

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya pelayanan publik dalam rangka mewujudkan good governance dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan organisasi pemerintahan. Organisasi merupakan wadah yang di gunakan untuk bekerja sama dan akan berkembang sesuai dengan sumber daya yang tersedia untuk melakukan aktivitas pelayanan, hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Jika pemerintah merupakan organisasi dalam pelayanan publik maka organisasi birokrasi merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah “sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” Sinambela (2014:5). Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan.

Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan publik menjadi dasar serta tujuan utama karena berhubungan langsung dengan masyarakat dan khalayak ramai yang mempunyai beragam kepentingan dan tujuan. Pelayanan kepada masyarakat di tuntut agar dilakukan secara prima sehingga dapat memberikan kepuasan dan

pemenuhan kebutuhan yang merupakan perwujudan dari kewajiban pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Berbagai kebijakan yang telah di keluarkan oleh pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, maka kesiapan dan kemampuan aparatur baik di pusat maupun di daerah perlu ditingkatkan agar tidak ada kesenjangan yang timbul dalam melakukan pelayanan dalam masyarakat. Namun, saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat dan masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini alah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik. Standar kualitas pelayanan yang di gunakan pada dasarnya berbeda tergantung dengan tingkat organisasi yang ada. Apabila jasa yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau yang mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga pemerintahan tersebut. Jika jasa

yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk Tjiptono dan Diana (2014:4).

Kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin besar pula kualitas layanan yang dilakukan aparat. Monitoring atas kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik harus memiliki peranan yang kuat dalam mencapai kepercayaan publik.

Kementerian Agama merupakan suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat untuk menjalankan fungsi perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan di bidang keagamaan. Salah satu tugas adalah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 bahwa berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal – hal yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama islam. Maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik- baiknya berdasarkan asas keadilan di implementasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jamaah haji tanpa mengurangi sedikitpun oleh lembaga terkait. Oleh karena itu, strategi keberhasilan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah ditentukan oleh

kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan calon jamaah haji.

Demi terwujudnya pelaksanaan ibadah haji yang baik, maka Kementerian Agama membentuk Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH), mereka bertugas memberikan pelayanan jasa maka perlu adanya pelayanan yang berkualitas bagi jamaah haji, oleh sebab itu jika layanan jasa yang diterima melampaui dan melebihi harapan jamaah, maka kualitas jasa pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal, sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Kementrian Agama Kota Gorontalo adalah organisasi pemerintah yang bertugas untuk mengawasi penyelenggaraan ibadah haji reguler dimana Kementerian Agama harus memiliki pengorganisasian yang jelas mengenai berkas pengadministrasian agar pengawasan penyelenggaraan ibadah haji reguler berjalan lancar. Sudah menjadi tugas pokok Kementerian Agama Kota Gorontalo sebagai penanggung jawab yang membantu pelaksanaan haji reguler di Kota Gorontalo telah berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan antara lain adalah fasilitas yang disediakan, pemahaman mengenai kebutuhan setiap penerima pelayanan, keandalan dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam merespon setiap penerima pelayanan, dan juga jaminan sehingga mendapatkan kepercayaan dan menimbulkan rasa aman kepada setiap orang.

Tabel 1.1 Jumlah Jemaah haji kota Gorontalo

Tahun	Jumlah Jemaah Haji
2016	383
2017	506
2018	422
2019	509

Sumber : gorontalo.bps.go.id Tahun 2020

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa jemaah haji kota Gorontalo mengalami fluktuasi dalam jumlah yang diberangkatkan. Pada tahun 2018 mengalami penurunan. Dimana hal ini bisa disebabkan karena fasilitas penunjang yang tidak mendukung jalannya pelayanan, kurangnya keandalan dan kesiapan dalam merespon para calon jemaah sehingga dapat memperlambat jalannya pelayanan, kurangnya jaminan yang dapat menimbulkan kepercayaan dan rasa aman setiap calon jemaah, pemimpin yang tidak andil dalam pemberian pelayanan, adanya petugas pemberi pelayanan yang tidak menguasai bidang tugasnya dan juga kurangnya kemampuan odalan berkomunikasi dengan para calon jemaah. Hal tersebut dapat menurunkan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Data pada tabel tersebut mendukung penelitian yang dilakukan karena tanpa adanya pelanggan pelayanan tidak akan berjalan dan tanpa ada pelayanan maka tidak akan diketahui bagaimana kualitas dalam pelayanan itu sendiri.

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakekatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Setiap pelayanan publik harus memperhatikan kepuasan publik. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan haji perlu terus dilakukan. Adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan mulai dari peralatan dan fasilitas penunjang yang kurang lengkap sehingga menimbulkan ketidaknyamanan saat pelayanan berlangsung, kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan para jamaah dan adanya perbedaan dalam perlakuan yang diberikan kepada setiap orang, pemberian informasi yang tidak dapat dimengerti dengan mudah oleh masyarakat sehingga harus dijelaskan secara berulang dan membuat waktu pelayanan tidak sesuai dengan yang telah ditentukan dalam SOP, tidak adanya kesiapan dari petugas pemberi pelayanan dalam merespon setiap orang yang datang untuk menerima pelayanan, petugas pelayanan yang tidak bisa menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan sehingga keraguan muncul ketika menerima pelayanan, ada juga masalah yang muncul akibat kurangnya peran dari pemimpin dalam proses pelayanan, kurangnya keterampilan dan penguasaan dalam bidang tugas yang menjadi tanggung jawab, dan juga kemampuan komunikasi yang minim dengan para pelanggan atau penerima pelayanan, masalah – masalah tersebut dapat mengurangi kualitas pelayanan dari pelayanan yang diberikan.

Pada kementerian kota Gorontalo terdapat kurangnya fasilitas yang mendukung seperti kurangnya lahan parkir yang tersedia, tidak adanya ruang tunggu sehingga ketika banyak yang mendaftar atau melakukan pelayanan administrasi di kementerian agama kota Gorontalo hanya berdiri di depan ruangan dan menimbulkan

ketidaknyamanan, lamanya waktu pelayanan karena kurangnya fasilitas seperti komputer, meja, pelayanan yang kurang maksimal, lamanya waktu tidak sesuai dengan SOP sering kali juga disebabkan oleh pemimpin atau kepala seksi penyelenggara pelayanan haji dan umrah tidak berada di tempat dan tidak bisa melakukan tanda tangan sebagai validasi berkas dari para calon jamaah. Namun seiring berjalannya waktu, kementerian agama mulai meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperlengkap fasilitas, dan mulai berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan SOP yang berlaku. Kementerian agama berusaha dengan semaksimal mungkin dalam merespon masyarakat dengan ramah, sopan, cepat dan tepat dalam pelayanan yang diberikan, para petugas mengerti dan mengetahui kebutuhan dari masyarakat yang sedang dilayani, dan juga mampu menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman untuk setiap orang yang.

Dalam penelitian ini, memperhatikan aspek bukti fisik yaitu fasilitas yang disediakan ataupun yang diberikan sebagai penunjang berjalannya pelayanan, empati yaitu perhatian yang diberikan dan pemahaman kebutuhan apa saja untuk para penerima pelayanan, keandalan yaitu pemberian pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan tepercaya serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan, responsif yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan sesuai yang cepat dan tepat, jaminan yaitu adanya pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman bagi penerima pelayanan. Dalam penelitian ini juga memperhatikan aspek kepemimpinan yaitu seorang pemimpin harus mengawasi dan memberikan dukungan motivasi kepada para bawahan dan juga

membantu dalam menangani permasalahan yang terjadi selama pelayanan, kompetensi yaitu kemampuan petugas dalam menguasai bidang yang menjadi tanggung jawabnya, dan komunikasi yaitu bentuk komunikasi yang digunakan dan bagaimana pendekatan yang dilakukan sehingga komunikasi berjalan dengan lancar.

Berdasarkan latar belakang fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan dan melakukan penelitian dan menulis proposal skripsi dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo”**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka fokus dan sub fokus penelitian ini sebagai berikut:

1. Fokus Penelitian dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan yang telah di jelaskan di latar belakang maka fokus dan sub fokus penelitian sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan haji dan umrah pada kantor Kementrian Agama Kota Gorontalo, dengan sub fokus:
 1. Bukti Fisik
 2. Empati
 3. Keandalan
 4. Keresponsifan
 5. Jaminan

b. Faktor – Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan haji dan umrah dengan sub fokus:

1. Kepemimpinan
2. Kompetensi
3. Komunikasi

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan sup fokus di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan haji dan umrah pada kantor kementerian agama kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan tentang bidang kajian administrasi publik dalam konteks kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini, dapat di jadikan bahan masukan bagi pemerintah kota Gorontalo. Dapat di jadikan rekomendasi dan pertimbangan untuk lebih memperhatikan serta meningkatkan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah agar dapat lebih dimaksimalkan lagi.