

## IMPLEMENTASI PELAYANAN IBADAH HAJI DI ASRAMA HAJI PONDOK GEDE JAKARTA TIMUR TAHUN 2022

*Oleh : Kamal Fikri Dan Ono Rusyono*

### ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari kegiatan keagamaan di Indonesia yang luar biasa yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali di bulan Dzulhijjah. Amanat Undang- Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 79 Tahun 2012 menjelaskan bahwa kementerian agama selaku koordinator dan penanggungjawab penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia berkewajiban untuk menyiapkan, menyusun dan melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji dengan mengkoordinasikan dengan Instansi/lembaga terkait pelayanan jamaah haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sukmadinata (2018), metode kualitatif merupakan sebuah penelitian untuk mendeskripsikan atau menjelaskan dan menganalisis tentang bagaimana fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, dan aktivitas sosial yang telah terjadi baik secara individual maupun kelompok. Dari data-data yang kami kumpulkan melalui research dan wawancara kemudian kami menganalisis data tersebut dan setelah itu mendiskripsikan data dan menganalisis data yang kami temukan. Dalam penelitian ini menghasilkan bahwa pelayanan terhadap calon jamaah haji di Asrama Haji Pondok Gede Tahun 2022 masih perlu mengaktifkan waktu dengan melakukan kecepatan dan kejelasan calon jamaah haji. Para calon jamaah haji masih perlu banyak mendapatkan informasi yang diberikan mulai dari pelayan pendafatara sampai dengan keberangkatan calon jamaah haji ke tanah suci. Secara umum pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji terpenuhi, mereka mendapat berbagai fasilitas dari mulai kebutuhan pokok seperti keberadaan tempat tidur yang layak sampai dengan peralatan yang akan dibawa ke tempat tujuan seperti Id Card, Password serta memberikan buku panduan kepada para calon jamaah haji ketika di tanah suci.

**Kata Kunci:** *Kualitas Implementasi, Pelayanan, Ibadah Haji, Asrama Haji Pondok Gede*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang telah memiliki kemampuan finansial/ biaya dan kesehatan yang sering disebut Istithoah Maliah dan Istithoah Badaniah, serta adanya jaminan keamanan selama dalam perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji.<sup>1</sup> Ibadah haji adalah sebuah fenomena keagamaan yang luar biasa, peristiwa akbar yang dipertunjukkan oleh Sang Pencipta kepada seluruh hamba-Nya. Dalam ibadah haji

tidak ada perbedaan kasta dan suku bangsa, tidak ada diskriminasi jenis kelamin, bahkan perbedaan warna kulit. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang dilaksanakan dengan syarat dan rukun tertentu dan dilaksanakan di sebuah tanah yang suci dimana Allah SWT memberikan sebuah tempat bagi orang-orang Muslim untuk melaksanakan tawaf dan beribadah lainnya, seperti yang tertera dalam firman Allah SWT yang artinya :

*“Dan (ingatlah), ketika Kami memberikan tempat kepada Ibrahim di tempat Baitullah (dengan*

*mengatakan): "Janganlah kamu memperserikatkan sesuatu pun dengan aku dan sucikanlah rumahKu ini bagi orang-orang yang thawaf, dan orang-orang yang beribadat dan orang-orang yang ruku' dan sujud." (QS. Al-Hajj: 26)*

Ibadah haji biasa dilakukan setiap bulan Dzulhijjah dengan kegiatan intinya pada tanggal 8-10 Dzulhijjah. Dimulai dengan bermalam di Mina, wukuf di Padang Arafah dan diakhiri dengan melempar jumrah, yakni melempar batu ke sebuah benda yang disimbolkan sebagai setan. Dalam sebuah perusahaan pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan, terutama perusahaan pelayanan jasa yang melayani banyak orang dalam jumlah kelompok yang cukup banyak. Apabila pelayanan yang diberikan sudah memuaskan pelanggan maka semakin baik pula.

Penyelenggaraan ibadah haji Indonesia dilaksanakan oleh pemerintah atas amanat Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 79 Tahun 2012. Menteri Agama selaku penanggung jawab dan koordinator penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia berkewajiban menyiapkan, menyusun dan melaksanakan Peraturan Menteri Agama dalam hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji sejalan dengan amanat undang-undang dan peraturan pemerintah tersebut serta mengkoordinasikan dengan instansi/lembaga terkait pelayanan jamaah haji antara lain salah satunya adalah sistem pendaftaran dan pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) yang dilakukan melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) terintegrasi dengan bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH) berdasarkan kuota haji masing-masing provinsi dan kabupaten/kota.

Pendaftaran haji adalah salah satu aspek yang sangat penting, karena dimulai

dari sinilah jamaah akan mengenal dan mendapatkan informasi penting seputar keberangkatan haji untuk dirinya, juga jamaah akan mendapatkan hak yang seharusnya didapatkan oleh jamaah haji. Melakukan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan jamaah yaitu dengan cara memberikan segala informasi yang jamaah butuhkan, mengarahkan jamaah dengan baik dan sopan, juga memberikan antusias yang lebih kepada jamaah yang akan melakukan pendaftaran haji. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. dilakukan di Pusat Layanan Haji Terpadu Pondok Gede. Kabupaten/Kota tempat domisili calon jamaah haji, maka untuk calon jamaah haji, khusus pendaftarannya dilakukan di Kantor Wilayah Pusat Layanan Haji Terpadu Pondok Gede. Pada penelitian ini penulis memiliki ketertarikan yang terkait dengan manajemen kualitas pelayanan pendaftaran haji yang berada dalam naungan Kementerian Agama, yaitu di Pusat Layanan Haji Terpadu Pondok Gede. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian disebabkan pada lembaga ini perlu untuk dikaji terkait dengan kualitas pelayanan pendaftaran guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah haji mendatang. Penelitian ini akan meliputi (1) Bentuk pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji ialah yang pertama pelayanan administrasi pendaftaran calon jamaah haji yaitu kemudahan dalam pendaftaran dapat diwakili dalam pemberkasan bagi calon jamaah haji, kedua yaitu manasik haji jamaah haji dimana pembimbing secara perlahan mengajarkan kepada, layanan kesehatan lebih optimal dari jamaah haji, layanan transportasi 24 jam serta kursi roda bagi jamaah lansia, layanan akomodasi, layanan konsumsi, layanan perlindungan dan keamanan terutama bagi lansia, serta memenuhi keinginan jamaah haji. (2) pengaruh kualitas jamaah haji,

merasa puasa pada setiap layanan mulai pendaftaran namun, ada salah satu jamaah yang kuran terhadap layanan kesehatan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi masalahnya adalah bagaimana pelayanan jamaah haji di Asrama Haji Pondok Gede pada tahun 2022?

### **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sukmadinata (2018), metode kualitatif adalah penelitian untuk mendiskripsikan dan menganalisis tentang fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, dan aktivitas sosial secara individual maupun kelompok. Metode kualitatif merupakan metode penelitian untuk menganalisis data dan juga untuk memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok yang dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial, (Creswell; 2015). Di dalam obyek penelitian tersebut yaitu Pelayanan Publik di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta.

Dalam metode tersebut Peneliti mengeksplorasi jenis penelitian awal dari suatu penelitian yang sifatnya sangat luas menjadi lebih mudah diteliti. Dalam penelitian eksplorasi menjadi sangat penting dikarenakan akan menghasilkan landasan yang kuat bagi penelitian selanjutnya. Yusuf, (2016) mengemukakan tujuan penelitian eksplorasi merupakan tujuan untuk mendapatkan ide-ide mengenai permasalahan pokok secara lebih terperinci maupun untuk mengembangkan hipotesis yang ada.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk dapat memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah yang menggambarkan permasalahan

sosial pada seseorang mengenai sudut pandang perilaku. Dalam penelitian kualitatif peneliti menganalisis dan setelah itu melaporkan fenomena dalam suatu hasil analisa dalam penelitian.

### **Landasan Teori Penelitian**

#### **Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2018:5). Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 1994:464). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Dari beberapa definisi yang telah di kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela,2018:5).

Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 1994:464). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari beberapa definisi yang telah di kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk diterapkan pada instansi negeri ataupun swasta karena pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Unsur-Unsur Pelayanan Menurut Barata (2004:11) terdapat 4 unsur penting dalam proses

pelayanan publik yaitu : (a) Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (services). (b) Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. (c) Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. (d) Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Sedangkan Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan telah diatur dalam Keputusan KEMENPAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sepuluh prinsip pelayanan umum yaitu: a)Kesederhanaan; Prosedur pelayanan public tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. b)Kejelasan;

### **Kualitas**

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan ataupun sebuah BMT lebih unggul di bandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang

mereka peroleh. Konsumen memberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk menemukan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Kotler, pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkarikat pada suatu produk atau fisik. Sedangkan Atep Adya Barata mengemukakan bahwa pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggannya.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Assegaff, adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Ketika suatu pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Berdasarkan pendapat diatas disimpulkan bahwa ada factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang

ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kepuasan pelanggannya secara konsisten. Dimensi Pelayanan. Parasuraman, Zathmal, dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

#### **1) Bukti Fisik**

Bukti fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan penampilan karyawan.

Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin ruangan, alat telekomunikasi yang canggih atau prabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

#### **2) Keandalan**

Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu.

Selain itu, pemasar harus juga tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, time schedule perlu disusun dengan teliti.

### 3) Daya Tanggap

Daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa. Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang dip perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

### 4) Jaminan

Jaminan (assurance) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari biaya, resiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dari keahlian dibidang masing-masing. IBM sangat menekankan faktor-faktor tersebut kepada para teknisi yang menangani pemasangan dan layanan purna jual. Faktor security, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang juga penting.

### 5) Empati

Empati (empathy) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon maupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segea jawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

### Gambaran Umum Asrama Haji Pondok Gede

Nama Asrama Haji Jakarta ini adalah UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta. Berlokasi di Jl. Raya Pondok Gede, Kel Pinang Ranti, Kec. Makasar, Jakarta timur. Dengan nomor telepon (021) 8009421, 8092374, 22855686 dan fax (021) 22855686. Asrama haji pun memiliki email [uptashajakarta@gmail.com](mailto:uptashajakarta@gmail.com) dan website [www.asramahajijakarta.com](http://www.asramahajijakarta.com). Tanah seluas 121.712 m<sup>2</sup> dibawah Asrama Haji ini dibeli pada tahun 1978, dengan nama kepemilikan tanah Asrama Haji Jakarta yaitu Pemerintah RI c.q. Kementerian Agama. Tanah ini memiliki Status Kepemilikan Tanah Sertifikat Hak Pakai.

Semula asrama haji bukan semata-mata direncanakan dengan sengaja seperti bentuk yang terlihat saat ini. Pada mulanya

ketika tahun 1970 negara Indonesia terduga masyarakatnya terjangkit penyakit kolera, yang menyebabkan pemerintah Arab Saudi melakukan tindakan preventif dengan mewajibkan Jamaah Haji Indonesia melakukan karantina selama 5 hari sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setibanya jamaah ke Indonesia. Tiga tahun berselang, proses karantina diperpendek menjadi tiga hari. Sudah tiga tahun berlalu sejak adanya karantina atau pemondokan, pemerintah belum mempunyai asrama sendiri. Sedangkan asrama yang digunakan adalah asrama yang disewa dari penyedia asrama swasta. Melihat kondisi tersebut, Direktur Jendral Urusan Haji yang pada waktu itu dijabat oleh Prof. KH. Farid Ma'rif merencanakan pembangunan asrama haji, dengan mengeluarkan surat perintah Nomor: SP.08/1974 Tanggal 24 April 1964 tentang pembentukan tim perencanaan pembangunan Asrama Karantina Haji. Baru pada masa kepemimpinan Departemen Agama dijabat Menteri Agama H. Alamsyah Ratu Peerwiranegara dan Dirjen Urusan Haji dijabat oleh H. A. Burhani Tjorohandoko surat tersebut ditindaklanjuti pelaksanaan pembangunannya, yaitu dibangunnya Asrama Haji Pondok Gede Jakarta dengan pertimbangan antara lain, lokasinya dekat dengan bandara Halim Perdanakusuma yang pada waktu itu merupakan bandara Internasional penerbangan ke Indonesia atau dari Indonesia.

**Visi Asrama haji yaitu** Terwujudnya Asrama Haji yang modern, agamis, dan melayani dengan sepenuh hati. Sedangkan **Misi** nya adalah *Pertama*, Meningkatkan Pelayanan secara cepat, tepa, berkualitas dan inovatif, *Kedua*, Menciptakan suasana yang kondusif, nyaman, aman, tenteram, dan tercipta ukhuwah yang bisa dirasakan pengguna jasa, *Ketiga*, Meningkatkan inovasi kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan

pemeliharaan, pengelolaan, dan pengembangan asrama haji sebagai aset pemerintah untuk kepentingan umat. Tugas dan Fungsi BPAH/UPT Asrama Haji Jakarta meliputi: *Pertama*, Tugas BPAH/UPT, yaitu Badan pengelola Asrama Haji Embarkasi Jakarta mempunyai tugas menyelenggarakan dan melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam hal pelayanan ibadah haji, akomodasi/pengsramaan Jamaah Haji dan pengelolaan asrama haji diluar musim haji sesuai dengan kebijakan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *Kedua*, Fungsi BPAH/UPT, yaitu yang berkaitan dengan fungsi BPAH adalah memelihara, mengelola dan mengembangkan asrama haji secara swakelola dan swadana.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan hasil penelitian yang berhasil kami temukan dalam melakukan penelitian ini adalah dimana Kegiatan pelaksanaan pelayanan jamaah haji Pondok Gede Jakarta meliputi: Administrasi; Pelayanan; Kesehatan; Akomodasi; Bimbingan Manasik; Konsumsi; Transportasi, kemandirian dan umum. Adapun penjelasan di masing pelayanan sebagai berikut yaitu: *Pertama*, Administrasi, yaitu yang berkaitan dengan seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat kemigrasian. *Kedua*, Pelayanan satu atap (one stop service) yaitu meliputi dimana calon/jamaah haji menyelesaikan semua perlengkapan dokumen didalam satu atap seperti, passport, gelang identitas, dan uang living cost sebelum jamaah diberangkatkan ke tanah suci. *Ketiga*, Kesehatan yaitu meliputi, Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat

ke tanah suci seperti medical chek up, suntikan vaksin meningitis dan suntikan vaksin HINI, pelayanan kesehatan dalam pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga jamaah haji agar tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah. *Keempat*, Akomodasi yaitu meliputi yaitu Salah satu unsur paling penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khuyu dalam menjalankan ibadah haji. *Kelima*, Bimbingan Manasik yaitu meliputi Bimbingan manasik haji sangatlah penting untuk kepehaman para calon jamaah haji ketika menunaikan ibadah haji, bimbingan manasik haji dapat dilakukan dengan dua bagian yaitu: *Pertama*, Pra haji yaitu untuk para jamaah haji mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji nanti ketika berada di tanah suci. *Kedua*, Ketika berlangsung yaitu bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, member, dan mengarahkan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan tata cara ibadah haji. *Ketiga*, Konsumsi yaitu meliputi, Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri sehingga jamaah merasakan perhatian dalam perjalanan ibadah haji. *Ketujuh*, Transportasi yaitu meliputi Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan haji. Pergerakan calon jamaah haji dari daerah asal masing-masing, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang). *Kedelapan*, Keamanan yaitu meliputi Mengamankan dan bertanggung jawab kepada para

calon/jamaah haji dari mulai keberangkatan hingga pemulangan. Dan bekerja sama dengan instansi terkait. *Kesembilan*, Secara umum Desain pelayanan Asrama Haji Pondok Gede pada dasarnya merupakan cara Unit Pelaksana Teknis untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen. Tujuan dari desain pelayanan adalah mengurangi complain dari konsumen untuk diantisipasi oleh UPT secara maksimal. Cara untuk memaksimalkan pelayanan terhadap konsumen dilakukan dengan jalan: *Pertama*, Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan (customer's participation design). *Kedua*, Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan setelah dilakukan pengiriman (customer's participation is delivery). *Ketiga*, Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan setelah dibuat desain dan telah dilakukan pengiriman (*customer's participation design and in delivery*). Setelah kami melakukan penelitian tentang pelayanan dan kualitas jamaah haji di Embarkasi Asrama Haji Pondok Gede Jakarta, maka kami telah memperoleh keterangan dan gambaran penelitian sebagai berikut:

#### 1. Tempat Penerimaan Jamaah Haji

Ketika Jamaah sampai di Asrama Haji dari kotanya masing-masing, maka jamaah diterima dan diarahkan ke gedung SG2 (serba guna). Gedung Serba Guna 2 atau biasa disebut Gedung SG2 adalah gedung yang berlokasi tepat di depan gedung sekretariat PPIH embarkasi Jakarta. Gedung ini biasa digunakan untuk melakukan upacara penerimaan jamaah haji dari provinsinya masing-masing. Selain itu gedung ini digunakan jamaah haji untuk mendapatkan pelayanan *One Stop Service*. Gedung ini juga digunakan untuk pengambilan air zam-zam dan kokper jamaah haji ketika masa pemulangan jamaah haji.



Di gedung ini, pada upacara penerimaan dan pelayanan *One Stop Service*, Jamaah laki-laki dan perempuan duduk secara terpisah. Hal ini dilakukan untuk memudahkan PPIH dalam melakukan pelayanan terhadap jamaah haji. Kepala bidang penerimaan dan keberangkatan menjelaskan, setelah jamaah duduk semua dan lengkap, maka acara penerimaan dimulai.

Acara dimulai dengan sabutan dari kepala daerah yang dilanjutkan oleh PPIH bidang penerimaan dan keberangkatan jamaah haji. Lalu jamaah diberi arahan untuk melakukan pelayanan *One Stop Service*. Pada masa upacara penerimaan, koper Jamaah Haji diangkat oleh petugas Porter untuk dibawa ke tempat penimbangan koper. Penimbangan koper jamaah haji ini dilakukan oleh pihak penerbangan dan diawasi oleh Petugas Bea Cukai, yang kemudian koper dibawa ke tempat pemeriksaan X-Ray. Koper diperiksa menggunakan X-Ray oleh Petugas Avsec dan Petugas Bea Cukai, lalu koper Jamaah Haji dimasukkan ke *Truck Container* dan pintu *Truck Container* disegel. Sesuai waktu yang ditentukan pihak penerbangan, koper Jamaah Haji dibawa dari asrama menuju Bandara Soekarno-Hatta untuk dinaikkan ke bagasi pesawat.

2. Penerimaan Dokumen Jamaah Haji Meliputi: *Pertama*, Penerimaan SPMA. Yaitu Semua Jamaah yang tiba di asrama Embarkasi menyerahkan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) kepada PPIH yang ditunjuk. *Kedua*, Pemeriksaan Kesehatan Akhir yaitu, Proses penerimaan dilakukan di gedung SG2. Pertama Jamaah Haji melakukan cek kesehatan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) untuk menentukan bahwa jamaah laik terbang atau tidak. *Ketiga*, Pemberian Kokarde, yaitu Setelah dinyatakan laik terbang, maka jamaah menerima bentuk pelayanan lain

yaitu menuju meja untuk mendapatkan kokarde. Di dalam kokarde tersebut ada keterangan jamaah mendapatkan makan dan keterangan dimana jamaah akan menginap. *Keempat*, Pemasangan Gelang, yaitu Jamaah Haji mendapatkan gelang identitas dan gelang barcode. Gelang identitas ini terbuat dari besi yang mna didalam gelang tersebut terdapat keterangan nama dan dari kloter berapa jamaah berasal. Selain itu ada gambar bendera Indonesia untuk memudahkan pengenalan terhadap Jamaah Haji yang mungkin tersesat atau terkena musibah. Sedangkan gelang barcode adalah gelang yang terbuat dari kertas dan dilapisi plastic anti air. Gelang ini pertama kali diadakan oleh pemerintah Arab Saudi pada tahun 2017. *Kelima*, Pemberian Paspor, yaitu, Selanjutnya jamaah mendapatkan paspor, yang mana didalam paspor tersebut ada tiket pulang pergi, ada bukti vaksin, meningitis, bukti biometric dan visa haji. *Keenam*, Pemberian *Living Cost*, yaitu Jamaah haji mendapatkan living cost sebanyak 1500 real, yang terdiri dari 500 real 2 lembar dan 100 real 5 lembar.

*Ketujuh*, Pemeriksaan Biometrik. Pemeriksaan biometrik ini wajib dilakukan oleh seluruh jamaah haji, terkecuali jamaah yang sudah delapan puluh tahun keatas, maka dia tidak wajib melakukan pemeriksaan biometrik. Mulai tahun 2018 pelaksanaan biometrik dilakukan di asrama Haji pondok gede, dengan tujuan untuk memangas astrian biometrik di Imigrasi Saudi Arabia. Kemudian pada tahun 2019 biometrik dilakukan di daerah jamaah masing-masing. Pada ini juga para jamaah tidak lagi membawa tas dan koper kedalam gedung SG2. Seperti yang kita tahu bahwa pada tahun 2018 kebelakang, para jamaah membawa-bawa tas dan kopernya kedalam SG2 juga menyeret-nyeret tas dan kopernya ketika mengantri, bahkan tidak jarang ada koper yang pemiliknya tidak tahu dimana keberadaannya. Ini merupakan sebuah

inovasi baru dalam pelayanan penerimaan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Jakarta tahun 2019. Kepala bidang (Kabid) Penerimaan dan pemberangkatan berharap, pada tahun depan ada inovasi-inovasi baru lagi yang membuat pelayanan terhadap jamaah semakin baik.

### 3. Pelayanan Akomodasi dan Katering

Setelah semua selesai, petugas PPIH mengantar Jamaah Haji dari Gedung SG2 ke gedung penginapan menggunakan bus untuk melakukan istirahat sebelum keberangkatan. Di asrama, para Jamaah Haji mendapatkan tiga kali makan dan dua kali snack. Pembagian makanan dilakukan dengan cara prasmanan. Ini merupakan evaluasi dari sistem pembagian catering pada tahun 2018. Karena pada tahun 2018 nasi dibagikan dengan menggunakan box, yang mengakibatkan banyaknya nasi yang terbuang.

### 4. Pelayanan Pemberangkatan Jamaah Haji dari Embarkasi ke Bandara

Setelah jamaah haji mendapatkan pembinaan, penyuluhan, pemeriksaan, dan pengarahan di asrama haji, maka Jamaah Haji dipersiapkan J-6 atau enam jam sebelum keberangkatan pesawat yang mengangkut para Jamaah Haji ke Saudi Arabia. Kemudian para petugas menghimbau kepada jamaah melakukan persiapan pemberangkatan meliputi: *Pertama*, Kesiapan Jamaah Haji. Diawali dengan Jamaah Haji dikumpulkan atau boarding di gedung SG1 untuk mendapatkan pemeriksaan dan pengarahan terakhir dan kemudian diantar menggunakan bus ke Bandara Soekarno-Hatta. Pemeriksaan jamaah saat boarding dilakukan oleh Petugas ANGKASA PURA II. Pemeriksaan ini guna memeriksa barang-barang bawaan jamaah yang dikhawatirkan membawa barang-barang-terlarang seperti senjata tajam dan makanan yang berbau tajam. Jika ada

jamaah yang membawa barang terlarang, maka petugas berhak menyita barang tersebut dan dapat dikembalikan kembali pada saat kepulangan jamaah dari tanah suci. Setelah proses pemeriksaan selesai, maka Jamaah Haji dipersilahkan duduk sesuai dengan nomor rombongannya sampai ada aba-aba bahwa pesawat yang akan digunakan Jamaah Haji telah siap mengangkut. Setelah ada aba-aba bahwa pesawat pengangkut siap, maka jamaah disiapkan untuk menaiki bus guna melanjutkan perjalanan menuju bandara. *Kedua*, Pemeriksaan dokumen Perjalanan. Sebelum Jamaah Haji menaiki bus, dilaksanakan pemeriksaan paspor, visa, dan boarding pass oleh petugas imigrasi dan penerbangan. Jika semua sudah lengkap maka jamaah diperkenankan berangkat menuju bandara Soekarno-Hatta. *Ketiga*, Pemeriksaan Imigrasi di Bandara. Sesampainya di bandara, para Jamaah Haji turun dari busnya masing-masing lalu masuk kedalam terminal untuk melaksanakan proses pemeriksaan imigrasi. Setelah pemeriksaan selesai, maka jamaah haji menuju pesawat pengangkut dan menaiki pesawat dan menempati tempat duduk atau seat yang tertulis pada boarding pass. Setelah siap, maka pesawat pengangkut Jamaah Haji berangkat menuju tanah suci sesuai jadwal keberangkatan yang telah ditentukan.

### Kesimpulan

Dari penjelasan yang telah kami susun di atas dapat disimpulkan sebagai berikut, yaitu:

1. Pelayanan terhadap calon jamaah haji masih perlu banyak perbaikan-perbaikan hal ini tertera pada kurangnya tenaga pelayanan yang memberikan para calon jamaah haji secara efektif. Dimana dalam pelayanan masih membutuhkan kecepatan, informasi dan penjelasan

terhadap calon jamaah haji yang tepat terhadap sistem pelayanan yang ada pada Pusat Layanan Haji Terpadu Pondok Gede.

2. Pusat Pelayanan haji Terpadu Belum bekerja secara optimal mulai dari awal pelayanan pendaftara sampai dengan kebangkitan calon jamaah haji ke tanah suci.
3. Calon jamaah haji mendapat berbagai fasilitas dari mulai tempat tidur sampai dengan peralatan yang nantinya akan dibawa ke tanah suci seperti id card password dan memberikan panduan kepada para calon jamaah haji ketika sampai di tanah suci.

### Rekomendasi

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut Sistem Informasi layanan haji, yaitu:

1. Pusat Layanan Haji Terpadu Pondok Gede harus meningkatkan kualitas pelayanan agar calon jamaah haji mendapat pelayanan yang membuat para calon jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang ada pada pusat layanan haji terpadu pondok gede.
2. Putugas yang ada harus memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh calon jamaah haji dengan ramah
3. Pusat pelayanan haji harus memberikan pemahaman dan penjelasan kepada calon jamaah haji terkait fasilitas yang ada pada pusat pelayanan haji terpadu pondok gede.

### Daftar Pustaka Buku/Naskah

- Abdullah, Ma'ruf, Manajemen Berbasis Syariah, Yogyakarta: ASWAJA Pressindo, 2012.
- Afifudidin, Dasar-Dasar Manajemen, Bandung: Alfabeta Bandung, 2015.
- Assael, H, Consumer Behavior and Marketing Action, Third Edition, Wadsworth, Inc, Boston, Massachusetts, 1987.
- Badrudin, Dasar-Dasar Manajemen, Bandung: Alfabet, 2015.
- Daulay, Haidar Putra, Renungan Haji: Upaya Menggapai Haji Mabrur, Jakarta: Prenada, 2016.
- Djamaluddin, Dimjati, Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengkap, Jakarta: Era Intermedia, 2016.
- Faisal, Rifki, dan Jaka Sulaksana, Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan, Volume 4 No. 2 Desember 2016.
- Hasan, Latif, dan Nidjam Ahmad, Manajemen Haji, Cet 2, Jakarta: Dzikrul Hakim, 2003.
- Hyde dan Shafritz, Classics of Public Administration, New York: Harcourt Brace College, 1990.
- Imaduddin, Dede, Mengenal Haji, Jakarta: PT. Mitra Aksara Panaitan, 2011. Imam, Syukani, Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia, Jakarta: CV. Prasasti, 2017.

### Wawancara

- Kepala Bagian Pelayanan Ibadah haji Asrama Haji Pondok gede Jakarta Timur
- Staf Bagian Pelayanan Ibadah Haji Asrama Haji Pondok Gede Jakarta Timur

### Undang-undang/Peraturan

- Undang- Undang RI Nomor 13 Tahun 2008

- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 79 Tahun 2012
- Peraturan Dirjen Haji Kementerian Agama Tentang Pelaksanaan Ibadah Haji