

**STUDI INDEKS KEPUASAN JAMAAH HAJI
TAHUN 2024
DI KOTA SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Oleh :

MAULANA WILDAN HAKIM DHAVI

1901056090

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN



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

Jl. Prof. Dr. H. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan, Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7601291, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQSAH
SKRIPSI**

STUDI INDEKS KEPUASAN JAMAAH HAJI TAHUN 2024 DI KOTA SEMARANG

Disusun Oleh:

**Maulana Wildan Hakim Dhavi
1901056090**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 30 Desember
2024 dan dinyatakan LULUS Ujian Munaqsyah

Susunan Dewan Penguj

Ketua/Penguji I

Dr. H. Abdul Razaq, M.S.I
NIP. 198010222099011009

Sekretaris/Penguji II

Drs. H. Ahmad Annas, M.Ag
NIP. 196605131993031002

Penguji III

Prof. Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M.A
NIP. 196006031992032002

Penguji IV

Vina Darisurayya, M.App Ling
NIP. 199305132020122006

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag
NIP. 197205171998031003

NOTA PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 1 bandel
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 naskah skripsi saudara:

Nama : MAULANA WILDAN HAKIM DHAVI
NIM : 1901056090
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/konsentrasi : Manajemen Haji dan Umrah
judul : Studi Indeks Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2024 di Kota Semarang

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 18 Juli 2024
pembimbing

Drs. Ahmad Anas, M.Ag
NIP.196605131993031002

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Maulana Wildan Hakim Dhavi

NIM : 1901056090

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

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

Semarang, 30 Desember 2024

Tanda tangan

Materai Rp. 10.000,-

Maulana Wildan Hakim Dhavi

NIM : 1901056090

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat nikmat, berkah, hidayah dan karunia Nya serta kemudahan yang diberikan, karena hanya dengan Ridho Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul hnhStudi Indeks Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2024 di Kota Semarang.”

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai bantuan berupa dukungan secara moril dan materiil, dari seluruh pihak yang selalu mengiringi peneliti dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, peneliti dengan segenap hati, mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Nizar , M. Ag., selaku rector UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Abdul Rozaq, M. SI., selaku ketua program studi Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak MUstofa Hilmi, M.Sos. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang.
5. Drs. Ahmad Anas, M.Ag., selaku Dosen Wali sekaligus menjadi pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti baik secara online atau offline sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, yang telah mengerahkan, mengkritik dan mendidik selama menempuh studi program S1 di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.
7. Bapak Al-Mawardi selaku Kepala Pusat Layanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Semarang yang telah membantu memberikan data, serta para jamaah haji tahun 2024 yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan

informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi.

8. Orang tua saya Bapak Teguh Priharto dan Ibu HAZmiyatin Nuzuly yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat tiada henti dalam Menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini hingga selesai.
9. Teman-teman anggota KKN MIT kelompok 25 serta teman kelas Manajemen Haji dan Umrah Angkatan 2019 yang telah berjuang Bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi.
10. Semua keluarga dan saudara yang telah senantiasa memberikan dukungan yang menjadi pendengar segala keresahan yang penulis alami selama penyusunan skripsi.

Serta ucapan terimakasih untuk semua pihak yang telah membantu atas tersusunya skripsi ini baik secara moral, material dan doa yang tidak dapat peneliti tuliskan satu persatu. Sehingga skripsi ini dapat penulis kerjakan dengan baik hingga selesai. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

Semarang, 30 Desember 2024

Peneliti

Maulana Wildan Hakim Dhavi

NIM:1901056090

PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tua saya (Bapak Teguh Priharto dan Ibu Hazmiyatin Nuzuly) yang selalu mendoakan, membimbing, menyayangi dan memberikan fasilitas secara materi maupun non materi hingga saat ini kalian akan selalu ada di hati saya. Terima kasih untuk selama ini;
2. Kakaku dan adiku, Ahda Reza Andhika dan Chairunnisa Hanum Salsabila yang selalu memberikan semangat dan motivasi untukku;
3. Kepada dosen pembimbing drs, Ahmad anas, M. Ag, yang telah memberi saran dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Kepada seluruh dosen dan staff jurusan Manajemen Haji dan Umrah, terimakasih atas ilmu yang diberikan;
5. Untuk teman teman saya Manajemen Haji dan Umrah S1 angkatan 2019, terimakasih canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati Bersama;
6. Untuk Almamater Universitas Islam Negeri Walisongo

MOTTO

Jangan sesekali mengucapkan selamat tinggal jika kamu masih mau mencoba.

Jangan sesekali menyerah jika kamu masih merasa sanggup.

Maka berjuanglah untuk mendapatkannya bukan menunggu untuk mendapatkannya.

Allah tidak akan membebani kewajiban kepada seseorang, kecuali sesuai dengan kemampuannya

(QS. Al-Baqarah : 286)

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua. (Aristoteles)

ABSTRAK

Maulana Wildan Hakim Dhavi (1901056090), Studi Indeks Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2024 Di Kota Semarang

Penelitian ini dilatar belakangi oleh hasil Indeks Kepuasan Jamaah Haji yang sempat menurun di tahun 2023 yang sempat menurun, yang pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Jamaah Haji berada di nilai 85,83.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar nilai kumulatif indeks kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan acuan dari Kepmenpan RB No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 10 unsur dalam menentukan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Kementerian Agama Kota Semarang untuk Jamaah Haji adalah Baik dengan nilai 76,93. Namun masih terdapat salah satu unsur dengan nilai paling rendah yang kurang baik sebesar 65,75 yaitu pada penanganan pengaduan, saran dan masukan dari jamaah haji. Saran dalam penelitian perlu dilakukan pengarahannya yang baik terhadap seluruh pelaksana teknis terhadap Tugas Pokok Fungsi (Tupoksi) sebagai pelayan masyarakat khususnya jamaah haji, kemudian perlu adanya sanksi yang tegas terhadap pelaksana teknis yang melakukan tindakan yang kurang sopan, dan diskriminatif terhadap pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji. Dan juga pemberian apresiasi kepada pelaksana teknis atas pelayanan yang diberikan dengan baik kepada jamaah haji untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji di masa mendatang.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Metode Kuantitatif.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	<u>i</u>
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	<u>i</u>
HALAMAN PENGESAHAN	<u>ii</u>
HALAMAN PERNYATAAN.....	<u>iii</u>
KATA PENGANTAR.....	<u>iv</u>
PERSEMBAHAN	<u>vi</u>
MOTTO	<u>vii</u>
ABSTRAK	<u>viii</u>
DAFTAR ISI	<u>ix</u>
DAFTAR TABEL	<u>xii</u>
DAFTAR GAMBAR.....	<u>xiv</u>
DAFTAR LAMPIRAN	<u>xv</u>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Metode Penelitian.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	5
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
A. Kerangka Pemikiran.....	9
B. Haji dan Ruang Lingkupnya	10
1. Pengertian Haji.....	10
2. Dasar Ibadah Haji.....	11

3. Hikmah Ibadah Haji	12
4. Macam-macam Haji	13
5. Ihram dan Miqat	14
6. Tawaf.....	14
7. Sa'i	15
8. Wukuf di Arafah	15
9. Mabit di Mudzaliifah.....	15
10. Mabit di Mina.....	16
11. Melempar Jumrah.....	16
12. Tahallul	16
13. Dam	16
C. Undang-undang Haji	16
D. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
E. Kepuasan Pelanggan.....	25
F. Indeks Kepuasan Masyarakat	27
G. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
B. Definisi Konseptual	29
C. Definisi Operasional	30
D. Sumber dan Jenis Data.....	31
E. Populasi dan Sampel	31
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	32
G. Validitas dan Reabilitas Data.....	33
1. Analisis Validitas	33
2. Analisis Reabilitas	34
H. Teknik Analisis Data	35
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kota Semarang	36

2. Profil Kementerian Agama Kota Semarang	39
3. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Semarang.....	40
4. Tujuan Kementerian Agama Kota Semarang	41
B. Gambaran Tentang Responden	42
1. Identitas Responden.....	42
BAB V PAPARAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	45
A. Paparan Data	45
B. Analisis Data	50
1. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur	50
2. Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang	56
3. Nilai IKM Tiap Unsur Bidang Pelayanan Jamaah Haji.....	56
4. Nilai IKM Bidang Pelayanan Jamaah Haji Tahun 2024.....	57
C. Pengujian Kualitas Data.....	59
BAB VI PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
BIODATA PENULIS.....	68
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	35
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Skala Interval Penilaian dan Konversi Nilai.....	44
Tabel 5.1 Nama Responden	45
Tabel 5.2 Pendapat Tentang Bagaimana Persyaratan Pelayanan Untuk Jamaah Haji.....	46
Tabel 5.3 Pendapat Tentang Bagaimana Prosedur Pelayanan Untuk Jamaah Haji.....	47
Tabel 5.4 Pendapat Tentang Bagaimana Waktu Pelayanan yang Disediakan Kementerian Agama Untuk Jamaah Haji.....	47
Tabel 5.5 Pendapat Tentang Bagaimana Biaya Pelayanan yang Ditetapkan Oleh Kementerian Agama	47
Tabel 5.6 Pendapat Tentang Bagaimana Hasil Pelayanan yang Diterima/Dirasakan Oleh Jamaah Haji.....	48
Tabel 5.7 Pendapat Tentang Bagaimana Petugas Pelayanan yang Disediakan Oleh Kementerian Agama.....	48
Tabel 5.8 Pendapat Tentang Bagaimana Perilaku Petugas Pelayanan yang Disediakan Oleh Kementerian Agama.....	48
Tabel 5.9 Pendapat Tentang Bagaimana Maklumat Pelayanan dari Kementerian Agama.....	49
Tabel 5.10 Pendapat Tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari Jamaah Haji.....	49
Tabel 5.11 Pendapat Tentang Sarana dan Prasarana yang Disediakan Oleh Kemenetrian Agama.....	49
Tabel 5.12 Analisis Data Pendapat Tentang Bagaimana Persyaratan Pelayanan Untuk Jamaah Haji.....	50

Tabel 5.13 Analisis Data Pendapat Tentang Bagaimana Prosedur Pelayanan Untuk Jamaah Haji.....	51
Tabel 5.14 Analisis Data Pendapat Tentang Bagaimana Waktu Pelayanan yang Disediakan Kementerian Agama Untuk Jamaah Haji.....	51
Tabel 5.15 Analisis Data Pendapat Tentang Bagaimana Biaya Pelayanan yang Ditetapkan Oleh Kementerian Agama	52
Tabel 5.16 Analisis Data Pendapat Tentang Bagaimana Hasil Pelayanan yang Diterima/Dirasakan Oleh Jamaah Haji.....	52
Tabel 5.17 Analisis Data Pendapat Tentang Bagaimana Petugas Pelayanan yang Disediakan Oleh Kementerian Agama.....	53
Tabel 5.18 Analisis Data Pendapat Tentang Bagaimana Perilaku Petugas Pelayanan yang Disediakan Oleh Kementerian Agama.....	53
Tabel 5.19 Analisis Data Pendapat Tentang Bagaimana Maklumat Pelayanan dari Kementerian Agama.....	54
Tabel 5.20 Analisis Data Pendapat Tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari Jamaah Haji.....	55
Tabel 5.21 Analisis Data Pendapat Tentang Sarana dan Prasarana yang Disediakan Oleh Kementerian Agama.....	55
Tabel 5.22 Nilai IKM Tiap Unsur Layanan.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Indeks Kepuasan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merujuk perjalanan suci menuju ke kota Makkah, dengan tujuan untuk melaksanakan serangkaian ritual ibadah telah ditentukan di bulan Dzulhijjah.¹ Ibadah haji merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki makna multi aspek. Yaitu aspek ritual, politik psikologis, dan sosial. Ibadah haji dikatakan sebagai aspek ritual karena ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang memenuhi syarat *istitha'ah* baik secara finansial, fisik, maupun mental.² Ibadah haji sebagai aspek politik psikologis karena pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan ibadah haji, sedangkan ibadah haji sebagai aspek sosial karena harapan masyarakat yang begitu tinggi terhadap waiting list haji yang begitu lama.

Pelaksanaan ibadah haji secara jelas diatur di dalam Al-Qur'an dan hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu yaitu dalam bulan Dzulhijjah setiap tahunnya. Ritualitas haji akan makna pelajaran untuk manusia. Dalam aspek ritual, Ibadah haji merupakan hal pribadi bagi masing-masing Muslim. Atau dengan kata lain warga negara berhak menjalankan ibadah haji tanpa ada intervensi dari negara.

Sebagaimana sabda Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam.

خُذُوا عَنِّي مَنَاسِكَكُمْ فَإِنِّي لَا أَدْرِي لِعَلِّي أَنْ لَا أَحُجَّ بَعْدَ حَجَّتِي هَذِهِ

¹ Yuyun Affandi, *Haji Bagi Generasi Milenial Paradigma Tafsir Tematik*. Semarang: Fatawa Publishing, 2021). hal.10.

² Mufid, Ahmad, *Manasik Haji dan Umrah*: Buku Pintar, 2015. hal. 11

Artinya: “ambilah manasik-manasik kalian, Karena sesungguhnya aku tidak mengetahui, mungkin saja aku tidak berhaji setelah hajiku ini.”³

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh Haji Mabrur.⁴

Dari aspek psikologi politik, negara bertanggung jawab atas pelaksanaan agenda keagamaan khususnya penyelenggaraan ibadah haji. Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai penyelenggara ibadah haji terus berupaya memberikan layanan terbaik dalam penyelenggaraan haji. Sehingga secara psikologis warga negara yang beragama Islam akan mendapatkan ketenangan karena merasa segala kepentingan mengenai ibadah haji telah diatur dan dilayani oleh pemerintahnya. Sebagaimana dijelaskan oleh Sondang P. Siagian (2009:132) bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yaitu fungsi pengaturan (*regulatory function*) dan fungsi pelayanan (*service function*).⁵

Dari aspek sosial, animo masyarakat Indonesia terhadap ibadah haji begitu tinggi. Bahkan saat ini *waiting list* haji menjadi semakin panjang dan lama. Masyarakat beranggapan bahwa haji memberikan implikasi lebih kepada setiap individu dibandingkan dengan masyarakat yang belum pernah berhaji. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan munculnya pandangan masyarakat bahwa setiap individu yang telah menunaikan ibadah haji akan mendapat tempat yang terhormat dan menjadi tokoh yang dihormati dalam

³ Ustad Ahmad Zainuddin LC, Haji Mabrur(1) : Berhaji Harus Ikhlas dan Sesuai Tuntunan (Muslim.or.id), Hadis Nabi Muhammad SAW – HR Muslim.

⁴ Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Kemenag, 2008.

⁵ Sondang P. Siagian, *Administrasi Pembangunan* (Jakarta : Bina Aksara, 2009). hal. 15

masyarakat. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa haji telah menjadi status sosial yang dikejar oleh masyarakat kebanyakan. Seperti yang dikutip oleh Ritzel (2003:42) bahwa Hinkel menyatakan manusia sebagai subyek manusia bertindak untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Sehingga tindakan manusia bukan tanpa tindakan tertentu.

Pelayanan haji yang baik menjadi aspek penting dalam tercapainya haji yang mabrur, mulai dari tahap persiapan, pendataan, keberangkatan hingga pelaksanaan. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jamaah haji dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah haji di tanah suci.⁶

Pada era yang serba cepat ini, tuntutan dan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah khususnya dalam memberikan pelayanan harus mampu dijawab dengan menghadirkan kepuasan kepada masyarakat. Pola one way service (pelayanan satu arah) harus mulai ditinggalkan. Tingkat keberhasilan dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak lagi hanya diukur dari output atau hasil yang diberikan, tapi juga outcome atau manfaat dari pelayanan itu. Hal lainnya, tidak hanya berorientasi pada hasil tapi juga proses dari sebuah pelayanan yang dihadirkan. Banyaknya platform jejaring sosial di era yang serba teknologi ini, memudahkan bagi setiap orang untuk memberikan tanggapan atau komentar terhadap sesuatu termasuk pelayanan yang dirasakan masyarakat oleh pemerintah.

Menyadari bahwa masyarakat bukan hanya objek pelayanan, namun juga sebagai subjek yang dilayani, yang dapat memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pelayanan yang dirasakannya, maka salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

⁶ Muhammad Syafii Antonio, *Buku Cerdas Haji dan Umrah: Mabrur itu Indah & Mudah*.(Jakarta: Tazkia Publishing, 2015). hal. 19

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal sekali setahun, tidak luput juga dalam hal ini kepuasan pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji.⁷

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang akan dinilai dari tingkat kepuasan para jamaah haji. Penilaian yang diberikan jamaah haji menentukan ukuran kinerja pelayanan. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari “Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Jamaah Haji Tahun 2024 di Kota Semarang” ini dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan terhadap jamaah haji di Kota Semarang. Penentuan strategi dimaksud dilakukan dengan mempertimbangkan harapan dan yang dirasakan jamaah haji terhadap pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang, persepsi kualitas layanan publik, karakteristik layanan, tingkat kepentingan, tingkat capaian kepuasan masyarakat (Indeks Kepuasan Masyarakat) dari target indikator makro pada setiap tahunnya serta tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap layanan Publik.

⁷ Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pendoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. hal. 7.

B. Rumusan Masalah

Pelayanan yang baik sangat berdampak bagi kepuasan pelanggan. Dalam beberapa kasus banyak lembaga ataupun perusahaan yang kehilangan kepercayaan dari masyarakat karena buruknya pelayanan yang diberikan. Dari paparan diatas terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Berapa besar indeks kepuasan jamaah haji Tahun 2024 terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Indeks kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang?

C. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dimana dalam penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif, sehingga penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain. Kesimpulan hasil penelitian harus mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Selain memberi jawaban atas rumusan masalah juga harus mampu memberikan hasil temuan dari bidang ilmu yang sebelumnya.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- 1) Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan pengukuran Indeks kepuasan jamaah haji tahun 2024 dalam mencapai loyalitas pelanggan.
- 2) Dapat mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis, antara lain :
 - a. Untuk menambah wawasan peneliti mengenai terapan indeks kepuasan jamaah haji, khususnya pada pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama kota Semarang.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih akademik bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi program studi Manajemen Haji dan Umroh terkait dengan studi indeks kepuasan jamaah haji tahun 2024 terhadap pelayanan haji pada Kementerian Agama kota Semarang.
2. Manfaat Praktis, antara lain :
 - a. Mengasah sense of crisis peneliti terhadap fenomena-fenomena social yang terjadi di tempat yang menjadi obyek penelitian terkait dengan indeks kepuasan jamaah haji tahun 2024 di kota Semarang.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih nyata bagi pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama kota Semarang, sehingga penilaian dari hasil penelitian khususnya terhadap terapan atau pelaksanaan indeks kepuasan jamaah haji dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan perbaikan pelayanan di masa mendatang.
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan-permasalahan yang ada dalam pelaksanaan atau penerapan pemberian pelayanan haji Kementerian Agama kota Semarang.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah, baik skripsi, tesis, disertasi atau jurnal penelitian. Dalam hal ini peneliti

mendapatkan penelitian yang serupa dengan peneliti yang lakukan saat ini, diantaranya yakni :

1. Penelitian (skripsi) Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang dilakukan oleh Irwansyah Ramadhan Tahun 2014, dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat. Pada penelitian tersebut peneliti melakukan penelitian di daerah Jakarta Pusat dengan instansi yang menjadi objek penelitian adalah Kelurahan Bungur dan mendapatkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Bungur Jakarta Pusat sudah dianggap baik dengan nilai interval 2,87 dan mendapat nilai B (Baik) sehingga pelayanan di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat sudah tidak memiliki masalah dalam segi pelayanan hanya akan terus meningkatkan mutu pelayanan agar lebih baik lagi dalam segi pemberian pelayanan.⁸
2. Penelitian (skripsi) Fisip Hasanuddin Makasar yang dilakukan oleh Yulianus Sarira Tahun 2013 dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makasar. Pada penelitian tersebut peneliti menyampaikan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makasar sudah baik dan memuaskan, hal ini disebabkan oleh SDM (Sumber Daya Manusia) yang sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan dan sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makasar sudah sangat membuat masyarakat nyaman dalam mendapatkan pelayanan.⁹
3. Penelitian (skripsi) Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang dilakukan oleh Wahyu Apriansyah Tahun 2016 dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten

⁸ Irwansyah Ramadhan, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat*. Skripsi (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). Hal. 87

⁹ Yulianus Sarira, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makasar*. Skripsi (Universitas Sultang Ageng Tirtayasa). Hal. 71

Pandeglang. Pada penelitian tersebut, peneliti menyampaikan bahwa hasil penelitian menunjukkan nilai cukup baik terhadap pelayanan kepada masyarakat Kabupaen Pandeglang dan akan memberikan sanksi yang tegas terhadap pelaksana teknis yang melakukan tindakan diskriminasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.¹⁰

4. Penelitian (skripsi) Fakultas Matematika dan IPA Universitas Negeri Yogyakarta yang dilakukan oleh Yulis Anggraini Tahun 2010 dengan judul Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS). Penelitian ini menggunakan metode PLS yaitu metode yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui estimasi dalam partial least square (PLS) dan penerapannya pada data tentang kepuasan pelanggan kartu IM3. Pada penelitian ini, peneliti mengindikasikan bahwa terdapat hubungan (pengaruh) kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan.¹¹
5. Penelitian (skripsi) STIE Widya Wiwaha Yogyakarta yang dilakukan oleh Ade Ayu Damayanti Astuti Wijaya Tahun 2021 dengan judul Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Kinerja Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini menggunakan metode campuran yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif sehingga memperoleh hasil yang komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan tentang indeks kepuasan masyarakat pada Pengadilan Agama di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan kinerja pelayanan

¹⁰ Wahyu Apriansyah, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Pandeglang*. Skripsi (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). Hal. 71

¹¹ Yulis Anggraini, *Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS)*. skripsi (Universitas Negeri Yogyakarta). Hal. 66

sebagai variable intervening.¹²

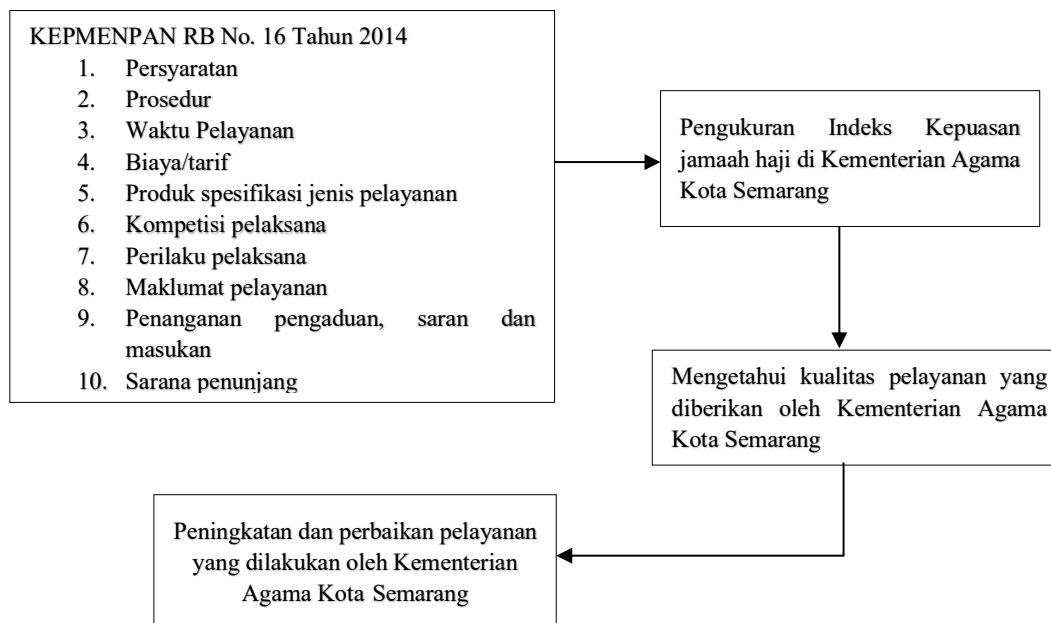
Banyak penelitian yang membahas mengenai Indeks KEpuasan Masyarakat, dan terdapat perbedaan dari hasil penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Yaitu tentang Kepuasan Jamaah Haji di Kota Semarang. Pelayanan yang diberikan kepada para Jamaah, dirasa masih kurang, sehingga para jamaah masih merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apa saja yang menjadi kurang puasnya pelayanan yang diberikan kepada jamaah Haji.

¹² Ade Ayu Damayanti Wijaya Astuti, *Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Kinerja Pelayanan Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi (STIE Widya Wiwaha Yogyakarta). Hal. 57.

BAB II KERANGKA TEORI

A. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasari untuk melihat Indeks Kepuasan Jamaah Haji terutama dari kategori pelayanan umum secara administrative. Hal ini mengindikasikan adanya gambaran kualitas pelayanan dalam bidang administratif. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Indeks kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang. Dalam tingkat indeks kepuasan jamaah haji berdasarkan indikator atau unsur IKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Evaluasi reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. Adapun kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Sumber : Peneliti, 2024

B. Haji dan Ruang Lingkupnya

1. Pengertian Haji

Kata haji berasal dari akar kata حَجَّ - يَحُجُّ - حَجًّا, yang artinya “menuju ke tempat tertentu,” sedangkan secara bahasa haji berarti mengunjungi Baitullah untuk melaksanakan amalan tertentu meliputi wuquf, tawaf, sa'I dan amalan lainnya (Depag RI, 2003:4). Firman Allah dalam surat Al Imran ayat 97 yang berbunyi :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مُمِرَّاهُمْ، وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا، وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا، وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ {ال عمران: 97}

Artinya: “Disana terdapat tanda-tanda yang jelas (diantaranya) *maqam Ibrahim*. barang siapa masukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. (QS. AL Imran :97)(Depag RI,2012:63).

Sedangkan pengertian haji juga dikemukakan oleh :

1. Menurut H. Sulaiman Rasyid (1986: 4) haji adalah menyengaja sesuatu, haji menurut syara' adalah menyengaja mengunjungi ka'bah (rumah suci) untuk melakukan beberapa amal ibadah, dengan syarat-syarat yang tertentu.¹³
2. Menurut Drs. Sudarsono SH., (1994:96) Haji adalah mengunjungi Baitullah dengan maksud berziarah dan menunaikan ibadah sebagaimana yang telah ditentukan.¹⁴
3. Menurut Dr. H. Awaluddin Pimay, Lc. M.Ag., (2005:1) Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan, antara lain : ihrom, wukuf, thawaf, sa'i,

¹³ . H.Sulaiman Rasyid, *Fiqh Islam Lenkap*, Cet.Ke-73 (Jakarta: Sinar Baru Aglesindo, 2016), hlm247

¹⁴ Drs.sudarsono SH, *Pokok-pokok Hukum Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1994), h.154

tahalull dan amalan-amalan lainnya dengan syarat, cara tetapi demi memenuhi panggilan Allah dan mengharap ridla dari Allah SWT. Dengan demikian dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan, haji adalah pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan haji, dengan disengaja dan wajib hukumnya bagi yang mampu.¹⁵ Mampu (*istita'ah*) yang dimaksud di sini adalah mampu melakukan ibadah haji atau umrah, Depag RI dalam bukunya "Bimbingan Manasik Haji" meninjau dari segi:

- 1) Rohani dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Mengetahui dan memahami manasik haji.
 - b. Berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melakukan ibadah haji atau umrah dengan perjalanan jauh.
- 2) Ekonomi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Mampu membayar biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH).
 - b. BPIH bukan berasal dari penjualan satu-satunya sumber kehidupan yang apabila dijual menyebabkan kemudharatan bagi diri dan keluarga.
 - c. Memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan.
- 3) Keamanan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji atau umrah.
 - b. Aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggungjawab yang ditinggalkan dan tidak terhalang atau mendapat izin untuk perjalanan haji (Sudarsono, 1994: 112).

¹⁵ Dr. H. Awaludin Pimay. Fiqh Haji dan Umrah (Semarang: Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2009). H.1

2. Dasar Ibadah Haji

1. Dalam Al-Qur'an :

Ali Imron: 97 dan Al-Baqarah : 196

2. Hadist Rasulullah SAW

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ:
مَنْ حَجَّ هَذَا الْبَيْتَ فَلَمْ يَرْفُثْ وَلَمْ يَفْسُقْ رَجَعَ كَيَوْمِ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ {رواه البخري وأحمد}

Artinya: “Dari Abu Hurairah ra. berkata: Saya mendengar Rasulullah SAW bersabda: “Barangsiapa mengerjakan haji semata-mata karena Allah, tidak berkata keji dan tidak melakukan perbuatan jahat, maka pahalanya seolah-olah dia seperti bayi yang baru dilahirkan ibunya (tidak berdosa) (HR Bukhari dan Muslim) (Tata Sukayat, 2016:7).

3. Hikmah Ibadah Haji

- a) Nafkahnya disamakan dengan infaq fisabilillah (orang yang berjihad).
- b) Pahala ibadahnya dilipatgandakan (Madinah di Masjid Nabawi dan di Makkah di Masjidil Haram).
- c) Do'anya dikabulkan.

عَنْ إِبْنِ عُمرَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْعَارِي فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَالْحَاجُّ
وَالْمُعْتَمِرُ وَقَدْ دَعَاهُمُ اللَّهُ فَأَجَابُوهُ وَسَأَلُوهُ فَأَعْطَاهُمْ (رواه ابن ماجه)

Artinya: “Orang-orang yang melaksanakan haji dan umrah adalah duta Allah SWT, apabila mereka berdoa maka mereka akan mengabulkannya dan apabila mereka memohon ampun maka Allah akan mengampuninya.” (HR. Nasa’i dan Ibnu Majah).

- d) Dosanya diampuni

مَنْ حَجَّ لِلَّهِ فَلَمْ يَرْفُثْ وَلَمْ يَفْسُقْ رَجَعَ كَيَوْمِ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ

Artinya: “Barangsiapa mengerjakan haji semata-mata karena Allah, tidak berkata keji dan tidak melakukan perbuatan jahat orang itu

kembali seumpama baru dilahirkan ibunya (tidak berdosa) (¹ HR Bukhari dan Muslim) (Hanidy, dkk, 1970: 172)

- e) Hatinya bertambah sakinah
- f) Jaminannya surga

الْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya: “Haji yang mabrur itu tidak lain ganjarannya melainkan Surga” (HR.Ibnu Majah) (Tata Sukayat,2016:7).

Haji adalah rukun Islam yang ke-lima (yang dari bahasa Arab : حج yakni adalah rukun (tiang agama), setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ibadah tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (materi, fisik dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah). Hal ini berbeda dengan umrah yang biasa dilaksanakan sewaktu-waktu (Nurdin, 2004:1).¹⁶

Ibadah Haji ialah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan antara lain : Ihrom, wukuf, Thowaf, Sa'I, Tahallul dan amalan-amalan lainnya dengan syarat dan cara tertentu demi memenuhi panggilan Allah dan mengharap Ridho Allah SWT.¹⁷ Hukum ibadah Haji diwajibkan Allah kepada Ummat manusia yang telah memenuhi syarat-syarat sekali seumur hidup. Selanjutnya yang kedua kali dan seterusnya hukumnya sunnah. dan waktu ibadah haji yaitu pada tanggal 9 sampai 13 Dzulhijjah,

1. Syarat haji :

¹⁶ Djamaludin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, (Solo: Era Intermedia, 2011). Hal. 36.

¹⁷ Djamaludin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, (Solo: Era Intermedia, 2011). Hal. 38

- a) Islam
 - b) Baliq (Dewasa)
 - c) Aqil (Berakal sehat)
 - d) Merdeka (bukan budak)
 - e) Istitho'ah (mampu)
2. Rukun haji :
- Rukun haji tidak dapat di tinggalkan apabila salah satu rukun tidak dipenuhi, maka hajinya tidak sah adapun rukun haji sebagai berikut :
- a) Ihrom
 - b) Wukuf di Arofah
 - c) Thowaf Ifadhoh/Thowaf Haji
 - d) Sa'i
 - e) Bertahallul/bercukur
 - f) Tertib
3. Wajib haji
- Wajib haji ini adalah ketentuan yang apabila dilanggar satu ada yang tidak terpenuhi, maka hajinya sah tetapi harus membayar dam (denda) adapun wajib haji sebagai berikut :
- a) Niat ihrom dari Miqod
 - b) Mabit di Mudzalifah
 - c) Melontar Jumroh Aqobah
 - d) Mabit di Mina
 - e) Melontar 3 Jumroh
 - f) Thowaf wada'
- 4. Macam-macam Haji**
- a) Tamattu' adalah mengerjakan Umrah lebih dahulu, baru mengerjakan Haji. (Cara ini harus membayar Dam Nusuk).
 - b) Ifarad adalah mengerjakan Haji dahulu kemudian baru mengerjakan Umrah. (Cara ini tidak wajib membayar Dam).

- c) Qiran adalah mengerjakan Haji dan Umrah di dalam satu niat dalam satu pekerjaan sekaligus. (Cara ini wajib membayar Dam nusuk).

5. Ihram dan Miqat

Ihram adalah niat masuk (mengerjakan) dalam ibadah haji dengan menghindari hal-hal yang dilarang selama berihram. Pakaian ihram bagi laki-laki adalah dua helai kain yang tidak terjahit, satu helai dipakai sebagai sarung satu helai lagi dipakai untuk selendang (disandangkan di bahu). Sedangkan bagi wanita adalah pakaian biasa yang menutupi seluruh badan tetapi harus terbuka bagian muka dan kedua telapak tangannya dari pergelangan sampai ujung jari. Ada dua pembagian ihram sesuai dengan pemberangkatannya :

- a. Bagi jama'ah haji gelombang I, miqat ihramnya di Bir Ali (Dzuhlulaifah).
- b. Bagi jama'ah haji gelombang II, miqat ihramnya :
 - 1. Di atas pesawat udara pada garis sejajar dengan Qarnul Manazil atau
 - 2. Di Airport King Abdul Aziz Jeddah atau
 - 3. Asrama Haji Embarkasi Tanah Air. Bagi yang berihram semenjak di Asrama Haji Embarkasi/di atas pesawat agar mematuhi segala ketentuan dan larangan berihram selama menempuh perjalanan menuju Jeddah kurang lebih 11 jam.

6. Tawaf

Tawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak 7 (tujuh) kali, dimana Ka'bah selalu berada di sebelah kirinya, dimulai dan di akhiri pada arah sejajar dengan Hajar Aswad. Ada beberapa macam tawaf :

- a) Tawaf Qudum yaitu tawaf yang dilakukan oleh orang yang baru tiba di Makkah sebagai penghormatan terhadap Ka'bah.
- b) Tawaf rukun (Ifadah dan Umrah) Tawaf Ifadah yaitu adalah tawaf rukun haji, dikenal juga dengan tawaf sadr (inti) atau tawaf ziarah

sedangkan tawaf Umrah ialah tawaf yang dilakukan setiap melakukan Umrah wajib maupun sunah.

- c) Tawaf sunat yaitu tawaf yang dilakukan setiap saat ketika seseorang berada dalam Masjidil Haram dan yang bersangkutan menggunakan pakaian biasa.
- d) Tawaf wada' yaitu tawaf pamitan yang dilakukan oleh setiap orang yang selesai melakukan ibadah Haji/Umrah dan akan meninggalkan kota Makkah.

7. Sa'i

Sa'i ialah berjalan dimulai dari bukit Safa ke bukit Marwah dan sebaliknya, sebanyak 7 (tujuh) kali, yang berakhir di bukit Marwah.

8. Wukuf di Arafah

Wukuf di Arafah yaitu berada di padang Arafah mulai dari tergelincirnya matahari tanggal 9 Dzulhijjah sampai dengan tenggelamnya matahari. Wukuf dinilai sah, walaupun dilakukan hanya sesaat selama dalam rentang waktu tersebut, akan tetapi diutamakan mendapat sebagian waktu siang dan malam. Persiapan wukuf pada tanggal 8 Dzulhijjah jama'ah haji berpakaian ihram dan niat haji bagi yang berhaji tamattu'di pemonjokan masing-masing, sedangkan bagi yang berhaji ifrad dan qiran tidak niat haji lagi karena masih dalam keadaan ihram sejak dari miqat saat tiba, setelah itu berangkat ke Arafah. Pada tanggal 9 Dzulhijjah bagi jama'ah haji yang telah berada dalam kemah masing-masing menanti saat wukuf (ba'da zawal) sambil berzikir dan berdoa (Kementerian Agama RI,2011:231).

9. Mabrit di Mudzhalifah

Mabrit di Mudzhalifah yaitu berhenti/berdiam di Mudzhalifah walaupun sejenak dalam kendaraan maupun turun dari kendaraan pada malam tanggal 10 Dzulhijjah sampai tengah malam, pada saat mabrit hendaknya memperbanyak membaca Talbiyah, berzikir dan berdoa selanjutnya mencari kerikil sebanyak 7 atau 49 atau 70 butir.

10. Mabrit di Mina

Mabrit di Mina yaitu bermalam di Mina sampai tengah malam pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah bagi yang mengambil Nafar Awal dan tanggal 13 Dzulhijjah bagi yang mengambil Nafar Tsani.

11. Melempar Jumrah

Melempar jumrah ialah melontar marma (tempat melontar) dengan batu kerikil pada hari Nahar dan hari Tasrik (Kementerian Agama RI, 2011: 235). Waktu yang di perbolehkan untuk melontar jumrah adalah :

- a. Pada tanggal 10 Dzulhijjah, melontar jumrah Aqobah saja, waktu melempar mulai setelah lewat malam tanggal 10 Dzulhijjah sampai shubuh tanggal 11 Dzulhijjah.
- b. Pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah melontar ke3 (tiga) jamarat (Ula, Wustho dan Aqobah) untuk nafar Awal, dan tanggal 13 Dzulhijjah untuk Nafar Tsani.

Waktu melontar mulai masuk waktu Dzuhur sampai Shubuh, untuk menghindari panas matahari dan padatnya jama'ah haji, maka pelontar jumroh dapat dilakukan pada sore atau malam hari (Awaludin, 2009: 17).

12. Tahallul

Tahallul adalah keadaan seseorang yang sudah bebas (halal) dari ihramnya karena setelah menyelesaikan amalan-amalan manasik hajinya.

13. Dam

Dam menurut bahasa artinya darah, sedangkan menurut istilah adalah mengalirkan darah (menyembelih ternak yaitu: kambing, unta atau sapi) dalam rangka memenuhi manasik hajinya.

C. Undang-Undang Haji.

Menurut Tata Sukayat (2016:70) Peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah Undang Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yaitu :

1. Bab II pasal 3 yang berbunyi “Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam.”
2. Bab III pasal 6, yang berbunyi “Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain yang di perlukan oleh Jamaah Haji.”
3. Bab III pasal 7 yang berbunyi “Jamaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji yang meliputi ;
 - a) Pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
 - b) Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai baik di tanah air, selama di perjalanan maupun di Arab Saudi.
 - c) Perlindungan sebagai warga Negara Indonesia.
 - d) Penggunaan paspor Haji dan dokumen lainnya yang di perlukan untuk pelaksanaan ibadah Haji, dan
 - e) Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke Tanah Air.
4. Bab IV pasal 10 yang berbunyi
 - 1) Pemerintah sebagai penyelenggara Ibadah Haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan penyelenggaraan Ibadah Haji.
 - 2) Pelaksana penyelenggaraan Ibadah Haji berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji sebagai berikut :
 - a) Penetapan BPIH.
 - b) Pembinaan Ibadah haji.
 - c) Penyediaan akomodasi yang layak.
 - d) Penyediaan transportasi.
 - e) Penyediaan konsumsi.

- f) Pelayanan Kesehatan.
- g) Pelayanan administrasi dan dokumen.

5. Bab VII pasal 30 tentang Pembinaan yang berbunyi :

- 1) Dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.
- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai bimbingan ibadah haji oleh masyarakat sebagaimana di maksud pada ayat (1) di atur dengan peraturan Menteri.

6. Bab VIII pasal 31 tentang Kesehatan yang berbunyi :

- 1) Pembinaan dan pelayanan kesehatan ibadah haji, baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan penyelenggara ibadah haji, di lakukan oleh Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang kesehatan.
- 2) Pelaksanaan tugas sebagaimana di maksud pada ayat (1) di koordinasikan oleh menteri.

7. Pasal 33 Bab X tentang transportasi yang berbunyi :

- 1) Pelayanan transportasi jamaah haji ke Arab Saudi dan pemulanganya ke tempat embarkasi asal di Indonesia menjadi tanggung jawab Menteri dan berkoordinasi dengan Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan.
- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas sebagaimana di maksud pada ayat (1) di atur dengan peraturan pemerintah.

8. Pasal 34 yang berbunyi “Penunjukan pelaksana transportasi jamaah haji di lakukan oleh menteri dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi.”

9. Pasal 35 yang berbunyi :

- 1) Transportasi jamaah haji dari daerah asal ke embarkasi dan dari debarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab pemerintah Daerah.

- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tetapkan dengan peraturan daerah.¹⁸

D. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”¹⁹

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang.”²⁰ Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.”²¹ Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

¹⁸ Undang-undang Republik Indonesia Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Hal. 4-14

¹⁹ Sinambela Teori Administrasi Publik, (Bandung: Adlfabeta, 2010). Hal.199

²⁰ KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. hal. 3

²¹ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. hal. 7

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

a. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan

pelayanan pemadam kebakaran. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Pemerintah Propinsi Sulawesi Selatan termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

b. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja pegawai. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

1) Bukti langsung

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat dapat dipercaya.

3) Daya tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain

dari masalah yang terjadi.

4) Jaminan

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku petugas pelayanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para petugas pelayanan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati

Empati berarti memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan²².

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan citra organisasi, sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005: 3).

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.²³

²² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2003). Hal. 27

²³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group. 2005)

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.” Masing masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.²⁴

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.²⁵

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman

²⁴ Atep Adya, *dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003)

²⁵ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management (Untuk Praktis Bisnis dan Industri)* (Bogor: Vincristo Publication, 2011). Hal. 41.

pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

d. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.²⁶

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59) menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.” Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan pemerintah provinsi, pihak pemerintah provinsi sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

²⁶ Sampura Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000). Hal.10

E. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (satisfaction) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2004: 195) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai.” Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi:

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa : Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.²⁷

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengkonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust).” Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan,

²⁷ Fandy Tjiptonodan, *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*(Yogyakarta: Andi, 2004). Hal.9

yaitu sebagai berikut :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3) *Ghost/mystery shopping*

Metode ini diperoleh dengan cara mengambil gambaran mengenai kepuasan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shoppers*) dengan berperan sebagai pembeli produk yang potensial terhadap dari produk sebuah perusahaan dan dari produk pesaing.

4) *Lost Customer Analysis*

Metode ini digunakan oleh perusahaan dengan cara menghubungi para pelanggan, apabila pelanggannya telah berhenti membeli produk mereka atau berpindah membeli di perusahaan lain, cara ini agar mengetahui penyebab mengapa pelanggan tersebut tidak lagi membeli di perusahaan sebelumnya.²⁸

Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

F. Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

²⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*(Yogyakarta: Andi, 2004). Hal.11

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

2. Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam yang dapat menjadi pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan MenPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dikembangkan 9 (Sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kesembilan unsur pembentuk nilai IKM tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

9) Sarana dan Prasarana.²⁹

G. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Selanjutnya hipotesis akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Hipotesis ditolak apabila faktanya menyangkal dan diterima apabila faktanya diterima membenarkan. Dari keterangan tersebut dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternative (H_a) tersebut ditolak atau diterima. Hipotesis adalah sebagai berikut :

H_0 = secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variable independen terhadap variable dependen

H_a = secara parsial tidak dapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variable dependen dan variable independen.

Maka dapat disimpulkan bahwa :

H_0 = Kepuasan jamaah haji berpengaruh signifikan terhadap peningkatan dan perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian agama Kota Semarang dengan nilai 76,32

²⁹ Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. hal.8-9.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu atau praktis.³⁰ Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dimana dalam penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif, sehingga penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable dependen dengan variable independen.³¹

B. Definisi Konseptual

Definisi konseptual digunakan untuk menegaskan konsep-konsep yang digunakan supaya tidak menjadi perbedaan penafsiran antara penulis dan pembaca. Konsep-konsep yang digunakan dalam teori dan aspek pada kebijakan yang digunakan adalah :

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Peneliti menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

³⁰ Suwandi dan Basrowi, *Memahami Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014).

³¹ Raco J.R, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2010).

karena peraturan tersebut adalah tolak ukur untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang baku.

C. Definisi Operasional

Sesuai dengan judul penelitian yang akan diteliti yaitu Studi Indeks Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2024 di Kota Semarang, maka peneliti dapat menjabarkan beberapa indikator yang akan digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, ketrampilan, keahlian dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.³²

D. Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis. Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer (Kuisisioner)

Yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu pengguna jasa Kantor Kementerian Agama Kota Semarang yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuisisioner yang dijadikan sampel.

b. Sumber Data Sekunder (Observasi)

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, laporan dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data

³² Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Hal.2-3

statistic dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:72).

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dan oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004:73). Sampel merupakan bagian dari populasi, sampel diambil dari bagian populasi yang dipilih. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Metode pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah jamaah haji Tahun 2024 yang menggunakan layanan Kantor Kementerian Agama Kota Semarang. Sedang teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik Accidental Sampling, yaitu prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses (Santoso dan Tjiptono, 2001:89-90). Sedangkan menurut Sugiyono (2004:77) Accidental Sampling adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai data dengan kriteria utamanya adalah jamaah haji Tahun 2024 pengguna jasa pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Semarang. Jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebesar 50 responden yang diambil dari penarikan sampel menggunakan teknik quota sampling.

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuisisioner

Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis terhadap responden

b. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini peneliti berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan untuk menjajaki masalah yang dipilih dalam penelitian. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang dibutuhkan.

c. Kisi-kisi Kuisisioner

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Maklumat pelayanan
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
10. Sarana penunjang

G. Validitas dan Reabilitas Data

1. Analisis Validitas

Validitas berasal dari kata “*validity*” yang mempunyai arti ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Burhan dkk, 2002: 316). Pada penelitian pengaruh 9 indikator (persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan,

kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penangan pengaduan, saran dan masukan) terhadap kepuasan jamaah haji kota Semarang Tahun 2024, validitas yang digunakan adalah validitas konstruk.

Validitas konstruk yaitu validitas yang dapat mengukur dengan jelas kerangka dari penelitian yang akan dilakukan (Purbayu & Ashari, 2005 : 247).

Validitas alat ukur merupakan suatu mekanisme kontrol dalam metode penelitian survei. Suatu *instrument* pengukuran dikatakan valid jika *instrument* dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Jadi validitas dapat menentukan apakah *instrument* yang digunakan dalam penelitian mencapai taraf kesahihan atau tidak.

Langkah-langkah pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Hipotesis
H0 : Butir pertanyaan dalam variabel valid
H1 : Butir pertanyaan dalam variabel tidak valid
- 2) Menentukan nilai α yang akan digunakan
- 3) Statistik uji

2. Analisis Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen memiliki indeks kepercayaan yang baik jika diujikan berulang. Suatu instrument pengukuran dikatakan reliable jika pengukurannya konsisten dan akurat.

Jadi uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan mengetahui konsistensi dari instrument sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus IKM (Cronbach Alpha). Suatu pertanyaan pada kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$.

Ukuran yang dipakai untuk menunjukkan pernyataan tersebut reliable atau Pengujian reliabilitas dapat menggunakan metode Alpha Cronbach dengan rumus:

Koefisien realibilitas Alpha beragam antara 0 hingga 1, semakin besar nilai α (mendekati angka 1), maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitasnya (Yul Martin,2008). Oleh karena itu, suatu butir pertanyaan dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien Alpha $\alpha \geq 0,6$.

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih.

H. Teknik Analisis Data

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Persepsi Nilai per unsur}}{\text{Penimbang Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut diatas di kategorikan sebagai berikut :

Tabel 3.1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Skor	Konversi Nilai IKM	Keterangan
1.	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	Kurang Baik
2.	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	Cukup Baik
3.	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	Baik
4.	3.26 – 4.00	> 81.25	Sangat Baik

(Sumber : Kepmenpan RB No. 16 Tahun 2014)

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kota Semarang

Keberadaan Kementerian Agama dalam jajaran pemerintahan Negara Republik Indonesia sejak kabinet Republik Indonesia kedua, yaitu kabinet Syahrir bukan tanpa perjuangan akan tetapi adalah melalui sejarah perjuangan panjang. Pada tanggal 19 Agustus 1945 dibicarakan jumlah kementerian yang akan dibentuk sesuai tugasnya masing-masing, yang disiapkan oleh sub panitia terdiri dari Subardjo, Surtadjo, dan Kasma Singodimejo.³³ Dalam rapat ini Latuharhary keberatan dibentuknya Kementerian Agama, masalahnya siapa yang akan menjadi menteri Agama yang dapat diterima semua pihak. Saat itu disarankan agar masalah agama dipisahkan dari urusan kenegaraan dan negara tidak mencampuri urusan agama.³⁴

Setelah tiga bulan Badan Proklamasi Kemerdekaan Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) yang waktu itu merupakan parlemen penyelenggara sidang plenonya di Jakarta bertempat di gedung Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia Salemba pada tanggal 24 s/d 28 November 1945 yang dihadiri oleh presiden, wakil presiden dan para menteri serta urusan KNI daerah seluruh Indonesia.

Setelah Pemerintahan menyampaikan keterangan dalam wakil KNI Daerah, wakil KNI, Karasidenan Banyumas yang terdiri dari KH. Abu Dardiri dan M. Saekoso Wiryosaputra dengan juru bicara KH. Abu Saleh Suaidi mengajukan usul: “Supaya dalam negeri Indonesia yang sudah merdeka ini hendaknya janganlah urusan agama hanya disatukan kepada

³³ <https://jatim.kemenag.go.id/artikel/42753/sejarah-pembentukan-kementerian-agama>

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan saya, tetapi hendaknya didirikan Kementerian Agama yang khusus dan tersendiri.”

Usul tersebut mendapat sambutan dan dukungan secara aklamasi dari para anggota BPKNIP (semacam MPR saat itu) dan juga mendapat dukungan penuh dari utusan daerah, seperti utusan dari Bogor, yang terdiri dari Moh. Natsir, Dr. Niuwardi, Dr. Maizuki Mahdi dan N. Kartosudarmo. Dengan diterimanya usulan tersebut secara aklamasi oleh anggota BPKNIP tersebut, merupakan suatu konsensus yang membuktikan bahwa adanya Departemen Agama di Negara Republik Indonesia adalah kesepakatan atas keinginan seluruh rakyat Indonesia.

Berdirinya Kementerian Agama tidak bisa dilepaskan dari perjuangan para pemimpin Islam yang duduk sebagai anggota BPKNIP, dan dipandang sebagai penghormatan dan imbalan atas sikap toleransi wakil-wakil pemimpin Islam mencoret tujuh kata dalam piagam Jakarta demi kemerdekaan persatuan-kesatuan bangsa Indonesia. Kementerian Agama ini juga bisa dikatakan sebagai penghormatan dan imbalan kepada para pemimpin Islam karena keinginan itu mulai diusulkan oleh tokoh-tokoh pergerakan Islam pada bulan April 1941 sehubungan dengan memorandum tentang susunan kenegaraan Wahid Hasyim, KH. Mas Mansur, dkk, ketika itu menyampaikan usul agar dibentuk Kementerian urusan Islam khusus. Memorandum tersebut tidak ditanggapi oleh Belanda (Dokumen Lap. Penyelenggara Haji Kemenag, Semarang).

Berdirinya Kementerian Agama lebih lanjut disahkan berdasarkan penetapan pemerintah Nomer I/SD, tanggal 3 Januari 1946 bertepatan tanggal 24 Muharram 1364 H dan sebagai menteri agama yang pertama adalah H. Rasyidi, BA (sekarang Prof. Dr. KH. Rasyidi) untuk pasangan lebih lanjut telah dikeluarkan penetapan Menteri Agama Nomer 6 Tahun 1956, tanggal 1 maret 1946, yang menetapkan bahwa tanggal 3 Januari 1946 sebagai hari berdirinya Departemen Agama Republik Indonesia, yang kemudian dalam rangka peringatan hari ulang tahun

Departemen Agama yang ke 34 tanggal 3 Januari 1980, peringatan tersebut diubah sebutannya menjadi “Hari Amal Bhakti Kementerian Agama,” yang disingkat “HAB KEMENAG.”³⁵

Adapun pertimbangan yang menjadi latar belakang pembentukan Departemen Agama pada waktu itu pertama kali diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor Filosofis

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang beragama. Agama sudah menjadi pedoman perikehidupan sehari-hari baik kehidupan pribadi maupun masyarakat. Kehidupan beragama seperti itu menjadi sumber nilai-nilai luhur Pancasila Departemen Agama dibentuk karena tuntutan pengembangan perikehidupan beragama bagi masing-masing pemeluk agama.

2. Faktor Historis

Dalam faktor sejarah pertumbuhan masyarakat bangsa Indonesia sudah tercatat bahwa dalam kerajaan yang penuh ada di Indonesia (sebelum kemerdekaan) perikehidupan beragama menjadi perhatian kerajaan. Bahkan kerajaan itu sendiri merupakan kerajaan suatu agama. hal ini menyebabkan kenapa pemerintahan jajahan Belanda dan Jepang tetap mengurus masalah agama pada waktu awal kemerdekaan pengurus kehidupan beragama itu terdapat pula berbagai Kementerian Departemen Agama dibentuk agar semua urusan agama diurus dalam suatu Kementerian atau Departemen (Dokumen Lap. Penyelenggara Haji Kemenag Kota Semarang).

3. Faktor Sosio Politis

Bangsa Indonesia tumbuh dan berkembang dengan berbagai nilai budaya yang dijiwai oleh agama. Tatanan kehidupan sosial budaya dengan nilai-nilai agama. pergerakan kebangsaan banyak sekali dimotivasi oleh agama. oleh karena itu kegiatan politik bangsa

³⁵ www.informasihaji.com

Indonesia tidak bisa melepaskan diri dari agama. Departemen Agama dibentuk agar kekuatan sosial politik itu berbudaya yang dijiwai agama.

4. Faktor Yuridis

Pancasila dengan sila Ketuhanan Yang Maha Esa yang menjiwai empat sila lainnya dan UUD 1945 dengan pembukaan dan batang tubuh serta penjelasannya mencerminkan aspek perikehidupan beragama. Departemen Agama dibentuk agar segi-segi yuridis tersebut termanifestasi dalam setiap lembaga negara (Dokumen Lap. Penyelenggara Haji Kemenag Kota Semarang).

Berdasarkan latar belakang tersebut, lebih lanjut ada dua hal penting yang telah mendahului kelahiran Kementerian Agama lainnya konsensus nasional dan proses pembentukannya. Beberapa konsensus nasional yang menjadi pertimbangan dan pendukung lahirnya Departemen Agama diantaranya adalah:

- a. Ditetapkannya Piagam Jakarta menjadi pembukaan UUD 1945 dengan dihapuskannya tujuh kata yang terkenal itu.
- b. Sila Ketuhanan Yang Maha Esa dalam pancasila menjiwai dan menjadi dasar bagi sila-sila lainnya dalam penerapannya.

2. Profil Kementerian Agama Kota Semarang

a. Data Kantor Kementerian Agama Kota Semarang

Kabupaten/Kota : Kota Semarang

Alamat : Jl. Untung Suropati Manyaran Semarang

Telepon : 024 7625715

Fax. : 024 7624531

Kode Pos : -

E-mail : ko_semarang@jateng.kemenag.go.id

3. Visi Dan Misi Kementerian Agama Kota Semarang

VISI

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

MISI

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan
7. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.³⁶

4. Tujuan Kementerian Agama Kota Semarang

Adapun tujuan Kementerian Agama Kota Semarang, sebagai berikut:

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kota Semarang;
2. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah;

³⁶ Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020

3. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;
4. Pembinaan kerukunan umat beragama;
5. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
6. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan
7. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di provinsi.³⁷

B. Gambaran Tentang Responden

1. Identitas Responden

- a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

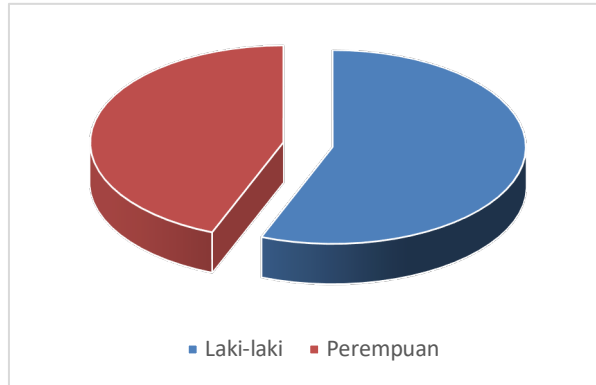
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	28	63%
Perempuan	22	37%
Jumlah	50	100%

Dari 50 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki 28 orang atau setara dengan 63% jika dibandingkan dengan jumlah responden perempuan yang berjumlah 22 orang atau 37%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.1.

³⁷ Peraturan Menteri Agama Nomer 13 Tahun 2013, Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama

Diagram 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



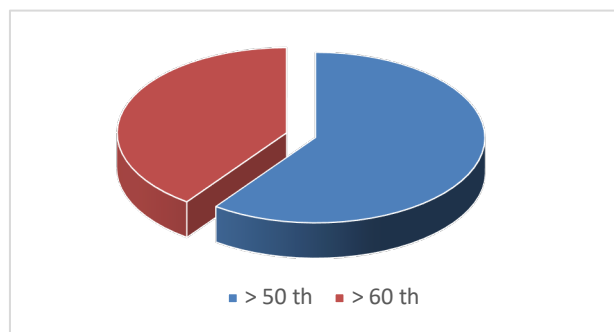
b. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
> 50 th	30	56%
> 60 th	20	44%
Jumlah	50	100%

Dari 50 responden, jumlah responden yang berusia diatas 50 tahun adalah 30 orang atau setara dengan 56% jika dibandingkan dengan jumlah responden berusia diatas 60 tahun yang berjumlah 20 orang atau 44%. Untuk lebih jelas nya dapat dilihat pada diagram 4.2.

Diagram 4.2
Responden Berdasarkan Usia



Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan public berdasarkan pada sembilan unsur dan satu penunjang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup pelayanan yang dinilai meliputi pesyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.³⁸ Untuk menganalisis hasil survey maka digunakan skala untuk memetakan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan public. Skala yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3

Skala Interval Penilaian dan Konversi Nilai

No	Skor	Konversi Nilai IKM	Keterangan
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	Kurang Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	Cukup Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	Baik
4	3.26 – 4.00	> 81.25	Sangat Baik

³⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggraan Pelayanan Publik

BAB V
PAPARAN DATA DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang paparan data dan analisis data yang diperoleh mulai dari kegiatan rancangan penelitian sampai dengan pelaksanaan tindakan selesai yang dilaksanakan kepada sampel para jamaah haji di Kota Semarang Tahun 2024.

A. Paparan Data

1. Profil Responden

Tabel 5.1
Nama Responden

Nama	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sukirman	1	2	2	2
Sukiyatno	1	2	2	4
Retno Wulandari	1	2	2	6
Suratman	1	2	2	8
Nunik Setyaningsih	1	2	2	10
Siti Inayati	1	2	2	12
Achadiyahati	1	2	2	14
Siti Parinah	1	2	2	16
Lukman Rahman	1	2	2	18
Arif Sugiharjo	1	2	2	20
Parkinah	1	2	2	22
Moch Subandi	1	2	2	24
Muhammad Basuki	1	2	2	26
Siti Nur Alimah	1	2	2	28
Aisyah Wulandari	1	2	2	30
Mahardika	1	2	2	32
Triyanto	1	2	2	34
Joko Leksono	1	2	2	36

Lya Ningrum	1	2	2	38
Tri Kusuma Harjanti	1	2	2	40
Sumartoyo	1	2	2	42
Nenen Vitarasari	1	2	2	44
Agung Budi Nugroho	1	2	2	46
M. Guffron Bisri	1	2	2	48
Yulianto, IR	1	2	2	50
M. Afshochul Anam	1	2	2	52
Hilmi Wardhana	1	2	2	54
Budiarto	1	2	2	56
Sudiharjo	1	2	2	58
Widodo Kurniawan	1	2	2	60
Bambang Leksono	1	2	2	62
Ira Kurniawati	1	2	2	64
Luthfi Nur Inayah	1	2	2	66
Fatimah	1	2	2	68
Lukluk Kurniawan	1	2	2	70
Inayati	1	2	2	72
Chusnaeni	1	2	2	74
Rita Puspiwarni	1	2	2	76
Joko S.	1	2	2	78
Bambang Sukirjo	1	2	2	80
Kusdianto	1	2	2	82
Karyoto	1	2	2	84
Muh Yasin	1	2	2	86
Ngasimin	1	2	2	88
Sodikin	1	2	2	90
Latinah	1	2	2	92
Arina Septiani	1	2	2	94
Ita Rini Puspitasari	1	2	2	96
Lulu Kurota	1	2	2	98
Ambrina	1	2	2	100

Total	50	100	100	
-------	----	-----	-----	--

2. Persepsi Jamaah Haji Terhadap Pelayanan dari Kementerian Agama Kota Semarang

Tabel 5.2
Pendapat Tentang Bagaimana Persyaratan Pelayanan Untuk Jamaah Haji

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	19	38,0	38,0	38,0
Setuju	29	57,0	57,0	95,0
Tidak Setuju	3	5,0	5,0	100,0
Sangat Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5.3
Pendapat Tentang Bagaimana Prosedur Pelayanan Untuk Jamaah Haji

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	20	40,0	40,0	40,0
Setuju	27	54,0	54,0	94,0
Tidak Setuju	3	6,0	6,0	100,0
Sangat Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5.4
Pendapat Tentang Bagaimana Waktu Pelayanan Yang Disediakan
Kementerian Agama Untuk Jamaah Haji

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	17	34,0	34,0	34,0
Setuju	33	66,0	66,0	100,0
Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Sangat Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5.5
Pendapat Tentang Bagaimana Dengan Biaya Pelayanan Yang
Ditetapkan Oleh Kementerian Agama

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	6	11,1	11,1	11,1
Setuju	34	67,0	67,0	78,1
Tidak Setuju	11	21,9	21,9	100,0
Sangat Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5.6
Pendapat Tentang Bagaimana Hasil Pelayanan Yang
Diterima/Dirasakan Oleh Jamaah Haji

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	6	11,4	11,4	11,4
Setuju	31	62,3	62,3	73,7
Tidak Setuju	12	25,0	25,0	98,7
Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5.7
Pendapat Tentang Bagaimana Dengan Petugas Pelayanan Yang
Disediakan Oleh Kementerian Agama

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	17	33,0	33,0	33,0
Setuju	25	50,0	50,0	83,0
Tidak Setuju	9	17,0	17,0	100,0
Sangat Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5.8
Pendapat Tentang Bagaimana Dengan Perilaku Petugas Pelayanan
Yang Disediakan Oleh Kementerian Agama

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	13	25,0	25,0	25,0
Setuju	33	65,0	65,0	90,0
Tidak Setuju	5	10,0	10,0	100,0
Sangat Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5.9
Pendapat Tentang Bagaimana Maklumat Pelayanan Dari Kementerian
Agama

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	0	-	-	-
Setuju	40	80,0	80,0	80,0
Tidak Setuju	10	20,0	20,0	100,0
Sangat Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5.10
Pendapat Tentang Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Dari
Jamaah Haji

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	2	4,0	4,0	4,0
Setuju	28	56,0	56,0	60,0
Tidak Setuju	20	40,0	40,0	100,0
Sangat Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5.11
Pendapat Tentang Sarana dan Prasarana Yang Disediakan Oleh
Kementerian Agama

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	7	14,0	14,0	14,0
Setuju	38	75,0	75,0	89,0
Tidak Setuju	6	11,0	11,0	100,0
Sangat Tidak Setuju	0	-	-	100,0
Total	50	100,0	100,0	

B. Analisis Data

1. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

Untuk menghitung Nilai Rata-rata per unsur, digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata - Rata (NRR) per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berdasarkan paparan hasil survey yang telah di paparkan di atas, dapat disusun tabel penolong untuk menghitung nilai rata-rata per unsur layanan.

Tabel 5.12
Pendapat Tentang Bagaimana Persyaratan Pelayanan Untuk
Jamaah Haji

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
	Tidak Setuju	2	3	5
	Setuju	3	29	86
	Sangat Setuju	4	19	76
				50

Berdasarkan Tabel 5.12 diatas dapat dihitung NRR Unsur Layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{166,5}{50} = 3,33$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 3,33.

Tabel 5.13
Pendapat Tentang Bagaimana Prosedur Pelayanan Untuk Jamaah Haji

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 2	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
	Tidak Setuju	2	3	6
	Setuju	3	27	81
	Sangat Setuju	4	20	80
				50

Berdasarkan tabel di atas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{167}{50} = 3,34$$

Hasil perhitungan NRR unsur Prosedur Pelayanan adalah 3,34

Tabel 5.14
Pendapat Tentang Bagaimana Waktu Pelayanan Yang Disediakan
Kementerian Agama Untuk Jamaah Haji

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 3	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
	Tidak Setuju	2	0	0
	Setuju	3	33	99
	Sangat Setuju	4	17	68
				50

Berdasarkan tabel di atas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{167}{50} = 3,34$$

Hasil perhitungan NRR unsur Waktu Pelayanan adalah 3,34.

Tabel 5.15
Pendapat Tentang Bagaimana Dengan Biaya Pelayanan Yang
Ditetapkan Oleh Kementerian Agama

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 4	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
	Tidak Setuju	2	11	22
	Setuju	3	34	101
	Sangat Setuju	4	6	22
				50

Berdasarkan tabel di atas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{145}{50} = 2,89$$

Hasil perhitungan NRR unsur Biaya Pelayanan adalah 2,89.

Tabel 5.16
Pendapat Tentang Bagaimana Hasil Pelayanan Yang
Diterima/Dirasakan Oleh Jamaah Haji

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1
	Tidak Setuju	2	12	25
	Setuju	3	31	94
	Sangat Setuju	4	6	23
				50

Berdasarkan tabel di atas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{142}{50} = 2,84$$

Hasil perhitungan NRR unsur Hasil Pelayanan adalah 2,84.

Tabel 5.17
Pendapat Tentang Bagaimana Dengan Petugas Pelayanan Yang
Disediakan Oleh Kementerian Agama

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 6	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
	Tidak Setuju	2	9	17
	Setuju	3	25	75
	Sangat Setuju	4	17	66
				50

Berdasarkan tabel di atas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{158}{50} = 3,16$$

Hasil perhitungan NRR unsur Petugas Pelayanan adalah 3,16.

Tabel 5.18
Pendapat Tentang Bagaimana Dengan Perilaku Petugas Pelayanan
Yang Disediakan Oleh Kementerian Agama

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 7	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
	Tidak Setuju	2	5	10
	Setuju	3	33	98
	Sangat Setuju	4	13	50
			50	158

Berdasarkan tabel di atas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{158}{50} = 3,15$$

Hasil perhitungan NRR unsur Perilaku Petugas Pelayanan adalah 3,15.

Tabel 5.19
Pendapat Tentang Bagaimana Maklumat Pelayanan Dari Kementerian
Agama

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 8	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
	Tidak Setuju	2	10	20
	Setuju	3	40	120
	Sangat Setuju	4	0	0
			50	140

Berdasarkan tabel di atas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{140}{50} = 2,8$$

Hasil perhitungan NRR unsur Maklumat Pelayanan adalah 2,8.

Tabel 5.20
Pendapat Tentang Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Dari
Jamaah Haji

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 9	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
	Tidak Setuju	2	20	40
	Setuju	3	28	84
	Sangat Setuju	4	2	8
				50

Berdasarkan tabel di atas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{132}{50} = 2,64$$

Hasil perhitungan NRR unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah 2,64.

Tabel 5.21
Pendapat Tentang Sarana dan Prasarana Yang Disediakan Oleh
Kementerian Agama

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 10	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
	Tidak Setuju	2	6	11
	Setuju	3	38	113
	Sangat Setuju	4	7	28
				50

Berdasarkan tabel di atas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur} = \frac{152}{50} = 3,03$$

Hasil perhitungan NRR unsur Sarana dan Persarana adalah 3,03.

2. Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang

Untuk menghitung nilai rata-rata tertimbang digunakan rumus sebagai berikut :

Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang

NRR per unsur x Bobot nilai rata-rata tertimbang

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah}} = \frac{1}{10} \\ &= 0,1 \end{aligned}$$

Jadi jumlah nilai rata-rata (Σ NRR) tertimbang adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &(3,33 \times 0,1) + (3,34 \times 0,1) + (3,34 \times 0,1) + (2,89 \times 0,1) + (2,84 \times 0,1) + \\ &(3,16 \times 0,1) + (3,15 \times 0,1) + (2,8 \times 0,1) + (2,64 \times 0,1) + (3,03 \times 0,1) \\ &= 0,333 + 0,334 + 0,334 + 0,289 + 0,284 + 0,316 + 0,315 + 0,28 + 0,264 + \\ &0,304 \\ &= 3,053 \end{aligned}$$

Jadi jumlah Nilai Rata-Rata (Σ NRR) Tertimbang = 3,053

3. Nilai IKM Tiap Unsur Bidang Pelayanan Jamaah Haji

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM Unsur} = \text{Nilai unsur} \times 25$$

Contoh :

$$\text{Untuk IKM unsur 1 dengan Nilai unsur 1} = 3,33$$

$$\text{Nilai IKM Unsur 1} = 3,33 \times 25 = 83,25$$

Tabel 5.22
Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

No	Unsur Layanan	Nilai IKM Tiap Unsur
1	Persyaratan Pelayanan untuk Jamaah Haji	83,25
2	Prosedur Pelayanan untuk Jamaah Haji	83,56
3	Waktu Pelayanan yang Disediakan Kementerian Agama untuk Jamaah Haji	83,5
4	Biaya Pelayanan yang Ditetapkan oleh Kementerian Agama	72,37
5	Hasil Pelayanan yang Diterima/Dirasakan oleh Jamaah Haji	71,02
6	Petugas Pelayanan yang Disediakan oleh Kementerian Agama	79
7	Perilaku Petugas Pelayanan yang Disediakan oleh Kementerian Agama	78,75
8	Maklumat Pelayanan dari Kementerian Agama	70
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari Jamaah Haji	66
10	Sarana dan Prasarana yang Disediakan oleh Kementerian Agama	75,75

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa unsur layanan yang mendapat apresiasi tertinggi dari Jamaah Haji Tahun 2024 adalah Waktu pelayanan yang disediakan Kementerian Agama untuk Jamaah Haji dengan nilai IKM unsur (83,5) dan Prosedur Pelayanan untuk Jamaah Haji dengan nilai IKM unsur (83,56) , sedangkan 3 (tiga) terendah adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari Jamaah Haji dengan nilai IKM unsur (66), Maklumat Pelayanan dari Kementerian Agama dengan nilai IKM unsur (70), Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan oleh Jamaah Haji dengan nilai IKM unsur (71,02).

4. Nilai IKM Bidang Pelayanan Jamaah Haji Tahun 2024

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Konversi IKM} &= \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 \\ &= 3,053 \times 25 \\ &= 76,32\end{aligned}$$

Jadi nilai IKM Bidang Pelayanan Jamaah Haji adalah 76,32.

C. Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan Aplikasi IBM SPSS Statistik 22. Berikut hasil pengujian validitas untuk kuisisioner survey Indeks Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2024, sebagaimana tabel 3.2 berikut

Tabel 5.23 Hasil Uji Validitas

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.190	.227	.096	.273	.180	.358*	.322*	.067	.296*	.588**
	Sig. (2-tailed)		.186	.114	.508	.055	.210	.011	.023	.642	.037	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_2	Pearson Correlation	.190	1	.666**	.236	.135	.364**	.216	.124	.081	.061	.621**
	Sig. (2-tailed)	.186		.000	.099	.350	.009	.132	.392	.575	.676	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_3	Pearson Correlation	.227	.666**	1	.136	.100	.370**	.443**	.078	.016	.280*	.670**
	Sig. (2-tailed)	.114	.000		.345	.491	.008	.001	.589	.914	.048	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_4	Pearson Correlation	.096	.236	.136	1	.159	.205	.066	.152	.175	.103	.454**
	Sig. (2-tailed)	.508	.099	.345		.271	.152	.647	.291	.225	.476	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_5	Pearson Correlation	.273	.135	.100	.159	1	.074	.125	.239	-.027	.346*	.457**
	Sig. (2-tailed)	.055	.350	.491	.271		.607	.386	.094	.851	.014	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_6	Pearson Correlation	.180	.364**	.370**	.205	.074	1	.323*	-.141	.354*	.158	.582**
	Sig. (2-tailed)	.210	.009	.008	.152	.607		.022	.328	.012	.274	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_7	Pearson Correlation	.358*	.216	.443**	.066	.125	.323*	1	.062	.009	.306*	.584**
	Sig. (2-tailed)	.011	.132	.001	.647	.386	.022		.667	.950	.031	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_8	Pearson Correlation	.322*	.124	.078	.152	.239	-.141	.062	1	-.066	.214	.343*
	Sig. (2-tailed)	.023	.392	.589	.291	.094	.328	.667		.651	.135	.015
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_9	Pearson Correlation	.067	.081	.016	.175	-.027	.354*	.009	-.066	1	.086	.302*
	Sig. (2-tailed)	.642	.575	.914	.225	.851	.012	.950	.651		.551	.033
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_10	Pearson Correlation	.296*	.061	.280*	.103	.346*	.158	.306*	.214	.086	1	.534**
	Sig. (2-tailed)	.037	.676	.048	.476	.014	.274	.031	.135	.551		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.588**	.621**	.670**	.454**	.457**	.582**	.584**	.343*	.302*	.534**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.015	.033	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 5.24

r_{tabel}

n	Taraif Signifikan		n	Taraif Signifikan		n	Taraif Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Nilai r_{tabel} dengan nilai signifikan 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 50 orang adalah 0,281 (nilai r_{tabel} dengan $df (N-2) = 49$ sebesar 0,281). Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk seluruh variable pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} lebih dari r_{tabel} . Berikut disajikan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dari setiap item pertanyaan.

Tabel 5.25 Perbandingan R hitung dan R tabel

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,588	0,281	Valid
2	0,621	0,281	Valid
3	0,670	0,281	Valid
4	0,454	0,281	Valid
5	0,457	0,281	Valid
6	0,582	0,281	Valid
7	0,584	0,281	Valid
8	0,343	0,281	Valid
9	0,302	0,281	Valid
10	0,534	0,281	Valid

Berdasarkan Tabel 5.25 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuisisioner survey kepuasan jamaah haji Tahun 2024 dinyatakan valid. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan perhitungan Cronbach Alpha pada aplikasi IBM SPSS Statistik 22. Pengujian reliabilitas suatu system dinyatakan valid apabila nilai variable $> 0,600$.

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, nilai Cronbach Alpha pada pengujian reliabilitas menunjukkan nilai 0,702, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisisioner survey kepuasan jamaah haji tahun 2024 dinyatakan reliable. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.26 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	29.18	4.518	.422	.668
Item_2	29.14	4.449	.465	.660
Item_3	29.34	4.351	.530	.647
Item_4	29.54	4.866	.271	.696
Item_5	29.46	4.907	.292	.691
Item_6	29.32	4.549	.418	.669
Item_7	29.36	4.562	.424	.668
Item_8	29.86	5.225	.204	.702
Item_9	29.78	5.277	.151	.710
Item_10	29.50	4.786	.390	.675

D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Jamaah Haji

Dari hasil penelitian yang sudah diteliti, dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama antara lain:

1. Faktor Pelayanan

Pelayanan yang telah diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang sudah memuaskan baik dari segi ketepatan waktu maupun kesabaran petugas dalam melayani jamaah haji

2. Faktor Profesionalisme Petugas Haji

Petugas pendamping jamaah haji sudah menangani keluhan yang dirasakan oleh jamaahnya, sehingga jamaahnya dapat melaksanakan ibadahnya dengan aman dan nyaman.

BAB VI PENUTUP

Pada Bab V peneliti telah menjelaskan tentang indikator-indikator penilaian terkait Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Jamaah Haji pada Kementerian Agama Kota Semarang dan memaparkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang. Selanjutnya pada bab ini peneliti akan mengemukakan kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

A. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian tentang Indeks Kepuasan jamaah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dengan menggunakan 10 unsur sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik peneliti mendapatkan Nilai Komulatif Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Jamaah Haji adalah sebesar 76,32. IKM tersebut berada diantara nilai 62,51 – 81,25 dengan demikian kinerjanya adalah **Baik (B)**.
2. Faktor yang mempengaruhi dari Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kementerian Agama Kota Semarang adalah unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari Jamaah Haji dengan nilai yang terendah yaitu nilai IKM unsur (66) yang dapat diartikan bahwa pelayanan dari Kementerian Agama Kota Semarang yang berkaitan dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan dari Jamaah Haji masih kurang baik. Maka dari pihak Kementerian Agama Kota Semarang sudah seharusnya memperbaiki pelayanan terutama untuk unsur tersebut.

B. Saran

Dalam penelitian ini peneliti akan berupaya memberikan saran agar pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya Jamaah Haji.

1. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Sebaiknya Kementerian Agama Kota Semarang lebih memperhatikan dalam mengatasi penanganan pengaduan, saran dan masukan dari jamaah haji, agar saran dan masukan yang membangun dapat tersampaikan dan menjadikan Kementerian Agama Kota Semarang menjadi lebih baik terutama dalam hal pelayanan kepada jamaah haji.

2. Unsur Maklumat pelayanan dari Kementerian Agama

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dalam hal ini Kementerian Agama Kota Semarang harus lebih mendisiplinkan pegawai nya dalam hal pelayanan kepada jamaah haji agar tidak ada lagi jamaah haji yang mengeluhkan tentang tugas dari staf pemberi layanan.

Agar tidak adanya perilaku yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama Kota Semarang yang merugikan jamaah haji maka pemberian sanksi yang tegas terhadap pegawai yang melakukan tindakan berupa kurang sopan atau kurang ramah, diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan acuh terhadap jamaah haji. Tidak lupa pula Kementerian Agama Kota Semarang membuat sebuah kompetisi atau lomba pegawai terbaik dalam memberikan pelayanan agar pegawai termotivasi untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan untuk menjadi pegawai terbaik dan mendapatkan hadiah.

3. Unsur Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan oleh jamaah haji

Untuk unsur ini, jika maklumat pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, maka jamaah haji akan memperoleh kepuasan seperti yang diharapkan dari segi hasil pelayanan yang diterima/dirasakan oleh jamaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.R., Ahmad Mufid, *Manasik Haji & Umroh*, Yogyakarta: Buku Pintar, 2015.
- Adya, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Affandi, Yuyun, *Haji Bagi Generasi Milenial Paradigma Tafsir Tematik*. Semarang: Fatawa Publishing, 2021).
- Al-Munawir, Ahmad Wasson, *Kamus Bahasa Arab*, Yogyakarta: Pustaka Progressif, 1984.
- Antonio, Muhammad Syafii, *Buku Cerdas Haji dan Umroh: Mabrur itu Inah & Mudah*, Jakarta: Tazkia Publishing, 2015.
- Awaludin Pimay. *Fiqh Haji dan Umrah* (Semarang: Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2009).
- Basrowi, dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Dimjati, Djameluddin, *Panduan Ibadah Haji & Umroh Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, Solo: Era Intermedia, 2011.
- Djamil, H. Abdul. Dkk. 2020. *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umrah*. Semarang: Fatawa Publishing
- George Ritzel, *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*, terj. Alimanda., Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Hasa, Latif, dan Nidjam Ahmad, *Manajemen Haji*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2013.
- Hidayat, Mohammad, *Ensiklopedi Haji & Umroh (Petunjuk Lengkap Tata Cara Pelaksanaan Haji & Umroh)*, Jakarta Timur: PT. Bestari Buana Murni, 2014.
- J.R., Raco, *Metode Penelitian Kuantitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, Jakarta: Grasindo, 2010.
- Kasmir, 2005. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana Pernada Media Group.

- Lukman, Sampura. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sattar, Abdul. 2021. Dkk. *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif*. Semarang: Fatawa Publishing.
- Siagian, Sondang P., 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-4. Bumi Aksara. Jakarta
- Siagian, Sondang P., 2009. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bina Aksara
- Sulaiman Rasyid, Fiqh Islam Lenkap, Cet.Ke-73 (Jakarta: Sinar Baru Aglesindo, 2016).
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy., dan Diana, Anastasia, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Andi, 2022.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Vincent, Gaspersz. 2011. *Total Quality Management (Untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*, Bogor: Vincristo Publication.

Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Kemenag, 2008.

Artikel/Jurnal

- Irwinsyah Ramadhan, 2014. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat. Jurusan Administrasi Negara, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang-Banten.
- Yulianus Sarira, 2013. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar. Universitas Fisip Hasanuddin, Makassar.

- Wahyu Apriansyah, 2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang-Banten.
- Yulis Anggraini, 2010. Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS). Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Wijaya, Ade Ayu Damayanti Astuti, 2021. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Kinerja Pelayanan Sebagai Variable Intervening. Yogyakarta.

BIODATA PENULIS

Maulana Wildan Hakim Dhavi adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan Bapak Teguh Priharto dan Ibu Hazmiyatin Nuzuly, S.Ag yang merupakan anak kedua dari 3 bersaudara. Penulis dilahirkan di Semarang pada 07 Januari 2001. Penulis beralamat di Jl, Megaraya IV, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Penulis dapat dihubungi melalui email maulana.dhavi07@gmail.com Pada tahun 2007 penulis memulai pendidikan formal di SD Nurul Islam Purwoyoso (2007-2012.), MTs Al-Khoriyyah (2012-2016), MAN 1 Semarang (2016.-2019). Setelah selesai menempuh pendidikan menengah atas, penulis melanjutkan Pendidikan Strata (S1) Program Studi di UIN Walisongo Semarang Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo mulai dari tahun (2019-2024). Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar, berusaha dan berdo'a untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1), penulis berhasil menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2024, dengan judul skripsi "Studi Indeks Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2024 di Kota Semarang." Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang serta berguna bagi sesama.

LAMPIRAN

**KUISIONER INDEKS KEPUASAN JAMAAH HAJI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG TAHUN 2024**

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nomor Responden(diisi petugas data entry)	
1. Nama Responden	
2. Jenis Kelamin	[1] Laki-laki	[2] Perempuan
3. Usia	
4. Alamat	
	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN HAJI PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG

Di bawah ini terdapat beberapa pertanyaan. Baca dan pahami setiap pernyataan dengan seksama, kemudian berikan respon Saudara dengan cara memberikan tanda checklist (V) pada lembar yang telah disediakan.

PILIHAN JAWABAN	KETERANGAN
STS	SANGAT TIDAK SETUJU
TS	TIDAK SETUJU
S	SETUJU
SS	SANGAT SETUJU

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
I	Persyaratan				

1.	Informasi tentang persyaratan pelayanan telah diumumkan secara terbuka.				
2.	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas.				
3.	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi.				
4.	Persyaratan teknis untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi.				
II	Prosedur				
5.	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka.				
6.	Alur/proses pelayanan yang harus ditempuh telah sangat jelas.				
7.	Prosedur pelayanan dirasakan sangat sederhana				
8.	Penampilan petugas pendaftaran berpakaian rapi.				
9.	Kemenag memiliki prosedur pendaftaran yang mudah				
III	Waktu Pelayanan				
10.	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi.				
11.	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut.				
12.	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu.				
13.	Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu.				
IV	Biaya Pelayanan				
14.	Biaya atau tarif pelayanan yang dikenakan kepada penerima layanan merupakan kesepakatan antara kemenag dengan jamaah haji.				
15.	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar dalam arti terjangkau oleh kemampuan jamaah haji.				
16.	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima.				
17.	Pengguna layanan selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci.				

18.	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut.				
V	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
19.	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.				
20.	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan.				
21.	Tidak ada/pernah mendengar kasus complain dari masyarakat terhadap petugas maupun pelayanan yang diberikan.				
22.	Tidak ada/pernah mendengar kasus berkas pengguna layanan yang hilang karena kelalaian petugas.				
23.	Tidak ada/pernah mendengar kasus keterlambatan layanan karena alasan teknis.				
24.	Kemenag mempunyai tempat untuk bimbingan haji dan layak, nyaman serta dapat menanggung jumlah jamaah yang ada.				
27.	Fasilitas yang diberikan oleh Kemenag memiliki kualitas yang baik.				
VI	Kompetensi Pelaksana				
25.	Kemenag selalu melayani jamaah dengan cepat dan tanggap.				
26.	Petugas Kemenag mampu menjelaskan informasi kepada jamaahnya dengan detail dan jelas.				
27.	Petugas Kemenag selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan jamaah.				
28.	Petugas selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap jamaah haji.				
29.	Petugas Kemenag selalu mendengarkan keluhan jamaah.				
30.	Petugas Kemenag selalu melayani jamaah dengan sopan.				
VII	Perilaku Pelaksana				
31.	Petugas Kemenag selalu meninggalkan nomor kontak yang mudah dihubungi.				
32.	Petugas Kemenag selalu stand by (siap sedia) di kantor.				
33.	Petugas Kemenag selalu berpakaian rapi dan senantiasa menjaga sopan santun.				
34.	Petugas Kemenag selalu memberikan berita dan informasi secara transparan.				

35.	Petugas Kemenag selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi.				
VIII	Maklumat Pelayanan				
36.	Terdapat informasi mengenai maklumat pelayanan yang diumumkan secara terbuka. <i>(di tempat umum yang mudah diakses, berisi pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan)</i>				
37.	Maklumat pelayanan telah dijiwai oleh setiap petugas pelayanan. <i>(tampak dari sikap dan perilaku petugas pelayanan yang senantiasa berusaha memenuhi janji/maklumat pelayanan tersebut)</i>				
IX	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
38.	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya yang disampaikan kepada jamaah dalam menyampaikan complain, memberikan masukan dan saran.				
39.	Kemenag memberikan umpan balik terhadap complain, saran dan masukan yang diberikan oleh jamaah haji.				
40.	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas.				
41.	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran dan masukan telah sesuai dengan harapan.				
X	Aspek Penunjang				
42.	Sarana dan prasarana pelayanan selalu tampak bersih.				
43.	Sarana dan prasarana pelayanan selalu tampak tersusun rapi.				
44.	Area parkir tersedia dan cukup memadai kapasitas layanannya.				
45.	Ruang tunggu tersedia dan cukup nyaman kondisinya.				
46.	Toilet selalu terjaga kebersihannya.				

Sampaikan Kritik dan Harapan yang Saudara rasakan yang berkaitan dengan pelayanan jamaah haji di Kemenag.

KRITIK

.....

.....

.....

.....
.....
.....

HARAPAN

.....
.....
.....
.....
.....
.....