

### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

###### 1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

Pembentukan Kementerian Agama adalah suatu bukti bahwa agama merupakan elemen yang sangat penting dan terkait secara fungsional dengan kehidupan bernegara. Para *founding fathers* negara pada waktu itu menyadari perlunya pengaturan dan kebijakan negara yang berkaitan dengan urusan agama melalui lembaga Kementerian Agama. Kementerian Agama dibentuk dalam rangka memenuhi kewajiban pemerintah untuk melaksanakan isi Undang-Undang Dasar 1945 khususnya pasal 29 ayat 1 dan 2. Karena itu, Kementerian Agama bekerja untuk melindungi kepentingan agama dan umat beragama.

Dua hari pasca pembacaan teks proklamasi, rapat sederhana digelar untuk mendiskusikan beberapa kementerian yang akan menopang kerja pemerintah Indonesia yang baru merdeka. Pada saat itu, tampak hadir diantaranya Kasman Singodimejo, tokoh Muhammadiyah pada masa awal kemerdekaan, Sutardjo Kartohadikusumo, wakil ketua I Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP), dan Latuharhary, wakil ketua II KNIP, mereka adalah panitia yang menggodog pembentukan kementerian yang akan membantu kerja Presiden.

KNIP adalah lembaga legislatif setingkat Dewan Perwakilan Rakyat pada awal kemerdekaan. Saat rapat menginjak pembahasan Kementerian Agama, Latuharhary merasa keberatan. “Masalahnya siapa yang akan menjadi menteri agama yang dapat diterima semua pihak?” pada akhirnya, Kementerian Agama

ditangguhkan dan untuk sementara urusan agama dimasukkan dalam Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Kurang lebih tiga bulan setelah rapat pembahasan, KNIP menggelar sidang pleno di gedung Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, tanggal 24 sampai 28 November 1945. Presiden Soekarno dan Mohammad Hatta serta anggota KNI Daerah (KNID) turut memadati gedung kampus yang terletak di Salemba, Jakarta Pusat. Hasil rapat yang digelar sebelumnya diplenokan disini. Ruangan menjadi riuh saat pandangan umum dari para wakil-wakil KNI Daerah. Mereka menyuarakan berbagai aspirasi yang dibawa dari berbagai daerah. Terutama, saat pandangan umum dari wakil KNI Karesidenan Banyumas, Jawa Tengah. KH. Saleh Suaidi yang berperan sebagai juru bicara untuk pendapat, “Hendaknya janganlah urusan agama di negara yang baru merdeka ini diikutkan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan atau Kementerian Dalam Negeri saja, tetapi mestinya didirikan kementerian agama yang khusus dan tersendiri” gagasan tersebut ternyata mendapatkan dukungan mayoritas secara aklamasi dari utusan golongan dan Badan Pekerja (BP), KNIP (semacam Majelis Permusyawaratan Rakyat tempo dulu).

Berdirinya Kementerian Agama segera tersebar dikalangan masyarakat, setelah mereka mengetahui siaran RRI dan koran-koran perjuangan. Segenap umat Islam Indonesia menyambutnya dengan positif dan gembira bahkan memberkan dukungan penuh karena dengan berdirinya Kementerian Agama merupakan berkah dan rahmat dari Allah Yang Maha Kuasa atas umat Islam

yang telah berjuang dalam situasi negara belum aman dari penjajahan dan dalam kondisi masyarakat bangsa yang masih menderita akibat penjajahan.

Pada masa Kabinet Parlementer I PM Sutan Syahrir Kementerian ini kemudian disahkan berdasarkan penetapan Pemerintah Nomor I/SD/1946 tanggal 3 Januari 1946 bertepatan dengan tanggal 24 Muharram 1364 H. Menteri pertamanya yaitu Mohammad Rasyidi. Kemudian pada tahun 1960 melalui Keputusan Presiden No. 21 Tahun 1960 dan peraturan Menteri Agama No. 14 Tahun 1960 istilah istilah Kementerian berubah menjadi Departemen. Seiring berjalannya waktu istilah Departemen Agama mengalami perubahan lagi pada tahun 2009 melalui Peraturan Presiden No. 47/2009 tentang pembentukan dan organisasi Kementerian Negara, maka seluruh Departemen diubah menjadi Kementerian. Pemerintah mengubah semua istilah Departemen, Kantor Menteri Negara dan Kantor Menteri Koordinator menjadi Kementerian Negara. Begitu juga dengan istilah Departemen Agama mengalami perubahan mengikuti peraturan tersebut menjadi Kementerian Agama di tingkat pusat maupun tingkat provinsi.

Selanjutnya, lahirnya Kementerian Agama di Indonesia menjadi titik tolak berdirinya Kantor Kementerian Agama di seluruh wilayah Indonesia, baik di tingkat provinsi yang disebut Kantor wilayah maupun tingkat Kabupaten yang disebut Kantor Kabupaten atau kota. Begitu juga berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, tidak terlepas dari berdirinya kantor wilayah Departemen Agama Provinsi Jawa Barat. Karena Kementerian Agama merupakan institusi yang bersifat vertikal dari pusat di Jakarta hingga di

Kecamatan. Walaupun di era otonomi saat ini, sebagai konsekuensi bahwa urusan agama, peradilan, moneter, pertahanan dan luar negeri tidak termasuk yang diotonomikan.

Menelusuri jejak keberadaan institusi yang mengurus urusan-urusan keagamaan di Kabupaten Kuningan tidaklah mudah. Perkembangan keberadaan Kementerian Agama Kabupaten Kuningan tidaklah runut, terkesan tidak tertata dengan baik namun bukan berarti tanpa jejak sama sekali. Institusi vertical ini meskipun sudah ada sejak 3 Januari 1946 atau empat bulan setelah Indonesia merdeka. Namun keberadaannya di Kabupaten Kuningan disinyalir baru lahir sejak tahun 1968. Hal ini ditandai dengan adanya kantor perwakilan Kandepag Kuningan yang dipimpin oleh Bapak H. Mansur sebagai Kepala, setelah itu kantor perwakilan diganti menjadi Kandepag Kuningan.

Sejak resmi menjadi Kadepag Kuningan pada Tahun 1973 sampai sekarang Kementerian Agama Kuningan telah dipimpin oleh 17 orang kepala kantor. Sampai saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan terus menjalankan fungsi dan perannya sebagai pelopor etika berbangsa, bernegara dan bermasyarakat. Inspirator pembangunan dan motivator bagi terciptanya kehidupan beragama yang kondusif dan dinamis dalam mewujudkan kehidupan masyarakat yang agamis dan religius. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dari Masa ke Masa Sejak berdiri pada tahun 1968 sampai sekarang, Kementerian Agama Kabupaten Kuningan telah dipimpin oleh 17 Kepala Kementerian Agama, sebagai berikut :

Tabel 3.1 Data Nama Pimpinan Kemenag Kabupaten Kuningan (Sumber Dokumen Kemenag Kabupaten Kuningan Tahun 2021)

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>MASA JABATAN</b>
1.	H. Mansur	1968-1972
2.	H. O. Zakariya, BA	1972-1978
3.	H. Buchori Mu'tasim, BA	1978-1983
4.	H. Adang Sukandar, S. H	1983-1987
5.	Drs. H. Mahmud	1987-1993
6.	Drs. H. Surya. D	1993-1998
7.	Drs. H. Samaun Bakry	1998-2000
8.	Drs. H. Munir Djamil, MM	2000-2002
9.	Drs. H. M. A. Syarifudin	2002-2005
10.	H. D. Arifin, S. Ag, M. Pd	2005-2009
11.	Drs. H. Encu Sukat. WS, M.A	2009-2009
12.	Drs. H. Agus Abdul Kholik, MM	2009-2014
13.	Drs. H. Undang Munawar, M. Pd	2014-2017
14.	Drs. H. Mujayin, M. Pd	2017-2018

15.	H. Yusron Kholid, S. Ag, M. Si	2018-2019
16.	Dr. H. Hanif Hanafi, M. Si	2019-2021
17.	Drs. H. Mujayin, M. Pd. I	2021-Sekarang

## 2. Visi Dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

### a. Visi

Terwujudnya Masyarakat Kuningan Yang Agamis dan Sejahtera

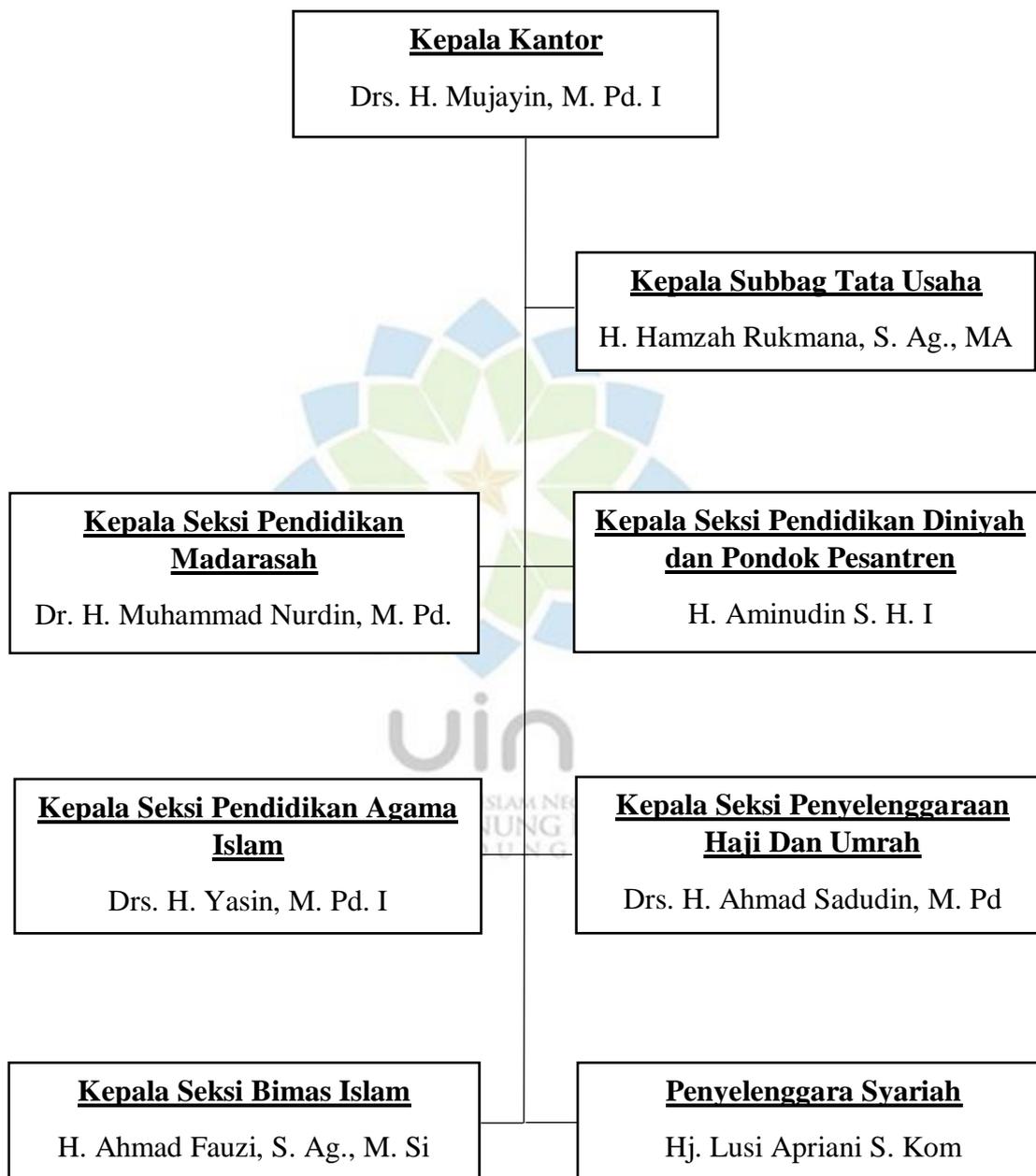
### b. Misi

- 1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Secara Profesional
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan dan bimbingan kehidupan umat beragama
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan Agama dan Keagamaan
- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan dan Penyelenggaraan Haji
- 5) Memberdayakan potensi umat beragama dan lembaga Keagamaan

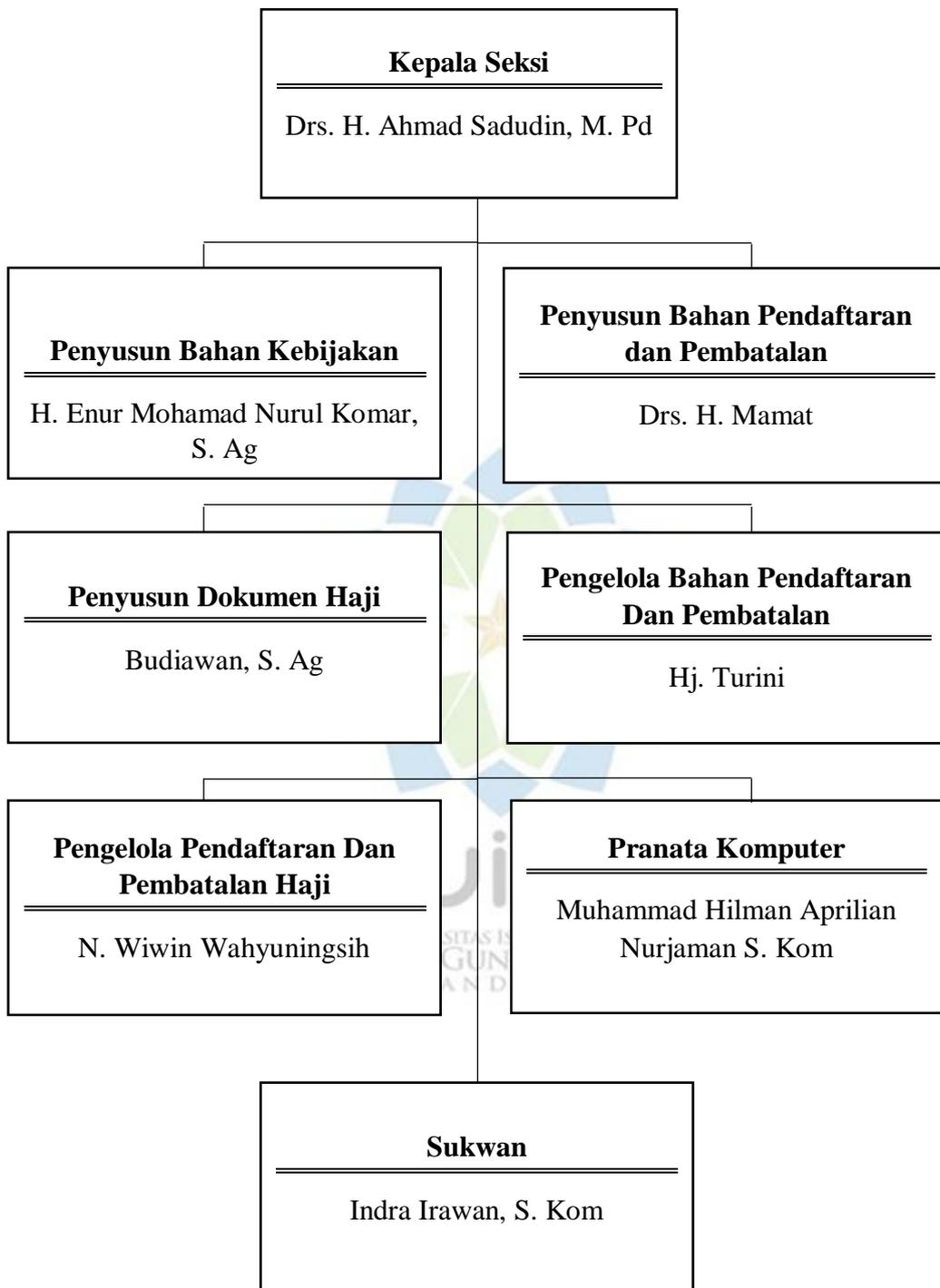
## 3. Letak Geografis Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian Kementerian Agama Kabupaten Kuningan terletak di Jalan Otto Iskandardinata No. 87 Kuningan. Telp. (0232) 871069 / 871032 Faks. (0232) 871032 / 872759.

#### 4. Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kemenag Kabupaten Kuningan Tahun 2021



Gambar 3.3 Struktur Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kab. Kuningan

Uraian tugas dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama

Kabupaten Kuningan

Tabel 3.2 Rincian Tugas PHU Kemenag Kabupaten Kuningan (Sumber Dokumen PHU Kemenag Kabupaten Kuningan)

No	Jabatan	Tugas
1.	Kepala Seksi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengkoordinir pelaksanaan tugas di PHU</li> <li>2. Menetapkan dan merumuskan Visi, Misi, Kebijakan, Sasaran, program dan rencana kerja</li> <li>3. Membagi tugas kerja, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan tugas di seksi PHU</li> <li>4. Menjabarkan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan Haji</li> <li>5. Mempersiapkan bahan pelayanan Bimbingan Peny Haji</li> <li>6. Melaksanakan tata usaha rumah tangga Seksi PHU</li> <li>7. Melakukan pengawasan, pemberitahuan, dan evaluasi terhadap pekerjaan bawahan</li> <li>8. Menyusun laporan pelaksanaan tugas dan evaluasi terhadap program kerja</li> <li>9. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja terkait</li> <li>10. Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah di seksi PHU</li> <li>11. Melakukan usaha pengembangan dan peningkatan sistem atau teknis pelaksanaan tugas</li> <li>12. Memonitor kehadiran seluruh pelaksana seksi PHU</li> <li>13. Memeriksa, mmengevaluasi dan menandatangani LKH seluruh pelaksana seksi PHU</li> </ol>
2.	Penyusun Bahan Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan bahan, Surat, rekomendasi, nota, dinas dan layanan persuratan</li> <li>2. Membuat rencana kerja tahunan seksi PHU</li> <li>3. Membuat laporan kegiatan binsic Kabupaten dan Karu Karom</li> <li>4. Proses pengurusan pembuatan Paspor bagi calon Haji</li> <li>5. Memeriksa berkas mutasi keberangkatan jamaah Haji</li> <li>6. Menerima berkas mutasi keberangkatan jamaah Haji</li> <li>7. Membuat dan menyusun pramanifest pemberangkatan jamaah haji</li> <li>8. Melaksanakan tugas staf pengelola dana Dipa Seksi PHU</li> <li>9. Membuat laporan kegiatan Seksi PHU</li> </ol>

		10. Melaksanakan tugas staf pengelola PKOH
3.	Penyusun Bahan Pendaftaran Dan Pembatalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima pendaftaran Haji</li> <li>2. Pelayanan proses pembatalan dan pengembalian dana BPIH</li> <li>3. Pelayanan pada proses pelunasan BPIH</li> <li>4. Pelayanan proses Klaim Asuransi Haji</li> <li>5. Melakukan Koordinasi dengan PPIU dan Kantor cabang PPIU</li> <li>6. Menerima konsultasi pendaftaran dan pembatalan haji</li> <li>7. Membuat Rekomendasi pembuatan paspor Umroh</li> <li>8. Menyusun berkas pembatalan BPIH tabung dan lunas</li> <li>9. Membuat Rekomendasi pembuatan Kantor cabang PPIU</li> <li>10. Melaksanakan tugas lain dari Pimpinan</li> </ol>
4.	Penyusun Dokumen Haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan bahan pembuatan paspor bagi calon jamaah haji</li> <li>2. Proses Pengurusan Paspor bagi Jamaah haji</li> <li>3. Updating data Paspor di Siskohat</li> <li>4. Menerima dan pendistribusian Koper Jamaah haji</li> <li>5. Menyusun Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA)</li> <li>6. Menyusun dan menghimpun berkas pengajuan lansia, mahram dan pendamping lansia</li> <li>7. Melakukan plotting Paspor Jamaah Haji</li> <li>8. Menyusun dan menghimpun berkas pendaftaran haji</li> <li>9. Menyiapkan lembar merah BPIH tabungan bagi jamaah yang siap berangkat</li> <li>10. Melaksanakan tugas lain dari Pimpinan</li> </ol>
5.	Pengelola Bahan Pendaftaran Dan Pembatalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pendaftaran haji</li> <li>2. Mencatat data Pembatalan haji.</li> <li>3. Menyusun berkas pembatalan Haji</li> <li>4. Entri Pendaftaran haji</li> <li>5. Membuat perencanaan penggunaan Biaya PKOH</li> <li>6. Menyusun kegiatan sesuai RAKL PKOH</li> <li>7. Membuat Surat Pertanggungjawaban (SPJ) Kegiatan sesuai RAKL PKOH</li> <li>8. Menampung dan memeriksa SPJ kegiatan KUA yang bersumber dari Dana PKOH</li> <li>9. Melaksanakan tugas lain dari pimpinan</li> </ol>

6.	Pengelola Pendaftaran Dan Pembatalan Haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pendaftaran haji</li> <li>2. Mencatat data Pembatalan haji.</li> <li>3. Menerima berkas permohonan perbaikan data Jemaah haji</li> <li>4. Menyusun berkas pembatalan Haji</li> <li>5. Mencatat pendaftar haji di buku Register Pendaftaran dan reg Bank</li> <li>6. Membuat laporan tahunan jumlah pendaftar tiap BPS BPIH</li> <li>7. Membuat daftar Jemaah Lunas tiap BPS BPIH</li> <li>8. Mengagenda surat masuk dan keluar</li> <li>9. Melaksanakan tugas lain dari pimpinan</li> </ol>
7.	Pranata Komputer	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pendaftaran haji</li> <li>2. Entry pendaftaran haji</li> <li>3. Entry pembatalan Haji</li> <li>4. Membuat Rekomendasi pembatalan Haji</li> <li>5. Membuat laporan data Jemaah Haji yang berangkat tahun berjalan</li> <li>6. Melaksanakan tugas lain dari pimpinan</li> </ol>
8.	Sukwan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu proses pendaftaran haji</li> <li>2. Membantu Entri Nominatif paspor</li> <li>3. Membantu Proses pembatalan Jemaah haji</li> <li>4. Membantu Entri nominatif lembar merah BPIH tabung dan lunas</li> <li>5. Membantu proses pembuatan SPJ PAOH</li> <li>6. Membantu proses penyusunan Dapih dan SPMA</li> <li>7. Membantu entri Nominatif Pramanifest Jemaah haji</li> <li>8. Membantu Entri Pendaftaran Haji</li> <li>9. Melaksanakan tugas lain dari pimpinan</li> </ol>

## 5. Logo Kementerian Agama



Gambar 3.4 Logo kementerian Agama (Sumber [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id) diakses pada tanggal 19 Juni 2021, pukul 23.08 WIB).

Logo Kementerian Agama ini memiliki makna tersendiri, bukan semata-mata hanya membuat gambar atau lambang saja. Akan tetapi disetiap lambang yang ada pada logo Kementerian Agama memiliki makna yang luar biasa. Setiap lembaga perusahaan membuat logo yang dipakai sebagai tanda pengenal dari instansi tersebut. Kementerian Agama memiliki logo yang berbentuk persegi lima dengan latar yang berwarna hijau yang didalamnya terdapat simbol bintang yang bersudut lima, yang merupakan sila pertama dalam Pancasila yaitu Ketuhanan Yang Maha Esa yang bermakna bahwasanya karyawan Kementerian Agama selalu mentaati serta menjunjung tinggi norma agama dalam menjalankan tugas pemerintahan sesuai Pancasila. Padi, kapas, al-Quran atau kitab suci beserta alasnya, yang mana padi terdapat 45 butir dan 17 bunga kapas yang artinya Indonesia merdeka pada tanggal 17 Agustus tahun 1945.

Butiran padi dan juga kapas berarti bahwa tugas yang diemban menjadi tanggungjawab untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera. *Icon* kitab suci dan alasnya, bermakna sebagai hal pokok menjadi dasar dalam kehidupan atau menjadi pedoman dengan mengaharp ridhanya Allah SWT, alasnya menjadikan sebagai pedoman hidup harus sesuai dengan tempatnya yang dimaksudkan sesuai dari kitab suci. Dalam logo tersebut terdapat pita yang bertuliskan IKLAS BERAMAL, yang memiliki arti dalam memberikan pengabdian terhadap masyarakat harus dilakukan dengan hati yang tulus dan ikhlas. Dan simbol dari perisai dengan bentuk persegi lima bermakna sesuai dengan pancasila yang ada lima sesuai Undang-Undang 1945, yang senantiasa antar umat beragama dapat hidup secara rukun.

#### 6. Operasional

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan memiliki sumber daya manusia yang berwawasan luas serta pendidikan tinggi. Operasional kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan terutama di bagian Penyelenggara Haji dan Umrah sangat baik, mulai dari jam kerja yang teratur, pemberian pelayanan terhadap jamaah oleh penyelenggara haji dan umrah, serta kerjasama yang baik. Adapun jadwal jam kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, sebagai berikut

Gambar 3.3 Jadwal Kerja Karyawan Kemenag Kabupaten Kuningan

<b>Hari</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Istirahat</b>
Senin s/d Kamis	07.30 - 16.00	12.00 – 13.00

Jum'at	07.30 - 16.30	11.30 – 12.30
Sabtu s/d Minggu	Libur	-

Para karyawan Kementerian Agama Kabupaten Kuningan melaksanakan kerja sesuai dengan peraturan. Datang tepat waktu kemudian melakukan absen dengan sistem sidik jari dan bekerja sesuai posisinya masing-masing dengan sepenuh hati. Begitu pula dengan penyelenggara haji dan umrah memiliki kewenangan masing-masing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah haji dan umrah.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Faktor Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan**

Pelayanan menjadi proses pemenuhan kebutuhan jamaah dan menimbulkan adanya komunikasi atau interaksi antara penyelenggara haji dan umrah dengan masyarakat. Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan mengembangkan serta menyusun jasa pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah meliputi prosedur pelayanan, tatacara, sistem, peraturan, keluhan dari jamaah. Semua itu bertujuan agar memudahkan dalam melaksanakan layanan atau standar pelayanan. Penyelenggara selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik terhadap jamaah sesuai dengan aturan.

Sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak H. Nurul Komar, beliau mengatakan:

“Selaku petugas yang melayani jamaah haji maupun umrah, selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada jamaah. Sesuai dengan prosedur bahkan sesuai SOP yang ada seperti pelayanan pendaftaran. Kami melayani mereka sesuai dengan ketentuan dan senantiasa bersikap ramah dan sopan terhadap jamaah” (wawancara pada hari Selasa, 3 Agustus 2021).

Dalam hal ini penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik untuk jamaah haji dan umrah menjadi sebuah kewajiban untuk meningkatkan pelayanan yang semakin sempurna dan jamaah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Tentunya penyelenggara haji dan umrah memberikan pelayanan terbaiknya tidak terlepas dari peraturan yang sudah ditetapkan. Aktivitas pelayanan prima yang diimplementasikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dengan beberapa konsep. Menurut Barata (2003:31) terdapat enam konsep pelayanan prima, diantaranya:

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan menjadi hal yang sangat diperhatikan. Tata cara atau perilaku yang baik penyelenggara terhadap jamaah merupakan sebuah keharusan dan menjadi tolak ukur yang harus dimiliki setiap karyawan. Penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan menjunjung tinggi tatakrama atau akhlak yang baik dalam memberikan pelayanan bagi jamaah. Hal ini dibuktikan dengan kehadiran para karyawan yang tepat waktu, saling menyapa sesama karyawan, dan menjaga nama baik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Fasilitas juga menjadi hal yang diperhatikan untuk memudahkan penyelenggara dalam

melayani serta untuk kenyamanan jamaah pada saat layanan berlangsung.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak H. Ahmad Sadudin bahwa:

Apapun regulasi atau ketentuan yang datang dari pusat, provinsi, disampaikan oleh penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan dan dapat dipertanggungjawabkan. Walaupun masyarakat sudah mengetahui melalui media sosial, televisi, akan tetapi penyelenggara tetap menyampaikannya kepada jamaah dengan sikap yang ramah. Karena telah menjadi sebuah tanggung jawab sebagai penyelenggara. Ketika ada jamaah yang meminta bantuan, penyelenggara pun segera melayaninya dengan ramah tamah (wawancara pada hari senin 3 Agustus 2021).

Dari uraian diatas diketahui bahwa tanggung jawab sebagai penyelenggara haji dan umrah dalam memberikan informasi atau pelayanan terhadap jamaah dilaksanakan dengan sigap dan tanggap. Mengutamakan pelayanan terbaik bagi jamaah dan kenyamanan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan. Melayani jamaah dengan perilaku yang baik dan senantiasa bersikap ramah terhadap jamaah. Bapak H. Nurul Komar dalam sebuah wawancara bersama peneliti mengatakan:

Penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan berupaya dalam memberikan pelayanan prima. Proses pelayanan kepada jamaah haji dan umrah tidak ada kriteria khusus, sepanjang mereka membawa persyaratan sesuai dengan peraturan yang ada. penyelenggara melayani dengan baik dan menyamaratakan pelayanan prima terhadap jamaah, tidak membedakanya. Sikap karyawan sangat di perhatikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuningan demi mencetak akhlak karyawan yang baik dan sopan (Wawancara pada hari Selasa 3 Agustus 2021).

Penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah dengan menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun). Ketika jamaah datang penyelenggara menyambutnya dengan ramah, di sambut dengan senyuman. Penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan tidak hanya melayani pendaftaran, ada yang konsultasi dan yang

lainnya. Ketika ada jamaah yang merasa kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sebagai penyelenggara tetap melayani dengan sepenuh hati. Demi menjaga nama baik Kementerian Agama Kabupaten Kuningan di mata masyarakat.

Bahkan selain penerapan budaya senyum , sapa, salam, sopan dan santun, petugas penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan menerapkan sikap kerja cepat, tanggap dan tuntas dalam melayani masyarakat. Karena sikap kerja yang lambat akan menghambat kepada proses pelayanan. Para jamaah haji dan umrah yang dilayani bisa saja merasa tidak puas dan kecewa terhadap pelayanan yang lambat. Namun sejauh ini penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan selalu menerapkan sikap cepat, tanggap, dan tuntas dalam bekerja, dalam melayani masyarakat, salah satunya cepat merespon ketika ada masyarakat yang komplain atau adanya kesalahan.

Untuk pembinaan pegawai itu bisa melalui breafing, dilakukan satu bulan sekali. Pembinaan berikutnya dari Kepala Kantor, dengan menyampaikan berbagai pembinaan. Salah satunya pelaksanaan pembinaan khusus Seksi yang saat ini dilaksanakan secara virtual. Mengadakan rapat pembinaan yang dibina angung oleh Kepala Kantor dengan saya selaku Kepala Seksi (wawancarapada Senin, 2 Agustus 2021).

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan mengadakan pembinaan pegawai melalui *Briefing* yang dilaksanakan satu bulan sekali secara rutin. Namun apabila ada keperluan yang mendesak, *briefing* dapat dilaksanakan dalam satu bulan lebih dari satu kali. Senantiasa terus mengarahkan para pegawai dan mengawasi pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Agar terus meningkatkan kompetensinya, rasa tanggung jawab yang besar,

kedisiplinan, sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik. Begitu pula Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan ada pembinaan khusus selain pembinaan yang dilaksanakan Kepala Kantor dan Kepala Seksi bersama para Staff nya. Selain itu ada pembinaan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan Bandung. Seperti Diklat IT, Diklat Manajemen, Diklat pengelolaan Keuangan, dan lainnya. Penyelenggara haji dan umrah senantiasa mengikutinya untuk meningkatkan kompetensi.

b. Kemampuan (*Ability*)

Kementerian Agama Kabupaten Kuningan menempatkan karyawan pada bidang yang sesuai dengan kemampuannya. Dengan melihat potensi dari karyawan dan pengalaman mereka terhadap bidang yang akan ditempatkan. Begitu pula dengan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Pada wawancara yang dilaksanakan diruang Kepala Seksi Haji dan Umrah, Bapak H. Ahmad Sadudin mengatakan:

Penempatan petugas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sudah disesuaikan dengan kemampuannya. Di bagian penyelenggara haji dan umrah sendiri, salah satunya karyawan yang mempunyai kemampuan di bidang IT, diberikan tugas untuk mengawal SISKOHAT karena membutuhkan keterampilan-keterampilan IT yang handal (Wawancara pada Senin, 2 Agustus 2021).

Karyawan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuningan memiliki kompetensi dan kemampuan profesional pada bidangnya masing-masing. Salah satunya pada bidang yang mengelola SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu), yang merupakan sistem pelayanan secara online yang tersambung antara BPS (Bank Penerima Setoran)

Jamaah Haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kabupaten dengan pusat Komputer Kementerian Agama. Mengutamakan karyawan yang mempunyai kemampuan di bidang IT. Karena jika tidak memahaminya sama sekali dapat menghambat terhadap proses pelayanan haji dan umrah. Terutama pada proses pendaftaran haji dan nomor porsi bagi calon jamaah haji yang sudah mendaftar. Dan bagi karyawan yang kurang memahami dalam mengoperasikan komputer ditempatkan pada tugas-tugas lain seperti administrasi, memverifikasi berkas fisik, dan lainnya. Dan sampai saat ini Staff penyelenggara haji dan umrah yang ditempatkan sesuai dengan kemampuannya berjalan dengan lancar. Bapak H. Ahmad Sadudin, mengatakan:

Kami disini mempunyai perangkat-perangkat aktivasi yang sudah baku, ini mengangkat atau menugaskan yang mempunyai di bidang ini. Tidak nutup kami disini ada diantara pegawai lainnya yang memang kurang bisa mengoperasikan komputer, akan tetapi kami fungsikan di bidang atau tugas-tugas lain (wawancara pada senin, 2 Agustus 2021).

Tidak semua karyawan paham dalam menjalankan atau mengoperasikan komputer. Sehingga penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama ditempatkan pada bidang lainnya. pembagian pekerjaannya sesuai dengan kapasitas dan kapabilitas staff yang ada. Sebagaimana yang di jelaskan oleh Bapak H. Ahmad Sadudin di ruang Kepala Seksi Haji dan Umrah:

“Pembagian Job kerja disesuaikan dengan kemampuan para staff. Dan selama ini pekerjaan berjalan lancar, tidak ada yang mengeluh dengan tugas yang diberikan, atau tidak sesuai dengan kemampuan saya. Tidak ada yang mengeluh seperti itu” (wawancara pada Senin, 2 Agustus 2021).

c. Penampilan (*Appearance*)

Selain sikap yang baik bagi karyawan Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Terkhusus Penyelenggara Haji dan Umrah, penampilan dari para

karyawan pun sangat diperhatikan. Berpenampilan rapih dan sopan akan membawa kharisma para karyawan lebih berwibawa dan percaya diri. Adapun peraturan yang ditetapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan mengenai pakaian yang harus dipakai. Pada hari senin dan selasa pegawai memakai pakaian hitam putih, rabu dan kamis memakai pakaian batik dan hari jum'at pakaian bebas yang sesuai syari'at bagi perempuan dengan memakai pakaian syar'I dan memakai kerudung. Dan untuk laki-laki memakai pakaian rapih serta celana panjang. Dengan berpenampilan rapih dan sopan selain akan meningkatkan rasa percaya diri, tentunya akan memberikan kesan yang baik.

d. Perhatian (*Attention*)

Terkait pelayanan prima terhadap jamaah haji dan umrah penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan sangat memperhatikan kebutuhan jamaah. Kritikan serta saran dari jamaah diperhatikan dengan baik untuk menjadi evaluasi penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Penyelenggara haji dan umrah membantu para jamaah dalam pendaftaran haji, pembatalan haji, rekom umrah dan lainnya. Segera menanggapi apabila ada jamaah yang komplain. Bapak H. Ahmad Sadudin, mengemukakan:

Dalam melayani jamaah, penyelenggara haji dan umrah sangat memperhatikan kebutuhan mereka yang dengan sigap kami layani dan proses. Mengutamakan jamaah haji dan umrah yang membutuhkan pelayanan dari penyelenggara haji dan umrah. Selama jamaah mengunjungi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan untuk meminta bantuan dari penyelenggara haji dan umrah di Kabupaten Kuningan, penyelenggara menjamin keamanan dan kenyamanan jamaah. Karena adanya satuan keamanan yang akan menjaga serta mengarahkan jamaah kepada yang bersangkutan. Penyelenggara memberikan perhatian terhadap jamaah haji yang akan berangkat ke tanah suci dengan memberikan pelayanan keamanan. Penyelenggara mempunyai kewajiban untuk

mengantarkan jamaah dan menjamin keselamatan jamaah mulai dari pemberangkatan sampai dengan perpulangan para jamaah haji Indonesia (Wawancara pada Senin, 3 Agustus 2021).”

e. Tindakan (*Action*)

Penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah. Cepat dan tanggap dalam melayani jamaah, segera memproses pendaftaran haji, pelimpahan porsi, pembatalan haji dan lainnya. Salah satunya jamaah yang ingin mendaftar haji, dengan memberikan berkas persyaratan yang lengkap, penyelenggara haji segera melakukan tindakan dengan melihat kembali persyaratan yang dibawa jamaah, jika ada persyaratan yang belum lengkap atau terjadi kesalahan penyelenggara meminta jamaah untuk melengkapinya. Apabila berkas sudah lengkap penyelenggara segera meminta jamaah untuk proses di SISKOHAT dengan mengambil foto jamaah dan melakukan sidik jari. Yang kemudian jamaah akan mendapatkan nomor porsi haji.

Begitu pula dengan jamaah yang ingin melakukan pelimpahan porsi, penyelenggara haji dengan sigap dan cepat memprosesnya. Penyelenggara selalu siap sedia dalam melayani jamaah yang datang ke kantor serta melayani jamaah melalui alat komunikasi. Bahkan pada saat peneliti berkunjung ke Kementerian Agama Kabupaten Kuningan bagian Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Para karyawan dengan sigapnya melayani peneliti dengan ramah dan sopan, meskipun dalam keadaan banyak para jamaah yang sedang dilayani pada saat itu. Karena sikap penyelenggara yang ingin meningkatkan pelayanan prima dan mencegah adanya kekecewaan dari jamaah.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Mengenai tanggung jawab, penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sangat bertanggung jawab atas apa yang menjadi kewajibannya atau tugas dan fungsi sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah. Salah satunya pemberian pelayanan yang baik bagi jamaah. Pelayanan terhadap jamaah menjadi tanggung jawab besar bagi penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan dengan memberikan kesan yang baik bagi jamaah dan mempertahankan kualitas pelayanan prima kepada jamaah. Bapak H. Nurul Komar, mengatakan:

Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sudah diberikan tugas masing-masing dan setiap orang mempunyai tanggung jawabnya. Seperti dibagian pendaftaran, pembatalan haji, SISKOHAT, dan lainnya. Dan setiap bulannya harus ada laporan bahkan tiap hari para penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan membuat laporan hasil kerja yang merupakan bentuk tanggung jawab dari program kerja yang dijalankan (Wawancara pada Selasa, 3 Agustus 2021).

Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan bertanggung jawab dari setiap tugas yang sudah diberikan kepada masing-masing karyawan. Dengan adanya laporan hasil kerja yang dibuat oleh masing-masing karyawan pada setiap harinya. Dan setiap bulannya hasil laporan kerja yang dilaksanakan karyawan bagian haji dan umrah Kabupaten Kuningan diberikan kepada Kepala Seksi Haji dan Umrah sebagai laporan kerja dan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap apa yang sudah diamanahkan.

Bapak H. Ahmad Sadudin, mengatakan:

“Dilaksanakan pembinaan oleh Kepala Kantor dan Kepala Seksi terhadap para pegawai agar para pegawai terus meningkatkan kompetensinya dan meningkatkan sisi tanggung jawabnya. Sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik” (wawancara pada Senin, 2 Agustus 2021).

Tanggung jawab para pegawai dalam menjalankan pelayanan bagi jamaah sangat diperhatikan dan harus dilaksanakan karena sebagai kewajiban pegawai dalam memberikan pelayanan bagi jamaah dalam bentuk jasa. Untuk meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya, dilaksanakan melalui pembinaan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, dengan penerapan lima dimensi kualitas pelayanan prima. Dan menurut Kotler, dimensi kualitas pelayanan prima yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Kepedulian), *Tangible* (Bukti Nyata). Penerapan dimensi kualitas pelayanan prima pada penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dapat dilihat pada uraian sebagai berikut:

### a. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan bagi jamaah. Dalam memberikan pelayanan bagi jamaah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sangat berupaya memberikan yang terbaik bagi jamaah. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) pelayanan

yang dijalankan sudah berjalan dengan baik sesuai harapan jamaah. Terutama kehandalan pegawai dalam melayani jamaah.

Kehandalan para pegawai dalam kerja melayani jamaah sangat diperhatikan. Oleh karena itu, Kementerian Agama Kabupaten Kuningan menyesuaikan antara kemampuan pegawai dengan bidang yang akan diberikan, menempatkan pegawai sesuai keahliannya. Namun dalam memberikan pelayanan bagi jamaah dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelaksanaan pelayanan belum memenuhi sesuai harapan. Salah satunya yaitu alat bantu komputer yang terkadang ada kendala dalam proses pelayanan. Kemampuan dari pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sangat diperlukan. Karena sebagai penentu atau tolak ukur keberhasilan kerja pemberian pelayanan. Alat bantu seperti komputer, belum semua pegawai menguasai bidang tersebut. Hal ini dibuktikan dengan sedikitnya pegawai yang mampu mengoperasikan alat bantu komputer dalam pelayanan tersebut. Sehingga perlu adanya pelatihan khusus bagi pegawai mengenai pengoperasian komputer.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap berhubungan dengan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan kepada penerima layanan atau jamaah. Tidak membiarkan para jamaah menunggu tanpa adanya kejelasan dapat mengakibatkan adanya pandangan yang tidak baik pada pelayanan. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan jamaah. Sebagai salah satu

pendukung dalam keberhasilan pelayanan. Berdasarkan pada wawancara bersama Bapak H. Ahmad Sadudin, beliau mengatakan:

“Kami selaku penyelenggara haji dan umrah sangat berupaya dengan sebaik mungkin memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah. Dengan memberikan pelayanan cepat tanggap dan tuntas” (wawancara pada Senin, 2 Agustus 2021).

Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan jika dilihat dari dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap sudah cukup baik. Yang mana pegawai melaksanakan pelayanan terhadap jamaah Haji dan Umrah dengan cepat dan tepat. Semua keluhan dari para jamaah direspon langsung oleh para pegawai. Jamaah yang melakukan keluhan melalui telepon pun dilayani dengan baik oleh pegawai. Berkomunikasi dengan jamaah dan memberikan pemahaman atau penjelasan kepada jamaah tersebut. Namun dalam hal petugas memberikan pelayanan melalui telepon, belum adanya alat komunikasi khusus yang disediakan di kantor, akan tetapi melalui telepon pribadi pegawai. Bapak Indra Irawan mengatakan:

“Ketika ada permasalahan pada jamaah haji, dilihat titik permasalahannya dimana. Kemudian kami selaku petugas mencari solusi dan memberikan gambaran kepada jamaah yang sesuai dengan peraturan” (Wawancara Pada Selasa, 3 Agustus 2021).

Penyelenggara Haji dan umrah memberikan layanan kepada jamaah dengan sebaik mungkin. Salah satunya pada pelayanan pendaftaran. Jika jamaah masih belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi, pegawai memberikan penjelasan kepada jamaah dengan memberikan catatan persyaratan yang sudah disediakan. Mengenai daya tanggap atau respon petugas terhadap jamaah, petugas menyampaikan informasi dengan berbagai jalur informasi yang digunakan. Diantaranya informasi melalui KUA, penyuluh yang berada di

setiap Desa, melalui KBIHU, bahkan BPS (Bank Penerima Setoran). Agar informasi yang diberikan oleh penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Kuningan disampaikan kembali kepada jamaah. Salah satu contoh pada Bank Penerima Setoran, jika ada jamaah yang akan membuka rekening haji BPS ini dapat memberikan informasi sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh pihak Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

c. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan terhadap jamaah menjadi salah satu tugas penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Penyelenggara harus mampu memberikan perlindungan kepada jamaah dalam pelayanan. Sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara Haji dan Umrah. Berdasarkan wawancara peneliti bersama Bapak H. Ahmad Sadudin, beliau mengatakan:

Selaku petugas tentunya akan melindungi masyarakat atau jamaah yang datang untuk mendapatkan pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan ini. Memberikan apa yang menjadi kebutuhan jamaah dalam pelayanan. Dan dalam mekanisme pendaftaran haji keamanan jamaah insya Allah dijamin karena ada satpam yang menjaga di Kantor (wawancara pada hari Senin, 2 Agustus 2021).

Layanan jamaah oleh penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama mengenai pelayanan, pembinaan dan perlindungannya dijamin oleh petugas. Salah satunya apabila masyarakat sudah mendaftar haji dan mendapatkan nomor porsi, berkas pendaftarannya dijaga dan disusun oleh petugas agar tidak ada berkas yang hilang dan memudahkan para jamaah ketika ada kebutuhan mengenai pelayanan pendaftaran atau berkas pendaftaran.

Kementerian Agama telah menetapkan biaya pendaftaran haji, yaitu dengan rekening tabungan minimal saldo Rp. 25.000.000 di BPS yang sudah tersambung langsung dengan SISKOHAT, sehingga uang tabungan calon jamaah haji pun aman. Karena langsung diproses ke sistem komputerisasi haji terpadu untuk mendapatkan nomor porsi Haji. Petugas melindungi jamaah selama masyarakat atau jamaah ada di Indonesia. Dan menjadi tanggung jawab petugas haji dalam melindungi jamaah mulai dari keberangkatan sampai kembalinya jamaah ke tanah air. Telah menjadi tugas Penyelenggara haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan untuk memberikan jaminan atau perlindungan jamaah. Mengantarkan calon jamaah haji dimulai dari berkumpulnya para calon jamaah haji di terminal sampai ke embarkasi haji. Dan menjemput kembali para jamaah ketika telah tiba di Indonesia.

d. *Empathy* (Kepedulian)

Empati atau kepedulian merupakan bentuk perhatian dari petugas untuk masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyelenggara Haji dan Umrah berupaya memahami keinginan jamaah dengan memberikan perhatian dan pengertian kepada jamaah. Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dilihat sangat mengutamakan kepentingan jamaah. Hal ini dibuktikan dengan penerapan kerja cepat dan tuntas dari para pegawai dalam melayani jamaah. Pegawai Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dengan sigap memproses pelayanan terhadap jamaah. Memberikan perhatian penuh terhadap jamaah dan

melayani dengan sepenuh hati serta ramah. Bapak H. Nurul Komar dalam wawancara pribadi peneliti, mengatakan:

Dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah, kami sangat berupaya memberikan pelayanan terbaik dan peduli terhadap kebutuhan jamaah. Salah satunya Penyelenggara Haji dan Umrah segera memproses calon jamaah yang meninggal atau sakit permanen, dengan bukti atau keterangan jamaah yang meninggal dibuktikan dengan kutipan akte kematian dari catatan sipil, sakit permanen dibuktikan dengan surat dari Rumah Sakit Umum. Yang kemudian kami layani dan proses dengan persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan Undang-Undang tersebut (wawancara pada hari Selasa, 3 Agustus 2021).

Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sangat memperhatikan dan peduli akan kebutuhan dari jamaah. Salah satunya bentuk pelayanannya yaitu pembatalan Haji, jamaah melengkapi persyaratan mengenai pembatalan haji dan sebagai penyelenggara Haji dan Umrah, para staff segera memprosesnya. Dan apabila terdapat kendala pada jamaah, penyelenggara membantu dan memberikan penjelasan atau solusi bagi jamaah tersebut. Yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaah dan sebagai bentuk kepedulian penyelenggara terhadap jamaah. Penyelenggara Haji dan Umrah sangat berupaya agar jamaah tidak menunggu terlalu lama terhadap pelayanan dan oleh karena itu diterapkannya kerja cepat dan tuntas. Dan sebagai bentuk kepedulian penyelenggara kepada jamaah yang senantiasa berupaya menghargai jamaah. Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah tidak ada kriteria khusus, sepanjang jamaah membawa persyaratan baik itu pendaftaran atau pembatalan Haji dan lainnya sesuai peraturan yang ada. Penyelenggara Haji dan Umrah tidak menghususkan dalam memberikan pelayanan jamaah atau senantiasa berlaku

adil, peduli terhadap pelayanan bagi jamaah dan tidak pilih kasih terhadap jamaah.

e. *Tangible* (Bukti Nyata)

*Tangible* atau bukti nyata merupakan penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh jamaah sudah baik, tentunya masyarakat akan memandang dan menilai baik terhadap pelayanan Haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasa kurang baik, maka kurang baik pula penilaian jamaah terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Bapak H. Ahmad Sadudin, mengatakan:

Untuk saat ini mengenai sarana dan prasarana dirasa cukup. Dalam artian bisa dalam melaksanakan kegiatan layanan. Namun untuk perangkat komputer masih kurang, belum satu staff satu komputer. Akan tetapi dengan kondisi yang ada, alhamdulillah bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan. Fasilitas yang ada kalo disebut mumpuni sebenarnya belum, Karena mumpuni itu kan maksimal. Karena belum punya PLHUT (Pusat Layanan Haji Umrah Terpadu), (wawancara pada hari Senin, 2 Agustus 2021).

Hal yang sama pun dikatakan oleh Bapak H. Nurul Komar selaku staff penyusun bahan kebijakan, berikut hasil wawancaranya:

Saya kira infrastruktur untuk haji belum sesuai dengan standar. Makanya kami sudah berencana untuk membuat PLHUT. Nanti tempatnya khusus satu gedung, ada tempat khusus layanan pendaftaran, ruang SISKOHAT, ruang khusus arsip. Seperti saat ini belum ada ruang arsip khusus. Sehingga ruang kerja gabung dengan arsip-arsip. Namun selama ini kami mensyukuri kondisi seperti ini. Namun kami telah berupaya, mudah-mudahan tahun depan dapat terrealisasikan membuat gedung tersebut.

Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dilihat dari bukti nyata sudah berjalan dengan baik, dari sisi penampilan dan kedisiplinan para pegawai dalam memberikan pelayanan

kepada jamaah, kepedulian dalam pelayanan bagi jamaah. Namun dalam hal kenyamanan tempat belum sesuai dengan harapan, yaitu ruangan yang masih terasa sempit, sehingga pada saat banyak pengguna layanan secara bersamaan, merasa kurang nyaman dan sempit. Dan belum tersedianya fasilitas satu atap untuk penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Fasilitas operasional penyelenggara Haji dan Umrah terdapat ruangan Kepala Seksi Haji dan Umrah, Ruang kerja pegawai, ruang SISKOHAT, ruang pelayanan dan dilengkapi dengan fasilitas lainnya seperti meja, kursi, lemari penyimpanan berkas jamaah, dan fasilitas lain seperti komputer, wifi, printer dan lainnya.

### 3. Standar Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

Pada hakikatnya standar pelayanan prima merupakan standar dalam memberikan layanan atau melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan terbaik atau kepedulian terhadap penerima layanan biasanya dilaksanakan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap lembaga atau perusahaan. Melayani masyarakat dengan baik, sopan, dan ramah akan memberikan dampak positif bagi perkembangan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Dalam menyusun standar pelayanan, beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan diantaranya kesederhanaan, yang mana dalam pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah Haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan bersifat terbuka. Pelayanan tersedia untuk semua jamaah

dari berbagai kalangan. Berdasarkan wawancara peneliti bersama Bapak H.

Nurul Komar, menurutnya:

Saya kira yang namanya pelayanan prima wajib diterapkan di setiap satker yang ada, tidak hanya di bagian Haji dan Umrah saja. Yang namanya pelayanan kepada masyarakat disetiap seksi yang ada kaitannya dengan pelayanan pasti melaksanakan pelayanan prima. Hanya mungkin prosedurnya beda-beda, misalnya di bagian lain karena masyarakatnya intern kita, masyarakat Kementerian Agama. contohnya dibagian Madrasah, otomatis masyarakat yang datang kebanyakan orang-orang kita yaitu orang-orang Kementerian Agama. Sementara di bagian Haji itu masyarakat umum, yang datang dari pelosok, pejabat, masyarakat biasa, masyarakat umum pada intinya. Berbeda dengan yang datangnya orang intern, pasti akan lebih kopleks di bagian Haji dan Umrah. karena yang datangnya adalah masyarakat heterogen. beda karakter pendidikannya, beda pekerjaannya, beda status sosial yang lainnya (Wawancara pada hari Selasa, 3 Agustus 2021).

Penyelenggara Haji Dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan membantu masyarakat, memberikan informasi yang dibutuhkan oleh jamaah Haji dan Umrah. memberikan penjelasan kepada jamaah tidak berbelit agar mudah dimengerti oleh jamaah. Kecapakan atau kompetensi petugas Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sangat diperhatikan. Petugas menerapkan keterampilan dan menguasai pengetahuan yang dibutuhkan oleh jamaah. Bersikap sopan, ramah serta sabar dalam menghadapi jamaah yang menurutnya belum sesuai dalam pelayanan. Bertutur kata atau berkomunikasi dengan baik terhadap jamaah. Penerapan standar pelayanan dengan baik akan meningkatkan pelayanan yang tidak diragukan lagi dan selalu mendapat pandangan positif. Selain itu adanya standar pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan mampu meningkatkan kinerja yang dapat dipertanggung jawabkan dalam pelayanan. Sehingga membantu masyarakat dalam menerima

pelayanan dan memberikan kritikan atau saran yang dirasa belum sesuai prosedur menurut masyarakat.

a. Penerapan SOP (*Standar Operating Procedure*)

Penerapan SOP (*Standar Operating Procedure*) pelayanan Haji dan Umrah yang dilaksanakan oleh penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, sangat terkait dengan konteks kebijakan dan isinya. Seperti yang dikatakan bapak H. Nurul Komar selaku Penyusun Bahan kebijakan penyelenggaraan haji dan umrah, pada wawancara pribadi peneliti di ruang pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuningan pada hari Selasa, 3 Agustus 2021 beliau menjelaskan:

Untuk penyelenggaraan Haji dan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, Undang-Undang terbaru dan didalamnya mencakup semua aspek tentang ibadah haji dan umrah. Dari mulai pendaftaran, proses pembatalan bahkan sampai yang terbaru ini proses pelimpahan porsi haji. Itu salah satu regulasi yang memang sangat diperlukan dalam proses penyelenggaraan ibadah haji. Ketika kita menyelenggarakan penyelenggaraan haji contohnya pendaftaran harus sesuai dengan regulasi yang ada. Kalau tidak sesuai bagaimana jadinya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan sebaik-baiknya terhadap jamaah haji dan umrah agar dapat menjalankan ibadah sesuai dengan syariat dan mewujudkan kemandirian serta konsistensi dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Prosedur atau peraturan yang diimplementasikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dengan berbagai rangkaian kegiatan pengelolaan peraturan,

menghimpun orang, menetapkan prosedur, membangun organisasi dan teknologi serta sumberdaya, dan yang lainnya. Yang bertujuan agar kebijakan yang sudah ditetapkan dapat terwujud dan diterapkan dengan baik. Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dalam proses penyelenggaraan Haji dan Umrah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. Berdasarkan pada Undang-Undang, Keputusan Menteri Agama atau Peraturan Dirjen Penyelenggaraan Haji.

Peraturan atau Kebijakan yang disahkan oleh pemerintah menjadi acuan atau referensi penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara haji dan umrah. Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan selalu berupaya dalam mewujudkan pelayanan terbaik dengan memaksimalkan layanan serta tanggung jawab penuh terhadap jamaah dengan mengimplementasikan kebijakan dibantu dengan adanya SOP kegiatan layanan. Program layanan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuningan yaitu mulai dari pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan haji, pelimpahan porsi, Rekom umrah dan lainnya. Yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dan Sebagaimana yang disampaikan oleh bagian penyusun bahan kebijakan yaitu Bapak H. Nurul Komar mengatakan:

Penyelenggara ibadah haji Kabupaten Kuningan menjalankan program layanan dimulai dari pendaftaran, sebelum adanya aturan-aturan tertulis

yang menyatakan bahwa pendaftaran pada diberhentikan sebagai penyelenggara haji dan umrah tetap melayani terkecuali pada masa pandemi seperti ini, dirjen mengeluarkan peraturan selama proses PPKM darurat proses pendaftaran di tutup sementara. Kedua ada pelayanan pembatalan yang disesuaikan dengan SOP, pelayanan rekomendasi umrah, dan pelayanan lainnya kami layani dengan sepenuh hati karena itu menjadi program kerja sekaligus amanah yang harus dipertanggung jawabkan sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah". (Wawancara pada hari Selasa 3 Agustus 2021).

#### 1) Prosedur Pelayanan Pendaftaran

Sebelum membahas lebih mendalam mengenai prosedur pelayanan dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah, peneliti akan memaparkan prosedur pelayanan pendaftaran jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan terlebih dahulu. Penyelenggara haji dan umrah menerima jamaah dan melayani dengan sepenuh hati. Menerima persyaratan pendaftaran haji dari jamaah dan apabila persyaratan sudah sesuai atau lengkap penyelenggara segera memprosesnya. Namun pada saat ini dirjen mengeluarkan peraturan bahwa pendaftaran ditutup sementara, entry data disistem tidak akan muncul karena di stop untuk sementara. Namun sebelum adanya keputusan dirjen tersebut masih banyak jamaah yang mendaftar haji. Adapun prosedur persyaratan pendaftaran ibadah haji, yaitu:

- a) Membuka rekening tabungan haji dengan minimal saldo Rp. 25.000.000 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah) di Bank Penerima Setoran BPIH yang sudah tersambung dengan SISKOHAT
- b) Foto copy KTP sebanyak 8 lembar
- c) Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar

- d) Photo berwarna ukuran 70-80% wajah dengan berlatar belakang putih  
(ukuran 2x3= 5 buah, ukuran 3x4= 20 buah, ukuran 4x6= 10 buah)
- e) Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat, berikut golongan darah, tinggi badan dan berat badan
- f) Foto copy akte lahir / surat nikah / ijazah (masing-masing 1 lembar)
- g) Surat pernyataan dari kelurahan atau desa yang menyatakan bahwa orang tersebut benar warganya, dengan materai 6000 diketahui oleh camat
- h) Surat keterangan pergi haji dari KUA setempat.

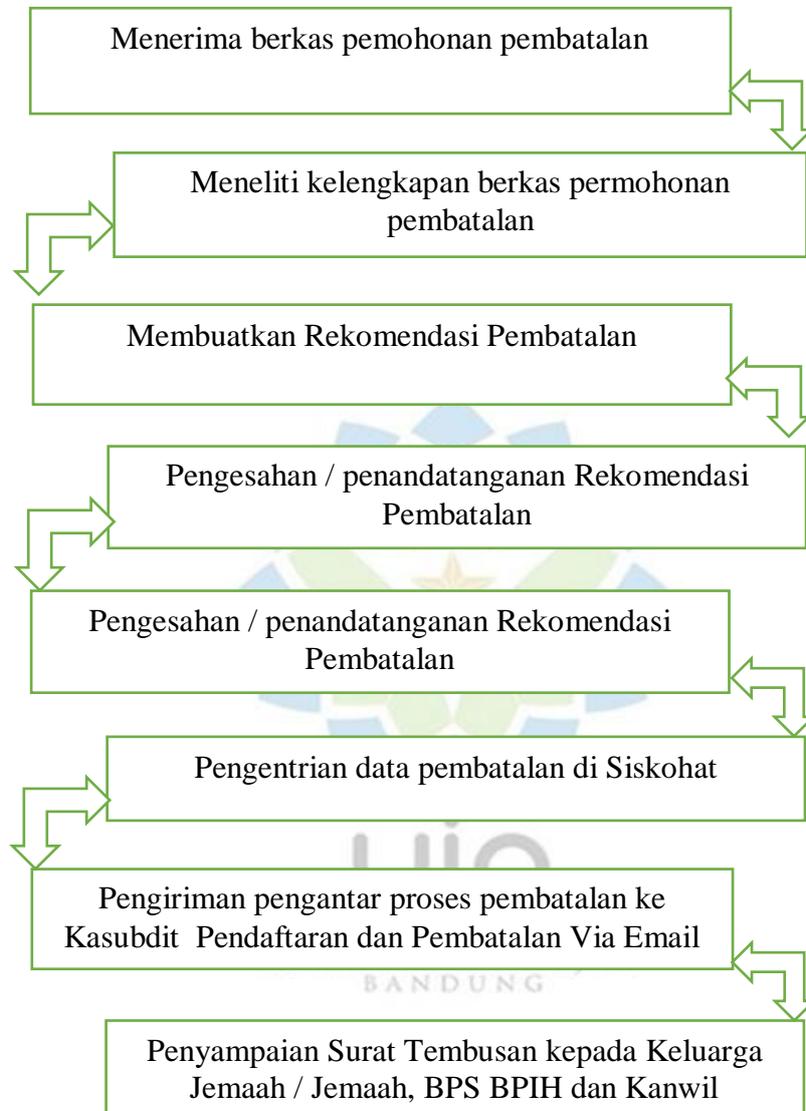
Setelah calon jamaah Haji dan Umrah di Kantor Agama Kabupaten Kuningan melengkapi persyaratan pendaftaran, proses selanjutnya penyelenggara akan Menerima Persyaratan Permohonan Pergi Haji, hasil Validasi dari Bank dan bukti pembayaran BPIH dari BPS BPIH Calon Jamaah haji. Yang kemudian berkas tersebut akan diteliti dan diperiksa sesuai dengan persyaratan. Berkas jamaah yang telah sesuai, petugas akan mengarahkan jamaah menuju SISKOHAT untuk di wawancarai terkait biodata jamaah, yang kemudian Petugas memfoto dan Sidik jari Pendaftar dengan sistem Biometrik. Tahapan selanjutnya petugas mengentri data melalui Siskohat dan mencetak 5 lembar SPPH yang sudah ada nomor porsinya dan SPPH tersebut akan di tandatangan langsung oleh calon jamaah Haji dan sudah terdapat Pengesahan SPPH yang sudah ada nomor porsinya oleh Kepala kantor atau Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. SPPH yang sudah ditandatangani oleh jamaah dan mendapatkan

pengesahan dari Kepala Kantor atau Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah diserahkan kepada calon jamaah haji. Yang kemudian petugas akan mencatatnya pada Buku Register pendaftaran. Namun dalam proses *entry* data calon jamaah Haji, terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu gangguan jaringan SISKOHAT, yang mengakibatkan jamaah harus menunggu. Sistem satu atap yang belum tersedia dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, menjadikan jamaah harus melaksanakan pembukaan rekening haji diluar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Oleh karena itu, sistem satu atap ini untuk mempermudah masyarakat dalam mendaftar Haji dengan mendekatkan BPS ke dalam lingkungan Kemenag yang membuat jamaah tidak perlu bolak-balik ke Bank dan ke Kemenag yang cukup memakan waktu.

## 2) Prosedur Pelayanan Pembatalan Haji

Selain banyak nya jamaah yang mendaftar haji, namun tidak sedikit pula para calon jamaah haji melakukan pembatalan haji. Pembatalan ini disebabkan oleh adanya alasan pribadi atau sakit. Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan melayani pelayanan pembatalan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan. *Flowchart* Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penyelesaian batal tabung atau lunas jamaah haji, sebagai berikut:

Gambar 3.5 Flowchart SOP proses penyelesaian batal tabung atau lunas jamaah Haji



Adapun persyaratan pembatalan haji (Keputusan Dirjen PHU No. 60 Tahun 2018):

- a) Surat permohonan pembatalan dengan menggunakan materai Rp. 6000
- b) Bukti setor awal / lembar lunas BPIH asli
- c) Aplikasi transfer setoran BPIH yang asli

- d) Foto copy buku tabungan atas nama jamaah haji yang bersangkutan, yang masih aktif
- e) SPPH (terkecuali pembatalan nomor validasi)
- f) Nomor handphone aktif yang dapat dihubungi
- g) Foto copy KTP dan menunjukkan yang asli

Dan bagi yang melakukan pembatalan karena wafat dapat ditambah dengan:

- a) Surat keterangan kematian dari desa setempat / kelurahan
- b) Surat keterangan ahli waris bermaterai 6000 dari desa / kelurahan
- c) Foto copy KTP ahli waris dan menunjukkan yang aslinya
- d) Foto copy buku tabungan ahli waris yang masih aktif pada Bank Penerima Setoran BPIH yang sama

Adapun persyaratan pengembalian setoran pelunasan Bipih:

- a) Bukti asli stor bipih
  - b) Foto copy buku tabungan
  - c) Foto copy e-KTP
  - d) Nomor telon jamaah yang aktif
  - e) Materai 6000 3 buah Surat pernyataan tanggung jawab mutlak ahli waris bermaterai 6000
- 3) Prosedur Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji

Pelimpahan porsi diberlakukan bagi jamaah haji yang telah mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Pelimpahan porsi merupakan kebijakan baru yang di tetapkan dalam Undang-Undang Nomor

8 Tahun 2019. Dan pelimpahan porsi diberlakukan kepada jamaah yang meninggal dunia atau mengalami sakit permanen sebelum keberangkatannya ke tanah suci. Sesuai dengan pasal 6 bahwa, porsi haji hanya dapat dilimpahkan kepada keluarga atau mahram. Diantaranya yaitu ayah, ibu, suami, istri, anak kandung atau saudara kandung. Dengan menunjukan surat kuasa pelimpahan porsi haji atau nomor porsi haji yang disepakati oleh keluarga secara tertulis dengan alasan jamaah meninggal dunia atau sakit permanen. Dengan syarat dan ketentuan yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Adapun prosedur persyaratan untuk pelimpahan porsi calon jamaah haji (Keputusan Dirjen PHU Nomor 130 Tahun 2020)

a) Meninggal Dunia

- 1) Permohonan pelimpahan porsi
- 2) BPIH setoran awal / lunas jamaah meninggal
- 3) Surat kuasa penunjukan pelimpahan porsi diketahui RT, RW, Lurah atau Kepala Desa dan Camat setempat
- 4) Surat tanggungjawab mutlak bermaterai
- 5) Salinan Akte Kematian yang dikeluarkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- 6) Salinan KTP, KK, Akte Lahir, Buku Nikah yang dilegalisir atau bukti lain dari jamaah penerima pelimpahan porsi dengan menunjukan aslinya.

b) Sakit Permanen

- 1) Permohonan pelimpahan porsi
- 2) BPIH setor awal atau lunas jamaah sakit permanen
- 3) Surat kuasa penunjukan pelimpahan porsi diketahui RT, RW, Lurah atau Kepala Desa dan Camat Setempat
- 4) Surat tanggung jawab mutlai bermatrai
- 5) Salinan keterangan sakit yang dikeluarkan Rumah Sakit Pemerintah dengan kategori sakit permanen sesuai surat edaran Menkes Nomor: HK.02.01/MENKES/33/2020
- 6) Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Buku Nikah yang sudah dilegalisir / bukti lain dari jamaah penerima pelimpahan porsi dengan menunjukkan aslinya.

Adapun Surat Edaran Kemenkes Nomor: 02.02/MENKES/33/2020 tanggal 17 Januari 2020 perihal: kategori sakit permanen dalam Penyelenggaraan Kesehatan Haji

a. Penyakit yang mengancam jiwa

- 1) Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK) derajat IV = penyakit paru-paru.
- 2) Gagal jantung stadium IV
- 3) Chronic Kidney Disease (CKD) stadium IV = gagal ginjal
- 4) Acquired Immuno Deficiency Syndrome (AIDS) stadium IV
- 5) Struk Hemoragik luas = pecah pembuluh darah di otak.

b. Gangguan jiwa berat

c. Penyakit yang sulit diharapkan kesembuhannya

Penyakit yang dimiliki oleh calon jamaah haji yang kemungkinan tidak dapat disembuhkan atau sulit diharapkan kesembuhannya menurut dokter seperti Keganasan kanker stadium akhir, Tuberkulosis Totally Drug Resistance (TDR) atau Tuberkulosis (TB), dan Sirosis atau Hepatoma Dekompensata yaitu penyakit hati (hepatitis).

#### 4) Prosedur Pelayanan Rekom Umrah

Berdasarkan surat dari Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah mengenai rekom umrah, sebelum membuat paspor di Kantor Imigrasi para jamaah umrah wajib mendapatkan surat rekomendasi umrah atau rekomendasi pembuatan paspor dari penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama. Selaku penyusun bahan kebijakan, Bapak H. Nurul Komar mengatakan:

Dalam proses pembuatan rekomendasi paspor atau rekom umrah penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan merujuk pada keputusan dirjen penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama RI: B. 7001/DJ.II/Hk.005/03/2017. Sempat ada surat edaran mengenai ibadah umrah, yang mana pemerintah Arab Saudi mengeluarkan surat kebijakan bahwa ibadah umrah diberhentikan sementara dari seluruh jamaah di dunia termasuk Indonesia. Namun sambil menunggu kebijakan yang diberikan pemerintahan pusat kami tetap melayani jamaah mengenai permohonan rekomendasi umrah. karena paspor untuk ibadah umrah berlaku selama 5 tahun." (Wawancara pada Selasa, 3 Agustus 2021).

Dari uraian diatas mengenai pelayanan rekomendasi umrah Penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kabupaten Kuningan tetap melayani nya dengan sepenuh hati. Meskipun ada kebijakan dari pemerintah Arab Saudi yang menutup kedatangan jamaah umrah dari berbagai dunia salah satunya Indonesia. Karena paspor untuk pelaksanaan ibadah umrah berlaku untuk 5 tahun. Adapun persyaratan Rekomendasi Umrah

berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI: B.7001/DJ.II/Hk.005/03/2017, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Nomor: B-2142 /Kw.10/V.2/Hj.02/3/2019.

- a) Surat Permohonan dari Direktur PPIU yang diajukan kepada Kepala Kementerian Agama dengan mencantumkan alamat, tanggal keberangkatan, dan kepulauan jamaah umrah.
- b) Foto copy Keputusan izin operasional PPIU yang masih berlaku
- c) Surat pernyataan dari calon jamaah umrah mengenai travel penyelenggara yang memberangkatkannya dengan materai 6000
- d) Foto copy bukti pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah umrah calon jamaah yang bersangkutan
- e) Foto copy identitas pribadi (KTP, kartu Keluarga, Akta Lahir, atau Surat Nikah)

b. Pengukuran Kinerja Pelayanan

Dalam pengukuran kinerja pelayanan, standar kinerja menjadi sesuatu yang penting sebagai penentu dari kinerja yang akan dinilai. Pengukuran kinerja sangat berguna untuk menilai kualitas pelayanan dari sebuah lembaga. Pengukuran kinerja pegawai dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sangat diperhatikan. Tidak sembarang dalam menempatkan pegawai dibidang-bidang yang tersedia. Akan tetapi menempatkan pegawai pada bidang yang sesuai dengan keahliannya. Keterampilan pegawai dalam bekerja, yang

mana pegawai harus mampu melaksanakan media kerja yang ada. Penerapan pegawai dalam manajemen waktu dan kemampuannya dalam mengelola pekerjaan. Berwawasan luas dan mampu menyelesaikan masalah dalam pelayanan dan melayani jamaah dengan baik.

Pegawai penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sudah diberikan tugas masing-masing. Dan menjadi tanggungjawab dari masing-masing pegawai. Pengukuran kinerja dari pegawai ini, selalu diperhatikan dan diawasi dari setiap proses kerjanya. Dengan adanya laporan kerja bulanan dari para pegawai, bahkan laporan harian yang wajib dilaporkan oleh masing-masing pegawai kepada pimpinan. Dengan tujuan untuk mengevaluasi hasil kerja dari pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kabupaten Kuningan dan untuk meningkatkan kinerja yang berkualitas khususnya dalam pelayanan masyarakat. Selain itu pengukuran kinerja pelayanan oleh para pegawai dilihat dari cara pegawai berpenampilan, pengetahuan, komunikasi dan bekerja sama dengan bawahan atau atasan, keterampilan kerja pegawai dan lainnya. Standar kinerja dikomunikasikan kepada pegawai sebelum adanya penilaian sebagai tolak ukur kerja bagi pegawai dengan tujuan agar para pegawai memahami dengan jelas mengenai standar kinerja. Sehingga mampu mengevaluasi kinerjanya sendiri dan memperbaiki serta dapat melakukan penyesuaian kerja tanpa harus menunggu adanya penilaian kinerja. Karena diawali dari kinerja pegawai yang baik akan menghasilkan pelayanan yang terbaik pula.

### c. Pengelolaan Pengaduan

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyediaan pelayanan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Segala bentuk kritikan dan saran yang disampaikan oleh jamaah Haji maupun Umrah dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuningan merupakan sebuah evaluasi untuk memperbaiki pelayanan kedepannya. Untuk fasilitas peyediaan aduan atau saran dari masyarakat telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan berupa kotak saran. Namun untuk penyelenggara Haji dan Umrah sendiri tidak adanya penyediaan kotak saran diruangan pelayanan Haji dan Umrah hanya yang tersedia di depan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan saja. Akan tetapi penyelenggara Haji dan Umrah menerima saran maupun kritikan dari jamaah melalui alat komunikasi handphone. Bapak H. Ahmad Sadudin selaku Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, menyampaikan:

Ketika ada aduan dari masyarakat atau jamaah mengenai pelayanan penyelenggaraan Haji dan Umrah kami terima. Ketika masyarakat merasa pelayanan yang diberikan belum sesuai kami terima dan segera memprosesnya. Mencari solusi dari aduan yang disampaikan masyarakat. Memberikan penjelasan kepada masyarakat, dan kritikan ini sangat membantu untuk mengevaluasi kinerja dari Penyelenggara Haji dan Umrah di Kemenag Kuningan ini (Wawancara pada hari Senin, 2 Agustus 2021).

Adanya pengelolaan pengaduan masyarakat membantu Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Dan sebagai salah satu upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang responsif. Fasilitas untuk menampung keluhan dari jamaah khususnya di bagian Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuningan untuk saat ini belum ada, akan tetapi penyelenggara Haji dan Umrah menampung masyarakat yang ingin melakukan pengaduan melalui *whatsapp* yang disampaikan kepada pegawai langsung atau melalui para pembimbing KBIH. Apabila ada aduan dari masyarakat mengenai pelayanan, penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dengan senang hati menerima aduan tersebut dan menjadi evaluasi kinerja pelayanan serta terus berupaya untuk lebih meningkatkan pelayanan yang baik.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Faktor Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan**

Hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dengan metode penelitian kualitatif. Bahwa faktor pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan yang diimplementasikan cukup baik. pelayanan terbaik menjadi tujuan utama penyelenggara haji dan umrah. Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sangat menjunjung tinggi adab atau akhlak yang baik dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah. Sikap merupakan hasil evaluasi yang menggambarkan pandangan terhadap suatu objek, suka atau tidak sukanya dengan mengetahui

hasil dari evaluasi tersebut. Melihat siapa yang berhadapan dengan kita agar dapat menyesuaikan sikap yang lebih baik terhadap lawan komunikasi. Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan selalu menerapkan sikap yang sopan dan santun terhadap jamaah. Tidak membedakan pelayanan terhadap jamaah dari berbagai golongan.

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan menerapkan sikap 5S (Senyum, sapa, salam, sopan dan santun) dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Adanya Pembinaan terhadap para staff penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, salah satunya yaitu dengan tatakrama yang baik dalam melayani jamaah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Barata (2003), mengenai konsep pelayanan prima, yang salah satunya yaitu sikap atau *attitude*. Karena adab yang baik menjadi tolak ukur dari instansi untuk selalu memberikan yang terbaik dimulai dari karyawan yang baik pula.

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan menjadi suatu hal yang harus diterapkan oleh staff penyelenggara. Dibuktikan dengan selalu menghargai waktu, dimana para staff selalu datang tepat waktu dan selalu ada ketika jam kerja. Terkecuali adanya keperluan kantor yang mengharuskan keluar pada saat jam kerja. Penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuningan memberikan pelayanan prima bagi jamaah menjadi sebuah kewajiban yang harus diimplementasikan. Kementerian Agama Kabupaten Kuningan tidak sembarang menempatkan karyawan. Akan tetapi karyawan di tempatkan sesuai dengan kemampuannya, terutama di bagian penyelenggara haji dan

umrah. Para staff ditempatkan sesuai dengan kemampuan mereka pada bidang yang telah ditetapkan seperti bidang penyusunan bahan, penyusunan dokumen haji, pengelolaan SISKOHAT dan lainnya. Namun perlunya pelatihan serta pembinaan terhadap pegawai mengenai IT, agar semua staff mampu menguasai sistem komputerisasi haji dan membantu dalam pekerjaan lainnya yang berkaitan dengan komputer.

Penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan melayani jamaah haji dan umrah dengan sepenuh hati. Memberikan informasi kepada jamaah sesuai dengan prosedur yang ada. Para staff juga senantiasa selalu sabar dan menebarkan senyuman dalam menghadapi para jamaah dengan berbagai karakter. Berpenampilan rapih dan sopan dalam melayani jamaah serta bersikap ramah kepada jamaah, yang selalu diperhatikan oleh para staf penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Kuningan. Memaksimalkan kinerja demi memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah serta selalu sigap dan cepat dalam menanggapi jamaah atau memberikan pelayanan terhadap jamaah.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

Proses untuk mengukur kualitas pelayanan prima melalui beberapa dimensi seperti kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses kerja atau pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan yang telah sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Daya tanggap pegawai yang cepat dalam melayani jamaah demi tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien. Membuat penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Kuningan memaksimalkan tanggung jawab terhadap sistem kerja atau pelayanan. Bentuk kepedulian penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dibuktikan dengan ketersediaan fasilitas serta perilaku pegawai yang mengutamakan kebutuhan jamaah. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, maka dalam pengimplementasian pelayanan yang baik perlu memperhatikan berbagai dimensi yang dapat mempengaruhi keberhasilan kerja. Berdasarkan pada teori Kotler, dimensi terkait yaitu kehandalan, daya tanggap, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* atau bukti nyata.

Sebagai tujuan dari penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan untuk jamaah haji dan umrah. Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan senantiasa memberikan jaminan keamanan dan perlindungan bagi jamaah. Kepedulian para pegawai penyelenggaraan Haji dan Umrah terhadap jamaah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan diterapkan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kerja sama yang baik antar pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah. Untuk mencegah adanya kekecewaan jamaah terhadap pelayanan, pegawai saling membantu dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah. Salah satunya apabila pegawai yang bertanggung jawab dibidang pelayanan baik itu pendaftaran atau pembatalan tidak ada, pegawai yang lain menggantikannya untuk melayani jamaah dengan menanamkan kepercayaan jamaah terhadap pelayanannya, berkomunikasi dengan baik, saling menghargai dan memberikan perhatian

yang cukup mampu menjaga hubungan yang baik dengan jamaah. Dimensi kualitas pelayanan prima yang di terapkan dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah cukup baik. Dari sisi kepedulian, daya tanggap, kepercayaan serta kepedulian pegawai dalam pelayanan sudah cukup baik. Dengan tersedianya fasilitas operasional yang membantu dalam proses pelayanan. Seperti ruang pelayanan, ruang SISKOHAT, ruang kerja karyawan dan fasilitas lainnya yang saat ini dirasa cukup membantu pelayanan, meskipun belum sepenuhnya lengkap fasilitas di dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. penyelenggara Haji dan Umrah senantiasa berupaya untuk memenuhi fasilitas Haji dan Umrah serta terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang baik.

### 3. Standar Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

Secara prosedural, standar pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang ada. Sedangkan dalam implementasinya belum sepenuhnya maksimal. Namun bukan berarti belum maksimal ini, tidak mengikuti prosedur yang ada melainkan karena timbulnya masalah atau kendala. Seperti dalam prosedur pendaftaran, seringkali pada saat proses entry data calon jamaah Haji, biodata jamaah tersebut tidak sesuai seperti nama jamaah yang tidak sesuai dengan KTP atau Kartu Keluarga. Para pegawai mempertahankan kinerja yang konsisten, bertanggungjawab dalam pekerjaan, pendekatan pegawai Haji dan

Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dengan jamaah, kredibilitas, serta keterbukaan pegawai terhadap jamaah diterapkan dengan baik oleh para pegawai penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dan ini merupakan berbagai kriteria standar pelayanan yang telah dijalankan dengan baik oleh penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Tiga hal penting yang selalu diperhatikan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu kepedulian terhadap jamaah, melayani jamaah dengan baik, dan memuaskan jamaah pada standar pelayanan tertentu.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rangkuti (2017), mengenai standar pelayanan prima yang telah dijalankan atau diterapkan oleh penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dengan baik. berbagai program kerja dilaksanakan oleh penyelenggara haji dan umrah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Program kerja seperti pelayanan terhadap jamaah dan program lainnya yang ada di bagian penyelenggara haji dan umrah sudah terealisasi dengan baik dan di implementasikan sesuai regulasi yang ada. Setiap program layanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kabupaten Kuningan disertai dengan Standar Operasional Prosedur serta berkas atau peraturan yang lainnya. Serta adanya pengelolaan pengaduan jamaah terhadap pelayanan penyelenggaraan Haji dan umrah sebagai bahan masukan untuk pengelolaan pelayanan Haji dan Umrah yang lebih baik.