

**UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
AKOMODASI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI
DONOHUDAN PASCA PANDEMI COVID-19**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat

Program Sarjana Ekonomi (S.E)

Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU)



Disusun Oleh:

AISYAH QOTHRUN NADA

1801056036

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan Semarang 50185
Telepon/Faksimili. (024) 7506405 , Email: fakdakom.uinws@gmail.com
website: fakdakom.walisongo.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) Eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Aisyah Qothrun Nada
NIM : 1801056036
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama
Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19.

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian,
atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 12 Desember 2022
Pembimbing,

Dr. Hasvim Hasanah, M. Si
NIP. 198203022007102001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi
Donohudan Pasca Pandemi Covid-19**

Oleh:
Aisyah Qothrun Nada
1801056036

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Desember 2022 dan dinyatakan telah LULUS memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I

Sekretaris/Penguji II

Dr. Ali Murtadho M.Pd.
NIP. 196908181995031001

Dr. Agus Riyadi, M. S. I.
NIP. 198008162007101003

Penguji III

Dr. H. Anasom, M. Hum.
NIP. 19661225 199403 1 004

Penguji IV

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

Mengetahui dosen pembimbing skripsi

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

Disahkan oleh Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Pada tanggal.....



Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag.
NIP. 19720410 200112 1 003

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Qothrun Nada

NIM : 1801056036

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan tidak terdapat karya yang serupa atau yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Walisongo Semarang ataupun perguruan tinggi lainnya.

Semarang, 15 Desember 2022



Aisyah Qothrun Nada

NIM. 1801056036

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, inayah, dan hidayah-Nya. Tak lupa, sholawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat Nabi. Setelah melalui perjuangan yang panjang, alhamdulillah pada kesempatan baik ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DONOHUDAN PASCA PANDEMI COVID-19”**. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat memperoleh gelar sarjana strata (S1) dalam program studi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. H. Ilyas Supena, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta seluruh jajaran pimpinan.
3. Dr. H. Abdul Sattar, M. Ag., selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo.
4. Dr. Hasyim Hasanah, S. Sos., I., M. S. I. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Akademik penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Segenap staff yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
7. H. Bambang Sumanto, S.H., M.M., selaku kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan yang telah memberikan izin kepada penulis, sehingga dapat melakukan penelitian.

8. Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Donohudan yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.
9. Pak Saiful Anwar salah satu staf bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis.
10. Bu Endang selaku staff sekretariat Pengelola Asrama Haji Donohudan yang telah bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam penelitian ini.
11. Pemprov bagian sekretariat BPKAD Jateng yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi untuk penelitian ini.
12. Kasi PHU Kankemenag kabupaten/kota se Jateng yang telah bersedia memberikan data jemaah haji yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.
13. Jemaah haji tahun 2022 yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
14. Ibu penulis yang selalu memberikan do'a dan dukungan dengan tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sarjana strata (S1) di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
15. Kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada adiknya dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan skripsi.
16. Temanku Miftahul Jannah, Syarafatin Nabila, dan Dewi Savitri yang selalu mendukung penulis dan membantu penulis dalam mencari data untuk menyelesaikan penelitian ini.
17. Teman-teman MHU 2018 yang telah memberikan suka duka dari awal perkuliahan hingga akhir semester.
18. Tidak lupa saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri yang telah bekerja keras, berani untuk bertindak, dan tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan dari semua pihak yang telah bersedia membantu penulis dalam

menyelesaikan skripsi ini. Penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih atas segalanya. Penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari atas segala kekurangan didalamnya. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah penulis harapkan untuk penyempurnaan yang lebih baik dikemudian hari. Meskipun dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, penulis berharap penulisan skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak untuk dijadikan referensi.

Semarang, 15 Desember 2022
Penulis



Aisyah Qothrun Nada
NIM. 1801056036

PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang selalu memberikan rahmat serta nikmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat Nabi. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya persembahkan karya tulis ini untuk orang-orang yang begitu saya cintai dan tiada hentinya memberikan dukungan, motivasi, arahan, dan meliputi:

1. Ibu saya tercinta yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan selalu mendo'akan anaknya di sepertiga malam demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kakak penulis yang selalu memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
3. Almamater Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

Q.S. Al-Insyirah (94) ayat 6

ABSTRAK

Aisyah Qothrun Nada 1801056036 dengan judul Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 membawa dampak yang cukup serius dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Dampak dari pandemi Covid-19 tersebut membuat keberangkatan ibadah haji ditunda selama dua tahun dan dampaknya asrama haji embarkasi tidak digunakan selama dua tahun untuk operasional penyelenggaraan ibadah haji. Akhirnya asrama haji tersebut digunakan sebagai tempat isolasi pasien Covid-19 sesuai anjuran dari pemerintah selama tidak digunakan dalam operasional pelayanan ibadah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk pelayanan akomodasi kepada jemaah haji di Asrama Haji Donohudan dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh Pengelola Asrama Haji Donohudan dalam perbaikan kualitas pelayanan akomodasi pasca pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, jenis penelitiannya *field research*, dengan pendekatan manajemen. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi teknik dan sumber dalam penelitian ini untuk mencari keabsahan data dan menjaga kredibilitas data. Sumber data primer penelitian ini yaitu Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan, BPKAD, Kabid akomodasi PPIH Embarkasi, pegawai Kemenag Kanwil Jateng bidang PHU, dan jemaah haji yang menerima pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan pada tahun 2022. Sedangkan sumber data sekunder yaitu kasi PHU Kankemenag di Jateng serta dokumen yang mendukung penelitian ini. Setelah data hasil penelitian sudah terkumpul kemudian penulis menganalisis data tersebut menggunakan teori analisis data menurut Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pelayanan akomodasi kepada jemaah haji yang disediakan di Asrama Haji Donohudan yaitu pelayanan penginapan, pelayanan katering, pelayanan kesehatan, pelayanan bimbingan manasik, pelayanan imigrasi, dan pelayanan keamanan. Sedangkan upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan yaitu memperbaiki sistem pemberian jadwal makan yang molor atau terlambat dengan diatur sebaik mungkin, mengatur pembagian makan supaya dibagikan dengan rata dan adil kepada jemaah haji, memperbaiki AC yang tidak berfungsi dengan baik, perbaikan dalam pengecatan ulang tembok bangunan asrama haji yang sudah kusam dan mengelupas catnya, memperbaiki kunci kamar mandi yang rusak. Selanjutnya ada pembersihan tandon air guna untuk mengecek kebersihan dan kelancaran saluran air, serta pembenahan kamar tidur dengan menjemur semua kasur dan mencuci semua spreng dan sarung bantal sebelum dipakai oleh jemaah haji. Perbaikan yang dilakukan oleh pengelola Asrama haji Donohudan dilakukan seadanya saja mengingat anggaran dari pemerintah provinsi diutamakan pada pelayanan penanganan Covid-19 kepada jemaah haji.

Kata Kunci: *Perbaikan, Kualitas Pelayanan, Akomodasi*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka	8
E. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	12
2. Sumber dan Jenis Data	12
3. Teknik Pengumpulan Data	13
4. Keabsahan Data.....	15
5. Teknik Analisis Data	16
F. Sistematika Penulisan	17

BAB II	19
TEORI KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI	19
A. Kualitas Pelayanan Akomodasi	19
1. Pengertian dan Jenis Kualitas Pelayanan Akomodasi	19
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Akomodasi	22
3. Bentuk Kualitas Pelayanan.....	24
4. Aspek Kualitas Pelayanan	25
5. Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi	26
BAB III.....	31
KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DONOHUDAN	31
A. Profil Asrama Haji Embarkasi Donohudan	31
1. Sejarah Asrama Haji Embarkasi Donohudan	31
2. Tugas Pokok dan Fungsi Asrama Haji Embarkasi Donohudan	32
3. Fasilitas Asrama Haji Embarkasi Donohudan.....	33
4. Susunan organisasi pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan.....	36
5. Pelaksanaan pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan.....	37
B. Data Jemaah Haji yang mendapatkan pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan.....	42
C. Bentuk Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan	45
D. Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan	56
BAB IV	66
ANALISIS DATA BENTUK DAN UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DONOHUDAN PASCA PANDEMI COVID-19.....	66

A. Analisis Bentuk Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan	66
B. Analisis Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemic Covid-19 Perspektif Manajemen Strategi	71
BAB V.....	76
PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	76
C. Penutup	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83
<i>Lampiran 1.....</i>	<i>83</i>
<i>Lampiran 2.....</i>	<i>87</i>
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daya tampung gedung dan ruang di Asrama Haji Donohudan.....	35
Tabel 2 Daftar informan jemaah haji Jawa Tengah penerima layanan akomodasi.....	44
Tabel 3 Daftar informan jemaah haji provinsi DIY penerima layanan akomodasi.....	44
Tabel 4 Jumlah kamar/ruangan di Asrama haji Donohudan pada musim haji 2022.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan struktur organisasi Pengelola Asrama Haji Donohudan... ..	37
Gambar 2 Alur pelaksanaan akomodasi keberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan.....	38
Gambar 3 Alur pelaksanaan kepulangan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan.....	41
Gambar 4 Wawancara dengan Bu Juwarini jemaah haji asal Kota Semarang... ..	49
Gambar 5 Wawancara dengan Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan... ..	57

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Data jumlah jemaah haji Jawa tengah dan DIY tahun 2022.....43

DAFTAR SINGKATAN

SWT	: <i>Subhanahu Wata'ala</i>
SAW	: <i>Sallallahu 'Alaihi Wassalam</i>
PHU	: Penyelenggaraan Haji dan Umrah
AHD	: Asrama haji dan Umrah
PPIH	: Panitia Penyelenggara Haji dan Umrah
BPKAD	: Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
BPBD	: Badan Penanggulangan Bencana Daerah
RSDC	: Rumah Sakit Darurat Covid
DIY	: Daerah Istimewa Yogyakarta
AC	: <i>Air Conditioning</i> atau <i>Air Conditioner</i>
BBTKLPP	: Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit
AHD	: Asrama Haji Donohudan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting bagi penyedia layanan untuk mendapatkan dan mempertahankan kepuasan masyarakat¹. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Apabila bentuk pelayanan yang diberikan berkualitas serta dapat menarik perhatian masyarakat maka pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dapat menimbulkan rasa kecewa dan tidak puas oleh masyarakat yang pada akhirnya mengakibatkan kritik dari berbagai pihak. Bagi penyedia layanan, kualitas menjadi penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki secara terus-menerus dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan².

Penyelenggaraan ibadah haji dalam pelaksanaannya sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji supaya jemaah haji dapat merasa puas atas pelayanan ibadah haji. Mulai dari pelayanan proses pendaftaran sampai pemulangan jemaah haji dari Arab Saudi. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan³. Penelitian Abdul Choliq⁴ menyebutkan bahwa harapan jemaah haji menjadi penentu kualitas pelayanan haji, karena jemaah haji yang menerima layanan dan jemaah haji juga yang dapat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan dan menyampaikan kebutuhan mereka. Sehingga disini peran pemerintah sangat penting untuk

¹ Riyadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)," *Jurnal Simplex*, vol. 2, no. 1, 2019, hlm. 41.

² Wiwik Sulistyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), hlm. 14.

³ Rafrianika, "Kualitas Pelayanan Pada UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi," *Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, vol. 3, no. 1, 2022, hlm. 124.

⁴ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hlm. 18.

memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan Jemaah haji supaya pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan sesuai prosedur.

Kementerian Agama merupakan lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat khususnya masyarakat muslim salah satunya yaitu penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji menjadi tugas nasional dan seluruh kegiatan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah⁵. Tanggungjawab Kementerian Agama, selaku pihak penyelenggara dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan melalui pelayanan berupa pelayanan umum, administrasi, ibadah dan kesehatan. Pelayanan umum yang diberikan seperti pelayanan asrama bagi jemaah haji dan transportasi. Pelayanan Ibadah merupakan pelayanan bimbingan manasik ibadah haji, serta hal-hal yang berhubungan dengan ibadah seperti *tayammum* dan sholat di pesawat, sholat berjamaah, dan *qashar*. Pelayanan administrasi dapat berupa pelayanan pendaftaran, pembuatan paspor, *boarding call*. Sementara itu, pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan, dan penerbitan kartu sehat⁶. Disamping itu, Kementerian Agama juga memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal kepada jemaah haji. Standar pelayanan ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur yang digunakan dalam penyelenggaraan ibadah haji sebagai pedoman yang wajib digunakan oleh lembaga yang terlibat dalam proses pelaksanaan ibadah haji.

Pemberian pelayanan ibadah haji harus berdasarkan hak dan kewajiban yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Apabila pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji kurang baik, maka akan menimbulkan kekecewaan dan kritik dari jemaah haji. Kebijakan pemerintah dalam Undang-

⁵ Abdul Jamil, dkk., *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umroh*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2020), hlm. 15.

⁶ Mardhiatin Nisa Rohama dan Restu Khaliq, "Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, vol. 18, no. 1, 2019, hlm. 4.

Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 3 huruf (a) disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan syariat; dan huruf (b) mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Tujuan ideal tersebut dalam praktiknya sulit untuk dicapai, karena dari tahun ke tahun dalam penyelenggaraan ibadah haji selalu ditemukan beragam masalah yang hampir sama.

Permasalahan yang selalu muncul seperti pendaftaran haji, biaya haji, akomodasi dan katering, pelayanan transportasi jemaah haji serta kegagalan pemberangkatan calon jemaah haji khusus ke Tanah Suci⁷. Selain masalah dalam aspek pelayanan yang memang penting untuk menciptakan kenyamanan jemaah haji, aspek yang perlu diperhatikan juga yaitu aspek pembinaan ibadah haji, mulai dari bimbingan manasik haji juga pembinaan bimbingan selama melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi⁸. Hal ini membuat standar pelayanan haji di Indonesia dipertanyakan oleh masyarakat. Berbagai pihak juga telah menuntut Kementerian Agama sebagai pihak penyelenggara untuk melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan prinsip keadilan dan profesionalisme. Penelitian yang dilakukan oleh Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI terkait survei kepuasan pelayanan jemaah haji di Indonesia menyebutkan bahwa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di dalam negeri yang indeksinya dalam 3 tahun berturut-turut dari tahun 2017, 2018 dan 2019 terus menunjukkan kenaikan dari 84,46, meningkat menjadi 87,21, dan tahun ketiga naik menjadi 88,44⁹. Ada kenaikan cukup signifikan dari hasil survei kepuasan jemaah haji Indonesia dari tahun ke tahun. Hal ini membuktikan

⁷ Zubaedi, "Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia," *Manhaj: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, vol. 4, no. 3, 2016, hlm. 194.

⁸ Achmad Muchaddam Fahham, "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya," *Kajian Jurnal DPR RI*, vol. 20, no. 3, 2015, hlm. 217.

⁹ Zainal Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji Di Dalam Negeri*, (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), hlm. 84.

bahwa setiap tahun kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji sudah ditingkatkan dan terus bertambah baik.

Faktor pendukung terselenggaranya operasional pelayanan jemaah haji salah satu diantaranya yaitu pelayanan akomodasi. Pemerintah wajib memberikan bantuan kepada jemaah haji untuk mempersiapkan segala kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji, yaitu dengan mendirikan pemondokan asrama haji bagi jemaah haji sebagai tempat peristirahatan sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi dan mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji. Keberangkatan jemaah haji melalui pemondokan embarkasi dibagi dalam dua gelombang yaitu gelombang pertama dengan rute dari Indonesia mendarat di Madinah, sedangkan gelombang kedua berangkat dengan rute dari Indonesia mendarat di Makkah untuk melaksanakan haji kemudian baru ke Madinah¹⁰. Sesuai dengan pasal 71 ayat (1) PMA Nomor 13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang menyatakan bahwa Menteri menyediakan akomodasi bagi jemaah haji reguler, PPIH (Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji), dan pendukung PPIH. Serta pada pasal 72 ayat (1) menyatakan bahwa akomodasi bagi jemaah haji dan PPIH saat di tanah air disediakan selama berada di asrama haji Embarkasi atau asrama haji Embarkasi antara.

Penyediaan akomodasi sesuai dengan Keputusan Dirjen PHU Nomor 54 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Asrama Haji harus memenuhi aspek kesehatan, kenyamanan, kemudahan, dan keamanan jemaah haji serta barang bawaan, sehingga pelayanan di asrama haji ini menjadi tempat semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Kepuasan jemaah haji di asrama haji menjadi tujuan utama pelayanan yang diberikan oleh PPIH sebelum berangkat ke Arab Saudi. Penelitian yang dilakukan oleh Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI pada tahun 2020 menyebutkan kepuasan pelayanan jemaah haji terhadap pelayanan PPIH embarkasi di asrama haji

¹⁰ Abdul Sattar dkk, *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jamaah Haji Kota Semarang*, (Semarang: Fatwa Publishing, 2021), hlm. 129.

tahun 2019 memperoleh nilai IKPHI sebesar 87,61% dengan predikat kategori sangat memuaskan¹¹.

Asrama Haji Donohudan sebagai satu-satunya asrama haji Embarkasi di Jawa Tengah dengan tujuan sebagai tempat istirahat sementara jemaah haji sebelum berangkat ke Arab Saudi dan pemulangan setelah menunaikan ibadah haji. Asrama haji Embarkasi pada umumnya mempunyai fungsi sebagai tempat proses CIQ (*Custom Immigration and Quarantine*) dalam kelengkapan dokumen perjalanan haji dan pemberian living coast, sebagai tempat pemulihan fisik jemaah haji, dan pemberian bimbingan manasik haji di tempat yang disediakan dilingkungan asrama haji embarkasi¹². Asrama haji biasanya dilengkapi dengan fasilitas kamar, ruang makan, aula, dan fasilitas lainnya. Asrama haji tidak hanya digunakan pada saat musim haji saja, tetapi juga digunakan untuk masyarakat umum. Seperti yang diketahui pada musim haji tahun 2020 dan 2021, Pemerintah Arab Saudi hanya mengizinkan jemaah haji yang berasal dari warga Negara Arab Saudi sendiri dan warga negara asing yang tinggal di negara tersebut untuk melaksanakan ibadah haji¹³. Terhitung sudah 2 tahun Asrama Haji Donohudan tidak digunakan untuk operasional pelayanan ibadah haji. Dilansir dari portal berita, Asrama Haji Donohudan juga digunakan sebagai tempat isolasi terpusat pasien terkonfirmasi Covid-19 untuk menampung pasien positif Covid-19 kategori orang tanpa gejala (OGP)¹⁴.

Sehubungan dengan aspek di atas untuk persiapan ibadah haji tahun 2022, perlunya upaya peningkatan sarana dan prasarana di asrama haji serta dihindari asrama haji dalam kondisi steril dengan persiapan yang maksimal.

¹¹ Zainal Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji Di Dalam Negeri*, (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), hlm. 52.

¹² Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, vol. 5, no. 2, 2017, hlm. 146.

¹³ Achmad Muchaddam Fahham, "Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021," *Bidang Kesejahteraan Sosial Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, vol. 13, no. 10, 2021, hlm. 13–14.

¹⁴ Humas Pemprov Jateng, "Asrama Haji Donohudan Siap Jadi Tempat Isolasi Terpusat," *Portal Berita Pemprov Jateng*, 2020, dalam <https://jatengprov.go.id/publik/asrama-haji-donohudan-siap-jadi-tempat-isolasi-terpusat/>, diakses pada 15 Juni 2022.

Penerapan standar operasional prosedur (SOP) keluar dan masuk calon jemaah haji di asrama haji juga perlu dipersiapkan demi kelancaran operasional pelayanan ibadah haji¹⁵. Asrama Haji Donohudan pada masa pemberangkatan ibadah haji tahun 2022 akan melayani 15.477 jemaah haji, yang terdiri dari 13.776 jemaah haji dari provinsi Jawa Tengah dan 1.701 jemaah haji dari provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Kuota jemaah 15.477 akan dibagi menjadi 43 kloter (kelompok terbang) yang setiap kloternya berisi 360 calon jemaah haji¹⁶. Jumlah jemaah haji tersebut lebih sedikit daripada jumlah jemaah haji pada tahun 2019 dikarenakan kuota yang diberikan oleh Arab Saudi kepada Pemerintah Indonesia lebih sedikit yaitu sebanyak 100.051 jemaah haji.

Pelayanan akomodasi dapat dilakukan dengan penataan sistem manajemen yang memungkinkan terciptanya iklim kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Apabila tidak ada sistem manajemen dan pengelolaan yang baik, maka tidak menutup kemungkinan jika ada jemaah haji yang tidak mendapat pelayanan yang maksimal untuk persiapan sebelum berangkat ke Arab Saudi¹⁷. beberapa sarana dan prasarana yang ada di Asrama Haji Donohudan ada beberapa yang rusak seperti kunci kamar mandi yang ada didalam kamar tidur jemaah haji serta adanya kebocoran plafond di dalam gedung Jeddah dan gudang penyimpanan koper jemaah haji serta fasilitas lainnya yang tidak berfungsi secara maksimal. permasalahan tersebut harusnya dilakukan upaya perbaikan supaya tidak membuat jemaah haji menjadi resah selama menginap di Asrama Haji Donohudan¹⁸. Maka dari itu pengelola Asrama Haji Donohudan dan PPIH perlu menyusun rencana untuk

¹⁵ Mustarini Bella Vitiara, "Persiapan Haji 2022, Asrama Haji Diimbau Sudah Steril Per Awal April," *Berita Haji Kementerian Agama RI*, 2022, dalam <https://haji.kemenag.go.id/v4/index.php/persiapan-haji-2022-asrama-haji-diimbau-sudah-steril-awal-april>, diakses pada 23 Juni 2022.

¹⁶ Budi Arista Romadhoni, "Asrama Haji Donohudan Boyolali Siap Sambut 15.477 Calon Jemaah Haji dari Jateng dan DIY," *Berita Suara Surakarta.id*, last modified 2022, <https://surakarta.suara.com/read/2022/05/31/061718/asrama-haji-donohudan-boyolali-siap-sambut-15477-calon-jemaah-haji-dari-jateng-dan-diy>.

¹⁷ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hlm. 3.

¹⁸ Wawancara dengan Pak Saiful selaku staff bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng

memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai standar, kebutuhan penyelenggaraan ibadah haji, dan jemaah haji, sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan dibuatkannya upaya perbaikan ini, jemaah haji yang menikmati pelayanan akomodasi dapat merasakan kepuasan sesuai harapan jemaah haji serta pengelola Asrama Haji Donohudan dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti secara sistematis mengenai upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan pasca pandemi Covid-19 dalam perspektif manajemen strategi. Penelitian ini layak untuk dilakukan karena belum ada penelitian terdahulu yang meneliti tentang upaya yang dilakukan oleh Asrama Haji Donohudan untuk memperbaiki kualitas pelayanan akomodasi kepada jemaah haji pasca pandemi Covid-19.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja pelayanan akomodasi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan?
2. Bagaimana upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan pasca pandemi Covid-19?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

- 1) Mendeskripsikan bentuk pelayanan akomodasi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan
- 2) Mendeskripsikan dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh Asrama Haji Embarkasi Donohudan dalam perbaikan kualitas pelayanan akomodasi pasca pandemi Covid-19

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

- 1) Manfaat teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan keilmuan di program studi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) yang berkaitan dengan pengelolaan sistem pelayanan jemaah haji di asrama haji embarkasi khususnya pelayanan akomodasi.
- 2) Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan model perbaikan mutu pelayanan akomodasi dari kebijakan bagi pemerintah dan asrama haji di Indonesia dalam mengembangkan inovasi peningkatan kualitas pelayanan asrama haji.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini, sehingga dalam penelitian ini peneliti melakukan suatu tinjauan pustaka terhadap penelitian terdahulu untuk menghindari plagiasi penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Rafrianika, (2022) dengan judul "Kualitas Pelayanan pada UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi". Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan jemaah haji terhadap layanan embarkasi haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Haji Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian survei atau metode survei, dengan menggunakan penyebaran angket untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perolehan indeks kepuasan rata-rata sebesar 80,33 kategori baik, Asrama Haji Embarkasi Bekasi kurang menanggapi pengaduan yang diberikan oleh pelanggan, kinerja pelayanannya sudah baik, tetapi kompetensinya masih perlu ditingkatkan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis terletak pada ruang lingkup kajiannya yaitu kualitas pelayanan, walaupun penelitian ini lebih banyak menggunakan indikator kualitas pelayanan yaitu kepuasan pelayanan. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini fokus pada kepuasan pelayanan Asrama Haji Embarkasi Bekasi, sedangkan

penelitian penulis menggunakan fokus pada perbaikan kualitas pelayanan dalam perspektif manajemen strategi.

Penelitian yang dilakukan oleh Murdianyah Herman, dkk, (2018) dengan judul “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara kepada informan. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah tergolong baik, dilihat dari dimensi kualitas pelayanan: *tangible, reliability, resposiviness, assurance, emphaty*. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan haji dan umrah yaitu dengan adanya fasilitas , seperti komputer, sistem aplikasi SSKOHAT, serta semangat pegawai dalam melayani masyarakat dengan ikhlas. Adapun untuk faktor penghambatnya masih rendahnya kekuatan koneksi internet dari server pusat, serta masih kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki. Persamaan penelitian ini terdapat pada ruang lingkup kajiannya yaitu kualitas pelayanan, sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan teori untuk digunakan dalam penelitian penulis. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian, penelitian ini meneliti kualitas pelayanan haji di kemenag kabupaten, sedangkan penelitian penulis tentang upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ni'mah Nurfadillah, dkk, (2019) dengan judul “Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui manajemen strategik dalam program bimbingan manasik haji di KBIH Masjid Raya Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa manajemen strategik yang digunakan dalam bimbingan manasik haji di KBIH

Masjid Raya Bandung yaitu melakukan pengembangan visi, misi dan tujuan untuk menjadikan jemaah haji yang mandiri, dengan memfokuskan teori dan praktik dalam proses bimbingan manasik. Prosedur pelayanan di KBIH Masjid Raya Bandung dimulai dari pendaftaran sampai dengan pelaksanaan ibadah haji. Persamaan penelitian ini terletak pada pendekatan penelitiannya yaitu manajemen strategi, sehingga penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk pendekatan penelitian penulis. Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada fokus penelitian, penelitian ini menggunakan teori manajemen strategi untuk diterapkan dalam bimbingan manasik haji, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan manajemen diterapkan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Yasin, (2017) dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT. Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan strategi PT. Safina Assalam Tour dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Safina Assalam Tour sudah tergolong baik, namun ada faktor yang perlu diperbaiki yaitu faktor keandalan dan faktor komunikasi, khususnya pada kecepatan dalam pengurusan dokumen dan menghadapi keluhan pelanggan dengan baik. Persamaan penelitian ini terdapat pada ruang lingkup kajiannya, yaitu manajemen strategi, sehingga penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk diterapkan dalam teori manajemen strategi. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner atau angket, sedangkan penelitian penulis menggunakan teknik wawancara. Perbedaan lain terletak pada fokus penelitian, penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan jasa (manusia) di biro travel, sedangkan penelitian penulis meneliti tentang kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan.

Penelitian yang dilakukan oleh M. Fadlil Hidayat, (2018) dengan judul “Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jamaah Haji di Asrama Embarkasi Jakarta”. Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kondisi akomodasi asrama haji serta pelayanannya, mengetahui sistem pelayanan konsumsi jemaah haji, dan menemukan problematika serta solusi yang digunakan untuk pelayanan akomodasi dan konsumsi/katering jemaah haji di Asrama Embarkasi Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jemaah haji kurang disiplin dan kurang mematuhi peraturan yang ditetapkan panitia, sarana dan prasarana Asrama Haji Jakarta masih perlu ditingkatkan, jumlah panitia yang bertugas dibidang akomodasi dan konsumsi masih kurang. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada ruang lingkup kajiannya, yaitu pelayanan akomodasi di asrama haji, sehingga penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk diterapkan dalam penelitian penulis terkait teori pelayanan akomodasi dan asrama haji embarkasi. Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada fokus penelitian, penelitian ini meneliti tentang problematika yang muncul dalam pelayanan akomodasi dan pelayanan konsumsi, sedangkan penelitian penulis meneliti tentang perbaikan kualitas pelayanan akomodasi.

Setelah penulis mengadakan kajian kepustakaan, penulis menemukan bahwa penelitian terkait upaya perbaikan kualitas pelayanan ditemukan pada penelitian terdahulu. Tetapi untuk perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di asrama haji embarkasi khususnya di Asrama Haji Donohudan, peneliti belum menemukan penelitian terdahulu yang berkesinambungan dengan penelitian yang penulis lakukan. Namun penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang ruang lingkupnya berkaitan dengan penelitian ini.

E. Metode Penelitian

Penelitian yang sistematis, terencana, dan terstruktur membutuhkan metode yang tepat. Metode penelitian dalam penelitian ini mencakup jenis dan

pendekatan penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, keabsahan data, dan teknik analisis data.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Suatu penelitian sangat diperlukan metode yang cocok dengan topik permasalahan dengan tujuan untuk memperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati¹⁹. Jenis penelitian ini yaitu *field research* (penelitian lapangan), dimana penulis terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui secara terperinci terkait upaya Asrama Haji Donohudan dalam memperbaiki kualitas pelayanan akomodasi pasca pandemi Covid-19. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan manajemen. Alasan penulis menggunakan pendekatan manajemen karena penulis ingin mendeskripsikan dan menelaah lebih dalam terkait bagaimana upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi jemaah haji pasca pandemi Covid-19.

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a) Sumber dan jenis data primer

Sumber data primer merupakan asal sumber data utama yang diperoleh dari proses penelitian²⁰. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan, Pemprov Jateng bagian Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), Kepala bidang akomodasi PPIH Embarkasi, Seksi Administrasi Dana Haji dan Sistem Informasi Haji pada Bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng, jemaah haji yang menerima pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan pada musim haji tahun 2022

¹⁹ Samsu, *Metode Penelitian*, (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017), hlm. 86.

²⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011), hlm. 11.

dari wilayah Jawa Tengah dan DIY. Data primer dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara dengan sumber data primer, baik itu hasil wawancara secara bertemu langsung dan secara *online* dengan informan.

b) Sumber dan jenis data sekunder

Sumber data sekunder merupakan asal sumber data pendukung²¹. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu Kasi PHU Kankemenag di Jateng serta berupa dokumen, arsip, foto yang berkaitan dengan proses pelaksanaan pelayanan jemaah haji dari Kanwil Kemenag Jateng dan Pengelola Asrama Haji Donohudan. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan, dokumen profil Asrama Haji Donohudan, dokumen data jemaah haji yang mendapat pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan, dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan yang digunakan sebagai data tambahan dalam penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian karena tujuannya untuk memperoleh data²². Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a) Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta. Observasi kualitatif tidak dibatasi kategori pengukuran dan

²¹ Samsu, *Metode Penelitian*, (Jambi: Pusat Studi Agama dan Masyarakat (PUSAKA), 2017), hlm. 95.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), hlm. 375.

tanggapan yang telah diperkirakan terlebih dahulu²³. Observasi dilakukan dengan menggunakan teknik melihat, memperhatikan secara akurat serta mencatat fenomena yang ada di lapangan²⁴. Teknik observasi ini digunakan untuk memperoleh data secara langsung terkait sistem pelayanan akomodasi kepada jemaah haji di Asrama Haji Donohudan serta upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi pasca pandemi Covid-19 di Asrama Haji Embarkasi Donohudan.

b) Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara digunakan apabila penulis ingin mengetui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Penulis mengajukan pertanyaan kepada responden dengan pedoman wawancara melalui tanya jawab, mendengarkan jawaban dan merekam semua respon yang disurvei²⁵. Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur, di mana seorang peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang akan ditanyakan kepada informan kemudian peneliti mencatat atau merekam hasil wawancara tersebut²⁶. Alasan penulis menggunakan teknik wawancara dikarenakan penulis ingin mendapatkan data secara langsung dengan bertanya kepada pihak yang terlibat dalam perbaikan kualitas pelayanan akomodasi Asrama Haji Donohudan. Penggunaan teknik wawancara ini diharapkan dapat menghasilkan data berupa bentuk pelayanan akomodasi Asrama Haji Donohudan kepada jemaah haji serta upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi pasca pandemi Covid-19 di Asrama Haji Embarkasi Donohudan. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini

²³ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)," *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 23.

²⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 143.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), hlm. 384.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), hlm. 386.

yaitu Kepala Asrama Haji Donohudan, Pemprov Jateng bagian Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), Kabid akomodasi PPIH Embarkasi, Staff Bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng, serta jemaah haji Jateng dan DIY yang menerima pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan secara tatap muka langsung dan *online*.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mencari data yang berhubungan dengan variabel penelitian dalam bentuk catatan, buku, dan transkrip. Penggunaan teknik dokumentasi ini untuk mendapatkan data berupa catatan-catatan dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian²⁷. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu SOP Pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan oleh Kemenag Kanwil Jawa Tengah, profil Asrama Haji Donohudan, data jemaah haji Jawa Tengah dan DIY yang mendapat pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan, dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk melengkapi data.

4. Keabsahan Data

Teknik keabsahan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan triangulasi. Peneliti menggunakan teknik triangulasi ini untuk menguji atau mengecek kredibilitas data. Triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk mengecek data yang diperoleh dari informan dengan cara menanyakan kembali kebenaran data informan lainnya²⁸. Peneliti melakukan

²⁷ Samsu, *Metode Penelitian*, (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017), hlm. 99.

²⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 244.

wawancara dengan jemaah haji untuk menanyakan kebenaran data dari sumber data primer penelitian ini. Caranya peneliti melakukan wawancara mendalam dengan jemaah haji selaku yang menerima pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan untuk mencari kebenaran data yang diperoleh dari sumber data primer.

b) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk mengumpulkan data dengan teknik yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama secara bersamaan²⁹. Peneliti menggunakan triangulasi teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi serta menggunakan kuesioner untuk mengecek kebenaran data primer yang telah didapatkan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman. Analisis data penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman terdiri dari tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan³⁰.

a) Reduksi data

Reduksi data berarti data dianalisis dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah dikelompokkan dengan ringkas akan memberikan gambaran yang lebih jelas, memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan³¹. Peneliti dalam hal ini mengelompokkan

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), hlm. 397.

³⁰ Samsu, *Metode Penelitian*, (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017), hlm. 105.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), hlm. 405.

jawaban yang sama supaya peneliti mudah dalam menguraikan jawaban yang dibutuhkan.

b) Penyajian data

Penyajian data dilakukan setelah data dikelompokkan. Kemudian penyajian data tersebut dapat disusun dalam bentuk deskripsi informasi berupa teks naratif supaya dapat memudahkan peneliti dalam memahami hasil data yang didapatkan³². Setelah peneliti melakukan pengelompokan data, pada bagian ini akan menyajikan data dal bentuk teks naratif.

c) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan supaya dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal³³. Setelah data disajikan, peneliti melakukan penarikan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memperjelas pembahasan dari masing-masing bab secara sistematis agar tidak terjadi kesalahan dalam penyusunan. Agar memudahkan dalam memahami dan merencanakan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut:

Bagian pertama berisi halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, kata pengantar, persembahan skripsi, motto, abstrak, daftar isi.

BAB I : Pendahuluan

Berisikan pendahuluan yang menguraikan secara spesifik tentang gambaran umum dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), hlm. 408.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), hlm. 412.

BAB II : Teori Kualitas Pelayanan Akomodasi Perspektif Manajemen Strategi

Berisikan kerangka teori yang berkaitan dengan variabel penelitian. Bab ini mengkaji teori-teori yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan akomodasi perspektif manajemen strategi. Kualitas pelayanan akomodasi mengkaji tentang pengertian dan jenis kualitas pelayanan akomodasi, dimensi kualitas pelayanan akomodasi, bentuk kualitas pelayanan, aspek kualitas pelayanan, upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi. Teori kedua tentang manajemen strategi mengkaji tentang pengertian manajemen strategi, karakteristik manajemen strategi, bentuk-bentuk strategi perbaikan pelayanan akomodasi, tahapan dan proses manajemen strategi, serta manajemen strategi dalam perbaikan kualitas pelayanan akomodasi.

BAB III : Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Berisikan profil asrama haji Asrama Haji Embarkasi Donohudan, data jemaah haji yang mendapatkan pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan, bentuk pelayanan akomodasi untuk jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan, serta upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan perspektif manajemen strategi.

BAB IV : Hasil Analisis Data

Berisikan analisis data dari hasil penelitian tentang bentuk pelayanan akomodasi kepada jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan, serta upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan pasca pandemi Covid-19 dalam perspektif manajemen strategi.

BAB V : Penutup Berisikan kesimpulan, saran-saran, dan penutup.

BAB II

TEORI KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI

A. Kualitas Pelayanan Akomodasi

Teori tentang kualitas pelayanan akomodasi dalam penelitian ini meliputi pengertian dan jenis kualitas pelayanan akomodasi, dimensi kualitas pelayanan akomodasi, bentuk kualitas pelayanan, aspek kualitas pelayanan akomodasi, dan upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi.

1. Pengertian dan Jenis Kualitas Pelayanan Akomodasi

Penyelenggaraan ibadah haji selalu dikaitkan dengan kualitas pelayanannya. Moenir menjelaskan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam memenuhi harapan penerima layanan sehingga orang yang menerima pelayanan tersebut dapat merasakan kepuasan³⁴. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji berarti cara membantu keperluan yang dibutuhkan oleh jemaah haji selama mereka menjalankan ibadah haji, baik ketika di tanah air maupun di Arab Saudi³⁵.

Parasuraman menjelaskan kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan³⁶. Sedangkan Fandy Tjiptono menyebutkan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan³⁷. Apabila pelayanan dapat memberikan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat, maka pelayanan tersebut dapat disebut berkualitas. Sebaliknya, pelayanan dikatakan tidak berkualitas apabila pelayanan tersebut tidak dapat memenuhi harapan dan kebutuhan

³⁴ Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2020), hlm. 14.

³⁵ Zainal Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji di Dalam Negeri*, (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), hlm. 20.

³⁶ Parasuraman, dkk., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *American Marketing Association*, vol. 4, no. 3, 1985, hlm.42.

³⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Ketiga, (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 180.

masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, masyarakat tentu akan semakin puas³⁸. Kepuasan merupakan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan harapan masyarakat³⁹. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan memperhatikan standar yang berlaku sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan layanan tersebut.

Pemerintah memberikan pelayanan kepada jemaah haji dalam bentuk pelayanan umum, pelayanan administrasi, pelayanan ibadah, dan pelayanan kesehatan. Pelayanan umum meliputi pelayanan akomodasi asrama haji dan transportasi, pelayanan ibadah meliputi bimbingan manasik haji serta hal-hal yang berhubungan dengan ibadah. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk pendaftaran ibadah haji, pembuatan paspor. Kemudian pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan jemaah haji dan penyerahan kartu kesehatan saat di asrama haji⁴⁰.

Istilah akomodasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan seseorang, misalnya tempat penginapan sementara bagi orang yang sedang bepergian⁴¹. Akomodasi merupakan suatu tempat penginapan atau beristirahat dengan fasilitas yang disediakan⁴². Akomodasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tempat istirahat jemaah haji sebagai peristirahatan sementara pada waktu jemaah haji tiba di embarkasi atau

³⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 36.

³⁹ James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (Singapore: McGraw-Hill Book Co., 2001), hlm. 2.

⁴⁰ Rohama dan Khaliq, "Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 18, No. 1, 2019, hlm. 4.

⁴¹ Tim Penyusun, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm. 28.

⁴² Nunuk Supraptini dan Andhi Supriyadi, "Pengaruh Fasilitas , Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Semarang," *Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara*, vol. 3, no. 2, 2020, hlm. 122.

debarkasi asrama haji yang dilengkapi dengan pelayanan pendukung. Pelayanan pendukung tersebut seperti pelayanan makan/katering, pelayanan kesehatan, pengangkutan koper, dokumen haji, *living cost*, keamanan⁴³.

Berdasarkan PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler pasal 71 ayat (2) menyebutkan penyediaan akomodasi atau pemonudukan dibagi menjadi dua, yaitu pemonudukan di Indonesia dan pemonudukan di Arab Saudi. Lanjut pasal 72 menyebutkan penyediaan akomodasi di Indonesia meliputi akomodasi selama di embarkasi dan/atau embarkasi antara, juga penyediaan akomodasi di Arab Saudi meliputi penyediaan akomodasi selama di Arab Saudi.

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi faktor utama dalam keberhasilan pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Kualitas pelayanan akomodasi sangat mempengaruhi kepuasan jemaah haji selama di asrama haji. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan jemaah haji, maka pelayanan tersebut dapat memuaskan jemaah haji. Sedangkan apabila harapan jemaah haji tidak dapat terpenuhi, maka pelayanan tersebut dinilai tidak memuaskan, dan apabila pelayanan haji yang diberikan melebihi harapan jemaah haji maka pelayanan tersebut dikatakan sangat memuaskan jemaah haji⁴⁴.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akomodasi merupakan perbandingan antara yang diharapkan jemaah haji dengan persepsi pelayanan yang didapatkan dalam realita terkait seberapa bagus pelayanan akomodasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan jemaah haji serta standar kelayakan pelayanan akomodasi.”⁴⁵

⁴³ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hlm. 4.

⁴⁴ Resti Wildayati, dkk, “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah,” *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, vol. 17, no. 2, 2019, hlm. 167.

⁴⁵ Tim Penyusun, *Al Qurán dan Terjemahannya*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), hlm. 905.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Akomodasi

Terdapat beberapa pendapat terkait dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk, merupakan dimensi yang paling sering digunakan, yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati)⁴⁶. Kumorotomo menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas empat dimensi, yaitu dimensi efisiensi, dimensi efektivitas, dimensi keadilan, dan dimensi daya tanggap⁴⁷. Salim dan Woodward mengatakan dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari: *economy* (ekonomis), *efficiency* (efisien), *effectiveness* (efektivitas), dan *equity* (keadilan)⁴⁸. Wijaya menyebutkan ada delapan dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi kinerja, keindahan, keunikan, daya tahan, kemudahan perawatan dan perbaikan, reliabilitas, kegunaan yang sesuai, dan kualitas kesesuaian⁴⁹.

Kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan ibadah haji dibedakan menjadi dua dimensi, yaitu dimensi *tangible* dan *intangible*. Kedua dimensi tersebut harus berkorelasi secara signifikan karena dimensi tersebut dapat mengukur kepuasan layanan⁵⁰. Dimensi yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan akomodasi di asrama haji yaitu dimensi *tangible* (Berwujud). Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fisik yang baik serta peralatan yang digunakan mendukung dalam proses pelayanan. Dimensi *Tangible* ini dapat berupa fasilitas fisik,

⁴⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 41.

⁴⁷ Wiwik Sulistyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), hlm. 50.

⁴⁸ Ibid., hlm. 52.

⁴⁹ Wiwik Sulistyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), hlm. 26.

⁵⁰ Mutho'am, dkk, "Servicing Under Heat Stress : Pattern Of Service Quality Of Hajj Pilgrimage Journey," *International Journal of Advanced Science and Technology*, vol. 29, no. 12, 2020, hlm. 597.

perlengkapan, sumber daya manusia, dan sarana komunikasi⁵¹. Selanjutnya dimensi *tangible* merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat⁵². Dimensi *tangible* (berwujud) memiliki indikator meliputi kemudahan akses dalam melakukan permohonan pelayanan, tersedianya kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan⁵³. Dalam konteks Islam, fasilitas menjadi penting untuk membuat konsumen merasa nyaman, namun fasilitas tersebut bukan yang menonjolkan kemewahan. Hal ini dinyatakan dalam QS. At-Takaatsur (102) ayat 1-5, yaitu:

أَلْهَلِكُمْ التَّكَاثُرُ ۝ ١ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۝ ٢ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۝ ٣ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۝ ٤
كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ۝ ٥

“Berangga-bangga dalam memperbanyak (dunia) telah melalaikanmu, sampai kamu akan masuk ke dalam kubur. Sekali-kali bilang tidak! Kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), sekali-kali bilang tidak (jangan melakukan itu)! Kelak kamu akan mengetahui (akibatnya), sekali-kali tidak (jangan melakukan itu)! Asalkan kamu mengetahuinya dengan pasti, (niscaya kamu tidak akan melakukannya).”⁵⁴

Bukti fisik dalam dimensi *Tangible* merupakan bentuk nyata produk yang dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatan yang dapat dirasakan oleh jemaah haji. Salah satu faktor yang menjadi penunjang terlaksananya pelayanan akomodasi dengan penggunaan bukti fisik berupa sarana dan prasarana yang dapat

⁵¹ Christina Whidya Utami, dkk, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2019), hlm. 128.

⁵² Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman, “Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang),” *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)* 5, no. 193 (2020): 99.

⁵³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 46.

⁵⁴ Tim Penyusun, *Al Qurán dan Terjemahannya*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), hlm. 907.

memberikan kemudahan pelayanan kepada jemaah haji. Apabila sarana dan prasarana tidak tersedia dalam kegiatan pelayanan di asrama haji, maka pelayanan tersebut tidak akan mencapai hasil yang diharapkan oleh jemaah haji⁵⁵. Tersedianya sarana dan prasarana dalam dimensi *tangible* serta keadaan lingkungan sekitarnya menjadi bukti adanya dimensi *tangible* dalam proses pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan meliputi pemberian fasilitas tempat pelayanan serta didukung dengan peralatan dan perlengkapan yang digunakan⁵⁶.

3. Bentuk Kualitas Pelayanan

Bentuk dari pelayanan publik di asrama haji didasari pada ruang lingkup pelayanan di asrama haji, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) Keputusan Dirjen PHU Nomor 54 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Asrama Haji, meliputi pelayanan kamar penginapan, aula, dan pelayanan fasilitas manasik haji. Standar pelayanan asrama haji digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat mewujudkan sistem pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, disebutkan juga dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 5 ayat (1) menyebutkan pelayanan publik, pelayanan barang dan jasa, serta pelayanan administratif yang diatur dalam Bentuk dari pelayanan publik di asrama haji didasari pada ruang lingkup pelayanan di asrama haji, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) Keputusan Dirjen PHU Nomor 54 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Asrama Haji, meliputi pelayanan kamar penginapan, aula, dan pelayanan fasilitas manasik haji. Standar pelayanan asrama haji digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat membuat sistem pemerintahan yang baik dapat terwujud, hak-hak masyarakat dalam

⁵⁵ Wildayati, Solahudin, dan Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.", *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, vol. 17, no. 2, 2019, hlm. 175

⁵⁶ Murdiansyah Herman, dkk, "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, 2019, hlm. 5.

memperoleh pelayanan dapat terpenuhi secara maksimal serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, disebutkan juga dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 5 ayat (1) menyebutkan bahwa dalam pelayanan publik, pelayanan barang dan pelayanan jasa, dan juga pelayanan administratif yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pada ayat (2) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik tersebut berupa pelayanan pendidikan, pekerjaan dan usaha, pelayanan pengajaran, tempat tinggal, pelayanan komunikasi informasi, lingkungan hidup, pelayanan kesehatan, pelayanan jaminan sosial, dan sektor strategis lainnya. Bentuk kualitas akomodasi harus meliputi bangunan gedung yang baik dan layak, lift memadai, kecukupan kamar mandi/toilet, serta tersedia tempat makan dan musholla. Pelayanan yang disediakan oleh pihak penyedia layanan dalam melayani jemaah haji selama di asrama haji seperti adanya petugas yang membawa koper jemaah haji, serta petugas kebersihan dan keamanan⁵⁷.

4. Aspek Kualitas Pelayanan

Aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan akomodasi yaitu kondisi dan lingkungan tempat penyampaian jasa. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan juga dipengaruhi oleh suasana fasilitas pelayanan akomodasi tersebut. Kondisi yang hangat dan nyaman dapat menciptakan persepsi nyaman, rasa aman, dan percaya bagi konsumen. Berdasarkan pasal 8 ayat (2) Peraturan Pemerintah RI Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Haji menyebutkan bahwa pelayanan akomodasi setidaknya harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek yang telah ditentukan yaitu aspek kesehatan, kemudahan, keamanan, kenyamanan, bagi jemaah haji serta barang bawaannya. Keputusan Dirjen PHU Nomor 54 Tahun 2021 tentang

⁵⁷ Agung Sasongko, "Standar Pelayanan Minimal Haji Indonesia, Ini Poin-Poinnya," *Berita Ihram.Co.id*, 2018, dalam <https://ihram.co.id/berita/p7q3rg313/standar-pelayanan-minimal-haji-indonesia-ini-poinpoinnya>, diakses pada 2 Agustus 2022.

Standar Pelayanan Asrama Haji menyebutkan bahwa pelayanan akomodasi dalam pemanfaatan sarana dan prasarana supaya berjalan dengan efektif dan efisien dilakukan dengan memperhatikan aspek kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi pengguna layanan di asrama haji. Hal serupa disebutkan juga dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung menyebutkan bahwa pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung meliputi persyaratan yang terkait dengan aspek keselamatan, kenyamanan, kesehatan, dan kemudahan bangunan gedung.

5. Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi

Perbaikan menurut KBBI merupakan suatu tindakan untuk mengembalikan sesuatu dalam kondisi yang lebih baik dengan cara mengubah, memperbaiki, atau mengganti bagian tertentu⁵⁸. Lindley R. Higgs dan R. Keith Mobley menjelaskan pengertian perbaikan atau pemeliharaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan agar produk atau barang selalu dalam kondisi yang baik sama seperti dengan kondisi awalnya⁵⁹. Perbaikan meliputi kegiatan penanganan untuk memulihkan kembali kondisi akomodasi beserta fasilitasnya setelah mengalami kerusakan supaya fasilitas akomodasi tersebut dapat digunakan kembali sebagaimana fungsinya⁶⁰. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perbaikan merupakan kegiatan memperbaiki ulang kondisi dan fungsi barang atau produk yang sudah ada tetapi barang tersebut dalam kondisi yang kurang baik, diperbaiki dalam kondisi lebih baik lagi sehingga produk atau barang tersebut dapat digunakan kembali.

⁵⁸ Tim penyusun, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm. 118.

⁵⁹ Taufiqullah, "Pengertian Perawatan Dan Perbaikan," *TNeutron.Net Mesin*, 2022, dalam <https://www.tneutron.net/mesin/pengertian-perawatan-dan-perbaikan/>, diakses pada 25 September 2022.

⁶⁰ Mastura Labombang, "Manajemen Pemeliharaan Fasilitas dalam Pengelolaan Gedung," *Majalah Ilmiah Mektek Untad*, vol. 10, no. 1, 2008, hlm. 46.

Perbaikan kualitas pelayanan merupakan langkah strategi yang dilakukan oleh sebuah penyedia layanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penawaran pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan baik itu diterima atau dirasakan dengan efektif dan efisien oleh masyarakat, apakah sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat yang pada akhirnya dapat menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi⁶¹. Penyelenggaraan ibadah haji memiliki dua hal penting yang harus diperhatikan yaitu penyempurnaan sistem dan manajemen. Hal tersebut dimaksudkan sebagai sarana meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, seperti memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jemaah haji sejak sebelum keberangkatan ke Arab Saudi hingga kepulangan ke Indonesia⁶². Pembinaan kepada jemaah haji dilakukan melalui kegiatan bimbingan manasik haji dengan tujuan supaya jemaah haji dapat memahami materi manasik haji tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji dan dapat dipraktikkan secara benar. Pelayanan ibadah haji oleh pemerintah kepada jemaah haji meliputi pelayanan umum, pelayanan administrasi, pelayanan ibadah dan pelayanan kesehatan. Pelayanan akomodasi di asrama haji merupakan jenis pelayanan umum ibadah haji, termasuk juga pelayanan transportasi jemaah haji. Perlindungan terhadap jemaah haji dilakukan ketika jemaah haji berada di tanah air dan juga di Arab Saudi. Jemaah haji ketika berada di Arab Saudi dilakukan oleh pemerintah Kerajaan Arab Saudi dan Indonesia⁶³. Apabila ingin meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji tersebut, diperlukan koordinasi yang baik dari berbagai aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan supaya dapat dilaksanakan dengan baik⁶⁴.

⁶¹ Teni Agustina, dkk, "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT . Unibless Indo Multi Jakarta Selatan," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, vol. 5, no. 1, 2021, hlm. 176.

⁶² Muh. Anwar, "Manajemen Operasional Organisasi Penyelenggaraan Haji," *Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman*, vol. 1, no. 2, 2020, hlm. 1.

⁶³ Zainal Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji Di Dalam Negeri*, (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), hlm. 19.

⁶⁴ Muh. Anwar, "Manajemen Operasional Organisasi Penyelenggaraan Haji," hlm. 6.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan akomodasi, strategi perbaikan pelayanan asrama haji terus dilakukan oleh pemerintah seiring dengan berjalannya program revitalisasi asrama haji di Indonesia. Ada tiga upaya yang akan dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pembenahan asrama haji, yaitu penguatan struktur asrama haji, pembenahan manajemen sumber daya manusia, pembenahan layanan⁶⁵. Penggunaan standar fisik sangat dibutuhkan dalam pelayanan akomodasi di asrama haji, karena standar fisik tersebut dapat dibangun asrama haji layaknya hotel bintang 3 (tiga) dengan adanya fasilitas aula. Kemudian kualitas bangunan asrama haji, sirkulasi udara, serta kamar mandi juga perlu diperhatikan⁶⁶.

Fasilitas yang harus tersedia di bangunan asrama haji yaitu kamar tidur, kamar mandi/toilet, ruangan dapur, ruang makan, ruang istirahat karyawan, poliklinik, ruang aula, masjid, dan tersedianya tempat parkir. Bangunan asrama haji harus memperhatikan beberapa persyaratan yang perlu dilakukan yaitu mulai dari penentuan lingkungan dan bangunan. Lingkungan dan bangunan asrama haji harus dalam kondisi bersih dari potensi penyakit seperti tempat menularnya penyakit dan bersarangnya jentik nyamuk. Penataan ruangan di asrama haji juga harus ditata dan dipergunakan sebagaimana fungsinya⁶⁷. Penataan ruang di asrama haji juga perlu diatur dengan memperhatikan beberapa faktor pelaku di dalamnya. Adapun faktor tersebut yaitu terkait usia dari jemaah haji terdiri dari berbagai kalangan usia, baik usia muda atau lansia. Pada kenyataannya di asrama haji banyak didominasi oleh jemaah haji yang berusia atas 40 tahun sehingga jemaah haji tersebut perlu diperlukannya pelayanan khusus. Faktor kedua yaitu jemaah haji yang berkebutuhan

⁶⁵ Furqon Kusuma, "Tiga Upaya Kemenag Tingkatkan Layanan Asrama Haji," *Berita Haji Kementerian Agama RI*, 2022, dalam <https://www.kemenag.go.id/read/tiga-upaya-kemenag-tingkatkan-layanan-asrama-haji-v5e27>, diakses pada 7 September 2022.

⁶⁶ Tim Redaksi, "Fasilitas Asrama Haji Donohudan Perlu Peningkatan," *EMedia DPR RI*, 2021, dalam <https://emedia.dpr.go.id/buletin/fasilitas-asrama-haji-donohudan-perlu-peningkatan/>, diakses pada 28 September 2022.

⁶⁷ Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, vol. 5, no. 2, 2017, hlm 147.

khusus dapat diberikan kemudahan dalam melakukan aktivitas selama di asrama haji⁶⁸.

Persyaratan selanjutnya yang perlu diperhatikan yaitu ruangan dapur terdiri dari wastafel dengan sabun dan air yang mengalir, tempat cuci peralatan masak dan makan, serta tersedia tempat penyimpanan makanan yang sudah matang. Fasilitas di dapur juga menyediakan kulkas, alat masak, meja peracikan, dan lemari penyimpanan. Fasilitas yang disebutkan harus terpelihara dengan baik dan steril. Kemudian ruang makan harus tersedia kursi, meja makan, wastafel dan sabun dengan jumlah yang disediakan. Ruang makan harus bersih, steril, dan bebas dari serangga tikus dan serangga lainnya. Selanjutnya fasilitas ruang aula harus sesuai standar persyaratan umum bangunan. Ruang aula harus tersedia kamar mandi/toilet yang disesuaikan dengan kapasitas luas ruangan aula dan tersedianya tempat sampah.

Selanjutnya fasilitas kamar tidur harus tersedia tempat tidur, kasur dan selimut yang bersih, lemari, AC yang berfungsi dengan baik, serta terdapat kamar mandi dalam. Kamar Mandi/toilet harus dilengkapi dengan air penyiraman toilet, tersedia kran dengan air yang mengalir dengan lancar, dan adanya saluran pembuangan air limbah. Kamar mandi menggunakan fasilitas shower supaya dapat mencegah pertumbuhan larva nyamuk dalam genangan air. Setiap 1-10 tempat tidur dalam satu kamar tidur dibutuhkan kamar mandi yang mencukupi setidaknya ada dua kamar mandi. Kondisi kamar tidur dan kamar mandi/toilet harus dalam keadaan steril sebelum ditempati dan digunakan oleh jemaah haji. Toilet juga perlu disediakan untuk pengunjung umum di luar ruang kamar tidur.

Bangunan masjid juga disediakan fasilitas yang mencukupi yaitu tersedianya tempat wudhu, toilet, dan juga tempat sampah. Tempat wudhu juga memiliki ketentuan yaitu menggunakan kran dengan sumber air bersih dan mengalir. Kamar mandi/toilet harus tersedia air bersih dalam

⁶⁸ Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, vol. 5, no. 2, 2017, hlm. 146.

bak atau ember dan tersedia sabun untuk mencuci tangan. Lingkungan masjid dan sekitarnya harus bersih, diberi pagar serta tidak ada genangan air disekitar masjid dan tempat wudhu⁶⁹.

Fasilitas lift dan tangga dalam bangunan gedung memiliki persyaratan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 yang membahas tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Bangunan Gedung dan Lingkungan, menjelaskan bahwa Fasilitas lift digunakan untuk mempermudah pergerakan orang untuk berpindah tempat antar lantai, baik itu digunakan khusus untuk lansia dan orang berkebutuhan khusus. Ruang lift di desain untuk penggunaberkebutuhan khusu seperti orang pengguna kursi roda, tersedianya pegangan rambat dikedua sisi tembok ruang lift, permukaan dinding lift dibuat dapat memantulkan bayangan, untuk memudahkan pengguna kursi roda dalam melihat bayangan ketika pintu lift membuka atau menutup, ruang lift dilengkapi dengan sarana informasi dan komunikasi sesuai perkembangan zaman. Sedangkan fasilitas tangga dalam bangunan gedung harus memiliki ukuran pijakan dan tanjakan yang sama, tidak ada pijakan berlubang membuat pengguna tangga dalam bahaya, memiliki pegangan rambat (handrail) setidaknya ada di salah satu sisi tangga, untuk tangga diluar bangunan harus dirancang sedemikian rupa supaya air hujan tidak menggenang di tangga yang membuat tangga licin dan membahayakan pengguna tangga.

⁶⁹ Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, vol. 5, no. 2, 2017, hlm. 147.

BAB III

KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DONOHUDAN

A. Profil Asrama Haji Embarkasi Donohudan

1. Sejarah Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Pemerintah Arab Saudi membuat kebijakan terkait sistem karantina yang diberikan kepada jemaah haji sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi. Asrama haji dibangun sebagai tempat karantina jemaah haji untuk memenuhi kebutuhan penginapan jemaah haji sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan sebaliknya⁷⁰.

Asrama Haji Donohudan salah satu aset daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki luas \pm 8,7 ha, beralamat di Jl. Raya Ngemplak Donohudan, Kabupaten Boyolali. Asrama Haji ini dibangun pada tahun 1996/1997 dan Presiden Soeharto meresmikannya pada tanggal 28 Februari 1997. Pada musim haji tahun 1997 Asrama Haji Embarkasi Donohudan mulai difungsikan untuk tempat pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Asrama Haji Donohudan melayani jemaah haji dari Jawa Tengah dan DIY yang kemudian menuju Bandara Adi Somarmo⁷¹.

Tujuan pemanfaatan Asrama Haji Embarkasi Donohudan dapat digunakan saat pelaksanaan ibadah haji yaitu musim haji dan juga digunakan diluar musim haji. Pada musim haji digunakan sebagai tempat istirahat sementara jemaah haji sebelum berangkat ke Arab Saudi dan pulang dari Arab Saudi dalam operasional pelayanan haji. Sedangkan diluar musim haji digunakan sebagai tempat praktik manasik haji bagi calon jemaah haji dan anak sekolah, sebagai tempat kegiatan penyelenggaraan kegiatan keagamaan, khususnya memperingati hari besar Islam, kemudian sebagai tempat pelaksanaan diklat, dan kegiatan lain yang

⁷⁰ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hlm. 51.

⁷¹ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

digunakan oleh instansi pemerintah atau pihak swasta yang tidak bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku⁷².

2. Tugas Pokok dan Fungsi Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jateng Nomor 32 Tahun 2018 menyebutkan tugas pokok dan fungsi dari Asrama Haji Embarkasi Donohudan yaitu⁷³:

a. Tugas pokok Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Melaksanakan tugas operasional atau kegiatan teknis penunjang tertentu Badan baik itu dalam bidang pengelolaan aset daerah dan juga Asrama Haji Donohudan.

b. Fungsi Asrama Haji Donohudan

- 1) Menyusun rencana teknis operasional baik itu dalam bidang pelayanan, promosi, sarana dan prasarana di Asrama Haji Donohudan
- 2) Mempersiapkan koordinasi pelaksanaan teknis operasional di Asrama Haji Donohudan dalam bidang pelayanan, promosi, sarana dan prasarana
- 3) Mempersiapkan pemberdayaan dan optimalisasi aset yang ada di Asrama Haji Donohudan dengan cara promosi dan kerjasama pihak ketiga dengan tujuan untuk menunjang pendapatan asli daerah; pengelolaan ketatausahaan
- 4) Mempersiapkan pelayanan kepada jemaah haji dalam penyelenggaraan ibadah haji
- 5) Menyiapkan tata kelola sarana dan prasarana di Asrama Haji Donohudan
- 6) Pengelolaan sarana dan pemanfaatan dari Asrama Haji Donohudan

⁷² Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

⁷³ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

- 7) Mempersiapkan evaluasi dan laporan terkait pelayanan, promosi, sarana dan prasarana Asrama Haji Donohudan
- 8) Pelaksanaan tugas kedinasan yang diperintahkan oleh pimpinan

3. Fasilitas Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Fasilitas asrama haji yang disediakan oleh pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan bermacam-macam untuk mendukung suksesnya operasional pelaksanaan ibadah haji.

Adapun fasilitas yang tersedia di Asrama Haji Embarkasi Donohudan yaitu⁷⁴:

- a. Fasilitas utama, meliputi miniatur manasik haji, Gedung Muzdalifah, Gedung Jeddah, Gedung Madinah, Gedung Makkah, Gedung Shafa, Gedung Arofah
- b. Fasilitas pendukung, meliputi tempat ibadah, Gedung sekretariat, masjid, ruang rapat VIP, ruang makan VIP, poliklinik, dapur, laundry, tempat parkir, Gudang, icon Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Penjelasan mengenai fasilitas yang disebutkan di atas akan dipaparkan sebagai berikut:

a. Sarana Ibadah

Lingkungan Asrama Haji Donohudan juga terdapat Masjid bernama Al-Mabrur dengan luas ± 508 m² sebagai tempat pusat kegiatan ibadah bagi jemaah haji yang menginap di asrama haji. Masjid ini juga dibuka untuk masyarakat umum dan dapat menampung 1.200 jamaah.

b. Gedung Penginapan/Pemondokan

Asrama haji Donohudan saat ini memiliki tiga gedung sebagai tempat menginap jemaah haji yang akan berangkat ke Arab Saudi, satgas PPIH, maupun tamu undangan. Gedung penginapan tersebut meliputi:

⁷⁴ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

- 1) Gedung Makkah, Gedung Makkah terdapat tiga lantai dengan luas tiap lantai $\pm 15.974 \text{ m}^2$. Lantai satu terdapat 38 Kamar tidur AC dengan 152 ranjang tidur untuk kapasitas 393 orang, 79 kamar mandi/WC, ruang makan, dan musholla, dan *front office*. Di lantai dua terdapat 38 kamar tidur AC dengan 152 ranjang tidur dengan kapasitas 393 orang, tersedia 79 kamar mandi/WC, ruang makan, dan satu musholla. Kemudian di lantai tiga terdapat 38 kamar tidur AC dengan 152 ranjang tidur untuk menampung 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 musholla dan ruang makan. Setiap gedung juga tersedia lift untuk mempermudah orang.
 - 2) Gedung Madinah, Gedung Madinah terdapat tiga dengan ukuran tiap lantai $\pm 15.974 \text{ m}^2$. Lantai satu terdapat 40 kamar VIP dengan 40 ranjang tidur muat untuk 80 orang dengan 40 kamar mandi, ruang rapat VIP, ruang makan VIP, dan 3 lift. Lantai dua terdapat 38 kamar tidur AC dengan 152 ranjang tidur untuk kapasitas 400 orang, satu musholla dan 79 kamar mandi/WC. Di lantai tiga terdapat 38 kamar tidur AC serta 152 ranjang tidur untuk kapasitas 393 orang dengan satu musholla dan juga 79 kamar mandi.
 - 3) Gedung Shafa, Gedung Shafa terdapat dua lantai dengan luas tiap lantai 572 m^2 . Lantai terdapat 8 kamar tidur AC dengan 18 ranjang tidur dengan kapasitas 28 orang, ruang rapat, 9 kamar mandi/WC dan lobby. Lantai dua terdapat 8 kamar tidur AC dengan 18 ranjang tidur untuk 26 orang, ruang rapat, 9 kamar mandi/WC dan lobby.
- c. Gedung Serbaguna
- a) Gedung Jeddah, Gedung dua lantai ini memiliki luas $\pm 1.775 \text{ m}^2$. Lantai satu berupa hall/ruangan terbuka berkapasitas 1.000 kursi dan biasanya digunakan untuk menerima kedatangan jemaah haji yang datang dari daerah asal masing-masing. Sedangkan lantai

dua berupa ruang kantor dan sekretariat yang biasa digunakan sebagai kantor operasional penyelenggaraan ibadah haji oleh satgas PPIH.

- b) Gedung Muzdalifah, Gedung yang hanya berlantai satu ini berupa ruang aula memiliki luas $\pm 1.165 \text{ m}^2$ dengan fasilitas kursi sebanyak 900-1000 kursi. Ruangan aula dilengkapi dengan fasilitas AC. Gedung Muzdalifah biasanya difungsikan untuk tempat pemberangkatan atau pelepasan jemaah haji yang akan diberangkatkan ke bandara kemudian diterbangkan ke Arab Saudi. Selain itu, Gedung Muzdalifah juga digunakan untuk menerima jemaah haji yang tiba di asrama haji setelah melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi yang kemudian diserahkan ke kepada petugas daerah masing-masing untuk dipulangkan ke daerah masing-masing jemaah haji.
- c) Gedung Arofah, Gedung Arofah hanya memiliki satu lantai dengan luas 400 m^2 . pada musim haji biasanya digunakan tempat penjualan oleh-oleh/perengkapan/kebutuhan jemaah haji. Di luar musim haji Gedung Arofah digunakan sebagai tempat pameran/tempat usaha kecil. Selain itu, Gedung Arofah juga menyediakan kantin untuk membeli makan atau minum.

Tabel 1
Daya tampung gedung dan ruang di Asrama Haji Donohudan

Gedung		
NO	Nama Gedung	Kapasitas
1	Muzdalifah	1.000
2	Jeddah	1.000
3	Arofah	500
4	Kesekretariat	100
Ruang		
NO	Nama Ruang	Kapasitas
1	Shafa	40

2	Makan	385
---	-------	-----

Sumber: Dokumen Unit Pengelolaan Asrama Donohudan

d. Dapur umum

Dapur umum yang tersedia di Asrama Haji Donohudan terdapat dua lantai. Lantai satu digunakan untuk memasak dan menyiapkan semua bahan makanan bagi jemaah haji pada musim haji. Lantai dua digunakan sebagai tempat menginap pekerja yang ada di dapur.

e. Poliklinik Kesehatan

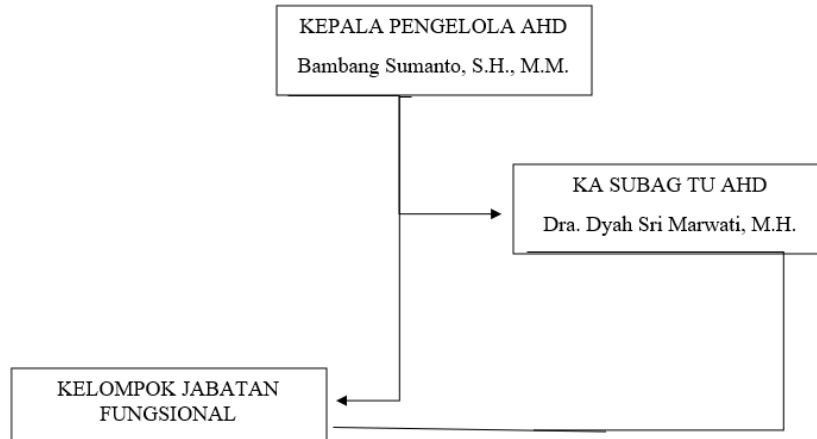
Petugas kesehatan membuka poliklinik kesehatan yang berada di belakang Gedung Jeddah. Klinik Kesehatan ini masih dalam satu gedung dengan Gedung Jeddah. Pemeriksaan Kesehatan wajib dilakukan oleh seluruh jemaah haji yang akan berangkat ke Arab Saudi. Susunan organisasi Asrama Haji Embarkasi Donohudan dan tugasnya. Kantor Kesehatan Pelabuhan dan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah yang menjadi koordinator terhadap petugas kesehatan yang bertugas melayani jemaah haji di Asrama Haji Donohudan.

4. Susunan organisasi pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Keseluruhan jumlah personal pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan sebanyak 19 orang, meliputi struktural berjumlah 2 orang, staff berjumlah 14 orang, PHL berjumlah 3 orang. Berdasarkan peraturan gubernur Jawa Tengah Nomor 32 Tahun 2018 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah, disebutkan struktur organis pengelola Asrama Haji Donohudan sebagai berikut:

- a. Kepala Pengelola AHD
- b. Kepala Subag tata Usaha AHD
- c. kelompok jabatan fungsional

Gambar 1
 Bagan struktur organisasi Pengelola Asrama Haji Donohudan



Sumber: Dokumen Unit Pengelolaan Asrama Donohudan

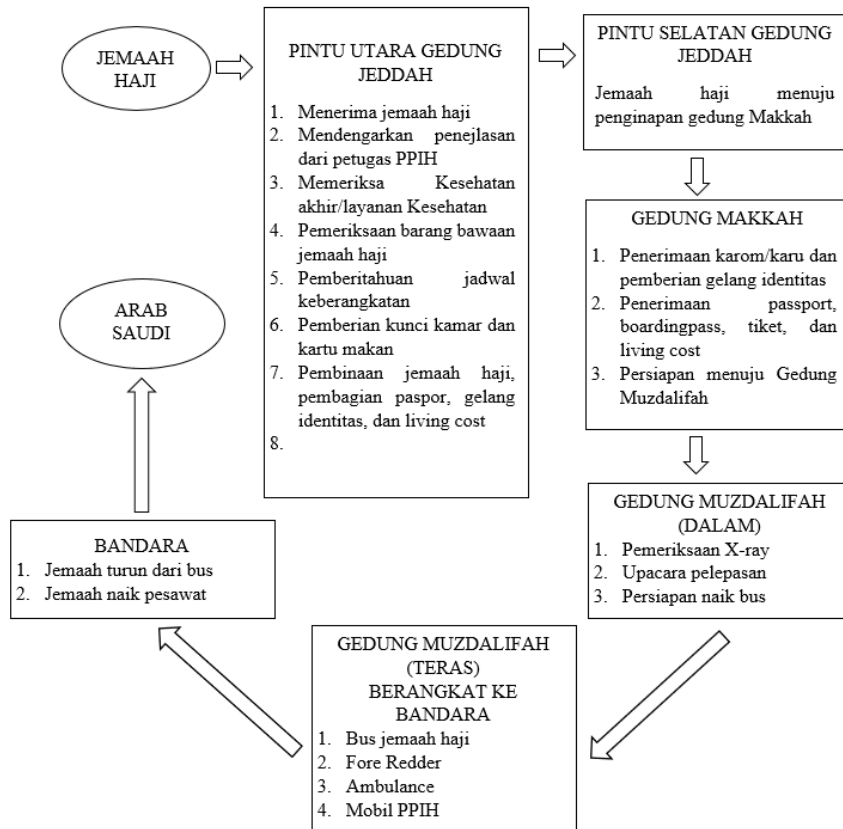
Tugas dari susunan organisasi Asrama Haji Donohudan dapat dipaparkan sebagai berikut:

- a. Kepala Pengelola AHD, memiliki tugas memimpin dan melaksanakan pengelolaan asrama haji, serta bertanggungjawab kepada Dirjen PHU.
 - b. Kepala Subag tata Usaha AHD, kegiatannya yaitu melakukan persiapan dalam penyusunan rencana teknis operasional, melakukan koordinasi dan pelaksanaan teknis operasional, melakukan evaluasi serta pelaporan dalam bidang ketatausahaan
 - c. Kelompok jabatan fungsional, melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan⁷⁵.
5. Pelaksanaan pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan
 Alur pelaksanaan keberangkatan dan kepulangan di Asrama Haji Embarkasi Donohudan pasca pandemic Covid-19 adalah sebagai berikut⁷⁶:
- a. Alur pelaksanaan keberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan

⁷⁵ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

⁷⁶ Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah

Gambar 2
Alur pelaksanaan akomodasi keberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan



Sumber: Dokumen SOP pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan oleh Kanwil Kemenag Jateng

Penjelasan mengenai alur pelaksanaan keberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan sebagai berikut:

- 1) Di Gedung Jeddah
 - a) Jemaah haji tiba di AHD
 - (1) Jemaah haji turun dari bus
 - (2) Jemaah masuk ke Gedung Jeddah
 - (3) Membawa tas tentang dari penerbangan (Garuda Indonesia)

- b) Di dalam Gedung Jeddah
 - (1) Jemaah haji duduk sesuai dengan urutan rombongan
 - (2) Mendengarkan penjelasan dari petugas PPIH tentang proses pelayanan selama di Asrama Haji Donohudan sampai dengan waktu keberangkatan
 - (3) Menyiapkan buku Kesehatan
 - (4) Diperkenalkan dengan petugas kloter yang akan mendampingi selama di Arab Saudi dan petugas Daerah
 - (5) Mendapatkan nomor kamar dan kartu makan
 - c) Meja pemeriksaan Kesehatan
 - (1) Jemaah haji diperiksa buku dan kesehatannya (pemeriksaan akhir)
 - (2) Apabila terdapat sesuatu hal (hamil/sakit), jemaah akan diperiksa lebih intensif atau masuk ke Rumah Sakit Rujukan Jemaah Haji
 - (3) Apabila jemaah haji sehat, maka dipandu menuju penginapan atau kamar (Gedung Makkah)
 - d) Meja Bea dan Cukai
 - (1) Jemaah haji mendaftarkan barang bawaan khusus, misalnya kursi roda, kamera, serta barang-barang berharga.
 - (2) Melaporkan bekal uang yang dibawa dengan jumlah seratus juta atau lebih.
- 2) Di Gedung Makkah
- a) Di dalam Gedung Makkah
 - (1) Jemaah haji masuk kamar sesuai nomor kamar yang diberikan
 - (2) Makan dan snack sesuai jadwal yang tertera dalam kupon/kartu makan

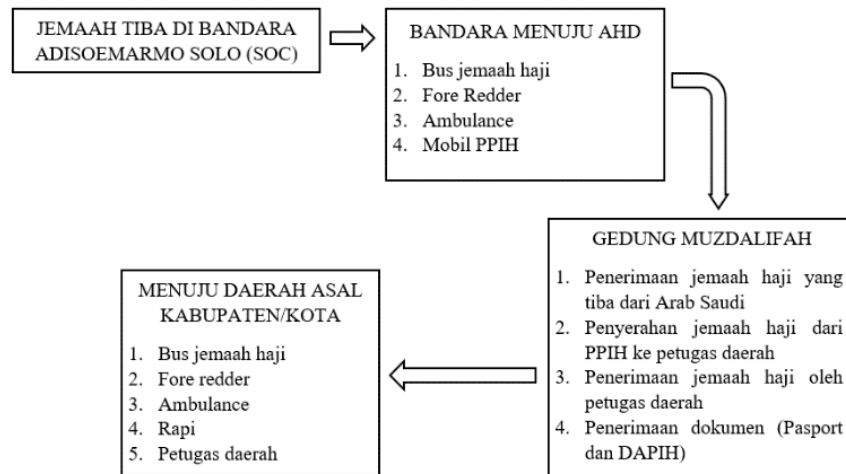
- b) Pembinaan Karu/Karom
 - (1) Karu/Karom dan petugas kloter dikumpulkan untuk diberikan pengarahan oleh petugas PPIH (Bidang Bimbingan Petugas)
 - (2) Pemberian gelang identitas kepada jemaah haji melalui Karu dan Karom
 - c) Pembinaan jemaah haji, pembagian passport dan living cost
 - (1) Jemaah haji dikumpulkan dalam rangka pembinaan
 - (2) Selesai pembinaan jemaah haji diberikan passport, DAPIH, dan living cost
 - d) Persiapan keberangkatan menuju Gedung Muzdalifah
 - Jemaah haji dikumpulkan untuk persiapan keberangkatan menuju Gedung Muzdalifah.
- 3) Di Gedung Muzdalifah
- a) Di dalam Gedung Muzdalifah
 - (1) Jemaah haji memeriksa barang bawaan yang ada di dalam tas tentang melalui X-Ray
 - (2) Jika tidak ada barang terlarang, jemaah haji langsung masuk ke Gedung Muzdalifah sesuai nomor urut rombongan
 - (3) Jika ada barang yang dilarang dalam penerbangan (pisau, air, korek api, dan lainnya) maka akan diambil oleh petugas X-Ray dan diberikan/dititipkan kepada petugas daerah.
 - b) Upacara pelepasan
 - (1) Jemaah haji duduk sesuai dengan nomor urut rombongan
 - (2) Upacara pelepasan di pandu oleh petugas PPIH (Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan), meliputi pembukaan, sambutan, pelepasan, dan do'a.

c) Pemberangkatan

- (1) Jemaah haji berjalan menuju bus dipandu oleh petugas penerbangan (Garuda Indonesia) sesuai nomor urut bus
- (2) Bus jemaah haji menuju ke Bandara Adi Soemarmo Solo (SOC) diiringi dengan Fore Redder, Ambulance, mobil PPIH

b. Alur pelaksanaan kepulangan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Gambar 3
Alur pelaksanaan kepulangan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan



Sumber: Dokumen SOP pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan oleh Kanwil Kemenag Jateng

Penjelasan mengenai alur pelaksanaan keberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan sebagai berikut:

- 1) Di teras Gedung Muzdalifah
 - a) Jemaah haji turun dari bus setelah dari Bandara Adi Soemarmo Solo (SOC)
 - b) Jemaah haji memasuki Gedung Muzdalifah dengan membawa tas tentengan
- 2) Di dalam Gedung Muzdalifah
 - a) Jemaah haji di kursi yang telah disediakan (laki-laki dan perempuan dipisah)

- b) Petugas PPIH menerima jemaah haji dan melepas kepada petugas daerah (Provinsi Jateng dan DIY)
 - c) Petugas daerah menerima jemaah haji dari PPIH
 - d) Do'a pelepasan
 - e) Jemaah keluar dari Gedung Muzdalifah
- 3) Persiapan pulang ke daerah jemaah haji
- a) Jemaah haji naik ke bus daerah yang sudah dipersiapkan
 - b) Bus jemaah haji menuju ke daerah asal masing-masing dengan diiringi oleh Fore Redder, Ambulance, RAPI, Mobil Petugas Daerah

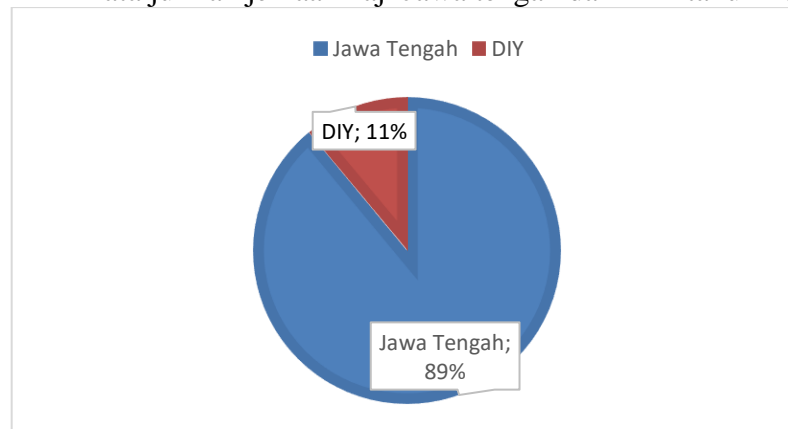
B. Data Jemaah Haji yang mendapatkan pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Berdasarkan data yang telah peneliti dapatkan melalui wawancara dengan pengelola asrama haji dan jemaah haji yang mendapatkan pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan, didapatkan jumlah jemaah haji yang berangkat tahun 2022 lebih sedikit dibandingkan dengan tahun 2019. Hal ini diungkapkan oleh Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan bliau memaparkan bahwa:

“Tahun 2022 daerah Jateng dan DIY memberangkatkan sekitar 47,5% mbak dengan jumlah jemaah 15.447 orang. Sebelum adanya pandemic Covid-19 pada tahun 2019 itu banyak sekali mbak sampai memberangkatkan sekitar 34.600an jemaah”

Berikut peneliti cantumkan data jemaah haji dari wilayah Jateng dan DIY yang mendapatkan pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan.

Diagram 1
Data jumlah jemaah haji Jawa tengah dan DIY tahun 2022



Sumber: Dokumen Sekretariat PPIH Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Diketahui bahwa pemerintah Indonesia mendapatkan kuota dari Arab Saudi sebanyak 100.051 jemaah haji pada musim haji tahun 2022. Asrama Haji Embarkasi Donohudan melayani jemaah haji sebanyak 15.477 jemaah haji dari wilayah Jawa Tengah dengan jumlah 13.776 jemaah haji dan DIY dengan jumlah 1.701 jemaah haji dan dibagi dalam 43 kelompok terbang (kloter)⁷⁷. Pembagian 43 kloter tersebut dibagi dalam jemaah haji Jawa Tengah dengan nomor kloter 1 sampai 17 serta 22 sampai 43, sedangkan DIY dengan nomor kloter 18 sampai 21. Jumlah keseluruhan 15.477 di atas tidak hanya jemaah haji saja, tetapi sudah termasuk dengan petugas (ketua kloter, pembimbing ibadah, tenaga kesehatan, PHD, dan pembimbing KBIHU⁷⁸).

Penulis dalam menentukan jemaah haji dengan mengambil perwakilan kabupaten/kota dari masing-masing karesidenan di Jateng dan DIY. Penulis berhasil mendapatkan 16 jemaah haji Jateng dan DIY, dengan izin dari jemaah haji yang bersedia untuk melakukan wawancara secara langsung dan secara online melalui penyebaran kuesioner survei, karena tidak semua jemaah haji bersedia menjadi informan dan tidak semua seksi PHU Kankemenag Jateng dan DIY memberikan data jemaah haji karena konteks privasi. Oleh karena itu, berdasarkan wawancara dan teknik survey yang penulis gunakan didapatkan

⁷⁷ Wawancara dengan Pak Bambang Sumanto selaku kepala pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

⁷⁸ Dokumen sekretariat PPIH Asrama Haji Embarkasi Donohudan

hasil data jemaah haji dengan jumlah 16 jemaah haji yang berhasil penulis gali informasinya secara mendalam. Berikut daftar informan jemaah haji yang menerima pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan:

Tabel 2

Daftar informan jemaah haji Jawa Tengah penerima layanan akomodasi

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Kabupaten /Kota	Kloter
1	Hasan P.	Pria	49	Kota Semarang	17
2	Juwarini	Wanita	46	Kota Semarang	17
3	Rinna	Wanita	44	Kota Tegal	43
4	Ekowati	Wanita	63	Kab. Klaten	13
5	Mahdum	Pria	50	Kab. Demak	6
6	Mushonef	Pria	56	Kab. Demak	7
7	Ermayati	Wanita	45	Kab. Banyumas	29
8	Lubab H.	Pria	47	Kab. Banyumas	29
9	Badri	Pria	46	Kab. Pati	1
10	Sugeng S.	Pria	57	Kab. Temanggung	39
11	Muhsin	Pria	47	Kab. Pemalang	35
12	Puji A.	Wanita	42	Kab. Cilacap	26
13	Taufik	Pria	59	Kab. Cilacap	26

Tabel 3

Daftar informan jemaah haji provinsi DIY penerima layanan akomodasi

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Kabupaten /Kota	Kloter
1	Agus P.	Pria	49	Kab. Gunungkidul	19
2	Hartati	Wanita	53	Kab. Gunungkidul	19
3	Astuti W.	Wanita	45	Kota Yogyakarta	20

Berdasarkan data jemaah haji di atas bahwa jemaah haji Jateng sebanyak 13 jemaah haji dari sembilan kota/kabupaten dan DIY sebanyak 3 jemaah haji dari dua kota/kabupaten. Perlu diketahui bahwa Jawa Tengah memiliki 6 karesidenan dengan jumlah 35 kota/kabupaten. Sedangkan DIY memiliki 1 karesidenan dengan jumlah 5 kota/kabupaten. Diketahui bahwa Asrama Haji Donohudan melayani 15.477 jemaah haji pada tahun 2022, yang terdiri dari 13.776 jemaah haji dari provinsi Jawa Tengah dan 1.701 jemaah haji dari provinsi DIY. Penulis menentukan jemaah haji dari perwakilan kota/kabupaten masing-masing karesidenan di Jawa Tengah dan DIY

C. Bentuk Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudana terdapat dua bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji yaitu pelayanan akomodasi/pemondokan dan pelayanan katering/makan. Hal serupa disampaikan oleh Kabid Akomodasi PPIH Embarkasi dari hasil wawancara yang mengatakan:

“Di asrama haji kami memberikan pelayanan akomodasi dan pelayanan catering kepada jemaah haji selama di asrama haji baik itu pada saat sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan kepulangan dari Arab Saudi”.⁷⁹

Penjelasan yang sama juga dijelaskan oleh Pak Bambang Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan dari hasil wawancara yang mengatakan bahwa:

*“Jemaah dari daerahnya diserahkan ke PPIH ketika tiba di asrama haji untuk mendapatkan fasilitas kesehatan, tempat tidur, makan dan snack dan pembimbingan selama di asrama haji”*⁸⁰

Adapun penjelasan mengenai pelayanan akomodasi dan pelayanan katering akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Akomodasi/Pemondokan

Pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jemaah haji dilakukan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan memberikan pelayanan penginapan meliputi persiapan kamar tidur, seprei, bantal, AC, almari, dan

⁷⁹ Wawancara dengan Pak Saiful selaku Kabid Akomodasi PPIH Embarkasi Donohudan

⁸⁰ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

kamar mandi yang disediakan kepada jemaah haji. Pentingnya pelayanan akomodasi kepada jemaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji, karena asrama haji sendiri sebagai tempat istirahat sementara jemaah haji yang baru datang dari kota/kabupaten asal jemaah haji sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi. Jemaah haji menginap sementara di asrama haji dalam masa pemulihan kesehatan selama 24 jam sebelum jemaah haji diberangkat ke Arab Saudi. Sambil menunggu jam penerbangan ke Arab Saudi, jemaah haji diharapkan dapat beristirahat dengan baik selama di asrama haji.⁸¹

Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi melayani penempatan akomodasi kepada jemaah haji berasal dari Jawa Tengah dan DIY. Adapun gedung yang disediakan untuk jemaah haji asal Jawa Tengah dan DIY yaitu gedung Makkah sebagai tempat istirahat dan pemulihan tenaga jemaah haji sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi. Alasan hanya Gedung Makkah saja yang digunakan karena tahun 2021 Asrama Haji Donohudan pernah digunakan sebagai tempat isolasi pasien Covid dan waktu musim haji tahun 2022 Gedung Madinah tidak digunakan karena statusnya masih digunakan sebagai RSDC.

Gedung Makkah memiliki tiga lantai dan setiap lantai ada 38 kamar tidur dengan dua kamar mandi/WC dalam serta bisa menampung 385 jemaah setiap lantainya. Penataan ruang penginapan diatur dengan menggunakan sistem blok. Dalam satu lantai ada lima blok (blok A sampai blok E) dan satu blok ada delapan kamar tidur. Satu kamar tidur diisi 8 sampai 10 tempat tidur dan rata-rata satu kamar tidur diisi 8 tempat tidur. Tahun 2022 Asrama Haji Donohudan melayani 43 kloter dengan satu kloternya berisi 360 jemaah haji sudah termasuk tenaga Kesehatan, ketua kloter, dan pembimbing ditempatkan dalam satu lantai. Jadi setiap lantai Gedung Makkah dapat menampung satu kloter dan setiap harinya Asrama Haji Donohudan menerima satu sampai dua kloter.

⁸¹ Anasom, dkk, *Panduan Perjalanan jemaah Haji: Membimbing Jemaah Haji Menjadi Mandiri dan Mabruur*, (Yogyakarta: Diva Press, 2021), hlm. 63.

Tabel 4
Jumlah kamar/ruangan di Asrama haji Donohudan pada musim haji 2022

NO	Gedung	Lantai	Ruang	Jumlah Kamar	Kapasitas (orang)
1	Madinah	1		RSDC	
2	Makkah	1,2, dan 3	A – E1	114	1.155
3	Shafa	1 dan 2	1 – 16	16	36
Jumlah				130	1.191

Sumber: Dokumen Unit Pengelolaan Asrama Donohudan

Ketika jemaah haji datang di Asrama haji Donohudan kemudian diterima di Gedung Jeddah diterima oleh PPIH Bidang Penerimaan Jemaah. Setelah itu jemaah haji di cek kesehatan terakhir dalam keadaan sehat tidak ada gejala penyakit kemudian jemaah haji diberikan kartu kamar dan kartu makan yang berisi jadwal makan dan snack, yang membawahi PPIH bidang akomodasi. Penempatan jemaah haji dipisah antara jemaah haji wanita dan jemaah haji pria dipisah. Hal ini disampaikan oleh Pak Bambang saat diwawancara, beliau mengatakan:

“Setelah jemaah haji di tes kesehatan terakhir dan lolos kesehatannya, kemudian saya memberikan kartu kamar ke jemaah haji dan dibawahi oleh PPIH bidang akomodasi. Kemudian jemaah masuk kamar untuk jemaah haji yang putri ditempatkan dikamar khusus Wanita begitupun pria. Misalnya di blok A disebelah kiri pintu masuk diisi jemaah pria, kemudian sebelah kiri blok B diisi dengan jemaah wanita.”⁸²

Kamar mandi/WC yang disediakan di dalam kamar tidur ada dua. Sehingga tidak membuat antrian panjang ketika digunakan oleh jemaah haji ketika ingin memakainya secara bersamaan. Fasilitas kamar mandi yang ada di kamar tidur Asrama Haji Donohudan sudah baik dan layak untuk digunakan. Fasilitasnya seperti kran dapat digunakan dengan baik,

⁸² Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

persediaan air mengalir dengan lancar, shower untuk mandi, dan ember serta gayung juga disediakan. Petugas kebersihan selalu membersihkan kamar mandi dengan bersih supaya tidak bau. Bentuk toilet yang disediakan juga ada 2 macam yaitu ada toilet jongkok dan ada toilet duduk yang sangat cocok untuk digunakan jemaah haji lansia. Hal ini didukung dengan persepsi Bu Hartati dalam surveinya menjelaskan bahwa:

“Toilet yang disediakan kondisinya baik dan ada dua toilet tidak membuat antrian lama dengan jemaah lainnya”⁸³

Persepsi yang lain juga disampaikan oleh Pak Mushonef dari hasil wawancara bahwa:

“Di asrama ada dua toilet mbak yaitu ada yang jongkok dan ada yang duduk. Jadi kalau ada yang mau mandi dan yang buang air tidak saling bergantian untuk memakai kamar mandi. Toilet jongkok juga sangat bermanfaat untuk saya yang sudah tua begini mbak”⁸⁴

Pemberian pelayanan akomodasi yang menciptakan kepuasan jemaah haji sangat diperlukan di sini. Pelayanan tempat tidur dan kamar mandi apabila tidak dapat memuaskan jemaah haji, maka jemaah haji istirahatnya akan terganggu. Apabila suasana kamar yang disediakan dalam kondisi yang tidak nyaman karena terlalu banyak jemaah haji dalam satu kamar dan jumlah kamar mandi yang kurang akan menyebabkan antrian menjadi lama dan membuat jemaah haji tidak bisa istirahat dengan nyaman di asrama haji. Kebanyakan jemaah haji merasakan nyaman dengan pelayanan kamar tidur dan kamar mandi yang telah disediakan oleh Asrama Haji Donohudan. Persepsi tersebut diungkapkan oleh Pak Sugeng, Pak Mushonef, dan Pak Mahdum mengutarakan dalam wawancara bahwa:

“Saya merasa nyaman saja apabila ada banyak orang dalam satu kamar. Waktu itu kamar saya diisi 10 orang dengan banyak orang malah jadi ada temennya untuk ngobrol. Ya walaupun harus antri ke kamar

⁸³ Wawancara dengan Bu Hartati, jemaah haji dari Kab. Gunungkidul

⁸⁴ Wawancara dengan Pak Mushonef, jemaah haji dari Kab. Demak

*mandi tapi bagi saya tidak masalah karena tidak terlalu lama juga natrinya*⁸⁵

Hal yang sama juga disebutkan oleh Pak Sugeng dalam survei pertanyaan yang saya ajukan bahwa:

*“Waktu itu dikamar saya hanya 6 orang jadi cukup nyaman”*⁸⁶

Pak Mushonef juga menambahkan bahwa:

*“Karena ini bentuknya asrama ya mbak, jadi wajar saja kalau dalam satu kamar diisi dengan banyak orang. Kamar saya diisi dengan delapan orang dan saya merasa nyaman saja. Soalnya saya niatkan untuk ibadah jadi apapun itu saya buat nyaman saja”*⁸⁷

Tetapi ada juga jemaah haji yang merasa sebaliknya yaitu kurang nyaman dengan kapasitas jumlah jemaah dalam satu kamar. Hal ini disampaikan oleh Bu Juwarini dalam hasil wawancara yang menyatakan:

*“Waktu itu di kamar saya ada 8 orang ya mbak, dan menurut saya itu malah terlalu banyak jadi membuat saya kurang nyaman apabila kebanyakan orang. Setidaknya itu dalam satu kamar bisa diisi 6 orang supaya saat mengantri ke kamar mandi juga tidak lama. Waktu itu saya lumayan antri lama saat mau memakai kamar mandinya mbak”*⁸⁸

Gambar 4

Wawancara dengan Bu Juwarini jemaah haji asal Kota Semarang



⁸⁵ Wawancara dengan Pak Mahdum, jemaah haji dari kab. Demak

⁸⁶ Wawancara dengan Pak Sugeng, jemaah haji dari Kab. Temanggung

⁸⁷ Wawancara dengan Pak Mushonef, jemaah haji dari Kab. Demak

⁸⁸ Wawancara dengan Bu Juwarini, jemaah haji Kota Semarang

Kelengkapan sarana dan fasilitas yang tersedia di Asrama Haji Donohudan memiliki kelengkapan yang beragam, meskipun ada beberapa sarana yang kurang memuaskan. Namun jemaah haji sudah merasa nyaman dengan pelayanan akomodasi yang disediakan di Asrama Haji Donohudan juga dengan tersedianya fasilitas yang mendukung kebutuhan jemaah haji selama di asrama haji.

2. Pelayanan makan/katering

Pelayanan katering juga tidak kalah penting dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji selama di Asrama Haji Donohudan. Pelayanan katering ini memerlukan strategi yang baik dan terstruktur supaya pelayanan katering ini dapat terarah dan tepat sasaran. Karena dapat memungkinkan saat memberikan makan kepada jemaah haji yang jumlahnya sangat banyak akan terjadi ketidakadilan, atau dapat dikatakan bakal ada jemaah haji yang antrian belakang tidak kebagian porsi makannya. Maka dari itu PPIH telah membuatkan kartu makan bagi jemaah haji yang berisi jadwal makan dan pemberian snack. Hal ini diungkapkan oleh Pak Saiful selaku Kabid Akomodasi PPIH Embarkasi beliau memaparkan bahwa:

“Jemaah haji yang menginap di Asrama haji akan mendapatkan kupon makanan yang telah disediakan oleh panitia dengan dijatah tiga kali makan dan dua kali snack”⁸⁹

Hal yang sama dipaparkan oleh Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan beliau memaparkan bahwa:

“Setiap jemaah mendapatkan hak makan tiga kali dan dua kali snack. Makan itu saat pagi, siang, dan malam. Pembagian snack kepada jemaah haji disaat antara pagi ke siang, dan siang ke malam yaitu sore. Pelayanan makan dan snack dilelang oleh Kemenag Kanwil Jateng”⁹⁰

⁸⁹ Wawancara dengan Pak Saiful Kabid Akomodasi PPIH Embarkasi Donohudan

⁹⁰ Wawancara dengan Pak Bambang Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

Kemudian teknis penyajian makanan kepada jemaah haji disajikan dengan bentuk prasmanan dan bisa disajikan dalam bentuk nasi box/kotak apabila keadaan menghendaki. Jumlah porsi makan dalam bentuk prasmanan sudah ditentukan oleh panitia. Hal tersebut serupa dengan pemaparan dari Staff PHU Kanwil Kemenag Jawa Tengah yang memaparkan:

“Walaupun penyajian makan jemaah haji yang sudah diatur dalam bentuk prasmanan, juga diatur porsi makannya oleh panitia guna untuk menghindari kelebihan porsi makan setiap jemaah haji sehingga sudah diatur dalam satu piring berisi nasi, lauk, dan buah dengan porsi yang sama”⁹¹

Hal yang sama dijelaskan oleh pak Bambang selaku kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan bahwa:

“Jika waktunya sudah untuk segera berangkat ke bandara, karena tidak semua kloter tiba di AHD itu pagi, ada yang jam 8 atau 10 malam sehingga makanannya disajikan dalam bentuk nasi box biar cepat karena tidak bisa prasmanan”⁹²

Air minum galon dan botol juga disediakan di ruang makan untuk diberikan kepada jemaah haji. Persediaan air minum hangat/panas juga disediakan di dapur. Fasilitas dapur juga disediakan tempat cuci tangan dengan sabun cuci tangan dan tempat pembuangan sampah.

Pelayanan katering dilaksanakan di ruang makan setiap lantai di Gedung Makkah. Pelaksanaan pelayanan Katering juga diawasi oleh kantor kesehatan pelabuhan dan Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) Yogyakarta. Makanan yang dimasak di dapur, atau yang yang dibawa dari luar asrama haji semua tidak lepas dari pengawasan. Hal ini dipaparkan oleh Pak Bambang selaku kepala pengelola Asrama Haji Donohudan dalam wawancaranya bahwa:

“BBTKLPP selalu siaga di asrama. Setiap hari malahan mereka selalu mengecek konsumsi yang dimakan oleh jemaah haji. Jadi tidak lepas dari pemeriksaan. Termasuk juga berat konsumsi yang harus

⁹¹ Wawancara dengan Pak Saiful Anwar selaku staff bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng

⁹² Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

dimakan. Semua terawasi. Semua makanan baik yang dimasak di AHD dan dibawa dari luar itu tidak lepas dari pemeriksaan”⁹³

Selain mengawasi kelayakan makanan, BBTKLPP juga mengecek kualitas air di Asrama Haji Donohudan. Fasilitas penyediaan air di Asrama Haji Donohudan harus memenuhi standar kesehatan. BBTKLPP Yogyakarta mengecek air secara terus menerus. Air yang disediakan harus bersih dan layak untuk dikonsumsi oleh jemaah haji, layak untuk dimasak, layak untuk diminum juga. Jadi pihak Asrama Haji Donohudan selalu mempersiapkan apa yang dibutuhkan oleh jemaah haji.

3. Pelayanan Kesehatan

Jemaah haji sudah sampai di asrama haji akan dilakukan pemeriksaan kesehatan terakhir oleh petugas kesehatan dari Dinas Kesehatan Jateng dan satgas lainnya yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan. Sedangkan dari Pengelola Asrama Haji Donohudan hanya menyediakan tempat poliklinik sebagai tempat pemeriksaan kesehatan jemaah haji. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan bahwa:

“Terkait pemeriksaan kesehatan, kita yang menyediakan tempatnya dengan fasilitas berupa ranjang pemeriksaan dan fasilitas kesehatan lainnya. Tetapi untuk petugas kesehatan beserta alat kesehatannya disediakan oleh Dinas Kesehatan Jateng.”⁹⁴

Persyaratan sebelum masuk ke asrama haji, jemaah haji harus sudah memenuhi syarat yang telah ditetapkan yaitu sudah melakukan vaksin minimal vaksin kedua dan membawa hasil tes swab PCR maksimal 72 jam sebelum masuk ke asrama haji. Jemaah haji akan dilakukan pemeriksaan berupa tensi darah, pemberian vaksin meningitis, penyakit lainnya, dan tes urin untuk mengetahui apakah jemaah ada yang hamil atau tidak. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan bahwa:

⁹³ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

⁹⁴ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

“Jemaah haji yang sudah duduk sesuai nomor rombongannya akan dipanggil satu-satu untuk dilakukan pemeriksaan tensi darah dan akan diberikan vaksin meningitis serta cek kehamilan bagi jemaah wanita.”⁹⁵

Apabila ditemukan jemaah yang sakit lumayan parah akan dirujuk ke rumah sakit rujukan yang telah ditetapkan oleh petugas dan akan diberangkatkan ke Arab Saudi apabila sudah pulih dan layak untuk diterbangkan. Adanya pelayanan kesehatan di Asrama Haji Donohudan yang dilakukan oleh petugas untuk mengetahui kebenaran dan kelengkapan isi dari buku kesehatan jemaah haji. apabila ada yang kurang dari hasil pemeriksaan kesehatan di buku kesehatan, akan dilengkapi saat pemeriksaan kesehatan terakhir di asrama haji. Setelah jemaah haji lolos dilakukan pemeriksaan kesehatan haji terakhir maka jemaah haji akan diberikan gelang identitas dan gelang kesehatan yang harus dipakai selama berada di asrama haji sampai kepulangan dari Arab Saudi.

4. Pelayanan Bimbingan Manasik

Di lingkungan asrama haji juga tersedia fasilitas untuk mendukung proses pelaksanaan bimbingan manasik jemaah haji. Fasilitas bimbingan manasik haji dibuat dengan disesuaikan layaknya yang di Arab Saudi seperti adanya replika ka'bah yang ada di tengah lapangan, replika bukit Shafa dan Marwah, dan replika tempat untuk melempar jumrah. Lokasi tempat bimbingan manasik di Asrama haji Donohudan berada di samping masjid. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Bambang selaku kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan bahwa:

“Di asrama haji sini juga disediakan tempat manasik mbak berupa replika Kakbah, tempat sa'i dan fasilitas lain. Jadi jemaah haji yang sudah masuk di asrama haji dapat melakukan pemantapan bimbingan manasik haji supaya lebih baik lagi.”⁹⁶

Tujuan dilakukan pelayanan bimbingan manasik di Asrama haji Donohudan ini dilakukan untuk mengulang atau memantapkan kembali

⁹⁵ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

⁹⁶ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

pembelajaran manasik dan sifatnya tidak wajib dan hanya sebatas anjuran. Sebelumnya jemaah haji sudah diberikan bekal bimbingan manasik dari seksi PHU Kankemenag dan KUA dari masing-masing daerah dan pengulangan bimbingan manasik ini dilakukan karena dikhawatirkan masih ada jemaah haji yang belum hafal atau masih belum bisa praktik manasik haji.

Tempat manasik yang ada di Asrama Haji Donohudan sudah tergolong cukup baik dan luas sehingga mendukung untuk dijadikan sebagai tempat bimbingan manasik jemaah haji. Selain digunakan saat musim haji, tempat bimbingan manasik ini juga digunakan oleh masyarakat umum sebagai tempat pelatihan manasik seperti bimbingan manasik anak sekolah, mahasiswa, dan juga digunakan oleh calon jemaah haji dalam masa tunggu.

5. Pelayanan Imigrasi serta Bea dan Cukai

Petugas yang ditunjuk dalam melakukan pelayanan imigrasi di Asrama Haji Donohudan yaitu dari petugas keimigrasian guna untuk melakukan pemeriksaan dokumen perlengkapan perjalanan haji berupa passport untuk mencocokkan foto passport dengan fisik jemaah haji disertai dengan dokumen lainnya. Mengingat sudah dua tahun tidak ada pemberangkatan jemaah haji ke Arab Saudi karena Pandemi Covid-19, mengakibatkan adanya pembaruan passport jemaah haji yang sudah kadaluwarsa. Petugas keimigrasian di Asrama Haji Donohudan melakukan pemeriksaan data passport dan memberikan stempel *exit permit* serta menyobek lembar *check* imigrasi. Peralatan pemeriksaa ini dibawa langsung oleh petugas keimigrasian untuk mendukung proses pelayanan imigrasi.

Selanjutnya pemeriksaan barang bawaan asrama haji diperiksa di Asrama Haji Donohudan dengan menggunakan mesin X-Ray guna untuk menghindari barang bawaan jemaah yang dilarang untuk dibawa saat di pesawat. Petugas yang melakukan pemeriksaan ini dilakukan oleh petugas

Bea dan Cukai. Disini juga jemaah mendaftarkan barang apa saja yang akan dibawa ke Arab Saudi. Apabila ditemukan barang yang dilarang di pesawat makan akan diberikan kepada petugas daerah untuk dikembalikan saat jemaah sudah pulang dari Arab Saudi. hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Bambang selaku kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan bahwa:

“Petugas dari imigrasi dan bea cukai juga ada saat melayani jemaah haji. Mereka akan memeriksa dokumen jemaah haji seperti passport dan memeriksa koper dan tas tentang jemaah haji. Jadi jemaah haji tidak bisa sembarang membawa barang yang dilarang saat di pesawat.”⁹⁷

6. Pelayanan Keamanan

Penyediaan pelayanan keamanan oleh Pengelola Asrama Haji dilakukan dengan tujuan untuk menjaga keamanan di lingkungan Asrama Haji Donohudan selama dilakukan operasional pelaksanaan ibadah haji. Pelayanan keamanan dilakukan oleh petugas yang ditunjuk untuk kerjasama dengan Pengelola Asrama Haji Donohudan yaitu Polresta, Kodim, Polsek, dan Koramil. Aparat yang ditunjuk tersebut bekerja untuk melakukan pengawasan dan penjagaan patroli di lingkungan Asrama Haji Donohudan supaya suasana di asrama haji terjaga keamanannya dan ketertibannya serta tercipta suasana yang kondusif. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Bambang selaku kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan bahwa:

“Pihak kami juga bekerjasama dengan pihak Polresta, Kodim, yang disini ada juga dari Polsek dan Koramil. Hal itu dilakukan untuk menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan asrama haji dan juga dalam rangka pengamanan karena pada waktu itu posisinya masih covid-19.”⁹⁸

Adanya pelayanan keamanan yang diberikan oleh Pengelola Asrama Haji Donohudan ini dilakukan supaya jemaah yang istirahat dan melakukan aktivitas di asrama haji merasa aman dan nyaman karena

⁹⁷ Wawancara dengan Pak Bambang selaku kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

⁹⁸ Wawancara dengan Pak Bambang selaku kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

adanya petugas keamanan di dalam lingkungan asrama haji baik itu di dalam gedung maupun di luar gedung Asrama Haji Donohudan.

D. Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Menjelang penyelenggaraan ibadah haji tentunya membutuhkan persiapan yang matang dan manajerial yang baik dalam melayani jemaah. Meskipun waktu persiapan yang dilakukan terbilang cukup singkat dari pengumuman adanya perizinan pelaksanaan ibadah haji oleh Arab Saudi pada awal bulan April hingga awal Juni. Walaupun demikian pengelola Asrama Haji Donohudan, kanwil kemenag Jateng serta instansi yang terlibat juga melakukan rapat untuk membahas persiapan pelayanan haji selama di asrama haji seperti asrama penginapan, keamanan, imigrasi, dan pelayanan lainnya. Persiapan yang dilakukan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan sudah dilakukan dalam beberapa aspek berdasarkan Keputusan Dirjen PHU Nomor 54 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Asrama Haji meliputi aspek kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan.

Aspek kenyamanan yang telah dipersiapkan tentunya terkait kenyamanan kamar tidur dan kamar mandi/WC. Mengingat Asrama Haji Donohudan yang sudah lama tidak digunakan selama 2 tahun untuk operasional pelayanan haji, ada beberapa fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan. Fasilitas yang rusak tersebut meliputi kondisi dinding bangunan yang sudah pudar, beberapa fasilitas AC ada yang rusak yang perlu diperbaiki kembali supaya bisa digunakan oleh jemaah haji. Upaya yang dilakukan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan yaitu melakukan pengecatan ulang pada dinding yang catnya sudah mengelupas. Hal ini disampaikan oleh Pak Bambang selaku kepala Asrama Haji Donohudan beliau mengatakan saat diwawancara bahwa:

“Persiapan dalam melayani jemaah haji yang kita lakukan yaitu memperbaiki apa yang sudah ada. Seperti bagian dinding bangunan yang

catnya sudah mengelupas dan itu kita lakukan pengecatan ulang supaya kondisi fisik bangunan asrama haji layak untuk digunakan”⁹⁹

Gambar 5
Wawancara dengan Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan



Fasilitas AC ada yang rusak tetapi tidak terlalu banyak jumlahnya. Hanya beberapa yang perlu perbaikan supaya dapat digunakan kembali. Hal ini disampaikan oleh Bu Endang selaku staff kesekretariat Asrama Haji Donohudan dalam hasil wawancara bahwa:

“Fasilitas AC juga ada yang rusak mbak. Jemaah haji terutama yang dari kampung itu biasanya jarang menggunakan AC. Jadi jemaah tersebut asal mencet-mencet tombol remot AC sehingga membuat AC nya bermasalah. Jadi kami memperbaiki AC nya supaya dapat digunakan kembali oleh jemaah.”¹⁰⁰

Hal ini didukung dengan persepsi jemaah haji Pak Lubab H. dari hasil surveinya bahwa:

“AC yang disediakan sudah cukup dan membantu sekali karena tidak kepanasan di kamar”¹⁰¹

Asrama Haji Donohudan tidak kosong Ketika tidak digunakan dalam operasional ibadah haji. Asrama Haji Donohudan digunakan sebagai tempat isolasi terpusat pasien orang tanpa gangguan (OTG) Covid-19 pada tahun 2021. Pada waktu itu pihak Asrama Haji Donohudan meyakinkan kepada jemaah haji maupun petugas haji daerah bahwa Asrama Haji Donohudan betul-betul sudah steril dan layak untuk digunakan kembali. Saat bulan September

⁹⁹ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bu Endang selaku staff kesekretariat Asrama haji Donohudan

¹⁰¹ Wawancara dengan Pak Lubab H. jemaah haji Kab. Banyumas

selesai sudah tidak ada pasien lagi di Asrama Haji Donohudan. Kemudian bulan Oktober sampai Maret belum ada kepastian pemberangkatan ibadah haji. Baru ada kepastian adanya pemberangkatan ibadah haji dibulan April dan waktu persiapannya juga mepet dan tergolong singkat. Seperti yang dijelaskan oleh Pak Bambang selaku kepala Asrama Haji Donohudan dalam wawancara, beliau mengungkapkan bahwa:

“Penderita OTG waktu isolasi di Asrama Haji Donohudan itu terakhir 29 September 2021 masih ada 3 pasien. Pagi besoknya kami kembalikan kepada keluarga. Setelah itu pihak Asrama Haji Donohudan melakukan sterilisasi pembersihan dan pembenahan kamar tidur di asrama”¹⁰²

Setiap hari setiap ruangan di Asrama Haji Donohudan dilakukan sterilisasi dengan penyemprotan disinfektan. Mesin disinfektan yang digunakan tidak mengeluarkan air tetapi mengeluarkan uap, sehingga proses sterilisasi lumayan cepet. Setelah tanggal 29 September setiap kamar tidur rutin disemprot disinfektan. Pembenahan kamar dilakukan dengan semua spre, sarung bantal disterilkan dengan cara di cuci dimasukkan ke mesin cuci di ruang laundry Asrama Haji Donohudan. Tidak lupa kasur atau spring bed bekas digunakan sebagai tempat isolasi dijemur dibawah sinar matahari supaya terhindar dari bakteri dan virus. Proses upaya pembersihan dan pembenahan itu memakan waktu yang lama mengingat jumlah kamarnya yang banyak dibandingkan dengan jumlah pegawai di Asrama Haji Donohudan sebanyak 19 orang. Karena Gedung Madinah yang digunakan sebagai RSDC hanya lantai satu, sehingga lantai dua dan tiga dimanfaatkan sebagai tempat istirahat satgas dan petugas lainnya. Sebelum covid biasanya satgas diberikan tempat istirahat di lantai dua ruang kantor penyelenggara ibadah haji yang ada Gedung Jeddah, jadi satgas tidak dapat kamar khusus. Sehingga pengelola Asrama Haji Donohudan harus menyediakan ekstra *bed* untuk digunakan oleh satgas.

Selanjutnya untuk kebersihan kamar mandi sudah dilakukan dengan maksimal oleh pengelola Asrama Haji Donohudan. Perbaikan fasilitas di kamar mandi juga sudah dipersiapkan dengan baik, seperti kran dapat

¹⁰² Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

digunakan dengan baik, persediaan air mengalir dengan lancar. Petugas kebersihan selalu membersihkan kamar mandi/WC dengan bersih supaya tidak bau. Kemudian untuk kerusakan kunci pintu kamar mandi sudah diperbaiki sebagaimana fungsinya sehingga bisa digunakan kembali oleh jemaah haji. Supaya jemaah haji tidak khawatir karena pintu kamar mandi tidak dapat terkunci dengan maksimal. Hal ini disampaikan oleh Bu Endang dalam hasil wawancara bahwa:

“Ada beberapa kunci pintu kamar mandi yang rusak mbak. Nah itu kita perbaiki. Kita ganti yang baru kuncinya sehingga dapat difungsikan dengan baik oleh jemaah haji.”¹⁰³

Walaupun sudah dipersiapkan dengan baik fasilitasnya dan dibersihkan sampai bersih oleh petugas kesehatan, masih ada fasilitas yang belum memenuhi kebutuhan jemaah. Seperti diungkapkan oleh Pak Hasan dari hasil wawancara bahwa:

“Pintu kamar mandi di kamar saya mbak kuncinya tidak stabil. Kadang kuncinya itu macet”¹⁰⁴

Persepsi yang lain disampaikan oleh pak Mahdum dari hasil wawancara bahwa:

“Fasilitas di kamar mandi yang ada di kamar saya sudah cukup baik mbak dan layak digunakan. Akan tetapi lebih baiknya ada gantungan baju yang kondisi baik. Soalnya di kamar saya sudah lepas dari pakunya”¹⁰⁵

Walaupun setiap hari sudah dibersihkan tetap perlu kita tingkatkan lagi kebersihannya. Petugas kebersihan selalu disiapkan di Gedung Makkah untuk melakukan tugasnya tapi posisinya mereka berada diluar kamar. Pak Bambang mengungkapkan pada saat wawancara beliau mengatakan bahwa:

“Apabila di kamar masih ada jemaah haji, OB tidak berani masuk kamar untuk membersihkan kecuali diminta langsung oleh jemaah haji. Untung hanya dua kloter kan mudah mbak, untuk pembersihan, pengharuman ruangan, dan sterilisasi berbagai ruang kamar.”¹⁰⁶

¹⁰³ Wawancara dengan Bu Endang selaku staff Kesekretariat Asrama Haji Donohudan

¹⁰⁴ Wawancara dengan Pak Hasan jemaah haji Kota Semarang

¹⁰⁵ Wawancara dengan Pak Mahdum jemaah haji Kabupaten Demak

¹⁰⁶ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

Setelah jemaah haji masuk tempat penginapan dan kemudian berangkat ke Arab Saudi, tempat tidur yang telah ditempati dibersihkan lagi, spreng dan sarung bantal diambil semua untuk dicuci di mesin cuci laundry yang besar. Apabila satu hari masuk dua kloter menempati lantai satu dan lantai dua, dan otomatis lantai tiga kosong. Kemudian jemaah haji lantai satu berangkat ke Arab Saudi, kloter selanjutnya yang baru tiba di Asrama haji Donohudan menempati lantai tiga, lantai yang kosong akan dibersihkan terlebih dulu supaya dapat digunakan oleh kloter selanjutnya. Kemudian jemaah haji yang dilantai dua berangkat ke Arab Saudi, ada jemaah haji yang datang ditempatkan di lantai satu yang sudah dibersihkan. Jadi sistemnya bisa *rolling*, jemaah haji yang tiba menempati kamar yang sudah dibersihkan dan disterilkan terlebih dahulu oleh petugas kebersihan. Dari hasil wawancara pak Bambang mengungkapkan bahwa:

“Karena hanya tiga lantai dan sehari hanya ada satu atau dua kloter jadi nyaman untuk petugas melakukan tugasnya, dari kebersihan kamar dan kamar mandi terjaga. Penyemprotan disinfektan dilakukan setiap hari dengan alat khusus disinfektan yang kita miliki”¹⁰⁷

Petugas kebersihan Asrama Haji Donohudan ada 28 orang dan 100 orang termasuk tenaga musiman. Petugas kebersihan tersebut dibagi menjadi shift pagi dan shift malam. Petugas Kesehatan Asrama Haji Donohudan tidak hanya laki-laki saja tetapi juga ada petugas kebersihan juga. Penempatan petugas kebersihan perempuan ditempatkan blok yang berisi jemaah haji perempuan. Begitu juga sebaliknya, petugas kebersihan laki-laki yang ditempatkan di wilayah blok laki-laki.

Aspek kesehatan dalam pelayanan asrama haji harus sesuai dengan standar. Standar Kesehatan ini juga dari standar kesehatan provinsi dan Pelabuhan. Kaintannya dengan tempat tidur yaitu kebersihan dan kesehatannya harus seperti hotel. Walaupun jumlah setiap kamar itu belum seperti hotel yang berisi tiga sampai empat tempat tidur setiap kamar. Tapi di Asrama Haji

¹⁰⁷ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

Donohudan masih berisi delapan sampai seputuluh tempat tidur setiap kamarnya. Hal ini diungkapkan oleh Pak Bambang selaku kepala Asrama Haji Donohudan dalam wawancara, beliau memaparkan bahwa:

Apabila standar kamar tidur yang digunakan seperti standar hotel yang ada di Arab Saudi. Ya sudah kita lakukan, walaupun standar itu kita masih melanjutkan yang dulu. Seperti kamar ini seperti ini, oke kita lakukan. Mengingat bangunan disini masih bangunan lama jadi satu kamar diisi 8 bed. Ketika mengikuti standar Arab Saudi tetapi anggaran dari pemerintah yang tidak memungkinkan, jadi kita memaksimalkan yang sudah ada. Karena Asrama Haji Donohudan statusnya masih milik aset provinsi.¹⁰⁸

Persediaan tempat poliklinik juga sudah disediakan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan, sedangkan untuk peralatan Kesehatan dan petugasnya disediakan oleh dinas kesehatan. Di dalam poliklinik disediakan ranjang pemeriksaan, meja, kursi dan sraana yang lain layaknya tempat pemeriksaan kesehatan. Di depan poliklinik juga disediakan kursi tunggu. Persiapan alat Pelindung Diri (APD) untuk jemaah haji juga sudah dipersiapkan oleh dinas kesehatan seperti masker. Setiap jemaah akan diberikan kurang lebih 1 box masker oleh petugas Kesehatan. Persediaan *handsanitizer* juga sudah dipersiapkan seperti di dalam lift disediakan *handsanitizer*, didepan kamar juga disediakan *handsanitizer*. Diruang makan yang berkapasitas 385 orang juga disediakan tempat cuci tangan dan juga dispenser. Jemaah haji juga diberikan botol minum dan banyak yang tidak sempat diminum dan masih utuh tersegel ditinggal di kamar. Hal ini dipaparkan oleh Pak Bambang selaku kepala Asrama Haji Donohudan dari hasil wawancara bahwa:

“Jadi pada saat petugas kebersihan kami membersihkan kamar setelah ditinggalkan jemaah untuk berangkat keberangkat ke bandara, banyak botol minum yang masih sisa setengah dan masih utuh segelan. Bahkan ada juga masker tertinggal di kamar yang tidak dibawa jemaah haji”¹⁰⁹

Terkait anggaran dari pemerintah, semua anggaran pemerintah dipotong untuk membiayai kesehatan Covid-19, termasuk juga Asrama Haji Donohudan

¹⁰⁸ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

¹⁰⁹ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

yang digunakan untuk pelayanan ibadah haji sebagai tempat karantina sementara jemaah haji sebelum diterbangkan ke Arab Saudi. Namun, pengelola Asrama Haji Donohudan hanya dapat melakukan pembersihan dan sterilisasi ruang dan gedung, jadi tidak ada perbaikan secara dalam skala besar. Akhirnya pihak Asrama Haji Donohudan mengajukan permohonan ke Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD). Ada juga tenaga musiman dan diluar tenaga musiman itu habis untuk rekontruksi, akhirnya pengajuan biaya untuk tenaga musiman disetujui oleh BPKAD. Kementerian Agama tidak bisa memberikan anggaran kepada Asrama Haji Donohudan karena statusnya masih berada dibawah wewenang pemerintah provinsi Jateng. Pak Bambang selaku kepala Asrama Haji Donohudan mengungkapkan dalam wawancara bahwa:

*Karena apabila kendalanya terkait anggaran, kita tidak boleh mengeluh. Karena bagaimanapun kita harus siap, kita tetep melaksanakan kegiatan pelaksanaan tersebut dengan baik. Karena kalau anggaran pemerintah longgar, kita juga longgar. Tapi mengingat kemaren waktu pandemi, anggaran pemerintah lebih diutamakan untuk Kesehatan Covid-19.*¹¹⁰

Pihak Asrama Haji Donohudan juga bekerjasama dengan pihak polresta, kodim, yang disini ada polsek, koramil. Hal itu dalam rangka pengamanan karena pada waktu itu posisinya masih covid-19. Alhamdulillah dengan adanya antisipasi dan persiapan yang sudah dilakukan, pihak Asrama Haji Donohud dapat melayani jemaah haji sebanyak 15.447 jemaah haji.

Aspek keamanan yang dilakukan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan yaitu tersedianya alat kebakaran apabila ada hal yang berbahaya. Pengelola Asrama Haji Donohudan juga bekerjasama dengan instansi keamanan. Hal tersebut disampaikan oleh Pak Bambang dalam wawancara yang menyatakan bahwa:

*“Asrama Haji Donohudan juga bekerjasama dengan pihak polresta, kodim, yang disini ada polsek, koramil. Hal itu dalam rangka pengamanan karena pada waktu itu posisinya masih covid-19”*¹¹¹

¹¹⁰ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

¹¹¹ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

Persepsi yang lain diungkapkan oleh staff bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng dari hasil wawancara bahwa:

Seharusnya di lingkungan Asrama Haji Donohudan harus ada tangga darurat yang menuju ke ruangan terbuka. Sehingga apabila terjadi hal yang berbahaya jemaah haji dapat eksekusi melalui tangga darurat apabila tidak bisa melalui pintu utama atau tangga utama.¹¹²

Upaya perbaikan dan persiapan yang dilakukan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan sebagai pihak penyedia akomodasi sudah baik sesuai dengan kebutuhan jemaah. Sehingga jemaah haji tidak merasa kesewa dengan fasilitas akomodasi yang disediakan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan. Hal ini disampaikan oleh Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan dalam hasil wawancara bahwa:

Persiapan yang dilakukan disesuaikan dengan kebutuhan jemaah haji. Jangan sampai jemaah haji merasa kecewa. Dan alhamdulillah jemaah haji pada merasa puas dengan pelayanan di Asrama Haji Donohudan. Jadi persiapannya itu banyak yang harus kita persiapkan. Walaupun setiap hari sudah dibersihkan tetap perlu kita tingkatkan lagi kebersihannya.¹¹³

Hal tersebut didukung dengan persepsi jemaah Bu Astuti bahwa:

“Pelayanannya cukup bagus dan sangat membantu dalam persiapan sebelum berangkat ke Arab Saudi. Namun perlunya disediakan jemuran handuk didalam kamar.”¹¹⁴

Asrama Haji Donohudan sebagai unit pelaksana teknis (UPT) atau bagian dari BPKAD Jawa tengah. Mengingat Asrama Haji Donohudan masih dibawah wewenang pemprov Jawa tengah dan bukan merupakan tanggungjawab Kementerian Agama, anggaran untuk meningkatkan atau memperbaiki sarana dan prasana di Asrama Haji Donohudan menjadi tanggungjawab Pemprov Jateng. Anggaran yang dikeluarkan untuk proses pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan terkait dengan penanganan protokol kesehatan seperti pemeriksaan tes swab berasal dari anggaran dinas kesehatan. Hal ini sesuai hasil wawancara dengan Bu Endang selaku salah satu staff TU BPKAD Jateng bahwa:

¹¹² Wawancara dengan Pak Saiful Anwar selaku staff bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng

¹¹³ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

¹¹⁴ Wawancara dengan Bu Astuti jemaah haji Kota Yogyakarta

Anggaran untuk rehab gedung AHD beserta pengadaan sarana dan prasarana untuk penanganan pasien Covid-19 tidak masuk ke DPA BPKAD. Melainkan masuk ke DPA Dinas Pekerjaan Umum. Sedangkan anggaran operasional penanganan pasien covidnya berasal dari DPA Dinas Kesehatan. Anggaran tersebut merupakan hibah/bantuan dari pemerintah pusat.¹¹⁵

Persiapan untuk melayani jemaah haji dalam konteks kesehatan, pengelola Asrama Haji Donohudan melakukan penyemprotan disinfektan disegala ruangan, baik itu diruangan terbuka atau ruangan tertutup seperti kamar mandi, kamar tidur, dan ruang makan. Semua titik yang dilalui jemaah haji dan panitia semuanya disemprot menggunakan disinfektan. Alat disinfektan ini merupakan hadiah dari Dinas Kesehatan provinsi dan Badan penanggulangan Bencana daerah (BPBD) dengan jumlah yang cukup banyak. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Bambang selaku kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan bahwa:

“Mesin disinfektan yang kita gunakan ini untuk menyemprot semua ruangan di asrama haji dengan tujuan untuk sterilisasi dari virus, kita dapatkan mesin tersebut pemberian dari Dinas Kesehatan dan BPBD. Waktu itu diberikan saat asrama ini digunakan sebagai tempat tes CPNS.”¹¹⁶

Selanjutnya untuk anggaran yang digunakan dalam mempersiapkan pelayanan akomodasi kepada jemaah haji sudah diajukan oleh pihak Pengelola Asrama Haji Donohudan terkait perbaikan fasilitas yang perludiperbaiki serta biaya untuk tenaga musiman saat musim haji. Akan tetapi yang disetujui hanya untuk biaya tenaga musiman. Karena hal tersebut pengelola Asrama Haji Donohudan hanya mampu untuk melakukan perbaikan sarana dan prasarana asrama haji seadanya atau dalam skala perbaikan kecil. Jadi pengelola Asrama Haji Donohudan hanya melakukukan peningkatan dan pembenahan dalam mempersiapkan pelayanan tempat tinggal kepada jemaah haji. Hal tersebut sesuai dengan pemaparan Pak Bambang dalam hasil wawancara bahwa:

Untuk tahun ini kita sudah mengajukan kepada pemprov yaitu BPKAD terkait apa saja yang utama dibutuhkan dalam pelayanan jemaah haji. Termasuk juga biaya untuk tenaga musiman sekitar 100an orang yang

¹¹⁵ Wawancara dengan Bu Endang selaku staff TU kantor sekretariat BPKAD Jateng

¹¹⁶ Wawancara dengan Pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

*diterima. Alhamdulillah untuk biaya tenaga musiman disetujui. Karena masih dalam masa semi Pandemi Covid-19, jadi anggaran yang diutamakan untuk keperluan penanganan Covid-19 seperti tes swab dan pemberian masker kepada jemaah.*¹¹⁷

Selanjutnya ada beberapa permasalahan yang terjadi di Asrama Haji Donohudan yaitu adanya kebocoran atap plafon yang ada di dalam Gedung Jeddah dan gedung penyimpanan koper jemaah haji. hal ini berkaitan dengan hasil wawancara dengan Pak Saiful selaku staff bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng bahwa:

*“Di asrama Donohudan ada plafon yang rusak dan bocor di dalam Gedung Jeddah dan gudang untuk menyimpan koper jemaah haji. Hal tersebut harusnya diperbaiki oleh Pengelola Asrama Donohudan.”*¹¹⁸

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Bu Endang selaku staff sekretariat Asrama haji Donohudan terkait permasalahan yang ada di Asrama haji Donohudan dalam mempersiapkan pelayanan kepada jemaah haji, dalam hasil wawancaranya bahwa:

*Banyak mbak yang diperbaiki, karena ada banyaknya rehab dan renovasi yang tidak bisa semua dilakukan karena kaitannya dengan anggaran. Kita maksimalkan apa yang perlu didahulukan. Pembersihan tandon air, terus gedung dicek ada plafon yang jebol, kemudian ada air yang mampet, WC juga perlu penyedotan. Tandon kecil untuk aliran air yang ada di catering dilakukan cek ulang serta dapur juga kita bersihkan.*¹¹⁹

¹¹⁷ Wawancara dengan pak Bambang selaku Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan

¹¹⁸ Wawancara dengan Pak Saiful selaku staff bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng

¹¹⁹ Wawancara dengan Bu Endang selaku staff Sekretariat Asrama haji Donohudan

BAB IV

ANALISIS DATA BENTUK DAN UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DONOHUDAN PASCA PANDEMI COVID-19

A. Analisis Bentuk Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Keberadaan asrama haji menjadi prasarana dalam pelayanan akomodasi penyelenggaraan ibadah haji yang memiliki fungsi sangat penting dalam memberikan kemudahan mengatur pelayanan jemaah haji sebelum berangkat ke Arab Saudi dan pada saat kepulangan dari Arab Saudi. Asrama Haji Donohudan difungsikan sebagai tempat untuk pemulihan kebugaran jemaah haji, mempersiapkan keperluan yang masih kurang terkait ibadah haji, dan pemberian bimbingan manasik untuk memantapkan manasiknya. Pemerintah juga ikut andil dalam membantu jemaah haji dalam mempersiapkan segala kebutuhannya untuk melaksanakan ibadah haji yaitu dengan mendirikan asrama haji kepada jemaah haji. hal ini sesuai dengan penelitian bahwa pemerintah memberikan pelayanan kepada jemaah haji meliputi pelayanan umum, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi, dan pelayanan ibadah. Adapun untuk pelayanan umum sendiri meliputi pelayanan akomodasi di asrama haji dan pelayanan transportasi¹²⁰.

Selama tiba di Asrama Haji Donohudan, jemaah haji memiliki hak untuk mendapatkan beberapa fasilitas pelayanan yang telah disediakan di Asrama Haji Donohudan. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan penginapan, pelayanan kesehatan, pelayanan bea cukai, pelayanan makan. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Tabroni dalam penelitiannya bahwa asrama haji embarkasi memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan akomodasi, konsumsi, bea cukai, imigrasi, karantina, *city chek-in*, dan pelayanan lainnya¹²¹. Hal serupa juga disampaikan oleh Firda Shmeisani dkk dalam penelitiannya yang memaparkan

¹²⁰ Rohama dan Khaliq, "Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 18, No. 1, 2019, hlm. 4.

¹²¹ Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, vol. 5, no. 2, 2017, hlm 147.

bahwa asrama haji menyediakan pelayanan akomodasi, katering, imigrasi, bea cukai, dan pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh jemaah haji untuk mempersiapkan keperluannya sebelum berangkat dan pulang dari Arab Saudi¹²².

Pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji oleh Pengelola Asrama Haji Donohudan sangat baik dan berkualitas karena dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan jemaah haji selama di asrama haji. Sehingga jemaah haji merasa puas dan nyaman selama istirahat di Asrama Haji Donohudan. Hal tersebut sesuai dengan teori dari Hardiyansyah bahwa pelayanan yang dapat memberikan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat, maka pelayanan tersebut dapat disebut berkualitas. Sebaliknya, pelayanan dikatakan tidak berkualitas apabila pelayanan tersebut tidak dapat memenuhi harapan masyarakat¹²³. Hal yang sama juga disampaikan oleh Ludviyatus Sholeha dkk, bahwa apabila perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen akan menciptakan kepuasan konsumen. Namun, ketika konsumen merasa tidak puas dengan pelayannya berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih rendah sehingga membuat konsumen kecewa¹²⁴.

Pelayanan akomodasi yang diberikan oleh Pengelola Asrama Haji Donohudan kepada jemaah haji untuk dapat beristirahat dengan nyaman, diberikan berupa kamar tidur serta kamar mandi/WC beserta fasilitasnya. Persiapan fasilitas yang diberikan meliputi kamar tidur, seprei kasur, bantal, AC, dan kamar mandi/WC kepada jemaah haji. Asrama haji ini difungsikan sebagai tempat istirahat jemaah haji setelah menempuh perjalanan jauh dari daerah masing-masing sehingga memerlukan tenaga yang cukup. Mengingat

¹²² Firda Shmeisani dkk, "Asrama Haji Embarkasi Bekasi," *Imaji*, vol. 3, no. 3, 2014, hlm. 210

¹²³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 36.

¹²⁴ Ludviyatus Sholeha dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, Vol. 12, no. 1, 2018, hlm. 15.

kegiatan ibadah haji merupakan kegiatan yang menguras tenaga dan kondisi cuaca yang ekstrim sehingga memerlukan tenaga yang kuat dan selalu menjaga kondisi tubuh agar tetap fit dan sehat. Hal ini sesuai yang dipaparkan oleh Yusri dkk, bahwa pelaksanaan ibadah haji merupakan ibadah fisik yang memerlukan kemampuan fisik sehingga apabila dalam kondisi yang bugar jemaah haji dapat melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan baik dan lancar¹²⁵. Tersedianya tempat penginapan di Asrama Haji Embarkasi Donohudan dapat memberikan rasa nyaman saat istirahat dalam memulihkan kesehatan jemaah haji agar terjaga kesehatannya.

Fasilitas kamar mandi yang tersedia di kamar tidur Asrama Haji Donohudan sudah baik dan layak untuk digunakan. Kebersihan di kamar mandi juga sudah sesuai standar dan aspek kenyamanan dalam kebijakan Keputusan Dirjen PHU Nomor 54 Tahun 2021 bahwa dalam pelayanan akomodasi kepada jemaah haji dilakukan dengan memperhatikan aspek kenyamanan, kesehatan, keamanan, dan kemudahan. Penyediaan kamar mandi/WC yang disediakan ada dua dengan fasilitas toilet jongkok dan toilet duduk. Tidak lepas dari peran penting petugas kebersihan yang selalu membersihkan kamar mandi/WC dengan bersih supaya tidak bau tidak sedap. Hal ini sesuai dengan penelitian Tabroni yang memaparkan kriteria kamar mandi/WC bahwa toilet kamar mandi harus dilengkapi dengan fasilitas air penyiraman, shower yang cukup serta tisu dan diberi tanda tulisan ketika sehabis dari buang air harus mencuci tangan memakai sabun¹²⁶.

Penempatan jemaah haji yang diatur oleh PPIH bidang akomodasi dengan cara dilakukan pemisahan kamar jemaah perempuan dan jemaah haji laki-laki. Hal ini dilakukan untuk menciptakan suasana kamar yang tenang dan nyaman karena tidak dicampur antara kamar jemaah perempuan dan jemaah laki-laki dalam satu blok. Penempatan jemaah haji diatur dengan setiap lantai diisi satu kloter jemaah haji sebanyak 360 jemaah yang mana setiap lantai di

¹²⁵ Yusri dkk, "Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kebugaran Calon Jemaah Haji Kota Palembang Tahun 2019," *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, Vol.5, no. 1, 2020, hlm. 58.

¹²⁶ Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, vol. 5, no. 2, 2017, hlm 148.

Gedung Makkah mampu menampung 385 jemaah haji. Hal ini sesuai dengan penelitian Tabroni bahwa penempatan kamar jemaah haji di dalam asrama haji tentu harus memperhatikan faktor pelaku di dalamnya, yaitu faktor gender. Hal ini diterapkan karena adanya hijab bagi jemaah haji untuk membuat pelaksanaan haji yang syar'i yang mana dapat dimulai dari asrama haji¹²⁷. Penentuan kapasitas kloter sesuai dengan penelitian Firda Shmeisani dkk, bahwa kelompok jemaah haji yang jumlahnya disesuaikan dengan jenis dan kapasitas pesawat. Petugas operasional yang menyertai jemaah haji sejak di asrama haji, di Arab Saudi sampai kembali ke tanah air disebut dengan petugas kloter¹²⁸.

Pemberian pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan dilakukan oleh pengololanya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Dengan diberikannya kenyamanan kamar tidur dengan difasilitasi sarana yang mendukung seperti AC dan tempat tidur yang nyaman. Adanya dua kamar mandi/WC memberikan kemudahan kepada jemaah haji supaya jemaah haji tidak antri saat menggunakan kamar mandi secara bersamaan sehingga tidak membuat antri terlalu lama.

Pelayanan katering juga tidak kalah penting dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji selama di Asrama Haji Donohudan. Pelayanan katering ini memerlukan strategi yang baik dan terstruktur supaya pelayanan katering ini dapat terarah dan tepat sasaran. Karena dapat memungkinkan saat memberikan makan kepada jemaah haji yang jumlahnya sangat banyak akan terjadi ketidakadilan, atau dapat dikatakan bakal ada jemaah haji yang antrian belakang tidak kebagian porsi makannya. Maka dari itu PPIH telah mengantisipasi permasalahan tersebut dengan dibuatkannya kartu makan bagi jemaah haji yang dapat digunakan untuk tiga kali makan dan dua kali snack. Kemudian teknis penyajian makanan kepada jemaah haji disajikan dengan bentuk prasmanan dan bisa disajikan dalam bentuk nasi box/kotak apabila

¹²⁷ Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, vol. 5, no. 2, 2017, hlm. 146.

¹²⁸ Firda Shmeisani, "Asrama Haji Embarkasi Bekasi," *jurnal Imaji*, vol. 3, No. 3, 2014, hlm. 210.

keadaan menghendaki. Jumlah porsi makan dalam bentuk prasmanan sudah ditentukan oleh panitia. Hal ini sesuai dengan penelitian Abdul Choliq bahwa penetapan untuk nilai nominal biaya makanan jemaah haji oleh panitia dengan penyedia jasa katering dan juga sesuai dengan kebijakan Dirjen PHU. Selain itu, menu makan yang diberikan kepada jemaah juga diperhatikan dengan sangat baik oleh panitia. Makanan yang diberikan kepada jemaah harus mengandung gizi yang baik untuk tubuh dan terhindar dari penyakit yang menular. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 bahwa terkait keamanan makanan harus dalam kondisi dan dapat mencegah makanan dari kemungkinan pencemaran biologis dan benda lain yang dapat merugikan, mengganggu dan dapat membahayakan kesehatan manusia.

Panitia dengan dibantu Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) Yogyakarta dalam mengamati proses masak atau pengambilan makanan dari luar asrama haji. Pengawasan ini diteliti dengan baik karena untuk mengecek apakah makanan tersebut layak untuk dimakan dan sudah mengandung gizi yang cukup yang diperlukan oleh tubuh. Hal ini sesuai dengan penelitian Abdul Choliq bahwa penetapan standar standar menu makanan oleh panitia yang akan dikonsumsi oleh jemaah haji harus sesuai dengan Angka Kecukupan Gizi (AKG) dan juga sesuai dengan penilaian Ditjen Bina Gizi Masyarakat Kementerian Kesehatan¹²⁹. Pelaksanaan pelayanan Katering juga diawasi oleh kantor kesehatan pelabuhan dan Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) Yogyakarta. Makanan yang dimasak di dapur, atau yang dibawa dari luar asrama haji semua tidak lepas dari pengawasan.

Air minum galon dan botol juga disediakan di ruang makan untuk diberikan kepada jemaah haji. tidak ketinggalan persediaan air minum hangat/panas juga disediakan di dapur. Fasilitas dapur juga disediakan tempat cuci tangan dengan sabun cuci tangan dan tempat pembuangan sampah. Hal ini sesuai dengan penelitian Tabroni bahwa ruangan dapur meliputi perabotan

¹²⁹ Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, 72.

seperti tempat tempat penyimpanan bahan makanan dan tempat untuk menyimpan makanan matang. Fasilitas lain jga ada wastafel untk mencuci peralatan makan dan peralatan dapur. Dapur juga harus disediakan fasilitas wastafel dengan air yang mengalir dan sabun untuk mencuci tangan¹³⁰.

B. Analisis Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemic Covid-19 Perspektif Manajemen Strategi

Adanya pandemi Covid-19 yang membuat operasional penyelenggaraan ibadah haji ada yang tidak dioperasikan. Seperti halnya Asrama Haji Donohudan yang tidak digunakan selama dua tahun yang membuat beberapa fasilitas asrama haji perlu diperbaiki. Apalagi Asrama Haji Donohudan pernah digunakan sebagai pusat isolasi pasien Covid-19. Oleh sebab itu, berbagai upaya dan persiapan yang dilakukan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan dalam melayani jemaah haji pada musim haji tahun 2022. Berdasarkan Keputusan Dirjen PHU Nomor 54 Tahun 2021 bahwa pelayanan kepada jemaah haji di asrama haji harus dilakukan dengan menerapkan aspek kesehatan, kenyamanan, kemudahan, dan aspek keamanan. Perbaikan pelayanan akomodasi yang sudah dilakukan oleh pengelola Asrama haji Donohudan dalam mempersiapkan pelayanan kepada jemaah haji dijelaskan dibawah ini.

Perbaikan bagian pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan dilakukan dengan perbaikan haji pada fasilitas yang ada di Asrama haji Donohudan untuk melayani jemaah haji meliputi perbaikan AC, kunci kamar mandi/WC, dinding gedung. Perbaikan fasilitas AC dilakukan dengan cara mengecek kondisi AC dapat berfungsi dengan baik atau tidak. Apabila AC tidak diperbaiki dengan baik dan tidak dapat digunakan oleh jemaah haji, nantinya akan membuat jemaah haji kepanasan di kamar tidur saat istirahat. Sehingga membuat jemaah haji tidak dapat istirahat dengan nyaman dan

¹³⁰ Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, vol. 5, no. 2, 2017, hlm. 147.

menjadi gelisah. Padahal kenyamanan menjadi hal yang utama saat jemaah haji menginap di asrama haji untuk istirahat.

Kemudian perbaikan dalam dinding bangunan gedung. Ada bagian dinding gedung yang catnya sudah kusan dan ada yang mengelupas. Perbaikan yang dilakukan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan itu melakukan pengecatan ulang pada bagian gedung yang dinding catnya sudah tidak layak. Cat dinding yang rusak atau mengelupas tersebut dikarenakan adanya penempelan pada dinding bangunan seperti kertas jawal kegiatan yang ditempel sehingga meninggalkan jejak di dinding yang membuat kondisi dinding bangunan menjadi kotor. Pengecatan ulang ini dilakukan dengan cara cat lama yang menempel di dinding bangunan diampelas atau dibuang yang kemudian dilakukan cat ulang kembali. Sehingga perlunya pengecatan ulang pada dinding tersebut supaya kondisi dinding temboknya lebih baik.

Selanjutnya untuk perbaikan fasilitas yang ada di kamar mandi Asrama Haji Donohudan berupa perbaikan kerusakan kunci yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik. Kunci yang rusak ini dikarenakan macet karena sudah lama tidak digunakan sehingga perlunya perbaikan atau mengganti kunci pintu kamar mandi yang rusak. Apabila kunci pintu kamar mandi tidak ganti akan membuat khawatir jemaah haji karena belum optimalnya pengamanan dalam pintu kamar mandi. Tidak menutup kemungkinan ada jemaah haji yang masuk ke kamar mandi tanpa tahu bahwa di dalam kamar mandi ada jemaah yang menggunakan kamar mandi tersebut. Sehingga perlunya perbaikan dalam kerusakan kunci pintu kamar mandi sebagai sistem keamanan di dalam kamar mandi supaya tidak membuat jemaah haji khawatir dan merasa kecewa dengan fasilitas yang ada di Asrama Haji Donohudan.

Dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi dalam aspek kenyamanan di atas dapat membuat jemaah haji merasakan kenyamanan dan merasa puas dengan pelayanan yang telah disediakan di asrama haji. Asrama Haji Donohudan sebagai pihak yang menyewakan penginapan kepada jemaah haji sudah melakukan semaksimal mungkin dalam memperbaiki kualitas pelayanan akomodasi tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Mutiara Nur

dan Dadan Ahmad Fadili bahwa kenyamanan dan kepuasan konsumen menjadi prioritas utama bagi penyedia jasa hotel atau tempat penginapan lainnya. Perbaikan kualitas pelayanan beserta fasilitas akomodasi yang disediakan guna untuk meningkatkan kualitas dapat memberikan persepsi positif bagi penilaian kualitas pelayanan penyedia layanan¹³¹. Maksud dari dilakukannya perbaikan pelayanan akomodasi oleh Pengelola Asrama Haji Donohudan untuk memulihkan kembali kondisi fasilitas yang ada di asrama haji supaya dapat digunakan kembali oleh jemaah haji. Hal ini sesuai dengan penelitian Mastura Labombang bahwa pemeliharaan fasilitas dilakukan dengan cara memulihkan kembali kondisi fasilitas supaya fasilitas tersebut dapat dipakai kembali sebagaimana fungsinya dikondisi awal¹³².

Perbaikannya selanjutnya yaitu ada perbaikan pada fasilitas yang ada di Asrama haji Donohudan untuk melayani jemaah haji meliputi perbaikan dalam pembersihan tandon air, dan sterilisasi ranjang tidur untuk digunakan jemaah haji. perbaikan dalam pembersihan tandon ini dilakukan dengan selalu mengecek kondisi tandon air. Apakah kondisi airnya berlumut atau ada jentik-jentiknya di dalam air. Hal tersebut selalu dilakukan untuk menjaga kebersihan air yang akan digunakan oleh jemaah haji dan digunakan untuk memasak makanan di dapur. Pengelola Asrama Haji Donohudan juga selalu memeriksa saluran air yang mengalir di setiap bangunan asrama haji untuk dipastikan air tersebut dapat mengalir dengan baik dan lancar. Pengawasan tersebut dilakukan untuk menghindari dari bakteri dan sumber penyakit sehingga perlu dilakukannya pembersihan dan pengawasan pengaliran sumber air. hal ini sesuai dengan penelitian Anih Sri Suryani bahwa salah satu cara untuk memutus mata rantai Covid-19 yaitu dengan cara sanitasi dalam peningkatan kesehatan masyarakat serta menurunkan risiko penyebaran Covid-19¹³³.

¹³¹ Mutiara Nur dan Dadan Ahmad Fadili, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta," *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, vol. 5, no. 1, 2021, hlm. 41.

¹³² Mastura Labombang, "Manajemen Pemeliharaan Fasilitas dalam Pengelolaan Gedung," *Majalah Ilmiah Mektek Untad*, vol. 10, no. 1, 2008, hlm. 44.

¹³³ Anih Sri Suryani, "Pembangunan Air Bersih dan Sanitasi saat Pandemi Covid-19," *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial*, vol. 11, no. 2, 2020, hlm. 201.

Selanjutnya untuk perbaikan kualitas kamar tidur sendiri dalam hal ini yaitu mempersiapkan tempat tidur jemaah haji dalam kondisi yang steril dan bersih. Sehingga tempat tidur tersebut dapat digunakan oleh jemaah haji dengan nyaman. Mengingat tempat tidur yang ada di Asrama Haji Donohudan pernah digunakan untuk tempat isolasi pasien Covid-19 yang mana tempat tidur tersebut dalam kondisi tidak bersih dan steril. Upaya yang dilakukan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan ini dengan mencopot semua sprei dan sarung bantal untuk dicuci dengan bersih di tempat laundry yang ada di Asrama Haji Donohudan. Kemudian kasurnya di jemur dibawah terik sinar matahari dengan tujuan supaya virus dan bakteri yang ada di kasur dapat mati dan tidak menempel di kasur. Hal itu dilakukan juga dengan tujuan untuk membuat kasur supaya bau kasurnya tidak apek atau baunya tidak sedap. Sehingga perlunya pembersihan dan pembenahan dalam mempersiapkan tempat tidur untuk jemaah haji. Setelah kasur sudah terpasang kembali dalam ranjang kemudian dilakukan penyemprotan disinfektan secara rutin untuk menghilangkan virus yang masih menempel dalam kasur. Hal ini sesuai dengan penelitian Leni Krisnawati dan Alean Kistiani Hegy Suryana bahwa dalam menjaga kebersihan dan lingkungan sekitar dapat menggunakan disinfektan dan antiseptik. Penggunaan disinfektan tersebut dapat membunuh virus secara efektif sehingga memutus penularan virus¹³⁴. Penyemprotan disinfektan tersebut selain dilakukan di kamar tidur juga dilakukan disetiap penjuru ruangan dalam gedung yang dilalui orang-orang. Hal itu dilakukan untuk melindungi fasilitas asrama haji dan menghilangkan virus mengingat sekarang masih dalam kondisi semi Pandemi Covid-19. Hal ini sesuai dengan penelitian Diastian Vinaya Wijanarko dkk, bahwa penyemprotan disinfektan sendiri selain dilakukan di rumah, dapat dilakukan di tempat yang ramai dan fasilitas umum. Upaya pencegahan penyebaran virus corona yang bertahan pada benda mati atau di udara dalam waktu beberapa jam dapat dilakukan dengan penyemprotan

¹³⁴ Leni Krisnawati dan Alean Kistiani Hegy Suryana, "Penyemprotan Disinfektan Sebagai Tindakan Preventif Terhadap Penularan Virus Covid-19 Di Dusun Genting, Cepogo-Boyolali," *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, vol.2, no. 9, 2021, hlm. 112.

desinfektan. Ketika dilakukan sterilisasi atau proses pembebasan kuman, salah satu dengan menggunakan penyemprotan desinfektan digunakan sebagai hal yang bersifat khusus¹³⁵.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan terkait upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan lebih dominan dilakukan pada perbaikan akomodasi di Asrama Haji Donohudan beserta sarana dan prasarana. Sedangkan untuk perbaikan dalam pelayanan katering yaitu perbaikan pada ruang makan serta fasilitas dapur, tidak adanya perbaikan dalam pelayanan katering untuk melayani jemaah haji. selain itu ada kerusakan dari plafon yang bocor di Gedung Jeddah dan gedung tempat penyimpanan koper jemaah haji. kemudian adanya keterlambata dalam memberikan makan kepada jemaah haji yang tidak sesuai jadwal dan adanya keresahan dari jemaah haji terkait pencahayaan lampu dikamar mandi yang kurang terang. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan selama observasi dan wawancara.

¹³⁵ Diastian Vinaya Wijanarko dkk., “Keefektifan Penerapan Berbagai Model Penyemprotan Disinfektan Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Penelitian IPTEKS*, vol. 7, no. 1, 2022, hlm. 20.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jemaah haji oleh Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan yaitu pelayanan penginapan, pelayanan katering, pelayanan kesehatan, pelayanan bimbingan manasik, pelayanan imigrasi, dan pelayanan keamanan.
2. Upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi yang dilakukan oleh Pengelola Asrama Haji Donohudan yaitu memperbaiki sistem pemberian jadwal makan yang molor atau terlambat dengan diatur sebaik mungkin, mengatur pembagian makan supaya rata adil saat diberikan kepada jemaah haji, memperbaiki AC yang tidak berfungsi dengan baik, perbaikan dalam pengecatan ulang tembok bangunan asrama haji yang sudah kusam dan mengelupas catnya, kemudian perbaikan kunci kamar mandi yang rusak. Selanjutnya ada pembersihan tandon air guna untuk mengecek kebersihan dan kelancaran saluran air, serta perbaikan dalam pembenahan kamar tidur dengan menjemur semua kasur dan mencuci semua sprei dan sarung bantal sebelum dipakai oleh jemaah haji. Selain itu ada kerusakan plafon bangunan yang bocor di dalam Gedung Jeddah dan gedung tempat penyimpanan koper jemaah haji. Jadi Pengelola Asrama Haji Donohudan hanya dapat memperbaiki fasilitas yang rusak ringan jadi tidak melakukan perbaikan dalam ukuran yang besar seperti renovasi gedung. Mengingat Asrama Haji Donohudan masih dibawah wewenang pemprov bagian BPKAD yang mana anggaran daerah lebih diutamakan untuk pelayanan kesehatan Covid-19 mengingat sekarang masih dalam semi pandemi Covid-19.

B. Saran

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara yang penulis dapatkan, dengan ini penulis memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk kedepannya.

1. Pengelola Asrama Haji Donohudan

Bagi pengelola Asrama Haji Donohudan, sebaiknya saat melakukan perbaikan lebih dioptimalkan kembali. Karena masih ada beberapa jemaah haji yang merasa kurang puas dengan fasilitas yang disediakan. Seperti perlunya pemberian kapur barus di kamar mandi dan juga disediakan tempat untuk menjemur handuk. Serta perlunya disediakan selimut karena tidak semua jemaah haji membawa selimut sendiri saat melaksanakan ibadah haji.

2. PPIH Embarkasi Donohudan

Bagi PPIH Embarkasi yang melaksanakan tugasnya di Asrama Haji Donohudan, sebaiknya saat membangi jemaah untuk menempati setiap kamar diisi dengan maksimal enam jemaah haji. Karena dengan jumlah yang terlalu banyak dalam satu kamar dapat membuat suasana tidak nyaman. Hal tersebut juga sesuai dengan anjuran dari Kementerian Agama.

3. Pemprov BPKAD Jateng

Bagi BPKAD Jateng yang memegang kewenangan untuk aset daerah yaitu Asrama Haji Donohudan, sebaiknya fasilitas yang ada di Asrama Haji Donohudan perlu untuk ditingkatkan layaknya hotel bintang tiga sesuai anjuran dari Kementerian Agama. Karena Asrama Haji Donohudan masih ketinggalan fasilitasnya dengan asrama haji yang berada dibawah wewenang Kementerian Agama Langsung. Sehingga perlunya peningkatan kualitas sarana dan prasarana supaya bisa setara dengan asrama haji lainnya yang dibawah wewenang Kemenag Pusat langsung.

4. Jemaah haji Jateng dan DIY

Bagi jemaah haji yang mendapat pelayanan di Asrama Haji Donohudan, sebaiknya tidak terlalu menuntun terhadap bangunan atau fasilitas yang ada di Asrama Haji Donohudan. Karena bangunan Asrama Haji Donohudan yang masih dalam bangunan lama sehingga jemaah haji diharapkan memaklumi hal tersebut.

C. Penutup

Ucapan *alhamdulillah* tidak lupa penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan keterbasan, sehingga penulis sangat membuka lebar saran dan kritik dari pembaca terkait skripsi penulis ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya baik itu dalam mencari referensi atau menambah keilmuan oleh pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abidin, Zainal. 2020. *Survei Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji di Dalam Negeri*. Jakarta: Litbangdiklat Press.
- Anasom, dkk. 2021. *Panduan Perjalanan jemaah Haji: Membimbing Jemaah Haji Menjadi Mandiri dan Mabror*. Yogyakarta: Diva Press.
- Assauri, Sofjan. 2016. *Strategic management*. Edisi Kedu. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Choliq, Abdul. 2014. *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*. Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang.
- David, Fred R., dan Forest R. David. 2015. *Strategic Management: Concepts and Cases*. Fifteenth. London: Pearson Education, Inc.
- Fitzsimmons, James A, dan Mona J. Fitzsimmons. 2001. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Gunawan, Imam. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jamil, Abdul, dkk. 2020. *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umroh*. Semarang: Fatawa Publishing.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mursyidah, Lailul, dan Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Rahim, Rahman, dan Enny Radjab. 2016. *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Samsu. 2017. *Metode Penelitian*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sattar, Abdul, dkk. 2021. *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jamaah Haji Kota Semarang*. Semarang: Fatwa Publishing
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta.
- . 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Taufiqurokhman. 2016. *Manajemen Strategik*. Jakarta: FISIP Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Terry, George R., dan Lesli W. Rue. 2016. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Thompson, Arthur A., dkk. 2006. *Strategy: Core Concept, Analytical Tools, Readings*. New York: McGraw-Hill.
- Tim Penyusun. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Tiga. Jakartawiwi: Pusat Bahasa

Departemen Pendidikan Nasional.

- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Ketii. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Utami, Christina Whidya. 2019. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yulianti, Devi. 2018. *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Bandarlampung: Pusaka Media.

Jurnal Penelitian

- Agustina, Teni, dkk. 2021. "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Unibless Indo Multi Jakarta Selatan." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5 (1), 175-184.
- Anwar, Muh. 2020. "Manajemen Operasional Organisasi Penyelenggaraan Haji." *Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman*, 1 (2), 1-129.
- Fahham, Achmad Muchaddam. 2015. "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya." *Kajian Jurnal DPR RI*, 20 (3), 201-218.
- . 2021. "Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021." *Bidang Kesejahteraan Sosial Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, 13 (10), 13-17.
- Hasanah, Hasyim. 2017. "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)." *At-Taqaddum*, 8 (1), 21-46.
- Herman, Murdiansyah, dkk. 2019. "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah." *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3 (1), 1-8.
- Krisnawati, Leni dan Alean Kistiani Hegy Suryana. 2021. "Penyemprotan Desinfektan Sebagai Tindakan Preventif Terhadap Penularan Virus Covid-19 Di Dusun Genting, Cepogo-Boyolali." *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*. 2 (9), 111-115.
- Kristiana, Wita, dkk. 2017. "Manajemen Perawatan Dan Pemeliharaan Bangunan Kalimantan Tengah." *Jurnal Teknika*, 1 (1), 20-25.
- Labombang, Mastura. 2008. "Manajemen Pemeliharaan Fasilitas Dalam Pengelolaan Gedung." *Majalah Ilmiah Mektek Untad*, 10 (1), 43-48.
- Mutho'am, Gunarto, dkk. 2020. "Servicing Under Heat Stress : Pattern Of Service Quality Of Hajj Pilgrimage Journey." *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29 (12), 596-605.
- Nur, Mutiara dan Dadan Ahmad Fadili. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta," *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5 (1), 38-50.
- Parasuraman, dkk. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *American Marketing Association*, 4 (3), 41-50.

- Rafrianika. 2022. "Kualitas Pelayanan Pada UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi." *Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 3 (1), 123–133.
- Riyadin. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)." *Jurnal Simplex*, 2 (1), 41–50.
- Rohama, Mardhiatin Nisa, dan Restu Khaliq. 2019. "Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 18 (1), 1–12.
- Setijabudi. 2010. "Peningkatan Kinerja Layanan Organisasi Publik Melalui Penerapan Manajemen Strategik." *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 10 (1), 19–26.
- Sholehuddin, Sulton, dan Fahrurrozi Rahman. 2020. "Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang)." *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 5 (193), 94–106.
- Supraptini, Nunuk, dan Andhi Supriyadi. 2020. "Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Semarang." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara*, 3 (2), 121–131.
- Suryani, Anih Sri. 2020. "Pembangunan Air Bersih dan Sanitasi saat Pandemi Covid-19," *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial*, 11 (2), 199–214.
- Tabroni. 2017. "Asrama Haji Pontianak." *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 5 (2), 145–160.
- Wijanarko, Diastian Vinaya, dkk. 2022. "Keefektifan Penerapan Berbagai Model Penyemprotan Disinfektan Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 7 (1), 19–28.
- Wildayati, Resti, dkk. 2019. "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17 (2), 165–182.
- Zubaedi. 2016. "Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia." *Manhaj: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 4 (3), 190–200.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

- Keputusan Dirjen PHU Nomor 54 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Asrama Haji.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
- Peraturan Pemerintah Nomor RI 28 Tahun 2004 Tentang Keamanan, Mutu, dan Gizi Pangan.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Haji.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Internet

- Agnes teresia. 2021. “Perbedaan Mencolok Ibadah Haji Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19”, *Okezone News*, dalam <https://news.okezone.com/read/2021/07/19/18/2442741/perbedaan-mencolok-ibadah-haji-sebelum-dan-sesudah-pandemi-covid-19?page=2>, diakses pada 5 Desember 2022.
- Faiz Nashrillah. 2022. “Ingat! CJH Wajib Swab PCR Sehari Sebelum Masuk Asrama”, *IDN Times Jatim*, dalam <https://jatim.idntimes.com/news/jatim/ardiansyah-fajar/ingat-cjh-wajib-swab-pcr-sehari-sebelum-masuk-asrama?page=all>, diakses pada 8 Desember 2022.
- Humas Pemprov Jateng. 2022. “Asrama Haji Donohudan Siap Jadi Tempat Isolasi Terpusat”, *Portal Berita Pemprov Jateng*, dalam <https://jatengprov.go.id/publik/asrama-haji-donohudan-siap-jadi-tempat-isolasi-terpusat/>, diakses pada 15 Juni 2022.
- Khoeron, Moh. 2022. “Asrama Haji Donohudan Siap Layani 15.305 Jemaah”, *Pers Rilis Kementerian Agama RI*, dalam <https://kemenag.go.id/read/asrama-haji-donohudan-siap-layani-15-305-jemaah-4xd1p>, diakses pada 7 Juli 2022.
- Kusuma, Furqon. 2022. “Tiga Upaya Kemenag Tingkatkan Layanan Asrama Haji”, *Berita Haji Kementerian Agama RI*, dalam <https://www.kemenag.go.id/read/tiga-upaya-kemenag-tingkatkan-layanan-asrama-haji-v5e27>, diakses pada 7 September 2022.
- Romadhoni, Budi Arista. 2022. “Asrama Haji Donohudan Boyolali Siap Sambut 15.477 Calon Jemaah Haji dari Jateng dan DIY,” *Berita Suara Surakarta.id*, <https://surakarta.suara.com/read/2022/05/31/061718/asrama-haji-donohudan-boyolali-siap-sambut-15477-calon-jemaah-haji-dari-jateng-dan-diy>, diakses pada 7 Juli 2022.
- Sasongko, Agung. 2018. “Standar Pelayanan Minimal Haji Indonesia, Ini Poin-poinnya”, *Berita Ihram.co.id*, dalam <https://ihram.co.id/berita/p7q3rg313/standar-pelayanan-minimal-haji-indonesia-ini-poinpoinnya>, diakses pada 2 Agustus 2022.
- Taufiqullah. 2022, “Pengertian Perawatan dan Perbaikan”, *TNeutron.net Mesin*, dalam <https://www.tneutron.net/mesin/pengertian-perawatan-dan-perbaikan/>, diakses pada 25 September 2022.
- Tim Redaksi. 2021. “Fasilitas Asrama Haji Donohudan Perlu Peningkatan”, *EMedia DPR RI*, dalam <https://emedia.dpr.go.id/buletin/fasilitas-asrama-haji-donohudan-perlu-peningkatan/>, diakses pada 28 September 2022.
- Vitiara, Mustarini Bella. 2022. “Persiapan Haji 2022, Asrama Haji Diimbau Sudah Steril Per Awal April”, *Berita Haji Kementerian Agama RI*, dalam <https://haji.kemenag.go.id/v4/index.php/persiapan-haji-2022-asrama-haji-diimbau-sudah-steril-awal-april>, diakses pada 23 Juni 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Draft Pedoman Wawancara

1. Pertanyaan kepada pengelola Asrama Haji Donohudan
 - a) Apa saja bentuk pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jemaah haji?
 - b) Bagaimana proses dalam mempersiapkan pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan?
 - c) Apa saja bentuk upaya yang dilakukan oleh pihak Asrama Haji Donohudan dalam memperbaiki pelayanan akomodasi setelah dua tahun tidak digunakan dalam pelaksanaan ibadah haji?
 - d) Apakah ada kendala dalam mempersiapkan akomodasi atau pemondokan untuk digunakan oleh jemaah haji?
 - e) Bagaimana evaluasi setelah pelaksanaan pelayanan akomodasi? dan bagaimana hasilnya?

2. Pertanyaan kepada jemaah haji tahun 2022 yang mendapatkan pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan
 - a) Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan akomodasi yang diberikan oleh Asrama Haji Donohudan?
 - b) Bagaimana pendapat bapak/ibu dengan kebersihan dan kenyamanan kamar tidur serta kamar mandi yang siapkan oleh Asrama Haji Donohudan?
 - c) Apakah bapak/ibu dapat mengakses atau mencari nama Gedung dengan mudah di lingkungan Asrama Haji Donohudan?
 - d) Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait fasilitas akomodasi yang disediakan di Asrama Haji Donohudan? seperti musholla, AC, tempat tidur, dan lainnya?
 - e) Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kondisi ruang makan di Asrama Haji Donohudan?

f) Apakah bapak/ibu dapat menggunakan fasilitas yang disediakan di Asrama Haji Donohudan?

Berikut ini daftar pertanyaan kepada jemaah haji secara *online* melalui Google Form dengan link bit.ly/SurveiKepuasanPelayananDonohudan

The image shows a screenshot of a Google Form survey. It contains eight questions, each in a separate box with a red asterisk indicating it is a required question. The questions are:

- 1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan selama musim haji tahun 2022 ?
- 2. Apakah bapak/ibu merasakan nyaman selama menginap di Asrama Haji Embarkasi Donohudan pada musim haji 2022 ?
- 3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait kebersihan kamar tidur di Asrama Haji Embarkasi Donohudan ?
- 4. Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait kebersihan dan kenyamanan ranjang tempat tidur di Asrama Haji Embarkasi Donohudan ?
- 5. Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait kebersihan dan kenyamanan ranjang tempat tidur di Asrama Haji Embarkasi Donohudan ?
- 6. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait kebersihan kamar mandi/WC di Asrama Haji Embarkasi Donohudan ?
- 7. Apakah bapak/ibu mencium rasa bau tidak wangi dalam kamar mandi/WC di Asrama Haji Embarkasi Donohudan?
- 8. Apakah bapak/ibu mencium rasa bau tidak wangi dalam kamar mandi/WC di Asrama Haji Embarkasi Donohudan?

Each question box includes a text input field labeled "Your answer" and a small blue pencil icon for editing.

Apakah bapak/ibu mencium rasa bau tidak wangi dalam kamar mandi/WC di Asrama Haji Embarkasi Donohudan? *

Your answer _____

Apakah ada fasilitas kamar mandi yang rusak atau perlu diperbaiki di Asrama Haji Embarkasi Donohudan? jika ada bisa disebutkan *

Your answer _____

Apakah persediaan air di Asrama Haji Embarkasi Donohudan dapat mengalir dengan lancar ? *

Your answer _____

Bagaimana kondisi ruang makan di Asrama Haji Embarkasi Donohudan? *

Your answer _____

Bagaimana kondisi ruang makan di Asrama Haji Embarkasi Donohudan? *

Your answer _____

Apakah peralatan makan yang disediakan dalam kondisi bersih ? *

Your answer _____

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang panjangnya antrian saat mengambil makan ? *

Your answer _____

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang porsi makan yang disediakan ? dan juga persediaan air minum apakah cukup ? *

Your answer _____

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan dalam menghadirkan makanan dalam bentuk box (kotak) atau prasmanan yang disediakan ? *

Your answer _____

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas pelayanan katering di Asrama Haji Embarkasi Donohudan ? *

Your answer _____

Apakah bapak/ibu dapat mencari nama gedung di Asrama Haji Embarkasi Donohudan? *

Your answer _____

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kenyamanan musholla di Asrama Haji Embarkasi Donohudan? *

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kenyamanan musholla di Asrama Haji Embarkasi Donohudan? *

Your answer _____

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kenyamanan musholla di Asrama Haji Embarkasi Donohudan? serta bagaimana menurut bapak/ibu tentang kapasitas musholla ? *

Your answer _____

Bagaimana kondisi bangunan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan? *

Your answer _____

Apakah bapak/ibu dapat menikmati fasilitas prokes yang disediakan oleh pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan ? misalnya handsanitizer *

Apakah bapak/ibu dapat menikmati *
fasilitas prokes yang disediakan oleh
pengelola Asrama Haji Embarkasi
Donohudan ? misalnya handsanitizer

Your answer _____

Apakah AC yang disediakan *
diAsrama Haji Embarkasi
Donohudan dapat berfungsi dengan
baik ? apakah bapak/ibu dapat
mengatur suhu AC dengan sendiri ?

Your answer _____

Apakah pelayanan akomodasi dan *
pelayanan catering yang disediakan
sudah memenuhi kebutuhan dan
keinginan bapak/ibu ?

Your answer _____

Apakah ada masukan dari *
bapak/ibu tentang pelayanan
akomodasi dan catering di Asrama
haji Donohudan yang perlu diperbaiki
?



Your answer _____

Submit

Clear form

Lampiran 2

Salah Satu Surat Balasan Ijin Penelitian dari Kankemenag Kota Tegal

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA TEGAL Jalan. Perintis Kemerdekaan Nomor 99 Kota Tegal 52125 Telepon (0283) 353002 , Faksimili (0283) 353002 Wibesite : www.kotategal.kemenag.go.id
Nomor : B.06.10/Kk.11.35/1/PP.06/12/2022	6 Desember 2022
Sifat : Biasa	
Lampiran : -	
Hal : Balasan Permohonan Ijin Pra Riset	
Kepada Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Di Semarang	
Assalamu'alaikum Wr. Wb.	
Mendasari surat dari Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang dengan nomor 4830/Un.10.4/K/KM.05.01/11/2022 perihal Permohonan Ijin Pra Riset, maka kami memberikan izin kepada mahasiswa :	
Nama	: Aisyah Qothrun Nada
NIM	: 1801056036
Jurusan	: Manajemen Haji dan Umrah
Rencana Judul Skripsi	: Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi Di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19 Perspektif Manajemen Strategi
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka Kantor Kementerian Agama Kota Tegal menerima kegiatan Pra Riset tersebut untuk dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Tegal.	
Demikian untuk menjadi maklum dan atas perhatian serta kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.	
Wassalamu'alaikum Wb. Wb.	
 Kepala Himam	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata

Nama : Aisyah Qothrun Nada
NIM : 1801056036
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
TTL : Demak, 26 Mei 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dk. Pandesari Desa Banjarsari Kecamatan Sayung
Kabupaten Demak
Email : aisyahqothrun_1801056036@student.walisongo.ac.id

B. Pendidikan Formal

1. SD Negeri Banjarsari 1 (Lulus tahun 2012)
2. MTs Fathul Huda (Lulus tahun 2015)
3. SMA Negeri 3 Demak (Lulus tahun 2018)

C. Pengalaman organisasi kampus

1. Anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon Dakwah
2. Anggota/*crew* UKM Radio Gema Mahasiswa (RGM) ONE
3. Anggota UKM Walisongo English Club (WEC)
4. Anggota Departemen PSDM DEMA FDK Periode tahun 2020
5. Sekretaris 2 HMJ MHU periode tahun 2021