa saja yang menjadi faktor tersebut, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan/organisasi dari segi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Maraghi, Imam. (1410). *Tafsir Al-Maraghi*, Beirut: Dar Al-Fikr.
- Anastasi, Anne & Urbina, Susan. (1997). *Tes psikologi edisi bahasa indonesia dari psychological testing 7e* (Robertus H. Imam, Trans). Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Atkinson, R. C., dan E.R. Hilgard. (1991). *Pengantar psikologi* (Widjaya Kusuma & L Saputra, Trans). Batam: Interaksa.
- Azwar, Saifuddin. (2005). *Sikap manusia teori dan pengukurannya (edisi 2)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. (2006). *Penyusunan skala psikologis (edisi 1)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Byrne, M. Barbara. (1998). *Structural equation modeling with lisrel, prelis and simplis*. London: LEA
- Cyber Suara Merdeka. *Kritik terhadap asrama haji*. September 21, 2007. <http://www.News%20suara%20merdeka%20-%20wacana.htm>
- Departemen Agama RI. (1999). *Undang-undang nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji*.
- Departemen Keuangan. (n.d.) *Pengusaha jasa boga desak pemerintah hapus ppn*. <http://www.fiskal.depkeu.go.id/bapekki/klip/detailklip.asp?klipID=N949732675>
- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Du toit, Mathilda. & Du toit, Stephen. (2001). *Interactive lisrel user's guide*. SSI: Chichago.
- Fachruddin. (1984). *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta: Bina Aksara.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Structural equation modeling dalam penelitian manajemen (edisi 4)*. Semarang: BP Undip

- Garbarino, Ellen dan Johnson, Mark S. (1999). *The different role of satisfaction trust and commitment in customer relationship*. Journal of Marketing Vol. 63. p. 70-78
- Ghazali, Imam & Fuad. (2005). *Structural equation modeling, teori, konsep dan aplikasi dengan program lisrel 8.54*. Semarang: BP Undip.
- Ghazali, Imam. (2005). *Model persamaan struktural, konsep dan aplikasi dengan program amos ver. 5.0*. Semarang: BP Undip.
- Gibson, James. (1986). *Organisasi perilaku, struktur dan proses*. (terjemahan oleh Djoerban Wahid). Jakarta: Erlangga.
- Hendroyono, Agus. (n.d.). *Mutu pelayanan kesehatan dan service recovery*. Pebruari 20, 2007. <http://www.lrc kesehatan.net/upload/mutu.%20pelayanan.pdf>.
- Joreskog, Karl & Sorbom, Dag. (1996). *Prelis 2 user's reference guide*. SSI: Chichago.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Agama, RI Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji. (1998). *Petunjuk Perjalanan dan Kesehatan Haji*, Jakarta.
- Kementrian Agama RI, Direktorat Pelayanan Haji, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh. *Profil Asrama Haji Embarkasi dan Transit*
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2010). *Tuntunan Praktis Perjalanan Ibadah Haji*, Jakarta.
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2010). *Himpunan Peraturan Perundang-undangan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2011). *Modul Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta.
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2011). *Modul Uraian Tugas Petugas Yang Menyertai Jamaah Haji (Petugas Kloter)*, Jakarta.
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2011). *Modul Penanganan Kasus-Kasus Ibadah Haji dan Satuan Operasional Arafah Mina*, Jakarta.
- Kotler, Phillip. (1996). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi*. (Hendra Teguh & Ronny Antonius Rusli, Trans). Jakarta: Prenhallindo.
- Lein-Ti, Bey & Yu-Ching, Chao. (2001). *An Integrated model for the effect of perceived product, perceived service quality, and perceived price fairness on consumer satisfaction and loyalty*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Compaining Behaviour. ABI/Inform Global pg. 125.
- Lexy. J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009)

- Luatenschlager, Gary. (2006). *Fit indicate in CFA/SEM rev 08May06*. Nopember, 10, 2007.
<http://www.humrro.org/>
- Matlin, Margareth W. (1999). *Psychology*. Florida: Harcourt Brace & Company
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992)
- Namara, Erick. (2007). *Jurus dahsyat bisnis catering*. Yogyakarta: Medpress.
- Palimirna. (2007). *Pelayanan publik dan konsep pelayanan prima*. Nopember 01, 2007.
http://www.vibiznews.com/1new/journal_last.php
- Pfenning, Art. (2004). *How safe ? An in-depth look at hotel security*. Proquest Database, Travel Weekly. London: Jul 5, 2004. pg. 10
- Pfenning, Art. (2004). *How safe? An in-depth look at hotel security*. Travel Weekly. London: Jul 5, 2004. pg. 10. <http://proquest.umi.com/>
- Poerwandari, Kristi. (2005). *Pendekatan Kualitatif untuk Perilaku Manusia*. Jakarta: LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- PPIH Embarkasi Adisumarmo Surakarta. (2006). *Laporan pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji embarkasi/debarkasi adisumarmo surakarta tahun 2006 M/1427 H*.
- PPIH Embarkasi Adisumarmo Surakarta. (2006a). *Juknis operasional PPIH embarkasi adisumarmo surakarta tahun 2006 M/1427 H*.
- Rahmad, Jalaluddin. (1998). *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Rahman, Syamsul (n.d.). *Mencermati maraknya bahan pangan mengandung zat berbahaya*.
 Pebruari 20, 2007 <http://www.fajar.co.id/news.php?newsid=32896>
- Riduwan. (2002). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sitinjak, Tumpal JR & Sugiarto. (2006). *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- SK Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nopember 05, 2007.
<http://www.bkn.go.id/peraturan.php>
- Stapleton, Connie D. (1997). *Basic consepts and prosedures of confirmatory factor analisis*.
 Maret 16, 2007. <http://ericae.net/ft/tamu/Cfa.htm>.
- Strategi public relations dalam membentuk citra perusahaan*. (n.d.). Nopember 11, 2007.
<http://article-zone.blogspot.com/2007/07/strategy-of-public-relations-in-forming.html>
- Stufflebleam, Daniel L. & Shinkfield, Anthony J. (1986). *Systematic evaluation, A self-intruactional guide to theory and practise*. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing

- Sugiharto. (2002). *Menyongsong sukses (Sebuah upaya pemberdayaan pegawai depkes untuk menyambut perampingan organisasi & era desentralisasi)*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta: Pusat Pemberdayaan Tenaga Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Depkes. Pebruari 20, 2007. <http://balitbang.depkes.go.id>
- Sugiyono. (2005). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulek, Joanne M., & Hensley, Rhonda L. (2004). *The relative importance of food atmosphere, and fairness of wait (The Case of full-service restaurant)*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Aug; 45,3; ABI/INFORM Global
- Suryasubrata, Sumadi. (2004). *Pengembangan alat ukur psikologis*. Yogyakarta: Andi
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiah, Z. (2006). *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi jawa Tengah*. Nopember, 2006. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 09 No. 04 hal. 177-184. <http://www.jmpk-online.net/files/03-1.apchriswardhani.pdf>
- Suskind, Alex M, dan Edwin K. Chan. (2000). *How restaurant features affect chek averages*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, December. ABI/INFORM Global
- Tax, Stephen S., Brown, Stephen W. & Chandrashekar, Murali. (1998). *Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing*. Journal of Marketing: Apr; 62, 2; ProQuest Psychology Journals pg. 60
- Tjiptono, Fandiy. (2006). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi
- Triatmojo. (n.d.). *Pelayanan publik dan konsep tentang kepuasan pelanggan*. Nopember 01, 2007. <http://triatmojo.wordpress.com>
- Worthen, Blaine R. & Sanders, James R. (1988). *Educational evaluation alternative approaches and practical guidelines*. New York: Longman Inc
- Zuriah, Nurul. (2006). *Metodologi penelitian sosial dan penelitian, teori-aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara