

**KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DI  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PONTIANAK**

**NURUL DINI RADIYAH**

Program studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN  
*email: [dini\\_nurul@ymail.com](mailto:dini_nurul@ymail.com)*

**ABSTRAK**

Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pontianak, mencakup tiga aspek yang diteliti, di antaranya : (a). Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. (b). Faktor-faktor penghambat pihak Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji. (c). Upaya yang dilakukan pihak Kementerian Agama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji. Penelitian ini menggunakan model penelitian deskriptif dengan teknik pengolahan data analisis kualitatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah para pihak yang terlibat dalam pelayanan haji dan mereka yang mendapat layanan tersebut dalam ruang lingkup Kantor Agama Kota Pontianak. Hasil penelitian ditemukan bahwa sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan adalah sopan santun dan tepat waktu. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat petugas dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, diantaranya: (a). Minimnya perangkat komputer yang berkontribusi menghambat kelancaran pelayanan di bagian pendaftaran haji, dan (b). Jaringan atau sistem untuk melakukan akses layanan untuk informasi pemberangkatan haji secara *on line* menggunakan aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sering macet atau *error* sehingga transaksi tidak dapat berjalan lancar. Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan pihak Kementerian Agama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pengarahan-pengarahan yang berkaitan dengan keterampilan penggunaan komputer yang terkait dengan SISKOHAT agar lebih cepat, tepat waktu dan teliti dalam memberikan layanan ke calon jemaah haji. Selain itu, pihak Kementerian Agama juga telah berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanan haji kepada jemaah haji antara lain dengan cara memberikan informasi tentang prosedur pelayanan pendaftaran haji, serta penyediaan sarana dan prasarana.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan Haji, Perilaku Petugas Pelayanan, Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan, dan Upaya Petugas Pelayanan.

**ABSTRACT**

Quality Service at the Ministry of Religious Affairs Hajj Pontianak, includes three aspects studied, including: (a). Attitudes and behavior of workers in providing services. (b). Factors inhibiting the Ministry of Religious Affairs in providing good service to pilgrims. (c). Efforts made the Ministry of Religious Affairs in improving the quality of service to pilgrims. This study uses the analytical descriptive method with the qualitative technique in the data processing. As for the informants in this study were the parties involved in the service of pilgrims and those who receive those services within the scope of the Office of Religious Pontianak. The research found that the attitudes and behavior of workers in providing services is a courtesy and on time. While the officers were the limiting factor in providing services to pilgrims, including: (a). The lack of computer tools that contribute to hamper the smooth pilgrimage services in the registration section, and (b). Network or system to access services for Hajj departure information on line using the application Haji Integrated Computerized System (SISKOHAT) often jammed or error so that the transaction can not run smoothly. The efforts that have been carried out by the Ministry of Religious Affairs in improving the quality of care is to provide direction guidance relating to the use of computer-related skills with SISKOHAT for faster, timely and thorough in providing services topilgrims. In addition, the Ministry of Religious Affairs has also sought to improve the quality of services to Haj pilgrims, among others, by providing information about registration procedures pilgrimage services, and the provision of facilities and infrastructure.

**Keywords :** Quality of Hajj Service, Behavioral Services Officer, Obstacles of Services Quality, and Effort Service Officers.

## PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia menjamin kemerdekaan warga negaranya untuk beribadah menurut agamanya masing-masing. Salah satu ibadah umat Islam adalah kewajiban melaksanakan ibadah haji. Haji merupakan rukun Islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu menunaikannya. Upaya menyempurnakan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji terus ditingkatkan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib dan lancar sesuai dengan tuntutan agama.

Salah satu bentuk upaya peningkatan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji adalah lahirnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang merupakan penyempurnaan dari undang-undang no 17 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Undang-undang ini berisi kebijakan umum penyelenggaraan ibadah haji yang berlaku di Indonesia.

Penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji (pasal 1 ayat 2). Dalam Bab II Pasal 3 Undang-Undang No 13 Tahun 2008 disebutkan: "Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Islam.

Di dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, pada pasal 28 UU No. 13 tahun 2008 dijelaskan mengenai kewenangan penetapan kuota, (1) Menteri menetapkan kuota nasional, kuota haji khusus, dan kuota provinsi dengan memperhatikan prinsip adil dan proporsional. (2) Gubernur dapat menetapkan kuota provinsi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) ke dalam kuota kabupaten/kota. (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan kuota diatur dengan Peraturan Menteri.

Berdasarkan data dari bagian haji Kota Pontianak, jumlah kuota haji untuk Kota Pontianak pada tahun 2012 adalah : 729 orang. Calon jemaah haji yang berasal dari kecamatan Pontianak Barat berjumlah : 189 orang, kecamatan Pontianak Utara berjumlah : 60 orang, kecamatan Pontianak Selatan berjumlah : 250 orang, kecamatan Pontianak Kota berjumlah : 216 orang, dan kecamatan Pontianak Timur berjumlah : 59 orang.

Calon jemaah haji reguler Kota Pontianak, pendaftarannya ditangani oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak mulai dari pendaftaran, manasik haji, pemberangkatan hingga pemulangan jemaah haji. Sedangkan calon jemaah haji khusus ditangani oleh biro perjalanan/travel yang

operasionalnya sudah mendapat ijin dari Kementerian Agama Pusat.

Mengingat masalah haji merupakan masalah yang cukup luas cakupannya, oleh karena itu fokus penelitian ini terhadap "Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Pontianak" adalah sebagai berikut : (1) Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, (2) Faktor penghambat pihak Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan yang baik bagi jemaah haji, (3). Upaya yang dilakukan pihak Kementerian Agama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji.

Agar artikel ini menjadi jelas dan terfokus, maka peneliti perlu merumuskan masalah. Yang menjadi sasaran dalam penelitian ini yaitu "Mengapa Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pontianak belum optimal?".

Sedangkan rumusan tujuan penelitian untuk menjawab masalah yang sedang diteliti yaitu : (1). Untuk mengungkapkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ibadah haji, (2). Untuk mengungkapkan faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan haji yang dilakukan Kementerian Agama Kota Pontianak, (3). Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak Kementerian Agama dalam meningkatkan mutu pelayanan haji kepada jemaah haji.

Manfaat penelitian ini yaitu: (a). Manfaat Teoritis: untuk memberikan khasanah di bidang Ilmu Administrasi Negara dalam kajian kualitas pelayanan ibadah haji di Kalimantan Barat untuk menciptakan pelayanan prima. (b). Manfaat Praktis: digunakan sebagai masukan yang konstruktif kepada Kementerian Agama Kota Pontianak dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan ibadah haji di Kalimantan Barat untuk terciptanya pelayanan prima.

Pasolong, (2007:132) mengemukakan definisi kualitas, yaitu kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan

masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir (2000:41) menyatakan bahwa bentuk pelayanan yang diharapkan publik adalah : adanya kemudahan dalam pengurusan administrasi dan kepentingan, adanya pelayanan yang wajar, pelayanan yang jujur dan terus terang, dan pelayanan yang adil atau perlakuan yang sama.

Kotler (2003:116), mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh pelanggan atas keandalan atau keunggulan terhadap suatu layanan”. Dipertegas oleh Kotler terdapat 5 (lima) determinan kualitas jasa layanan yaitu: keandalan (*reliability*), keyakinan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

Brata (2000:97) menegaskan bahwa “Pelayanan yang prima adalah suatu sikap atau tatanan cara kerja karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”. Selanjutnya Dwiyanto (2005:208), menyatakan agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu : (1). Tingkah laku yang sopan, (2). Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3). Waktu penyampaian yang tepat, (4). Keramah tamahan.

*“The theory of customer service is based on identifying and satisfying your customer’s needs and exceeding their expectations. A company must be totally comitted to delivering consistently high standards of service to gain and retain customer loyalty. Everyone from top management on down must tuned into what the customer wants. Creating a customer service culture within a company can help build success. Customer satisfaction and loyalty are inextricably linked to the quality of customer service and, ultimately, to the company’s profitability”* (Susan Dorling dalam <http://smallbusiness.chron.com/customer-service-theory-45500.html>).

Berdasarkan uraian tersebut, maka usaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan haji harus terus dilakukan agar standar pelayanan dapat ditingkatkan secara berkesinambungan yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada calon jemaah haji dan dapat menjaga citra baik atau *image* institusi/ lembaga tersebut.

## METODE PENELITIAN

Alasan digunakannya metode penelitian dalam artikel ini yaitu untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor atau berbagai aspek yang akan diteliti, baik dari jenis penelitian, lokasi penelitian, informan, serta langkah-langkah dalam penelitian.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan jenis penelitian ini berangkat pada pendapat Bodgan dan Taylor (Moleong, 2000:3), yaitu mengidentifikasi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini mengungkapkan data dan fakta secara apa adanya dari kenyataan yang ada di lapangan pada saat penelitian dilakukan.

Adapun yang menjadi informan dalam artikel penelitian ini yaitu : (a). Kepala Kantor Kemenag Kota Pontianak sebanyak 1 orang, (b). Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Kantor Kemenag Kota Pontianak sebanyak 1 orang, (c). Petugas Pendaftaran Haji Kantor Kemenag Kota Pontianak sebanyak 1 orang dan (d). Jemaah Haji Kota Pontianak sebanyak 5 orang. Adapun alasan saya memilih keempat informan tersebut dengan pertimbangan agar dapat memperoleh data, baik data primer maupun sekunder karena keempat kategori tersebut berperan sangat penting dalam pengumpulan data, sehingga artikel ini akurat.

Sedangkan pemilihan lokasi penelitian di Kementerian Agama Kota Pontianak, dengan pertimbangan: (a). terdapat masalah yang diteliti yaitu belum optimalnya kualitas pelaksanaan pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Pontianak, (b). tersedianya data dan informasi yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini. Selanjutnya waktu penelitian dimulai dari proses pengumpulan data dan penulisan laporan sekitar 7 (tujuh) bulan. Dimulai dari proses penyusunan proposal, seminar perbaikan, penelitian lapangan, penulisan laporan, konsultasi penulisan skripsi, skripsi, selanjutnya finalisasi/ perbaikan skripsi.

Langkah-langkah dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut: (1). Menentukan permasalahan penelitian, (2). Melakukan pra penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi awal, (3). Membuat proposal penelitian yang memasukan unsur rumusan permasalahan, pertanyaan penelitian, memilih pendekatan dan jenis penelitian sesuai dengan permasalahan yang diteliti, (4). Melaksanakan penelitian, (5). Membuat laporan hasil penelitian.

Selanjutnya yang peneliti lakukan atas empat hal di atas adalah setelah menentukan jenis penelitian, menetapkan lokasi penelitian, menentukan informan serta memulai penelitian berdasarkan langkah atau tahap penelitian, peneliti menguji keabsahan data untuk memperoleh keakuratan data yakni melalui triangulasi data.

## **SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS, FAKTOR PENGHAMBAT SERTA UPAYA YANG DILAKUKAN PETUGAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN YANG BAIK KEPADA JEMAAH HAJI**

### **A. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan**

Tuntutan-tuntutan terhadap para pemberi pelayanan sering kali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para pemberi pelayanan dan penekanan yang berlebihan kepada pertanggungjawaban formal mengakibatkan adanya prosedur yang kaku dan lamban. Kelambanan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan tetapi juga disebabkan oleh gaya manajemen yang terlalu berorientasi pada tugas sehingga menyebabkan petugas memberi layanan menjadi tidak termotivasi untuk menciptakan hasil yang nyata dan berkualitas.

Sehubungan dengan hal itu, ada dua hal yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji, diantaranya (a). Sopan santun. Diungkapkan oleh pengguna jasa layanan (calon jemaah haji) tentang sikap petugas dinyatakan bahwa sikap petugas terkadang menunjukkan sikap kurang simpatik. Hal ini terkait juga dengan sikap petugas yang terkadang tidak ramah dalam memberikan pelayanan di ruang pendaftaran. Kesadaran petugas di dalam melayani calon jemaah haji yang dibarengi senyum, sapa, salam di dalam memberikan pelayanan dapat memberikan citra yang baik bagi kementerian agama.

Perspektif yang digunakan oleh kementerian agama sebagai pemberi layanan merupakan perspektif yang sebenarnya berasal dari pendekatan birokrasi yang cenderung menempatkan diri sebagai regulator daripada sebagai pelayan. Pemberian pelayanan yang telah merujuk kepada aturan formal dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan petugas pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan pelayanan. Lebih lanjut dikemukakan oleh petugas pendaftaran haji Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak, bahwa:

“Kami dalam memberikan layanan benar-benar telah mengikuti mekanisme dan berpedoman pada peraturan yang ada dan telah berusaha memberikan penjelasan

kepada calon jemaah haji sesuai dengan kondisi yang ada”.

Realitas pelayanan yang demikian membuktikan bahwa petugas pemberi layanan justru menempatkan calon jemaah haji pengguna jasa layanan bukan sebagai subjek pelayanan, tetapi justru sebagai objek pelayanan yang harus menuruti setiap perkataan dan kehendak petugas pemberi layanan.

(b). Tepat waktu : salah satu indikator yang menjadi penilaian pengguna jasa layanan dalam rangka mengetahui bahwa pelayanan tersebut berkualitas atau tidak adalah konsistensi waktu pelayanan. Berkenaan dengan kepastian waktu penyelesaian pelayanan pendaftaran haji di ruang pendaftaran, dinyatakan oleh petugas pendaftaran haji Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak;

“Apabila persyaratan administrasi calon jemaah haji lengkap biasanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan pendaftaran haji kira-kira 15 (lima belas) menit per jemaah”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan calon jemaah haji, bahwa;

“Tidak mengetahui kepastian waktu penyelesaian pelayanan pendaftaran haji, karena memang tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu pelayanan pendaftaran. Pada saat saya daftar haji, penyelesaian pelayanan pendaftaran kira-kira 30 (tiga puluh) menit karena pada saat itu sedang ramai”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan lainnya (calon jemaah haji), bahwa;

“Dulu saat saya mendaftar haji waktu yang diperlukan memang agak lama kira-kira 15 (lima belas) menit. Pada saat itu kebetulan calon jemaah haji yang mendaftar tidak ramai”.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Pelayanan berkualitas apabila terdapat standar waktu dalam penyelenggaraan pelayanan. Berkenaan dengan standar waktu penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas pendaftaran haji Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak menyatakan:

“Untuk pelayanan pendaftaran haji standar waktu yang diperlukan kira-kira 15 menit. Namun, mengenai standar waktu penyelenggaraan pelayanan memang tidak diinformasikan kepada calon jemaah haji, karena komputer yang digunakan untuk pelayanan SISKOHAT cuma ada 1 (satu) buah sehingga calon jemaah haji harus menunggu dalam waktu yang cukup lama jika calon jemaah haji yang mendaftar sedang ramai”.

Informasi yang berkaitan dengan kepastian waktu penyelesaian pelayanan pendaftaran haji merupakan hal penting yang harus diinformasikan secara terbuka kepada calon jemaah haji. Hal ini diperlukan untuk menghindari citra negatif yang selama ini terdapat pada pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan sesegera mungkin agar pengguna jasa tidak merasa terabaikan karena menunggu terlalu lama.

Menciptakan sistem pelayanan yang berkualitas adalah kewajiban setiap aparatur publik sebagai pemberi layanan. Kualitas pelayanan yang kurang baik akan berdampak pada ketidakpercayaan calon jemaah haji terhadap kemampuan aparatur pemberi layanan. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan selalu berkaitan dengan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada kendala, hendaknya petugas pemberi layanan menginformasikan dan menjelaskan secara terbuka kepada pengguna jasa.

#### **B. Faktor-faktor penghambat Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji**

Dalam melaksanakan tugasnya, pihak Kementerian Agama tidak terlepas dari kendala-kendala yang dihadapi, yang menjadi faktor penghambat petugas Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan ibadah haji kepada calon jemaah haji. Berdasarkan keterangan dari pengguna jasa layanan (calon jemaah haji), bahwa:

“Sarana yang ada dirasakan masih kurang mendukung pemberian pelayanan di bagian pendaftaran haji, terutama minimnya perangkat komputer yang berkontribusi menghambat kelancaran pelayanan di bagian pendaftaran haji”.

Lebih lanjut ditegaskan oleh Kasi Penyelenggaraan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak, bahwa:

“Peralatan untuk pelayanan pendaftaran haji memang masih kurang memadai, peralatan yang ada saat ini komputer 1 (satu) unit digunakan untuk pelayanan SISKOHAT, sementara calon jemaah haji yang harus dilayani ramai. Sehingga calon jemaah haji harus menunggu atau mengantri dalam waktu yang cukup lama”.

Perkembangan teknologi terutama dibidang teknologi informasi perlu disikapi secara positif, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Profesionalisme dalam menggunakan teknologi merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh para petugas bagian pendaftaran haji Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak.

Berkenaan dengan penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan haji, dikemukakan oleh calon jemaah haji bahwa, Jaringan atau sistem untuk melakukan akses layanan untuk informasi pemberangkatan haji secara *on line* menggunakan aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sering macet atau *error* sehingga transaksi tidak dapat berjalan lancar. Untuk mengetahui tahun keberangkatan jemaah haji sudah menggunakan jaringan secara *on line*.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa layanan, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna jasa layanan tersebut.

#### **C. Upaya yang dilakukan pihak Kementerian Agama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji.**

Guna meningkatkan kualitas pelayanan haji yang diberikan kepada calon jemaah haji, Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak khususnya bagian haji telah berupaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada serta berupaya menambah jumlah yang ada. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak bahwa:

“Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti gedung pelayanan yang representatif dan fasilitas pelayanan yang memudahkan akses pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi calon jemaah haji”.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan Kasi Penyelenggaraan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak, yang menyatakan bahwa :

“Petugas pendaftaran haji telah diberikan pengarahan pengarahan yang berkaitan dengan keterampilan penggunaan komputer yang terkait dengan SISKOHAT agar lebih cepat, tepat waktu dan teliti dalam memberikan layanan ke calon jemaah haji”.

Kementerian Agama Kota Pontianak sebagai penyedia jasa layanan khususnya bagian haji dituntut untuk mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan calon jemaah haji untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan calon jemaah haji untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan calon jemaah haji dan perbaikan kinerja petugas bagian haji.

## PENUTUP

Dapat ditarik kesimpulan dan saran dari pembahasan di atas, yakni sebagai berikut :

- (1) Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Dua hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji diantaranya (a). sopan santun, (b). tepat waktu. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi perilaku yang kurang baik, yakni memberikan pengarahan-pengarahan atau petunjuk-petunjuk kepada petugas pelayanan pendaftaran haji. Saran: sikap dan perilaku petugas haji harus selalu diperhatikan, agar tidak menimbulkan kesan/*image* buruk terhadap instansi. Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan. Pihak Kementerian Agama hendaknya memperbaiki kinerja pegawai khususnya di bagian pendaftaran haji karena hal ini paling banyak ditemukan keluhan dari calon jemaah haji yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama.
- (2) Faktor penghambat pihak Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada calon jemaah haji, diantaranya : (a). Minimnya perangkat komputer yang berkontribusi menghambat kelancaran pelayanan di bagian pendaftaran haji, (b). Jaringan atau sistem untuk melakukan akses layanan untuk informasi pemberangkatan haji secara *on line* menggunakan aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sering macet atau *error* sehingga transaksi tidak dapat berjalan lancar. Saran : Pihak Kementerian Agama harus menambah jumlah komputer sebagai sarana dan prasarana pendukungnya yang selama ini dirasakan masih kurang, melakukan pemeliharaan jaringan serta berupaya semaksimal mungkin dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada.
- (3) Upaya yang dilakukan pihak Kementerian Agama dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jemaah haji, diantaranya : dengan memberikan pengarahan-pengarahan yang berkaitan dengan keterampilan penggunaan komputer yang terkait dengan SISKOHAT agar lebih cepat, tepat waktu dan teliti dalam memberikan layanan ke calon jemaah haji. Saran: Peningkatan kinerja pelaksanaan pelayanan ibadah haji perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan calon jemaah haji dan perbaikan kinerja petugas bagian haji.

## REFERENSI

- Brata, Atep A. 2000. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elekmedia Komputindo.
- Data Primer Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak Tahun 2012.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjaja Mada Universitas Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63/KEP/ManPan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:s Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Susan Dorling dalam <http://smallbusiness.chron.com/customer-service-theory-45500.html>.
- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 PENGELOLA JURNAL MAHASISWA  
 Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124  
 Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
 Email: [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : NURUL Dini RADIYA H  
 NIM / Periode lulus : E 21109050 / 2012 - 2013  
 Fakultas/Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 E-mail address/HP : dini\_nurul @ ymail . com / 085391813099

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....\*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul \*\*):

KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN  
 AGAMA KOTA PONTIANAK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta Ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
 Pengelola Jurnal.....

Dr. Erdi, M.Si  
 NIP. 196707272005011001

Dibuat di : Pontianak, 26 September 2013  
 Pada tanggal:

Nurul Dini Radiyah  
 (NURUL DINI RADIYAH)  
 nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).