ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAGAR ALAM

Dita Purnamasari¹, Febri Antoni², Muhamad Agus Maryanto³
Prodi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Pagar Alam^{1,2,3}
Email : ditapurnamasari005@gmail.com¹, antonifebri1975@gmail.com², magusmrynto@gmail.com³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pandangan dan perasaan calon jemaah haji terhadap pelayanan yang ditawarkan Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Informasi dikumpulkan untuk pendekatan penelitian kualitatif ini melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Sedangkan reduksi data, penyajian, dan pengambilan kesimpulan merupakan pendekatan yang digunakan dalam analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam telah memberikan pelayanan jemaah, khususnya pelayanan administrasi seperti pendaftaran calon jemaah haji dan pembatalan haji, bimbingan jemaah mengenai ibadah haji, transportasi, penginapan, makanan, dan pelayanan kesehatan. 2) Ketika calon jemaah haji mendatangi Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam untuk mendaftar perjalanannya, mereka merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Para pekerja yang mengabdikan pada masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam terlibat perbincangan yang sopan dan santun. Prasarana dan prasarana Kantor Pusat Kementerian Agama di Kota Pagar Alam sudah baik.

Kata Kunci: Efektivitas Sistem Pelayanan, Kepuasan Jemaah

Abstract

The aim of this research is to find out how prospective Hajj pilgrims perceive and are satisfied with the services provided by the Pagar Alam City Ministry of Religion Office. This qualitative research approach collects information through observation, interviews and documentation. Meanwhile, data analysis methods include data reduction, presentation and drawing conclusions. The results of the research show that: (1) The Pagar Alam City Ministry of Religion Office has provided congregational services, especially administrative services such as registration of prospective Hajj pilgrims and cancellation of the Hajj, guidance on the Hajj, transportation services, and accommodation services, food services, and health services. (2) The public is happy with the services provided to prospective Hajj pilgrims who visit the Pagar Alam City Ministry of Religion Office to register for travel. Employees at the Pagar Alam City Ministry of Religion Office who serve the community chat politely and respectfully. The Pagar Alam City Ministry of Religion office has excellent facilities and infrastructure.

Keywords: Service System Effectiveness, Congregation Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan ibadah haji dan umrah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memerlukan manajemen dan sistem yang baik agar dapat memberikan kepuasan optimal

kepada jamaah. Kepuasan jamaah menjadi indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, khususnya Kantor Kementerian Agama sebagai penyelenggara resmi. Kota Pagar Alam sebagai salah satu wilayah di Sumatera Selatan juga menghadapi tantangan serupa dalam mengelola sistem pelayanan haji dan umrah secara efektif dan efisien.

Staf profesional, sarana dan prasarana terbaik, tanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan, kemampuan melayani dengan akurat dan cepat, keterampilan komunikasi yang jelas, serta akuntabilitas pelayanan dari awal hingga akhir merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan selama ibadah haji mempunyai dampak signifikan terhadap citra lembaga penyelenggara. Oleh karena itu, memberikan pelayanan terbaik kepada calon jamaah haji menjadi bagian dari strategi menjaga reputasi lembaga (Wiyanto, 2007; Hidayah et al., 2015).

Umat Islam memandang ibadah haji dan umrah sebagai perjalanan spiritual yang sangat suci dan memerlukan kesiapan secara material maupun non-material. Oleh karena itu, jamaah akan memilih layanan yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik (Kamila Nisrina, 2015). Pelayanan yang tidak profesional, seperti tidak adanya pendampingan, ruang tunggu, atau penjelasan administrasi yang memadai, dapat menurunkan kepuasan jamaah dan mencoreng citra lembaga penyelenggara.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kesadaran bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam perlu dievaluasi dan dianalisis efektivitasnya. Dalam hal ini, pelayanan haji dan umrah harus tidak hanya memenuhi prosedur administratif, tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman pelayanan yang menyenangkan dan sesuai harapan jamaah.

Menurut Atmaja (2018), kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan jamaah haji dan umrah dapat muncul apabila pelayanan sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan mereka. Ketika pelayanan lebih dari yang diharapkan, akan timbul loyalitas terhadap lembaga penyelenggara.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan haji serta mengukur tingkat kepuasan calon jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang paling memengaruhi persepsi kepuasan jamaah sehingga menjadi bahan perbaikan pelayanan ke depan.

METODE PENELITIAN

Untuk mengumpulkan data deskriptif untuk penelitian ini, kata-kata tertulis atau lisan serta perilaku yang dapat diamati digunakan bersama dengan metodologi deskriptif kualitatif. Metode kualitatif mempunyai kualitas yang melekat. Untuk sumber data deskriptif langsung, metode lebih penting dibandingkan hasil. Penelitian kualitatif sering kali menggunakan analisis induktif. Penulis mencoba meneliti, membaca, dan mencari literatur tentang awal mula jurnal ini menggunakan strategi ini. Tujuan kami adalah untuk menciptakan kerangka teoritis dari penelitian kami yang dapat digunakan untuk subjek atau bidang studi apa pun.

Karena lingkungan atau objek alam digunakan dalam penelitian kualitatif, istilah "penelitian naturalistik" kadang-kadang digunakan untuk menggambarkan jenis penelitian ini. Benda alam adalah benda yang belum diubah oleh peneliti sedemikian rupa sehingga dapat mengubah masuk, keluarnya, atau kondisi benda tersebut selama periode penelitian. Dalam penelitian kualitatif, data harus pasti agar penelitian dapat berfungsi sebagai instrumen; dalam hal ini instrumennya adalah instrumen manusia atau human. Data yang mempunyai makna tidak sekedar diucapkan atau dilihat tetapi juga terjadi sebagaimana adanya disebut data definitif. (Sugiyono, 2008:02) Informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi primer, yang berasal dari data yang belum diolah atau diperoleh peneliti serta observasi dan temuan yang bersangkutan. Sebagai sumber data penelitian ini, calon jamaah haji dan umroh dapat memperoleh bantuan dari Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Selain itu, survei, wawancara, kuesioner, dan observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan

dalam penelitian ini. Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, Haji dan akan menjadi tempat pelaksanaan proyek studi satu tahun ini mulai November 2023 hingga Januari 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam telah mencakup berbagai aspek yang esensial bagi kebutuhan jamaah. Layanan tersebut meliputi pendaftaran, pembatalan, bimbingan manasik, hingga layanan kesehatan. Sistem ini bertujuan untuk menjamin kenyamanan dan ketertiban dalam proses persiapan keberangkatan hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Sistem pelayanan haji dan umrah ini merupakan sistem layanan komprehensif yang tidak hanya memenuhi kebutuhan jamaah yang melakukan perjalanan ke Tanah Suci, tetapi juga memberikan pendampingan yang terstruktur bagi mereka yang bersiap menunaikan ibadah.

Kantor Kementerian Agama di Kota Pagar Alam memberikan layanan seperti pendaftaran dan pembatalan haji serta pendampingan ibadah haji sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berada di bawah koordinasi langsung Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam memiliki struktur organisasi yang mendukung hal ini, dengan personel seperti Yusita Putriani di bagian BPS BPIH, Rosita S.E. di sistem informasi haji, Desna Tri Wulandari di dokumentasi haji, dan Zul Hasdi di bagian keuangan. Struktur ini menunjukkan adanya spesialisasi tugas yang penting untuk efektivitas pelayanan. Model ini mencerminkan pendekatan manajerial modern dalam pelayanan publik (Kotler & Keller, 2016).

Dari hasil wawancara dengan Ibu Rosita, S.E, diperoleh informasi bahwa pendaftaran haji dilakukan melalui sistem SISKOHAT. Setelah tabungan calon jamaah memenuhi nominal yang disyaratkan, mereka akan didaftarkan dan dimasukkan ke dalam sistem agar memperoleh nomor porsi. "Pendaftaran haji ini dilakukan secara langsung oleh calon jamaah dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan, seperti KTP, KK, buku nikah, dan pas foto," jelasnya (Wawancara, 18 Maret 2024).

Agar menjamin nama mereka tersedia untuk perolehan nomor kursi, calon jamaah haji harus menyelesaikan prosedur pembayaran sebelum pendataan, sesuai dengan layanan administrasi yang ditawarkan oleh kantor Kementerian Agama di Kota Pagar Alam. Sebelum diterima, calon jamaah haji harus memenuhi sejumlah standar. Pendaftaran dilakukan sesuai pedoman yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

Tabel 1. Jumlah Jamaah Haji Menurut Kecamatan di Kota Pagar Alam Tahun 2023

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Total
1	Dempo Selatan	0	1	1
2	Dempo Tengah	1	6	7
3	Dempo Utara	5	28	33
4	Pagar Alam Selatan	2	49	51
5	Pagar Alam Utara	7	41	48

Sumber : Data Sekunder Diolah, 2024

Selain aspek administrasi, layanan manasik juga menjadi perhatian utama. Jamaah dibekali dengan materi dan simulasi ibadah haji agar lebih siap secara spiritual dan teknis. Hal ini membantu mereka memahami rukun dan tata cara ibadah sehingga tidak kebingungan saat di tanah suci. Bimbingan manasik yang dirancang untuk meningkatkan kesiapan spiritual dan teknis. Dimensi tangibles dan responsiveness dalam pelayanan publik menjadi aspek penting dalam persepsi kualitas pelayanan, yang dalam konteks ini ditunjukkan melalui manasik yang interaktif dan informative (Parasuraman et al. dalam Putri et al., 2019).

Untuk melayani masyarakat atau calon jamaah haji, Kementerian Agama harus menjaga stabilitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan infrastruktur pendukungnya, seperti database dan aplikasi pengelolaan data pada jamaah yang menunaikan ibadah haji. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan haji yang luar biasa. Pelayanan digital yang digunakan oleh Kementerian

Agama Kota Pagar Alam adalah SSKOHAT. Dalam melakukan pendaftaran calon jemaah haji, penyelenggara SSKOHAT harus ingat bahwa nama di SPPH dan buku tabungan harus sesuai. Mereka juga harus mempertimbangkan pencahayaan, lokasi, dan faktor lainnya saat mengambil foto wajah.

Dari sisi teknis, sistem digital menggunakan SSKOHAT untuk mencatat data jemaah secara nasional. Data pendaftaran setiap hari di input ke dalam Excel dan disimpan dalam satu lokasi yang terpusat. Hal ini mempercepat akses data ketika dibutuhkan dan juga mempermudah pengawasan dan audit. Operator di lapangan diwajibkan memperhatikan kecocokan nama dalam dokumen dan kualitas foto. Operator juga dituntut untuk melaporkan aktivitas hariannya agar pengawasan bisa dilakukan secara fleksibel, bahkan dari luar kota.

Meskipun sistem telah berjalan baik, tantangan tetap muncul. Salah satunya adalah keterbatasan jumlah tenaga pelayanan saat terjadi lonjakan pendaftaran. Selain itu, fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai juga menjadi catatan penting dari para jemaah, terutama yang lanjut usia dan membutuhkan kenyamanan lebih.

Dari hasil wawancara dengan jemaah, diketahui bahwa mereka merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seorang calon jemaah mengatakan, "Pelayanan di sini sangat membantu, petugasnya sangat ramah dan selalu siap menjelaskan apa yang kami tidak mengerti." Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan sikap pelayanan turut mempengaruhi persepsi positif terhadap lembaga. Kepuasan ini mencerminkan pentingnya dimensi empathy dalam SERVQUAL model (Parasuraman et al dalam Putri et al., 2019).

Faktor kepuasan jemaah lainnya adalah efisiensi waktu dan kejelasan prosedur. Dengan sistem yang terstruktur dan alur kerja yang jelas, jemaah dapat mengurus administrasi tanpa kebingungan. Meski demikian, penyederhanaan layanan bagi calon jemaah yang tidak melek teknologi tetap menjadi tantangan yang perlu dijawab oleh pihak Kemenag.

Petugas juga menunjukkan kepekaan terhadap kebutuhan calon jemaah, terutama bagi yang belum terbiasa dengan sistem digital. Kepala Seksi Haji dan Umrah ikut memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan pendekatan yang humanis dan penuh empati, terutama dalam memberikan bimbingan kepada lansia dan jemaah dari pedesaan.

Pelayanan yang cepat dan ramah berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan jemaah. Jemaah merasa dilayani dengan baik ketika petugas bersikap sopan, suka menolong, dan cepat tanggap terhadap pertanyaan. Faktor ini turut memperkuat citra positif Kementerian Agama di mata masyarakat. Adapun Prosedur Pelayanan Haji dapat dilihat Pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Prosedur Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Pagar Alam

Uraian Prosedur	Pelaksanaan	Kelengkapan	Output
Buku Tabungan Haji	Bank BPS BPIH	1. Foto copy KTP yang berlaku 2. Foto Copy KK 3. Foto Copy Ijazah/Akte kelahiran/Buku nikah 4. Golongan darah 5. Foto 3 x 4 latar Putih	Buku Tabungan Haji
BPS BPIH membuat nota pendebitan rekening tabungan haji sebesar	Bank BPS BPIH	Tabungan Haji	Pengimputan data dan Tranfer
Rp.25.000.000 untuk di transfer ke Kementerian Agama			Tabungan Haji ke rekening Kementerian Agama
Cabang BPS BPIH mengimput nomor pemindah bukuan atau tranfer untuk	BPS BPIH	Nomor validasi	Nomor validasi dan pendebitan tabungan haji ke rekening

Uraian Prosedur	Pelaksanaan	Kelengkapan	Output
mendapatkan nomor validasi			Kementerian Agama
Pengambilan identitas dan copy CD foto jamaah	Pegawai Kantor Kemenag Pagar Alam	Komputer dan server	Identitas jamaah dan CD foto jamaah
Pengimputan nomor validasi jamaah haji melalui sistem online (SISKOHAT)	Pegawai Kantor Kemenag Pagar Alam	Komputer dan server	Pengimputan nomor validasi jamaah haji secara online melalui SISKOHAT
Pengambilan sidik jari dan foto web camera	Pegawai Kantor Kemenag Pagar Alam	Komputer, server, pingger scan, dan web camera	Sidik jari dan foto jamaah
Print out nomor pors	Pegawai Kantor Kemenag Pagar Alam	Komputer, server, print, dan kertas	Nomor pors atau bukti setoran awal BPIH
Penandatanganan Jamaah Haji atau pengesahan nomor pors	Pegawai Kantor Kemenag Pagar Alam bidang KASI Haji	Kertas, pulpen, dan stempel	Pemeriksaan dan penandatanganan nomor pors
Pencatatan nomor pors pada induk	Pegawai Kantor Kemenag Pagar Alam	Buku induk registrasi, pulpen, dan bukti BPIH/SPP	Buku induk dan nomor pors
Penyerahan nomor pors	Pegawai	Bukti SPPH nomor	Nomor pors
Satu lembar pada Jamaah Haji	Kantor Kemenag. Pagar Alam	Pors	
Pengarsipan berkas Jamaah Haji	Pegawai Kantor Kemenag. Pagar Alam	Bukti setoran awal BPIH atau pors	Arsip Jamaah Haji

Sumber: Data Sekunder Diolah 2024

Salah satu kekuatan pelayanan di Kota Pagar Alam adalah koordinasi antar bagian yang berjalan harmonis. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas. Hal ini menciptakan efektivitas dalam pelaksanaan tugas dan meminimalkan tumpang tindih peran antarpegawai.

Kepuasan jamaah merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas layanan publik. Ketika pelayanan sesuai harapan, maka jamaah akan merasa puas dan cenderung memberikan penilaian positif. Hal ini juga bisa berdampak pada loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut terhadap pelayanan haji yang diberikan.

Secara keseluruhan, pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tergolong efektif. Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009), kepuasan jamaah dapat digunakan sebagai indikator kunci keberhasilan sistem. Dengan segala kelebihan dan kekurangannya, pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tergolong efektif. Namun, peningkatan dari sisi fasilitas fisik dan jumlah sumber daya manusia masih sangat diperlukan guna menghadapi dinamika permintaan layanan yang semakin kompleks setiap tahunnya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam telah berjalan secara efektif, mencakup layanan administratif,

bimbingan manasik, hingga fasilitas kesehatan dan akomodasi. Penggunaan sistem SISKOHAT turut mendukung efisiensi dan akurasi data jamaah. Tingkat kepuasan jamaah umumnya tinggi, terutama pada aspek keramahan petugas, kejelasan informasi, dan kelengkapan prosedur. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal keterbatasan tenaga pelayanan dan sarana fisik seperti ruang tunggu.

DAFTAR PUSATKA

- Atmaja, Jaka. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah . *Jurnal Ecodemica* 2(1): 49-63.
- Hidayah, Nur Aeni, Meinarini Catur Utami, and Apris Tri Suhendar. (2015). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umroh Berbasis Web (Studi Kasus: KBIH Al-Karimiyah Depok).
http://www.pengertianpakar.com/2014/12/pengertian-efisiensi-efektivitas-dan.html#_Diakses pada tanggal 08 Mei 2024
<https://www.pagaralamkota.go.id/tentang-kota-pagaralam/> Diakses pada senin, 22 April 2024
- Ina, Muhammadl, and Endang Setyowati. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah dan Haji pada PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 3 (1)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Muslim, Mudatsir. (2013). *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*. Jakarta : PT Borobudur Inspirasi Nusantara.
- Putri, R. A., Dewi, D. C., & ... (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Pagar Alam. ... , *Keuangan, Investasi Dan ...*, 1(1), 48-53. <http://ejurnal.seminar-id.com/index.php/ekuitas/article/view/17>
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*,2(2): 312-318.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, Cet. Ke 25).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Wawancara dengan Rosita, S.E. (18 Maret 2024). Petugas Sistem Informasi Haji, Kemenag Kota Pagar Alam.
- Wiyanto Agus. (2007) *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta :Gadja Mada University Press
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.