

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik sudah melekat bagian dari kegiatan pemerintahan yang menarik perhatian masyarakat, karena pelayanan publik bagian dari pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat kepada penyelenggara negara, dan masyarakat sadar akan haknya dari layanan publik yang terkait dengan mereka. Peran pelayanan publik itu sendiri, yaitu pemberi layanan kebutuhan masyarakat atau suatu organisasi lain yang berkepentingan pada penyedia layanan yang didasarkan pada peraturan yang telah ditetapkan dengan bertujuan untuk mendatangkan kepuasan bagi penerima pelayanan (Hardiyansyah, 2018:12).

Salah satu bentuk pelayanan publik oleh penyelenggara negara adalah dalam Pelayanan Haji Reguler. Undang-undang Nomor 08 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, disebutkan bahwasannya penyelenggaraan ibadah haji reguler sudah menjadi tanggung jawab Pemerintah yang dilaksanakan oleh Menteri serta dilakukan satuan kerja di tingkat daerah, pusat, dan juga di Arab Saudi. Haji sendiri menjadi salah satu bentuk ketaatan umat muslim dunia terhadap perintah Allah untuk meraih keridhoan-Nya. Yang dimana ibadah haji telah menjadi ritual tahunan bagi yang mampu. Baik mampu segi material, fisik, dan keilmuan dengan mengunjungi dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada waktu tertentu yakni dikenal sebagai musim haji pada bulan Dzulhijah (Santoso, 2019:158).

Di Indonesia sendiri menjadi negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, hal tersebut menjadikan dasar tingginya jumlah jemaah haji di Indonesia terlihat ketika tahun 2019 Kerajaan Arab Saudi memberikan tambahan kuota haji sejumlah 10 ribu dari total 231 ribu, sebanyak 212.520 kuota bagi jemaah haji reguler dan 18.480 haji khusus (CNN Indonesia, 2020).

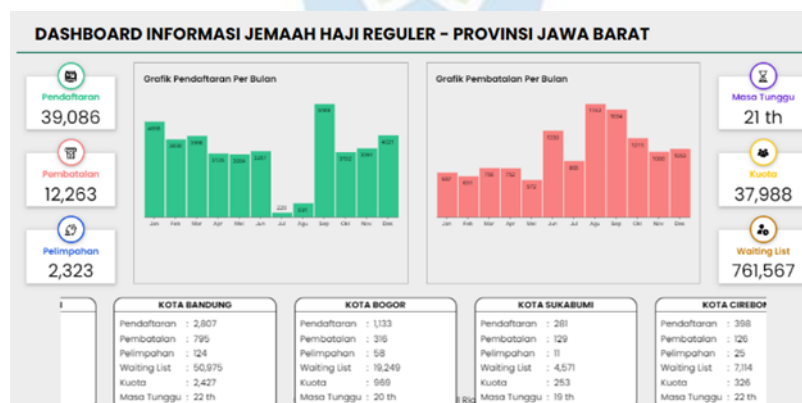
Berdasarkan hal diatas, mengingat adanya kenyataan bahwa tingginya keinginan dan antusias umat muslim di Indonesia untuk pergi Haji serta *waiting list* yang terus bertambah menghadirkan suatu dinamika dan problematika terhadap penyelenggaraan dan pelayanan haji sehingga tentunya menuntut berbagai perubahan, perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan dari pihak penyelenggara sesuai dengan kondisi ataupun perkembangan yang tiap masa ke masa mengalami perubahan.

Dengan begitulah peran Kementerian Agama (Kemenag) bagian dari pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji reguler. Kemenag sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pelayanan ibadah haji reguler dan berada disetiap daerah di Indonesia, dalam roses penyelenggaraannya memiliki Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) mempunyai tugas untuk melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah yang didasarkan kebijakan pelaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kemenag. Bidang tersebut khususnya haji reguler memiliki beberapa jenis layanan yaitu pelayanan pendaftaran haji reguler, pelayanan pembatalan pendaftaran haji, dan pelimpahan porsi haji.

Seksi PHU Kemenag Kota Bandung berada dalam wilayah daerah otonom Kota Bandung, menjadi salah satu penyelenggaraan dalam program pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler untuk masyarakat muslim Kota Bandung. Melihat antusias masyarakat untuk mendaftar haji untuk menyempurnakan rukun islamnya mendorong mereka untuk bisa segera mendaftar, dan juga mengingat antrian haji terus panjang menjadi salah satu alasan bagu masyarakat muslim. Dari hal tersebut bidang pelayanan pendaftaran haji reguler menjadi bidang yang mesti menjadi perhatian dalam bidang pelayanan haji karena pelayanan pendaftaran adalah awalan dari pelayanan haji lainnya sebelum pembatalan pendaftaran haji dan pelimpahan porsi haji.

Gambar 1. 1

Informasi Jemaah Haji Reguler Kota Bandung 2021



Sumber : Kementerian Agama

Dilihat dari daftar antrian cukup panjang untuk pergi ke Mekah mencapai angka 22 (dua puluh dua) tahun belum lagi dengan tidak adanya pemberangkatan ibadah haji selama dua tahun yakni tahun 2020-2021 dikarenakan pandemi *covid-19* yang menyebabkan harus lebih menunggu waktu yang lama. Berdasarkan gambar 1.1 diatas bahwa *waiting list* di Kota Bandung hingga tahun 2021 ini telah

mencapai 50975 jamaah haji reguler, walau waktu antri yang sungguh lama masih terdapat antusias masyarakat muslim Kota Bandung untuk mendaftar haji.

Tabel 1. 1
Jumlah Pendaftar Haji Tabungan Aktif Reguler 2019-2021

TAHUN	JUMLAH
2019	8052
2020	4021
2021	2807

Sumber : Seksi PHU Kemenag Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 tingginya jumlah pendaftar ibadah haji reguler di Kota Bandung walau selama 3 tahun terakhir terdapat penurunan jumlah pendaftar tiap tahunnya. Dalam hasil wawancara awal dengan Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Bandung mengungkapkan bahwa terjadi penurunan jumlah pendaftaran haji reguler terutama pada tahun 2021 yang disebabkan salah satunya oleh dampak dari situasi pandemi *covid-19* yaitu terdapat berbagai kebijakan dalam rangka upaya pencegahan penyebaran kasus covid-19, yang berpengaruh pada jumlah penurunan jumlah pendafatar ibadah haji reguler dan proses pelayanan publik.

Masih terdapatnya keinginan masyarakat untuk mendaftar harus ditunjang pelayanan yang optimal, serta harapan masyarakat yang menginginkan proses pelayanan yang memudahkan maka proses pemberian pelayanan sangat penting, hal tersebut diperlukan sebagai upaya dalam memebrikan keefektifan untuk pendaftar haji reguler.

Dengan adanya tantangan tersebut suatu penyelenggara publik harus dapat melalui tantangan yang dialaminya tersebut, maka untuk kelancaran pelayanan publik khususnya dalam pendaftaran haji reguler di Kemenag Kota Bandung dioptimalkan atau optimalisasi. Penyelenggara pelayanan harus dapat membenahi dengan secara inovatif dan strategik dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Berdasarkan pengamatan awal oleh peneliti bahwa pelayanan administrasi pendaftaran haji reguler di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung bahwa dalam proses pelayanan pendaftaran haji reguler masih ditemukan permasalahan.

Pertama, proses penyelesaian waktu dalam pencetakan Surat Pendaftaran Haji (SPH) yang terkadang terhambat karena untuk mendapatkan SPPH perlu disetujui dan ditandatangani oleh Kepala Seksi PHU secara elektronik atau dalam bentuk *barcode*. Sehingga membuat masyarakat yang mendaftar perlu menunggu dengan waktu yang tidak bisa ditentukan.

Kedua, fasilitas jaringan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terkadang mengalami gangguan yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga terjadi antrian pendaftaran calon jemaah haji dan mesti menunggu lama untuk proses penginputan data.

Ketiga, kurangnya komunikasi baik antar pegawai maupun kepada masyarakat mengenai berkas persyaratan administrasi dalam melakukan pendaftaran haji. Sehingga terjadinya ketidak sesuaian pengumpulan berkas administrasi dalam pendaftaran haji, dan juga menyebabkan masyarakat perlu

melengkapi persyaratan yang kurang ataupun pihak pelayanan menerima berkas persyaratan yang sebenarnya sudah tidak diperlukan lagi.

Dari hal di atas yang ditemukan oleh peneliti dalam observasi awal bahwa masih terdapatnya persoalan dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji reguler pada Kantor Seksi PHU Kemenag Kota Bandung. Berdasarkan data dan fenomena di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul adanya “Optimalisasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung”.

B. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan yang telah dijelaskan, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan, diantaranya yaitu :

1. Proses penyelesaian waktu dalam pencetakan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang terkadang memerlukan waktu yang tidak dapat ditentukan.
2. Fasilitas jaringan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu terkadang mengalami gangguan yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga terjadi penumpukan calon jemaah haji yang hendak mendaftar ataupun proses penginputan data.
3. Kurangnya komunikasi baik antar pegawai maupun kepada masyarakat mengenai berkas persyaratan administrasi dalam melakukan pendaftaran haji. Sehingga terjadinya ketidaksesuaian pengumpulan berkas administrasi dalam pendaftaran haji, dan juga menyebabkan masyarakat perlu

melengkapi persyaratan yang kurang ataupun pihak pelayanan menerima berkas persyaratan yang sebenarnya sudah tidak diperlukan lagi.

C. Rumusan Masalah

Sebagaimana identifikasi masalah yang telah diuraikan , maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *tangible* (berwujud) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung ?
2. Bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *reliability* (kehandalan) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung ?
3. Bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *responsiveness* (ketanggapan) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung ?
4. Bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *assurance* (jaminan) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung ?
5. Bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *empathy* (empati) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung ?

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada uraian diatas maka penulis dapat meyusun suatu tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *tangible* (berwujud) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *reliability* (kehandalan) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung .
3. Mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *responsiveness* (ketanggapan) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung.
4. Mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *assurance* (jaminan) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung.
5. Mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler berdimensi *empathy* (empati) pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Penulis berharap pada penelitian ini dipergunakan dengan bermanfaat baik untuk:

1. Teoretis

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan kajian kepustakaan dalam penelitian bidang pelayanan publik khususnya dalam pendaftaran haji reguler.

2. Praktis

a. Penulis

Memenuhi syarat kelulusan dan dapat menyelesaikan dalam program studi Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

b. Instansi

Penelitian ini dapat digunakan bahan dapat memberikan masukan atas permasalahan yang terjadi dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji reguler di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah model konseptual yang berisikan hubungan antar teori yang digunakan penelitian dalam suatu permasalahan. Menurut (Anggara, 2015:61-62) Kerangka berpikir yaitu keterpaduan hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang dideskripsikan.

Dengan tujuan agar dapat mempermudah penulis dan pembaca dalam memahami dan mengetahui tujuan penelitian dari optimalisasi pelayanan

pendaftaran haji reguler di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung. Teori Zeithaml, et. al. (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018:46-47) yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini, yang menyebutkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, terpenuhinya kebutuhan dan memuaskan masyarakat tak lepas dari kualitas pelayanan untuk melihat sejauhmana pelayanan pelayanan publik berjalan optimal, bahwa terdapat 5 (lima) dimensi pelayanan publik diperhatikan untuk melihat kualitas pelayanan, yakni :

- 1) *Tangible* (Berwujud), kualitas pelayanan yang berupa fasilitas fisik perkantoran untuk mempermudah pelanggan dalam permohonan pendaftaran, penggunaan alat bantu dalam pelayanan yakni komputerisasi administrasi, kenyamanan tempat pelayanan serta komunikasi yang dilakukan. Adapun komponen dari dimensi ini Kenyamanan fasilitas tempat dan kemudahan akses dalam pelayanan pendaftaran, Ketersediaan alat bantu penunjang proses pelayanan, dan komunikasi.
- 2) *Reliability* (Keandalan), kemampuan dan kehandalan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Indikator dari dimensi meliputi kecermatan petugas dalam melayani pendaftaran haji reguler, kemampuan dan keahlian petugas dalam proses memberikan pelayanan, dan memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), kemauan dan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan bertanda dengan bertanggung jawab, dengan cepat dan tanggap terhadap keinginan pelanggan. Komponen *dimensi* terdiri dari kesigggapan pegawai merespon membantu pelanggan yang ingin mendaftar ataupun keluhan dalam melayani pendafatarn haji kepada masyarakat, petugas melakukan pelayanan pendaftaran haji dengan waku yang tepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan sopan santun petugas untuk meyakinkan kepercayaan pelanggan. Dimensi ini penting dikarenakan karena melibatkan para pelanggan terhadap resiko ketidak pastian oleh penyedia jasa. Indikator ini perihal jaminan kepastian biaya pelayanan dan ketepatan waktu.
- 5) *Empathy* (Empati), sikap perhatian petugas dalam pelayanan kepada pelanggan. Indikatornya sendiri terdiri mendahulukan kepentingan calon jeamaah, sikap ramah, sopan, menghargai, dan juga tidak diskriminatif atau membedakan selama kegiatan pelayanan berlangsung.

Berdasarkan pemaparan teori diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran, yakni :

Gambar 1. 2

Kerangka Pemikiran

