

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK IBADAH HAJI PADA
TAHUN 2023-2024 DI KEMENTERIAN AGAMA**

KABUPATEN GOWA



Disusun Oleh :

RIZTA TALIB

Nomor Stambuk : 105611114621

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK IBADAH HAJI PADA
TAHUN 2023-2024 DI KEMENTERIAN AGAMA**

KABUPATEN GOWA

Sebagai salah satu syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diusulkan Oleh :

Rizta Talib

Nomor Stambuk : 105611114621

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji Pada
Tahun 2023-2024 Di kementerian Agama
Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Rizta Talib

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114621

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Jaelan Usman, M.Si


Dr. Muhammad Yahya, M.Si


Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Unismuh Makassar

Ketua Program Studi Ilmu
Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730 727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM : 991742

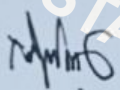
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0337/FSP/A.4-IL1/47/2 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Selasa, 07 Januari 2025.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730727



Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM : 992797

TIM PENGUJI:

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si

()

2. Dr. Muhammad Yahya, M.Si

()

3. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Rizta Talib

Nomor Stambuk : 105611114621

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah penelitian saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 15 Desember 2024

Yang menyatakan



Rizta Talib

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas pelayanan jamaah haji tahun 2023/2024 pada Kementerian Agama Kabupaten Gowa untuk mencapai sebuah kualitas dalam penerapan pelayanan jamaah haji di tahun yang akan datang. Melalui konsep Good Governance, penelitian ini berusaha memberikan persepsi untuk perbaikan layanan publik yang responsif, tepat sasaran dan efektif dalam mencapai sebuah kualitas pelayanan yang prima. Dengan menerapkan tiga indikator utama yaitu kualitas perencanaan, kualitas kontrol dan kualitas peningkatan, memberikan kemudahan bagi Kementerian Agama Kabupaten Gowa dalam menerapkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan konsep observasi, wawancara, dan dokumentasi serta pengumpulan data yang secara langsung dilakukan pada Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Melalui tiga indikator tersebut peneliti mendapatkan sebuah hasil penelitian terkait dengan “Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji Pada Tahun 2023-2024 Di Kementerian Agama Kabupaten Gowa” yaitu perlu adanya sosialisasi lebih mendalam kepada masyarakat terkait dengan layanan online berbasis aplikasi dalam mempermudah sistem administrasi serta kelengkapan administrasi calon dan jamaah haji di tahun yang akan datang serta meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan kenyamanan jamaah haji.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik, Ibadah Haji,

ABSTRAK

This research aims to see the extent of the effectiveness of services for Hajj pilgrims in 2023/2024 at the Gowa Regency Ministry of Religion to achieve quality in the implementation of services for Hajj pilgrims in the coming year. Through the concept of Good Governance, this research seeks to provide perceptions for improving public services that are responsive, right on target and effective in achieving excellent service quality. By applying three main indicators, namely planning quality, control quality and improvement quality, it makes it easier for the Gowa Regency Ministry of Religion to implement quality public services that can be felt directly by the community. This research uses qualitative methods with the concepts of observation, interviews and documentation as well as data collection which was carried out directly at the Ministry of Religion, Gowa Regency. Through three related indicators, researchers obtained a research result with "Quality of Hajj Public Services in 2023-2024 at the Ministry of Religion, Gowa Regency," namely the need for deeper socialization to the community regarding application-based online services in simplifying the administration system and improving the perfection of administrative candidates and pilgrims. Hajj in the coming year as well as improving services to achieve satisfaction and comfort for Hajj pilgrims.

Keywords: Service, Quality, Public, Hajj

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala bentuk kesyukuran dan juga kenikmatan atas Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji Pada Tahun 2023-2024 Di Kementerian Agama Kabupaten Gowa” ini dapat diselesaikan guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Ilmu administrasi negara, Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas muhammadiyah makassar.

Dengan penuh rasa hormat dan syukur, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing I (Bapak Dr. Jaelan Usman, M.Si) dan Pembimbing II (Bapak Dr. Muhammad Yahya, M.Si). atas segala bimbingan, ilmu, dan arahan yang telah diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Kehadiran, kesabaran, dan perhatian Bapak/Ibu dalam memberikan masukan yang konstruktif serta dorongan semangat yang tiada henti menjadi motivasi besar bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.

Tidak lupa pula saya mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, MT, IPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Plt. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah mencurahkan segala ilmu pengetahuan yang dimiliki selama proses pembelajaran sehingga dapat menjadi pengetahuan bagi penulis.
5. Seluruh pihak Kementrian Agama Kabupaten Gowa yang telah membantu penulis memberikan informasi beserta data terkait penelitian ini.
6. Untuk diri sendiri, Terima kasih untuk diriku sendiri atas keberanian, ketangguhan, dan kesabaran yang telah ditunjukkan dalam menghadapi setiap tantangan. Terima kasih telah terus berusaha, meski dalam keterbatasan dan keraguan. Kamu telah berjalan sejauh ini, melewati banyak rintangan, dan itu adalah sesuatu yang patut dibanggakan. Tetaplah percaya pada dirimu, hargai setiap proses, dan jangan pernah berhenti

berjuang untuk impianmu. Kamu luar biasa, dan kamu pantas mendapatkan yang terbaik.

7. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Muttalib dan Ibu Basma Dengan penuh cinta dan rasa hormat, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti. Tanpa pengorbanan, kerja keras, dan kepercayaan yang selalu diberikan, saya tidak akan mampu mencapai titik ini. Kehadiran dan dukungan mereka menjadi sumber kekuatan yang luar biasa dalam setiap langkah perjalanan saya.
8. Bapak H.Tajuddin, S.Ag.,M.Ag dan Ibu Rosdiyana, S.Pd.I yang telah menjadi orang tua kedua saya selama proses perkuliahan hingga selesainya, bimbingan dan arahan yang diberikan saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.
9. Kepada Keluarga besar yang tercinta dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, saya menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada seluruh keluarga besar atas dukungan, doa, dan semangat yang tak pernah putus. Kehadiran dan perhatian dari keluarga besar memberikan kekuatan dan kenyamanan yang berarti dalam perjalanan ini.
10. Kepada partner perjuangan saya Putrii Solehah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, pengertian, dan semangat yang tiada henti. Kehadiranmu di setiap langkah perjalanan ini memberikan kekuatan dan inspirasi yang luar biasa. Semoga kebersamaan ini terus menjadi sumber kebahagiaan dan motivasi untuk mencapai impian-impian kita bersama.
11. Kepada saudari saya diperkuliahan, Nurul Hidayati, Nurul Irma Adelia, Zalfa Zahirah, Dea Afriliah Natasya, Riesta, Nur hidaya, St. Nurfadilla A. Penulis ingin menyampaikan penghargaan yang mendalam kepada sahabat-sahabat yang telah menjadi seperti saudara bagi saya. Kehadiran kalian dalam hidup saya bukan hanya membawa kebahagiaan, tetapi juga memberikan kekuatan di saat-saat sulit. Dukungan, canda tawa, dan kebersamaan yang kalian berikan akan selalu saya kenang sebagai anugerah yang luar biasa. Semoga persahabatan ini terus erat terjalin sampai masing-masing ajal menjemput dan membawa berkah bagi kita semua.
12. Kepada sahabat saya Hadawiyah, penulis menyampaikan terimakasih yang sangat besar karna telah mensupport, membantu selama proses penelitian. Semoga persahabatan kita awet sampai ajal menjemput kita berdua.
13. Kepada Bestie seperjuangan KKP saya, penulis menyampaikan banyak terimakasih atas kerja samanya selama proses KKP terkhususnya Saudari Fidyatulhusna L. Littie yang sudah saya anggap sebagai sahabat sendiri.
14. Kepada teman-teman ADN D yang telah menjadi bagian penting selama penulis menyelesaikan pendidikan.

15. Kepada Masyarakat yang telah berkontribusi selama Penulis proses penelitian di lapangan
16. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSERUJUAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRAK</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Konsep Kualitas	15
C. Ibadah Haji.....	23
D. Kementerian Agama.....	28
E. Kerangka Pikir	38
F. Fokus Penelitian.....	40
G. Deskripsi Fokus Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	43
C. Sumber Data.....	43
D. Informan Penelitian.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data	46
G. Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	48

B. Hasil Penelitian	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian	87
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
Daftar Pustaka	92
LAMPIRAN	95



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Informan Penelitian	46
Pedoman Wawancara.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	45
Gambar 4.1 Struktur Kemenag Kabupaten Gowa.....	53
Gambar 4.2 Aplikasi pemantauan Haji	67



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Agama Kabupaten Gowa tahun 2023-2024, berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan haji sebagai bagian dari upaya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jemaah. Pelayanan yang optimal menjadi keharusan mengingat jumlah jemaah yang meningkat setiap tahun, yang menuntut sistem pengelolaan yang lebih efisien dan terstruktur. Berdasarkan data lapangan, beberapa masalah masih dihadapi, kendala komunikasi antara jemaah dan petugas, serta ketidakcocokan antara jumlah jemaah dengan fasilitas yang tersedia. Selain itu, beberapa jemaah mengeluhkan keterbatasan akses terhadap informasi penting terkait dengan prosedur haji terkhususnya informasi mengenai pemberangkatan jemaah haji. Tantangan-tantangan ini menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan dalam berbagai aspek pelayanan haji, mulai dari penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu hingga peningkatan kapasitas petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas tinggi (Zahara, 2024).

Konsep pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan publik bertujuan memberikan layanan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel kepada warga negara, guna meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup

mereka (Hamrun dan seterusnya., 2020). Beberapa karakteristik utama dari pelayanan publik meliputi aksesibilitas, di mana semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan tanpa diskriminasi; responsivitas, yaitu kemampuan layanan untuk menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat secara cepat dan tepat; serta akuntabilitas, di mana penyedia layanan bertanggung jawab atas kualitas dan hasil dari layanan yang diberikan. Selain itu, pelayanan publik juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan untuk memastikan layanan yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mereka.

Pelayanan publik dalam konteks haji mencakup berbagai layanan, termasuk manajemen perjalanan, akomodasi, transportasi, kesehatan, pelayanan administrasi (Usman et al., 2021). Setiap aspek ini memerlukan perhatian khusus. Agar para jamaah haji dapat melaksanakan ibadah dengan penuh kenyamanan dan tanpa hambatan. Di Indonesia, pemerintah melalui Kementerian Agama dan lembaga terkait lainnya memiliki tanggung jawab besar dalam mempersiapkan dan mengelola layanan haji untuk warganya (Haikalus Shomadani et al., 2024).

Salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan haji adalah memastikan ketersediaan dan kualitas fasilitas yang memadai untuk jutaan jamaah yang datang dari berbagai belahan dunia. Antrean panjang, keterbatasan fasilitas, dan pelayanan kesehatan yang kurang memadai sering kali menjadi keluhan yang umum di kalangan jamaah. Menurut data dari Saudi Arabia's Ministry of Hajj and Umrah, peningkatan jumlah jamaah setiap tahun dapat memperburuk masalah ini (Rosadi, 2021) Kualitas pelayanan publik dalam ibadah haji juga terpengaruh oleh

faktor-faktor eksternal seperti perubahan regulasi, bencana alam, atau situasi darurat lainnya. Misalnya, pandemi COVID-19 telah memberi tantangan baru dalam penyelenggaraan haji, Dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dan membatasi jumlah jamaah (Alifa, 2021). Situasi ini menuntut adaptasi dan inovasi dalam sistem pelayanan untuk menjaga kesehatan dan keselamatan jamaah.

Pemerintah Indonesia dan pihak penyelenggara haji di Arab Saudi telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai inisiatif, termasuk peningkatan fasilitas akomodasi, penyediaan layanan kesehatan yang lebih baik, dan penggunaan teknologi untuk mempermudah administrasi (Melinda, 2024). Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih terdapat banyak area yang membutuhkan perbaikan.

Misalnya, penanganan masalah antrean panjang di area seperti Arafat, Muzdalifah, dan Mina sering kali menjadi keluhan. Pengelolaan yang lebih baik dan teknologi seperti sistem informasi berbasis GPS dapat membantu mempermudah pengaturan dan mengurangi waktu antrean. Selain itu, perbaikan dalam sistem kesehatan dan layanan medis juga sangat penting mengingat risiko kesehatan yang tinggi selama pelaksanaan ibadah haji.

Selain tantangan tersebut, pengalaman jamaah haji sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan petugas haji. Pelatihan yang baik untuk petugas haji dalam hal pelayanan pelanggan dan manajemen krisis dapat meningkatkan kepuasan jamaah secara signifikan (Saputro, 2016). Oleh karena itu, peningkatan

kompetensi SDM menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tantangan lain yang dihadapi adalah dalam hal akomodasi. Banyaknya jamaah yang memiliki beragam latar belakang budaya dan bahasa menuntut adanya fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Penyediaan informasi yang jelas dan layanan yang ramah dapat membantu mengatasi masalah ini (Deni Saputra, 2018)

Dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya evaluasi yang berkelanjutan dan umpan balik dari jamaah. Survei kepuasan dan penilaian berkala dapat memberikan wawasan berharga mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki (Irawan, 2024). Dengan demikian, penyelenggara haji dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah secara proaktif.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik dalam ibadah haji adalah faktor kunci dalam memastikan keberhasilan dan kepuasan jamaah haji. Upaya yang berkelanjutan dan inovatif dalam memperbaiki setiap aspek layanan akan memberikan dampak positif bagi pelaksanaan ibadah ini dan meningkatkan pengalaman spiritual jamaah. Evaluasi mendalam dan implementasi rekomendasi berbasis data akan membantu dalam mencapai tujuan tersebut.

Kementerian Agama Kabupaten Gowa tahun 2023-2024 telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan ibadah haji bagi calon jamaah haji dari daerah tersebut. Berbagai upaya telah dilakukan untuk memastikan bahwa proses pendaftaran, bimbingan, dan Agar pelaksanaan ibadah haji berlangsung dengan

baik dan sesuai dengan standar yang berlaku, salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan koordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti pemerintah daerah, penyedia layanan transportasi, dan pihak kesehatan, untuk memastikan kesiapan seluruh aspek yang mendukung kelancaran ibadah haji. Selain itu, pelatihan dan bimbingan manasik haji juga ditingkatkan, dengan menggunakan metode yang lebih interaktif dan praktis, sehingga calon jemaah haji dapat memahami dan menguasai seluruh rangkaian ibadah haji dengan baik.

Menurut (Juran,1988) dalam (Kholifah, 2020) pada tiga indikator utama:kualitas perencanaan, kualitas kontrol, kualitas peningkatan, dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan masyarakat. di sini mencakup perencanaan yang matang untuk memastikan setiap layanan yang diberikan, mulai dari administrasi hingga pembinaan agama, sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal. Ini melibatkan analisis kebutuhan, pengaturan prioritas, dan penyusunan strategi yang bertujuan untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada demi mencapai pelayanan yang berkualitas dan efisien berperan dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan agar tetap konsisten dengan standar yang telah ditetapkan, memastikan tidak ada penyimpangan yang dapat mengurangi kualitas layanan. Sementara itu, bertujuan untuk terus-menerus mengevaluasi dan memperbaiki proses pelayanan berdasarkan umpan balik dari masyarakat dan penilaian internal rangka meningkatkan pelayanan, Kementerian Agama Kabupaten Gowa juga telah Memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal untuk mempermudah proses administrasi dan penyebaran informasi kepada calon jemaah haji. Sistem informasi haji berbasis web dan aplikasi mobile telah dikembangkan untuk

memberikan kemudahan akses informasi terkait jadwal, persyaratan, serta panduan ibadah haji. Selain itu, pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji juga menjadi prioritas, dengan memastikan bahwa seluruh calon jemaah menjalani pemeriksaan kesehatan yang komprehensif sebelum keberangkatan. Dengan berbagai upaya tersebut, diharapkan pelaksanaan ibadah haji tahun 2023-2024 di Kabupaten Gowa dapat berjalan dengan lebih baik, aman, dan nyaman bagi seluruh calon jemaah haji.

Kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa menghadapi berbagai permasalahan yang mempengaruhi pengalaman calon jemaah. Meskipun banyak upaya telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, masih ada sejumlah kendala yang dirasakan oleh masyarakat. Salah satu masalah utama adalah ketidakmerataan akses terhadap informasi dan fasilitas pelayanan. Beberapa calon jemaah, terutama yang berasal dari daerah terpencil, mengeluhkan sulitnya mendapatkan informasi yang akurat dan memadai mengenai prosedur dan persyaratan ibadah haji. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya infrastruktur teknologi informasi di daerah tersebut, sehingga mereka kesulitan mengakses sistem informasi haji yang disediakan oleh pemerintah (Yahya et al., 2023).

Selain masalah akses informasi, kepuasan masyarakat juga terganggu oleh proses administrasi yang kadang-kadang masih rumit dan memakan waktu. Meskipun sistem pendaftaran online telah diterapkan, tidak semua calon jemaah memiliki kemampuan atau sarana untuk menggunakannya dengan efektif. Bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, proses ini dapat menjadi sumber

frustrasi dan kebingungan. Ketidajelasan dalam petunjuk dan panduan penggunaan aplikasi juga seringkali menambah beban calon jemaah, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Selama observasi di lapangan, ditemukan bahwa program pembinaan dan bimbingan manasik Haji telah dilakukan dengan lebih terstruktur dan terarah, yang melibatkan para pembimbing berpengalaman untuk memastikan jemaah mendapatkan pengetahuan dan pemahaman yang memadai secara umum masyarakat menyatakan apresiasi terhadap upaya peningkatan layanan yang telah dilakukan. Banyak jemaah yang merasa terbantu dengan adanya program bimbingan manasik Haji yang lebih terorganisir dan petugas yang lebih responsif terhadap kebutuhan jemaah. Namun, beberapa masyarakat masih mengeluhkan proses administrasi yang kadang lambat dan kurangnya informasi yang jelas mengenai jadwal dan prosedur tertentu.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas perencanaan pelayanan publik ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana kualitas kontrol terhadap pelayanan publik ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Gowa?
3. Bagaimana kualitas peningkatan pelayanan terhadap pelayanan publik ibadah haji Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas perencanaan pelayanan publik ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui kualitas kontrol terhadap pelayanan publik ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa.
3. Untuk mengetahui kualitas peningkatan pelayanan publik ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam ibadah haji merupakan langkah krusial untuk memastikan pengalaman yang memuaskan dan menyeluruh bagi jamaah. Dengan menganalisis secara mendalam dan mengevaluasi berbagai aspek pelayanan mulai dari akomodasi, transportasi, hingga bimbingan ibadah penelitian dapat mengungkap kekurangan dan memberikan rekomendasi yang berbasis pada data konkret. Perbaikan yang dilakukan berdasarkan temuan ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jamaah, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap penyelenggara haji di Kabupaten Gowa. Integrasi umpan balik langsung atau *feedback* dari jamaah dalam proses evaluasi memungkinkan penyesuaian layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mereka, sementara penyesuaian kebijakan dan peningkatan akuntabilitas memperlihatkan komitmen terhadap transparansi dan efisiensi. Dengan demikian, upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya memperbaiki pengalaman ibadah masyarakat dan calon jamaah haji, tetapi juga meningkatkan reputasi dan efektivitas penyelenggaraan

haji secara keseluruhan serta menaikkan citra Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

2. Pemahaman Terhadap Kebutuhan Jamaah

Memahami kebutuhan jamaah adalah kunci utama dalam menciptakan lingkungan yang harmonis dan efektif dalam beribadah. Ini melibatkan mendalami aspek-aspek yang mempengaruhi kehidupan spiritual dan kesejahteraan mereka, seperti kebutuhan pendidikan agama, dukungan emosional, dan akses ke layanan sosial. Dengan memahami latar belakang, harapan, dan tantangan yang dihadapi jamaah, pemimpin dan pengelola masjid dapat merancang program dan kegiatan yang relevan dan bermanfaat. Pengamatan dan komunikasi yang baik, seperti survei atau pertemuan langsung, dapat mengungkapkan kebutuhan yang mungkin tidak terlihat jelas, sehingga memungkinkan penyesuaian yang lebih tepat dalam pelayanan dan pengembangan komunitas.

3. Peningkatan Kepuasan dan Pengalaman Jamaah

Peningkatan kepuasan dan pengalaman jamaah adalah prioritas utama dalam menyelenggarakan acara keagamaan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan perhatian terhadap detail, kita dapat menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi setiap jamaah. Penataan tempat yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Selain itu, melibatkan jamaah dalam proses perencanaan dan mendengarkan umpan balik mereka akan memastikan bahwa keperluan dan ekspektasi

mereka tercapai. Dengan langkah-langkah ini, kita dapat menciptakan suasana yang harmonis dan memuaskan, sehingga jamaah merasa dihargai dan lebih terlibat dalam kegiatan keagamaan yang diadakan.

BAB 1

PENDAHULUAN

E. Latar Belakang

Kementerian Agama Kabupaten Gowa tahun 2023-2024, berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan haji sebagai bagian dari upaya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jamaah. Pelayanan yang optimal menjadi keharusan mengingat jumlah jamaah yang meningkat setiap tahun, yang menuntut sistem pengelolaan yang lebih efisien dan terstruktur. Berdasarkan data lapangan, beberapa masalah masih dihadapi, kendala komunikasi antara jamaah dan petugas, serta ketidakcocokan antara jumlah jamaah dengan fasilitas yang tersedia. Selain itu, beberapa jamaah mengeluhkan keterbatasan akses terhadap informasi penting terkait dengan prosedur haji terkhususnya informasi mengenai pemberangkatan jamaah haji. Tantangan-tantangan ini menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan dalam berbagai aspek pelayanan haji, mulai dari penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu hingga peningkatan kapasitas petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas tinggi (Zahara, 2024).

Konsep pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan publik bertujuan memberikan layanan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel kepada warga negara, guna meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup mereka (Hamrun dan seterusnya., 2020). Beberapa karakteristik utama dari pelayanan publik meliputi aksesibilitas, di mana semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan tanpa diskriminasi; responsivitas, yaitu kemampuan layanan untuk menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat secara cepat dan tepat; serta akuntabilitas, di mana penyedia layanan bertanggung jawab atas kualitas dan hasil dari layanan yang diberikan. Selain itu, pelayanan publik juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan untuk memastikan layanan yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mereka.

Pelayanan publik dalam konteks haji mencakup berbagai layanan, termasuk manajemen perjalanan, akomodasi, transportasi, kesehatan, pelayanan administrasi (Usman et al., 2021). Setiap aspek ini memerlukan perhatian khusus. Agar para jamaah haji dapat melaksanakan ibadah dengan penuh kenyamanan dan tanpa hambatan. Di Indonesia, pemerintah melalui Kementerian Agama dan lembaga terkait lainnya memiliki tanggung jawab besar dalam mempersiapkan dan mengelola layanan haji untuk warganya (Haikalus Shomadani et al., 2024).

Salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan haji adalah memastikan ketersediaan dan kualitas fasilitas yang memadai untuk jutaan jamaah yang datang

dari berbagai belahan dunia. Antrean panjang, keterbatasan fasilitas, dan pelayanan kesehatan yang kurang memadai sering kali menjadi keluhan yang umum di kalangan jamaah. Menurut data dari Saudi Arabia's Ministry of Hajj and Umrah, peningkatan jumlah jamaah setiap tahun dapat memperburuk masalah ini (Rosadi, 2021) Kualitas pelayanan publik dalam ibadah haji juga terpengaruh oleh faktor-faktor eksternal seperti perubahan regulasi, bencana alam, atau situasi darurat lainnya. Misalnya, pandemi COVID-19 telah memberi tantangan baru dalam penyelenggaraan haji, Dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dan membatasi jumlah jamaah (Alifa, 2021). Situasi ini menuntut adaptasi dan inovasi dalam sistem pelayanan untuk menjaga kesehatan dan keselamatan jamaah.

Pemerintah Indonesia dan pihak penyelenggara haji di Arab Saudi telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai inisiatif, termasuk peningkatan fasilitas akomodasi, penyediaan layanan kesehatan yang lebih baik, dan penggunaan teknologi untuk mempermudah administrasi (Melinda, 2024). Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih terdapat banyak area yang membutuhkan perbaikan.

Misalnya, penanganan masalah antrean panjang di area seperti Arafat, Muzdalifah, dan Mina sering kali menjadi keluhan. Pengelolaan yang lebih baik dan teknologi seperti sistem informasi berbasis GPS dapat membantu mempermudah pengaturan dan mengurangi waktu antrean. Selain itu, perbaikan dalam sistem kesehatan dan layanan medis juga sangat penting mengingat risiko kesehatan yang tinggi selama pelaksanaan ibadah haji.

Selain tantangan tersebut, pengalaman jamaah haji sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan petugas haji. Pelatihan yang baik untuk petugas haji dalam hal pelayanan pelanggan dan manajemen krisis dapat meningkatkan kepuasan jamaah secara signifikan (Saputro, 2016). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi SDM menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tantangan lain yang dihadapi adalah dalam hal akomodasi. Banyaknya jamaah yang memiliki beragam latar belakang budaya dan bahasa menuntut adanya fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Penyediaan informasi yang jelas dan layanan yang ramah dapat membantu mengatasi masalah ini (Deni Saputra, 2018)

Dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya evaluasi yang berkelanjutan dan umpan balik dari jamaah. Survei kepuasan dan penilaian berkala dapat memberikan wawasan berharga mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki (Irawan, 2024). Dengan demikian, penyelenggara haji dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah secara proaktif.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik dalam ibadah haji adalah faktor kunci dalam memastikan keberhasilan dan kepuasan jamaah haji. Upaya yang berkelanjutan dan inovatif dalam memperbaiki setiap aspek layanan akan memberikan dampak positif bagi pelaksanaan ibadah ini dan meningkatkan pengalaman spiritual jamaah. Evaluasi mendalam dan implementasi rekomendasi berbasis data akan membantu dalam mencapai tujuan tersebut.

Kementerian Agama Kabupaten Gowa tahun 2023-2024 telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan ibadah haji bagi calon jemaah haji dari daerah tersebut. Berbagai upaya telah dilakukan untuk memastikan bahwa proses pendaftaran, bimbingan, dan Agar pelaksanaan ibadah haji berlangsung dengan baik dan sesuai dengan standar yang berlaku, salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan koordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti pemerintah daerah, penyedia layanan transportasi, dan pihak kesehatan, untuk memastikan kesiapan seluruh aspek yang mendukung kelancaran ibadah haji. Selain itu, pelatihan dan bimbingan manasik haji juga ditingkatkan, dengan menggunakan metode yang lebih interaktif dan praktis, sehingga calon jemaah haji dapat memahami dan menguasai seluruh rangkaian ibadah haji dengan baik.

Menurut (Juran,1988) dalam (Kholifah, 2020) pada tiga indikator utama:kualitas perencanaan, kualitas kontrol, kualitas peningkatan, dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan masyarakat. di sini mencakup perencanaan yang matang untuk memastikan setiap layanan yang diberikan, mulai dari administrasi hingga pembinaan agama, sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal. Ini melibatkan analisis kebutuhan, pengaturan prioritas, dan penyusunan strategi yang bertujuan untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada demi mencapai pelayanan yang berkualitas dan efisien berperan dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan agar tetap konsisten dengan standar yang telah ditetapkan, memastikan tidak ada penyimpangan yang dapat mengurangi kualitas layanan. Sementara itu, bertujuan untuk terus-menerus mengevaluasi dan memperbaiki proses pelayanan berdasarkan umpan balik dari masyarakat dan penilaian internal rangka

meningkatkan pelayanan, Kementerian Agama Kabupaten Gowa juga telah Memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal untuk mempermudah proses administrasi dan penyebaran informasi kepada calon jemaah haji. Sistem informasi haji berbasis web dan aplikasi mobile telah dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses informasi terkait jadwal, persyaratan, serta panduan ibadah haji. Selain itu, pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji juga menjadi prioritas, dengan memastikan bahwa seluruh calon jemaah menjalani pemeriksaan kesehatan yang komprehensif sebelum keberangkatan. Dengan berbagai upaya tersebut, diharapkan pelaksanaan ibadah haji tahun 2023-2024 di Kabupaten Gowa dapat berjalan dengan lebih baik, aman, dan nyaman bagi seluruh calon jemaah haji.

Kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa menghadapi berbagai permasalahan yang mempengaruhi pengalaman calon jemaah. Meskipun banyak upaya telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, masih ada sejumlah kendala yang dirasakan oleh masyarakat. Salah satu masalah utama adalah ketidakmerataan akses terhadap informasi dan fasilitas pelayanan. Beberapa calon jemaah, terutama yang berasal dari daerah terpencil, mengeluhkan sulitnya mendapatkan informasi yang akurat dan memadai mengenai prosedur dan persyaratan ibadah haji. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya infrastruktur teknologi informasi di daerah tersebut, sehingga mereka kesulitan mengakses sistem informasi haji yang disediakan oleh pemerintah (Yahya et al., 2023).

Selain masalah akses informasi, kepuasan masyarakat juga terganggu oleh proses administrasi yang kadang-kadang masih rumit dan memakan waktu. Meskipun sistem pendaftaran online telah diterapkan, tidak semua calon jemaah memiliki kemampuan atau sarana untuk menggunakannya dengan efektif. Bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, proses ini dapat menjadi sumber frustrasi dan kebingungan. Ketidakjelasan dalam petunjuk dan panduan penggunaan aplikasi juga seringkali menambah beban calon jemaah, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Selama observasi di lapangan, ditemukan bahwa program pembinaan dan bimbingan manasik Haji telah dilakukan dengan lebih terstruktur dan terarah, yang melibatkan para pembimbing berpengalaman untuk memastikan jemaah mendapatkan pengetahuan dan pemahaman yang memadai secara umum masyarakat menyatakan apresiasi terhadap upaya peningkatan layanan yang telah dilakukan. Banyak jemaah yang merasa terbantu dengan adanya program bimbingan manasik Haji yang lebih terorganisir dan petugas yang lebih responsif terhadap kebutuhan jemaah. Namun, beberapa masyarakat masih mengeluhkan proses administrasi yang kadang lambat dan kurangnya informasi yang jelas mengenai jadwal dan prosedur tertentu.

F. Rumusan Masalah

4. Bagaimana kualitas perencanaan pelayanan publik Ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa?

5. Bagaimana kualitas kontrol terhadap pelayanan publik ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Gowa?
6. Bagaimana kualitas peningkatan pelayanan terhadap pelayanan publik ibadah haji Kabupaten Gowa?

G. Tujuan Penelitian

4. Untuk mengetahui kualitas perencanaan pelayanan publik ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa.
5. Untuk mengetahui kualitas kontrol terhadap pelayanan publik ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa.
6. Untuk mengetahui kualitas peningkatan pelayanan publik ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

H. Manfaat Penelitian

4. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam ibadah haji merupakan langkah krusial untuk memastikan pengalaman yang memuaskan dan menyeluruh bagi jamaah. Dengan menganalisis secara mendalam dan mengevaluasi berbagai aspek pelayanan mulai dari akomodasi, transportasi, hingga bimbingan ibadah penelitian dapat mengungkap kekurangan dan memberikan rekomendasi yang berbasis pada data konkret. Perbaikan yang dilakukan berdasarkan temuan ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jamaah, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap penyelenggara haji di Kabupaten Gowa. Integrasi umpan balik langsung atau *feedback* dari jamaah dalam proses evaluasi memungkinkan penyesuaian layanan yang lebih

responsif terhadap kebutuhan mereka, sementara penyesuaian kebijakan dan peningkatan akuntabilitas memperlihatkan komitmen terhadap transparansi dan efisiensi. Dengan demikian, upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya memperbaiki pengalaman ibadah masyarakat dan calon jamaah haji, tetapi juga meningkatkan reputasi dan efektivitas penyelenggaraan haji secara keseluruhan serta menaikkan citra Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

5. Pemahaman Terhadap Kebutuhan Jamaah

Memahami kebutuhan jamaah adalah kunci utama dalam menciptakan lingkungan yang harmonis dan efektif dalam beribadah. Ini melibatkan mendalami aspek-aspek yang mempengaruhi kehidupan spiritual dan kesejahteraan mereka, seperti kebutuhan pendidikan agama, dukungan emosional, dan akses ke layanan sosial. Dengan memahami latar belakang, harapan, dan tantangan yang dihadapi jamaah, pemimpin dan pengelola masjid dapat merancang program dan kegiatan yang relevan dan bermanfaat. Pengamatan dan komunikasi yang baik, seperti survei atau pertemuan langsung, dapat mengungkapkan kebutuhan yang mungkin tidak terlihat jelas, sehingga memungkinkan penyesuaian yang lebih tepat dalam pelayanan dan pengembangan komunitas.

6. Peningkatan Kepuasan dan Pengalaman Jamaah

Peningkatan kepuasan dan pengalaman jamaah adalah prioritas utama dalam menyelenggarakan acara keagamaan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan perhatian terhadap detail, kita dapat

menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi setiap jamaah. Penataan tempat yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Selain itu, melibatkan jamaah dalam proses perencanaan dan mendengarkan umpan balik mereka akan memastikan bahwa keperluan dan ekspektasi mereka tercapai. Dengan langkah-langkah ini, kita dapat menciptakan suasana yang harmonis dan memuaskan, sehingga jamaah merasa dihargai dan lebih terlibat dalam kegiatan keagamaan yang diadakan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Eki Agustin, Abdul Aziz Muslimin, Dwi Rahmawati, Latifah Muharom, Winona Laura (2024)	Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi Tahun 2021	perbandingan sistem hukum pidana dalam penerapan hukum agama antara Indonesia dan Pakistan, terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam pendekatan dan konsekuensi hukum. Di Indonesia, meskipun terdapat pasal khusus yang mengatur penistaan

			agama (Pasal 156a KUHP), penerapannya cenderung lebih mempertimbangkan berbagai situasi dengan ancaman hukuman penjara maksimal lima tahun.
2	Noni mayasari, Rosmila Tuharea, Yusnita (2021)	Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Halmahera Barat	hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada petugas yang belum disiplin saat masuk kantor, petugas telah memberikan pelayanan dengan baik, secara sopan dan mekanisme yang sangat jelas, sarana prasarana seperti tempat

			<p>parkiran dan toilet masih kurang, Produk yang dihasilkan sudah sesuai dengan SOP dan jumlah jamaah haji tidak diinformasikan secara luas saat proses pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji dan Para calon jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pelayanan tersebut jelas dan mudah dipahami..</p>
3	<p>Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita (2018)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama</p>	<p>Untuk mengevaluasi kualitas layanan Haji dan Umrah di</p>

		Kabupaten Hulu Sungai Tengah	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah, digunakan lima dimensi kualitas pelayanan. yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati)
--	--	---------------------------------	--

Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah yang paling utama mengenai perbedaan judul, beberapa penelitian sebelumnya cakupannya membahas mengenai pelayanan manasik haji dan umroh dalam ibadah haji sedangkan penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan public ibadah haji pada tahun 2023-2024 di Kementerian Agama Kabupaten Gowa dan mencoba

menggalai kepuasan Masyarakat dalam pelayanan public ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

B. Konsep Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Menurut W. Edwards Deming dalam (Purba & Aisyah, 2017) mendefinisikan kualitas sebagai "kesejajaran produk atau layanan dengan ebutuhan dan harapan pelanggan." Deming berfokus pada pentingnya sistem dan proses dalam menciptakan kualitas, menyatakan bahwa kualitas harus dikelola secara sistematis dan berkelanjutan. Kualitas, menurut Deming, mengedepankan perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan tindakan perbaikan sebagai langkah-langkah penting dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas.

Menurut (Juran, 1998) dalam (Kholifah, 2020) mengelompokkan kualitas menjadi 3 indikator dalam konsep pelayanan, yaitu :

a. Kualitas Perencanaan

Kualitas Perencanaan adalah proses perencanaan yang bertujuan untuk memastikan bahwa produk, layanan, atau proses sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Ini melibatkan identifikasi standar kualitas yang diperlukan, menetapkan tujuan kualitas, dan menentukan sumber daya serta metode yang diperlukan untuk mencapainya. Dalam, organisasi merancang prosedur dan kontrol yang memastikan bahwa semua langkah dalam proses produksi atau layanan konsisten dan sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan. Dengan perencanaan kualitas yang efektif, organisasi

dapat meminimalkan cacat, mengoptimalkan efisiensi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

a. Kualitas Kontrol

Kualitas Kontrol adalah proses pengawasan dan pengujian untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pemeriksaan rutin terhadap output pada berbagai tahap produksi untuk mendeteksi dan mengoreksi setiap cacat atau penyimpangan dari spesifikasi berfungsi untuk menjaga konsistensi dan keandalan produk, sehingga membantu mencegah masalah kualitas sebelum produk mencapai pelanggan. Dengan penerapan yang baik, perusahaan dapat mengurangi risiko kerugian, menjaga reputasi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Kualitas Peningkatan

Kualitas Peningkatan adalah proses berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas produk, layanan, atau proses dalam organisasi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan mengeliminasi sumber cacat atau inefisiensi, meningkatkan standar kualitas, dan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Ini sering dilakukan melalui analisis data, penerapan teknik baru, dan penyesuaian prosedur kerja. Dengan berfokus pada perbaikan kualitas, organisasi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan memastikan hasil yang lebih konsisten serta memuaskan bagi pelanggan.

2. Maksud dan Tujuan Kualitas

Kualitas menjadi indikator utama dalam melihat aspek dan ketercapaian dari sebuah pelayanan, maka tercapainya tujuan yang diinginkan oleh organisasi merupakan fungsi dari tujuan kualitas, dikarenakan setiap kegiatan oleh sebuah organisasi selalu mempunyai tujuan tertentu. bagaimana juga, kualitas hal mutlak yang diperlukan dalam pencapaian usaha kegiatan. (Philip B. Crosby-Quality is Free, 1979) mengemukakan bahwa maksud dari kualitas adalah untuk

a. Pengurangan Biaya:

★ Dengan fokus pada pencegahan cacat sejak awal proses produksi, organisasi dapat menghemat biaya yang seharusnya dikeluarkan untuk perbaikan atau produksi ulang. Pengendalian kualitas yang ketat dapat mengurangi frekuensi kesalahan dan memperkecil kebutuhan akan inspeksi atau revisi, yang pada akhirnya menghemat sumber daya seperti tenaga kerja, waktu, dan bahan baku. Selain itu, mengurangi cacat juga dapat menurunkan biaya klaim garansi dan pengembalian produk, yang sering kali menjadi beban finansial bagi perusahaan.

b. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Ketika Produk atau layanan yang dihasilkan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, hal ini akan membangun kepercayaan dan loyalitas. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat berdampak positif pada reputasi perusahaan, memperkuat hubungan

jangka panjang, dan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut yang sangat berharga. Dengan demikian, perusahaan yang fokus pada kualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini tetapi juga menciptakan basis pelanggan yang loyal dan puas untuk masa depan.

c. Keunggulan Kompetitif:

Di pasar yang sangat kompetitif, kualitas produk atau layanan dapat menjadi pembeda utama antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Perusahaan yang konsisten dalam menawarkan produk berkualitas tinggi akan lebih dipercaya oleh pelanggan dan dapat menetapkan harga premium dibandingkan dengan pesaing yang kurang fokus pada kualitas. Selain itu, reputasi yang baik dalam hal kualitas dapat membuka peluang untuk ekspansi ke pasar baru atau segmen pelanggan yang lebih luas.

d. Peningkatan Efisiensi

Proses yang dirancang dengan baik dan dijalankan dengan fokus pada kualitas dapat meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Dengan meminimalkan pemborosan dan memaksimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas. Penggunaan teknologi dan praktik terbaik dalam pengendalian kualitas juga dapat mempercepat waktu produksi dan mengurangi downtime, sehingga perusahaan dapat merespon permintaan pasar dengan lebih cepat dan efisien. Efisiensi ini juga

berarti pengurangan biaya operasional, yang pada akhirnya meningkatkan profitabilitas perusahaan.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah konsep yang merujuk pada upaya pemerintah atau organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang diperlukan oleh masyarakat secara efektif, efisien, dan berkeadilan. Ini meliputi berbagai layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, dan infrastruktur yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik berfokus pada kepentingan umum dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga negara. Konsep ini juga mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan serta penyediaan layanan. Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya tentang memberikan layanan, tetapi juga tentang bagaimana layanan tersebut dirancang, dikelola, dan diakses oleh masyarakat secara adil dan merata (Windyaningrum, 2018)

Dwight Waldo - New Public Administration (1968) Teori ini menekankan pentingnya mengintegrasikan nilai-nilai keadilan sosial, partisipasi masyarakat, dan responsivitas dalam pelayanan publik, dengan tujuan utama untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya efisien, tetapi juga adil dan inklusif, terutama bagi kelompok yang kurang terlayani. Administrasi Publik Baru mengajak pemerintah untuk lebih adaptif dan proaktif dalam memenuhi harapan masyarakat, serta mendorong keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan dan pengelolaan layanan publik.

Konsep Utama:

- a. Administrasi publik yang responsif harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan pendekatan yang lebih fleksibel dan dinamis, daripada sekadar menjalankan prosedur dan aturan secara kaku. Dalam konteks ini, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih peka terhadap berbagai kebutuhan dan perubahan di masyarakat, serta mampu menyesuaikan tindakan mereka dengan kondisi yang berkembang. Alih-alih terjebak dalam birokrasi yang berbelit-belit, administrasi publik yang responsif mendorong para pelaksana kebijakan untuk proaktif dalam mencari solusi yang efektif dan efisien, dengan tetap menjaga akuntabilitas dan transparansi. Pendekatan ini melibatkan inovasi dalam pelayanan, di mana teknologi dan keterlibatan langsung dengan masyarakat digunakan untuk mempercepat dan memperbaiki proses administrasi. Pada akhirnya, tujuan utama dari responsivitas ini adalah untuk memastikan bahwa kebijakan publik benar-benar bermanfaat dan dirasakan langsung oleh masyarakat, serta mampu menjawab tantangan-tantangan sosial yang kompleks dengan cara yang cepat, tepat, dan humanis. Dengan demikian, administrasi publik yang responsif tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana aturan, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu masyarakat mengatasi berbagai kebutuhan dan masalah yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Keadilan sosial dalam pelayanan publik mengharuskan adanya perhatian serius terhadap distribusi layanan yang merata dan adil, terutama bagi kelompok-kelompok yang sering kali terpinggirkan dalam masyarakat. Ini

mencakup tidak hanya akses yang setara terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur, tetapi juga perlakuan yang adil dan inklusif bagi semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di pinggiran sosial, ekonomi, dan geografis. Pelayanan publik yang berkeadilan sosial harus dirancang dengan kesadaran akan keberagaman kebutuhan dan hambatan yang dihadapi oleh kelompok-kelompok rentan, sehingga intervensi dan kebijakan yang diambil mampu menjangkau dan mengatasi ketidakadilan struktural yang telah lama berlangsung. Dalam implementasinya, ini berarti pemerintah dan lembaga pelayanan publik perlu berfokus pada penghapusan kesenjangan yang ada, baik melalui alokasi sumber daya yang tepat, pemberdayaan komunitas, maupun dengan memastikan bahwa setiap warga negara, tanpa kecuali, memiliki kesempatan yang sama untuk menikmati manfaat dari layanan publik. Melalui pendekatan ini, pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat solidaritas sosial dan membangun masyarakat yang lebih adil dan inklusif.

- c. Efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, sebagaimana ditekankan oleh Dwight Waldo, adalah dua prinsip fundamental yang harus berjalan beriringan untuk mencapai keberhasilan dalam pemerintahan. Pelayanan publik yang efektif harus mampu mencapai tujuan-tujuan sosial yang telah ditetapkan, seperti meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi kemiskinan, atau memperbaiki kualitas pendidikan dan kesehatan. Namun, efektivitas ini tidak akan bermakna jika tidak disertai dengan efisiensi dalam

penggunaan sumber daya, baik itu sumber daya manusia, finansial, maupun material. Pemerintah harus mampu mengelola dan mengalokasikan sumber daya secara bijaksana, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil memberikan hasil yang maksimal dengan biaya yang minimal. Dalam konteks ini, efektivitas dan efisiensi bukanlah dua konsep yang berdiri sendiri, melainkan saling terkait; pelayanan publik yang efisien memungkinkan pencapaian tujuan sosial yang lebih besar dengan meminimalkan pemborosan dan mengoptimalkan kinerja. Hal ini juga berarti bahwa pengelolaan publik harus berorientasi pada hasil dan dampak nyata di masyarakat, tanpa mengorbankan kualitas pelayanan atau mengabaikan tanggung jawab untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal dan bertanggung jawab. Dengan demikian, pelayanan publik yang berhasil adalah yang mampu mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara yang paling efisien, memastikan bahwa setiap tindakan pemerintah benar-benar memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

- d. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Agama merupakan cerminan dari seberapa baik kementerian ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan keagamaan. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kemudahan akses terhadap layanan, kecepatan dan ketepatan waktu dalam penanganan urusan, serta sikap profesional dan ramah dari petugas yang memberikan pelayanan. Ketika masyarakat merasa bahwa layanan yang diterima memadai dan sesuai dengan standar yang diharapkan, mereka

cenderung lebih puas dan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap lembaga ini. Namun, kepuasan masyarakat bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi juga mengenai pengalaman mereka selama proses pelayanan. Kementerian Agama perlu memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berlangsung dengan transparan, adil, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Melalui upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi teknis maupun interpersonal, Kementerian Agama dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat dan memperkuat peranannya sebagai lembaga yang berkomitmen pada pengelolaan kehidupan keagamaan yang harmonis dan inklusif.

4. Ibadah Haji

Ibadah haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu, setidaknya sekali seumur hidup. Haji bukan sekadar perjalanan fisik, melainkan juga sebuah perjalanan spiritual yang mendalam, di mana setiap langkahnya penuh dengan makna dan simbolisme yang meresap ke dalam jiwa. Ritual-ritual yang dijalani, seperti thawaf di Ka'bah, sa'i antara Shafa dan Marwah, wukuf di Arafah, serta melempar jumrah, merupakan perwujudan dari kepatuhan, ketundukan, dan pengorbanan yang menjadi inti dari hubungan manusia dengan Sang Pencipta. Pelaksanaan haji juga mengingatkan umat Islam akan kesetaraan di hadapan Allah SWT, di mana setiap jamaah mengenakan pakaian ihram yang sama, tanpa memandang status sosial, ekonomi, atau kebangsaan. Melalui ibadah ini, para jamaah dihadapkan pada ujian fisik dan spiritual yang mengajarkan tentang kesabaran, ketekunan, dan

ketundukan total kepada kehendak Ilahi, sambil memperkuat rasa persaudaraan dan kebersamaan dalam komunitas Muslim global (Idris, 2017).

Asal usul ibadah haji berakar dari kisah Nabi Ibrahim, Hajar, dan Ismail, yang menjadi inti dari banyak ritual haji. Menurut tradisi Islam, Allah memerintahkan Nabi Ibrahim untuk membawa Hajar dan putranya, Ismail, ke sebuah wilayah tandus yang kemudian dikenal sebagai Mekkah. Ketika mereka kehabisan air, Hajar berlari antara bukit Safa dan Marwah dalam upaya mencari sumber air, hingga akhirnya Allah menurunkan mukjizat berupa sumur Zamzam. Beberapa tahun kemudian, Ibrahim dan Ismail diperintahkan oleh Allah untuk membangun Ka'bah sebagai pusat ibadah. Ritual haji yang dijalankan oleh umat Muslim saat ini, seperti thawaf mengelilingi Ka'bah, sa'i antara Safa dan Marwah, serta wukuf di Arafah, merupakan peringatan dan peneladanan terhadap pengorbanan, ketaatan, dan keikhlasan keluarga Ibrahim. Seiring waktu, ibadah ini menjadi salah satu dari lima rukun Islam, yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu sebagai bentuk kepatuhan total kepada Allah (Dalam, 2008)

Konsep Ibadah Haji:

1. Makna Spiritual dan Simbolisme: Haji adalah perjalanan fisik dan spiritual yang bertujuan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Ritual-ritual yang dilakukan selama haji, seperti thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, dan melempar jumrah, memiliki makna simbolis yang mendalam, mencerminkan perjalanan hidup manusia dari kelahiran hingga kematian dan pertanggungjawaban akhir di hadapan Allah.

2. Kesetaraan dan Persaudaraan: Haji mengajarkan prinsip kesetaraan di hadapan Allah. Pakaian ihram yang sederhana dan seragam bagi semua jamaah adalah simbol bahwa semua manusia sama di mata Allah, tanpa memandang status sosial, kekayaan, atau kebangsaan.
3. Perjuangan dan Pengorbanan: Ibadah haji menuntut pengorbanan fisik, finansial, dan waktu. Ini mencerminkan perjuangan hidup seorang Muslim untuk tetap berada di jalan yang benar dan menunaikan kewajiban agamanya.

Jenis Pelayanan Ibadah Haji:

- a. Pendaftaran dan Verifikasi Data Calon Jemaah Haji: Layanan ini merupakan tahap awal yang krusial dalam proses penyelenggaraan ibadah haji. Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), calon jemaah haji dapat mendaftarkan diri secara online atau melalui Kantor Kementerian Agama setempat. Proses ini melibatkan pengumpulan dan verifikasi dokumen penting, seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan surat keterangan sehat. Verifikasi data memastikan bahwa calon jemaah memenuhi persyaratan administratif dan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu, pengelolaan dokumen penting lainnya, termasuk pengurusan paspor dan visa, juga dilakukan untuk memastikan seluruh jemaah memiliki dokumen perjalanan yang sah dan lengkap sebelum keberangkatan.
- b. Pelayanan Bimbingan Manasik Haji: Program bimbingan manasik haji adalah salah satu upaya penting dalam mempersiapkan jemaah haji secara mental dan spiritual. Program ini diadakan sebelum keberangkatan dengan

tujuan memberikan pemahaman mendalam tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, mulai dari niat, rukun, wajib, hingga hal-hal yang membatalkan ibadah. Dalam bimbingan ini, jemaah juga diajarkan mengenai penggunaan pakaian ihram yang benar, tata cara pelaksanaan tawaf, sa'i, wukuf di Arafah, dan lempar jumrah. Selain itu, ada sesi khusus yang membahas tentang kesehatan, keamanan, dan tips menghadapi cuaca ekstrem di Arab Saudi. Pembimbing yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan agama yang mendalam memberikan materi dalam bentuk ceramah, simulasi, dan tanya jawab.

- c. Pengelolaan Keberangkatan dan Kepulangan: Kementerian Agama Kabupaten Gowa bekerja sama dengan berbagai instansi seperti maskapai penerbangan, pengelola embarkasi, dan pemerintah daerah untuk memastikan pengelolaan keberangkatan dan kepulangan jemaah haji berjalan lancar. Layanan ini mencakup penyediaan transportasi dari Gowa ke embarkasi haji terdekat, yang biasanya berada di Makassar. Pengaturan waktu keberangkatan diatur secara ketat untuk menghindari penumpukan di bandara atau embarkasi. Petugas khusus juga ditugaskan untuk mendampingi jemaah, memberikan arahan, serta memastikan bahwa proses imigrasi dan pemeriksaan keamanan berjalan tanpa hambatan. Begitu pula dengan kepulangan, layanan ini mencakup penyambutan di bandara dan pengaturan transportasi menuju daerah asal.
- d. Pelayanan Kesehatan: Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pelayanan kesehatan bagi calon jemaah

haji melibatkan pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh, termasuk tes darah, pemeriksaan tekanan darah, dan kondisi fisik umum. Jemaah juga diberikan vaksinasi yang diwajibkan, seperti vaksin meningitis dan influenza, sebagai bagian dari persyaratan kesehatan internasional yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi. Selama di tanah suci, petugas kesehatan haji selalu siap siaga untuk memberikan bantuan medis dan menangani berbagai keluhan kesehatan yang mungkin dialami jemaah, seperti kelelahan, dehidrasi, atau penyakit lainnya. Klinik kesehatan haji juga tersedia di tempat-tempat strategis selama musim haji.

- e. Fasilitasi Akomodasi dan Konsumsi Akomodasi yang nyaman dan layanan konsumsi yang memadai menjadi bagian penting dalam pelayanan haji. Kementerian Agama Kabupaten Gowa memastikan bahwa jemaah haji mendapatkan fasilitas akomodasi yang layak di Mekkah dan Madinah, dengan lokasi yang strategis dan dilengkapi dengan fasilitas dasar seperti tempat tidur, kamar mandi, dan pendingin ruangan. Layanan konsumsi melibatkan penyediaan makanan halal yang bergizi, disesuaikan dengan selera dan kebiasaan makan jemaah Indonesia. Makanan disajikan tiga kali sehari, dengan pilihan menu yang variatif untuk menjaga kesehatan dan energi jemaah selama menjalankan ibadah.
- f. Pelayanan Pembinaan dan Konsultasi: Pelayanan ini bertujuan memberikan bimbingan spiritual dan emosional kepada jemaah. Pembinaan dilaksanakan secara kontinu, baik sebelum keberangkatan maupun selama di tanah suci, melalui ceramah, kajian, dan diskusi keagamaan. Konsultasi keagamaan

tersedia untuk jemaah yang membutuhkan bimbingan lebih lanjut terkait masalah pribadi, masalah fiqih, atau pertanyaan lain seputar ibadah haji. Petugas pembimbing haji yang terdiri dari para ulama dan ustaz yang berpengalaman siap memberikan arahan dan nasehat yang sesuai dengan tuntunan Islam.

- g. Layanan Informasi dan Pengaduan: Kementerian Agama menyediakan saluran informasi yang mudah diakses oleh jemaah, baik melalui hotline khusus, aplikasi digital, maupun pusat informasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Saluran ini memungkinkan jemaah mendapatkan informasi terkini mengenai proses haji, termasuk perubahan jadwal, pengumuman penting, dan tips pelaksanaan ibadah. Selain itu, layanan pengaduan juga tersedia bagi jemaah yang ingin menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang diterima. Semua pengaduan akan ditangani secara profesional untuk memastikan perbaikan layanan dan peningkatan kepuasan jemaah.

5. Kementerian Agama

a. Pengertian Kementerian Agama

Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan sebuah lembaga vital dalam struktur pemerintahan yang diberi tanggung jawab untuk menangani berbagai urusan keagamaan di negara ini. Sebagai negara dengan keberagaman agama yang sangat luas, Indonesia memerlukan mekanisme yang dapat mengatur, mengawasi, dan mengembangkan kehidupan beragama agar tetap harmonis dan sesuai dengan nilai-nilai Pancasila. Kementerian Agama memainkan peran penting

dalam memastikan bahwa semua umat beragama di Indonesia dapat menjalankan ibadah dan keyakinan mereka dengan tenang dan aman, sekaligus menjaga hubungan antarumat beragama agar tetap damai dan produktif. Melalui berbagai program pendidikan, layanan keagamaan, dan pengaturan regulasi, kementerian ini berupaya mengintegrasikan nilai-nilai agama dalam kehidupan masyarakat, sekaligus menjamin kebebasan beragama sebagai hak asasi yang dijamin oleh konstitusi. Dengan demikian, Kementerian Agama tidak hanya bertindak sebagai pengelola administratif, tetapi juga sebagai penjaga moral dan etika bangsa, yang terus beradaptasi dengan tantangan zaman untuk membangun kehidupan beragama yang lebih inklusif dan toleran di Indonesia (Budijanto & Rahmanto, 2021)

b. Sejarah Singkat Kementerian Agama

Kementerian Agama Republik Indonesia didirikan pada 3 Januari 1946, sebagai tanggapan terhadap kebutuhan untuk mengelola kehidupan keagamaan di negara yang baru merdeka. Pada masa awal kemerdekaan, Indonesia menghadapi tantangan dalam menyatukan berbagai kelompok agama yang ada, termasuk Islam, Kristen, Hindu, Buddha, dan lainnya. Tujuan utama pendirian Kementerian Agama adalah untuk memastikan kebebasan beragama serta mengintegrasikan kehidupan keagamaan dalam kerangka negara yang baru terbentuk (PERMENKES 2016, 2016).

Di awal berdirinya, Kementerian Agama memiliki tugas utama dalam mengelola urusan keagamaan yang mencakup pengelolaan haji, pendidikan agama, dan urusan pernikahan serta pencatatan sipil bagi umat beragama. Saat itu, kementerian berfokus pada pembentukan dasar-dasar administrasi keagamaan di

Indonesia, serta memastikan bahwa praktik keagamaan dapat berlangsung dengan baik dalam suasana yang kondusif.

Seiring berjalannya waktu, peran Kementerian Agama semakin berkembang dan meluas. Pada dekade-dekade berikutnya, kementerian ini tidak hanya berfokus pada administrasi keagamaan, tetapi juga mulai terlibat dalam pembinaan kerukunan antarumat beragama. Program-program pendidikan agama mulai diperluas ke berbagai tingkat pendidikan, dan peran kementerian dalam menyusun kebijakan terkait kerukunan nasional menjadi semakin signifikan. Pada era Orde Baru, kementerian ini juga memainkan peran dalam menyebarkan ideologi Pancasila melalui pendidikan agama.

Memasuki era reformasi, Kementerian Agama menghadapi tantangan baru, termasuk isu pluralisme, radikalisme, dan peningkatan konflik agama di beberapa daerah. Untuk merespons tantangan ini, Kementerian Agama mulai memfokuskan upayanya pada peningkatan dialog antaragama, promosi toleransi, serta penguatan moderasi beragama. Kementerian juga terus mengembangkan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan agama dan memastikan bahwa semua umat beragama di Indonesia dapat menjalankan ibadahnya dengan bebas dan aman.

Hingga saat ini, Kementerian Agama terus menjalankan tugasnya dengan berbagai pembaruan dan inovasi, termasuk dalam bidang teknologi informasi untuk memperluas akses pelayanan keagamaan. Kementerian ini tetap menjadi salah satu lembaga vital dalam menjaga harmoni dan toleransi di tengah

keragaman agama di Indonesia, serta memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas sosial dan politik negara.

c. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama

1. Pengembangan dan Pembinaan Agama

Kementerian Agama bertugas mengembangkan dan membina kehidupan beragama di Indonesia. Ini mencakup peningkatan kualitas pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama, serta penguatan nilai-nilai spiritual dalam kehidupan masyarakat.

2. Pendidikan Keagamaan

Salah satu fungsi utama Kementerian Agama adalah mengelola pendidikan keagamaan, termasuk sekolah-sekolah madrasah (dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi), pesantren, dan lembaga pendidikan tinggi agama lainnya. Kementerian ini juga bertanggung jawab atas kurikulum pendidikan agama yang diajarkan di sekolah-sekolah umum.

3. Pengelolaan Haji dan Umrah

Kementerian Agama juga bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bagi umat Islam di Indonesia. Ini mencakup penyediaan layanan yang memadai, mulai dari pendaftaran, pembinaan, hingga pelaksanaan haji dan umrah, serta perlindungan bagi jemaah.

4. Pengaturan Kehidupan Keagamaan

Kementerian Agama mengatur kehidupan beragama termasuk memberikan pengakuan kepada agama-agama yang ada di Indonesia,

memfasilitasi dialog antarumat beragama, serta mengawasi dan memberikan izin kepada lembaga keagamaan.

5. Pelayanan dan Administrasi Nikah

Kementerian ini juga mengatur layanan pencatatan nikah bagi umat Islam melalui Kantor Urusan Agama (KUA) di seluruh Indonesia, serta memberikan bimbingan dan konseling pernikahan.

6. Pengawasan dan Regulasi

Kementerian Agama memiliki kewenangan dalam mengawasi dan meregulasi kegiatan keagamaan di Indonesia, termasuk pemberian izin operasional bagi tempat ibadah, pengawasan terhadap aliran keagamaan, dan penanganan konflik keagamaan.

Dalam Undang-undang Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama:

Peraturan Presiden ini memberikan rincian lebih lanjut mengenai tugas dan wewenang Kementerian Agama. Peraturan ini menetapkan bahwa Kementerian Agama memiliki tugas utama untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama guna mendukung Presiden dalam menjalankan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian Agama berfungsi merumuskan dan menetapkan kebijakan di bidang agama, mengelola aset negara yang berada di bawah tanggung jawabnya, serta melakukan pengawasan atas pelaksanaan tugas di bidang agama baik di tingkat pusat maupun daerah. Kementerian Agama juga bertanggung jawab untuk melakukan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan di bidang agama di daerah-daerah. Struktur organisasi Kementerian Agama terdiri dari sejumlah direktorat jenderal,

badan, dan unit kerja lainnya yang masing-masing memiliki tugas spesifik, seperti Direktorat Jenderal Pendidikan Islam yang mengelola pendidikan keagamaan Islam, dan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat yang bertanggung jawab atas pembinaan umat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu. Peraturan ini juga mengatur tentang wewenang dan tanggung jawab Menteri Agama dalam mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh kegiatan di lingkungan Kementerian, termasuk menetapkan kebijakan teknis dan administrasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Kementerian. Selain itu, Menteri Agama juga memiliki kewenangan untuk melakukan penyesuaian dalam struktur organisasi Kementerian Agama sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas Kementerian (Sanur, 2020). Peraturan Presiden ini menjadi dasar hukum yang penting bagi operasional Kementerian Agama, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil oleh Kementerian sesuai dengan tujuan negara untuk menjaga harmoni dan kedamaian dalam kehidupan beragama di Indonesia, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang keagamaan. Beberapa pasal penting dalam Peraturan Presiden ini antara lain:

Pasal 3 :

dari Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 menegaskan bahwa tugas utama Kementerian Agama adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama, yang berarti kementerian ini bertanggung jawab untuk mengelola segala aspek terkait kehidupan beragama di Indonesia. Tugas ini mencakup perumusan dan pelaksanaan kebijakan yang mendukung pengembangan, pengaturan, dan

pembinaan kehidupan keagamaan di seluruh negeri, sesuai dengan prinsip-prinsip Pancasila dan UUD 1945. Dalam menjalankan tugasnya, Kementerian Agama tidak hanya bertindak sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai penasihat utama Presiden dalam hal-hal yang berkaitan dengan agama, memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil oleh pemerintah selaras dengan nilai-nilai keagamaan yang dianut oleh masyarakat Indonesia yang beragam. Kementerian ini juga berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah pusat dan komunitas-komunitas keagamaan, mengelola pendidikan agama, memfasilitasi dialog antarumat beragama, dan menangani berbagai isu yang berpotensi memengaruhi kerukunan dan stabilitas nasional. Dengan tugas yang diembannya, Kementerian Agama berperan penting dalam menjaga harmoni sosial dan memastikan bahwa kehidupan beragama di Indonesia berkembang secara sehat, inklusif, dan toleran, serta berkontribusi pada pembangunan nasional secara keseluruhan.

Pasal 4 :

Pasal 4 dari Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 menegaskan bahwa dalam menjalankan tugas utamanya, Kementerian Agama memiliki beberapa fungsi penting, termasuk perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang agama yang meliputi berbagai aspek kehidupan beragama di Indonesia. Kementerian ini juga bertanggung jawab untuk mengelola barang milik negara yang menjadi tanggung jawabnya, mengawasi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan di bidang agama baik di tingkat pusat maupun daerah, serta memberikan bimbingan teknis dan supervisi kepada instansi terkait di daerah-daerah. Selain itu, Kementerian Agama juga berperan dalam melakukan

pengawasan terhadap pelaksanaan urusan keagamaan untuk memastikan bahwa semua kebijakan dan program yang dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta selaras dengan nilai-nilai moral dan etika keagamaan. Kementerian ini juga bertugas untuk melakukan evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan agama kepada Presiden, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjaga kerukunan antarumat beragama di Indonesia.

mengatur fungsi Kementerian Agama, yang meliputi:

1. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang agama;
2. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama;
3. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di bidang agama;
4. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah.

Perbedaan antara standar pelayanan di Kementerian Agama (Kemenag) Gowa dan Kemenag Pusat biasanya terkait dengan implementasi operasional di tingkat lokal.

Berikut beberapa perbedaan yang mungkin terjadi:

a) Kebijakan Umum vs. Implementasi Lokal

- 1) Kemenag Pusat: Bertanggung jawab menetapkan kebijakan, standar nasional, dan pedoman umum yang berlaku secara nasional untuk seluruh unit Kemenag di Indonesia. Standar ini mencakup seluruh aspek

pelayanan, seperti pengelolaan haji, pendidikan agama, zakat, dan lain-lain.

- 2) Kemenag Gowa: Melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh Kemenag Pusat dengan penyesuaian pada kebutuhan dan kondisi lokal. Implementasi di daerah mungkin berbeda dalam hal teknis atau sumber daya, tergantung pada kebutuhan masyarakat lokal dan kemampuan unit di Gowa.

b) Pelayanan Publik dan Infrastruktur

- 1) Kemenag Pusat: Biasanya memiliki lebih banyak sumber daya dan fasilitas yang lebih lengkap untuk melayani masyarakat. Dengan skala nasional, mereka memiliki akses ke anggaran yang lebih besar dan teknologi yang lebih maju untuk mendukung pelayanan.
- 2) Kemenag Gowa: Tergantung pada kondisi infrastruktur daerah dan anggaran yang dialokasikan, pelayanan di tingkat daerah mungkin terbatas dari segi fasilitas. Namun, pelayanan tersebut diusahakan tetap memenuhi standar nasional yang ditetapkan pusat.

c) Kompleksitas dan Jumlah Layanan

- 1) Kementerian Agama Pusat: Menangani kebijakan strategis nasional yang lebih luas dan kompleks, seperti pendaftaran haji untuk seluruh Indonesia, sertifikasi guru agama, atau pembinaan agama untuk berbagai daerah di seluruh Indonesia.
- 2) Kementerian Agama Gowa: Fokus pada layanan yang lebih spesifik untuk wilayah Gowa, seperti pengelolaan haji bagi calon jamaah asal Kabupaten

Gowa, layanan nikah, penyuluhan agama, dan kegiatan keagamaan lokal lainnya. Tugas dan layanan mereka lebih terfokus pada kebutuhan masyarakat setempat.

d) Sumber Daya Manusia (SDM)

- 1) Kemenag Pusat: Memiliki lebih banyak SDM dengan spesialisasi dan keahlian di berbagai bidang, termasuk pengembangan kebijakan dan layanan publik.
- 2) Kemenag Gowa: Meskipun mengikuti pedoman SDM dari pusat, mungkin jumlah dan keahlian pegawainya lebih terbatas. Namun, mereka tetap menjalankan standar pelayanan dengan mempertimbangkan situasi lokal dan kemampuan SDM yang ada.

e) Penyesuaian Sosial dan Budaya

- 1) Kemenag Pusat: Menetapkan kebijakan yang bersifat umum untuk seluruh Indonesia.
- 2) Kemenag Gowa: Dalam pelaksanaannya, layanan mungkin disesuaikan dengan karakteristik sosial dan budaya lokal. Misalnya, pengelolaan acara keagamaan atau pendidikan agama bisa disesuaikan dengan tradisi masyarakat Gowa.

f) Evaluasi dan Pengawasan

- 1) Kemenag Pusat: Bertanggung jawab atas pengawasan kebijakan secara nasional dan melakukan evaluasi terhadap unit Kemenag di seluruh daerah.

- 2) Kemenag Gowa: Diberi kebebasan untuk melakukan evaluasi layanan mereka, tetapi tetap harus mengirimkan laporan berkala dan berada di bawah pengawasan Kemenag Pusat. Hasil evaluasi ini biasanya digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai standar yang ditetapkan Pusat.

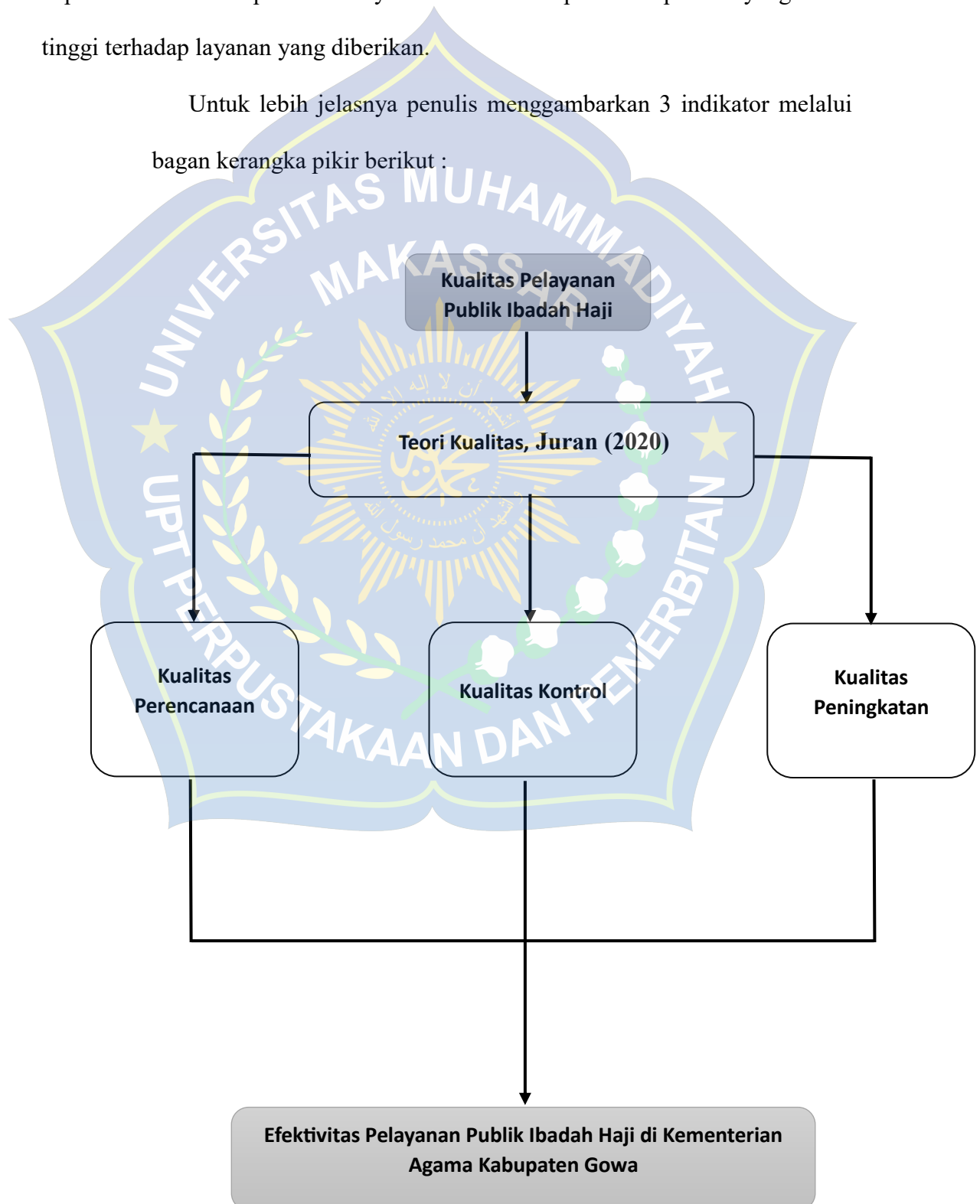
Meskipun terdapat beberapa perbedaan dalam pelaksanaan di tingkat lokal, Kemenag Gowa tetap mematuhi standar nasional yang telah ditetapkan oleh Kemenag Pusat. Perbedaan lebih banyak terkait adaptasi dengan kondisi spesifik lokal (Susilawati et al., 2016).

7. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori Kualitas Pelayanan, Kementerian Agama Kabupaten Gowa berpusat pada tiga indikator utama: kualitas perencanaan, kualitas kontrol, dan kualitas peningkatan dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan masyarakat. Kualitas perencanaan di sini mencakup perencanaan yang matang untuk memastikan setiap layanan yang diberikan, mulai dari administrasi hingga pembinaan agama, sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal. Ini melibatkan analisis kebutuhan, pengaturan prioritas, dan penyusunan strategi yang bertujuan untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada demi mencapai pelayanan yang berkualitas dan efisien. Kualitas kontrol berperan dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan agar tetap konsisten dengan standar yang telah ditetapkan, memastikan tidak ada penyimpangan yang dapat mengurangi kualitas layanan. Sementara itu, kualitas peningkatan bertujuan untuk terus-menerus mengevaluasi dan memperbaiki proses pelayanan berdasarkan umpan balik dari masyarakat dan

penilaian internal. Dengan pendekatan ini, Kementerian Agama Kabupaten Gowa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, sehingga dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dan menciptakan kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Untuk lebih jelasnya penulis menggambarkan 3 indikator melalui bagan kerangka pikir berikut :



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

8. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Adapun Penelitian ini akan di fokuskan kepada 3 Indikator Kualitas menurut Joseph M Juran yaitu Kualitas Perencanaan, Kualitas Kontrol dan Kualitas Peningkatan.

9. Deskripsi Fokus Penelitian

a. Kualitas Perencanaan

Fokus penelitian ini untuk menganalisis kualitas perencanaan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana perencanaan yang disusun mampu memenuhi kebutuhan calon jemaah haji, termasuk dalam hal persiapan administrasi dan bimbingan manasik. Dengan meneliti proses perencanaan yang diterapkan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam perencanaan ibadah haji serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah haji di Kabupaten Gowa.

b. Kualitas Kontrol

Fokus penelitian terkait dengan kualitas kontrol ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa berpusat pada evaluasi dan pengawasan terhadap seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari pendaftaran, pembinaan, hingga pelaksanaan keberangkatan dan kepulangan jemaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana Kementerian Agama Kabupaten Gowa telah menerapkan prosedur kontrol yang efektif untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Fokus juga diberikan pada penilaian terhadap kesiapan petugas, kelengkapan administrasi, serta kualitas komunikasi antara kementerian dengan jemaah, guna meningkatkan kepuasan dan mengurangi potensi masalah selama pelaksanaan ibadah haji.

c. Kualitas Peningkatan

Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Dengan menggunakan pendekatan penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dalam penyelenggaraan haji, termasuk aspek manajemen, fasilitas, pembinaan, dan komunikasi dengan calon jemaah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan haji, sehingga kepuasan jemaah haji dapat tercapai secara optimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metodologi penelitian ialah kerangka kerja yang mencakup serangkaian prinsip, hukum, dan prosedur yang diatur dengan ketat berdasarkan kaidah ilmiah. Dalam suatu penelitian, metodologi ini berfungsi sebagai panduan yang menggarisbawahi kesesuaian setiap langkah dengan standar ilmiah yang berlaku. Dengan demikian, metodologi bukan hanya sekadar langkah-langkah praktis yang diambil selama penelitian, tetapi juga mencakup pemahaman yang lebih dalam tentang pendekatan yang diambil untuk memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Proses ini mencakup pemilihan desain penelitian, pengumpulan data, analisis data, hingga interpretasi hasil yang semuanya perlu dilakukan melalui cara yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (MS Priadana, 2021).

Menurut Jane Richie dalam Nurridlo Tri Laksmi; Indarti, Erlin, (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dunia sosial serta pandangan-pandangan di dalamnya, dengan menyoroti konsep, perilaku, dan isu-isu yang berkaitan dengan manusia yang menjadi objek penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha menangkap kompleksitas kehidupan sehari-hari dan cara individu serta kelompok membentuk, menginterpretasikan, dan merespon realitas yang mereka hadapi. Penelitian

kualitatif memberikan ruang untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif dan makna yang dihasilkan oleh subjek



penelitian, sehingga menghasilkan wawasan yang kaya dan mendalam tentang dinamika sosial yang tidak dapat dijangkau melalui pendekatan kuantitatif yang lebih terstruktur dan terbatas.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan dengan lokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Lokasi ini dipilih karena berdasarkan hasil survey dan juga beragam opini terkait dengan proses ibadah haji dari beberapa Masyarakat dikatakan bahwa pelayanan ibadah haji di beberapa daerah memberikan kesan yang tidak memuaskan kepada Masyarakat atau calon Jemaah haji.

C. Sumber Data

1. Data primer didapat dari observasi langsung di lapangan, yakni di kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Selain itu, penelitian ini juga mencakup wawancara langsung dengan pimpinan serta staf kantor yang berkaitan dengan data yang diperlukan.
2. Data sekunder yakni data yang didapat dari dokumen ataupun arsip resmi, buku literatur, serta laporan tertulis yang disediakan oleh pihak kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa dan relevan dengan penelitian ini.

D. Informan Penelitian

Pemilihan informan pada riset atau penelitian ini dilakukan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian yang dilakukan dengan Teknik *purpose sampling* Dimana Teknik ini merupakan metode penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut adalah bahwa

informan dianggap memiliki pengetahuan yang paling mendalam, sehingga dapat mempermudah peneliti untuk memahami dan mengeksplorasi objek atau situasi sosial yang menjadi sorotan utama penelitian demi memperoleh data yang relevan juga akurat serta *representative*.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

NO	Nama	Inisial	Jabatan/Pekerjaan
1.	H.Ibrahim, S.Th.I,M.Kom	IB	Penyusun Dokumen Haji , Seksi PHU
2.	H. Rusliyanto, S.Hi	RU	Penyusun Bahan Pendaftaran Haji
3.	H.Tajuddin, S.Ag.,M.Ag	TA	Kepala Seksi PHU
4.	Hj. Rahayu	RA	Jemaah Haji (2024)
5.	Hj. Samsiah	SS	Jemaah Haji (2024)
6.	H. Ediyanto	EY	Jemaah Haji (2024)
7.	Hj. Nurhalipa	NH	Jemaah Haji (2023)
8.	Hj. Abdullah	AD	Jemaah Haji (2023)
9.	Melda	ML	Calon Jemaah Haji
10.	Dilla	DL	Calon Jemaah Haji
11.	Basma	BS	Calon Jemaah Haji
12.	Sayani	SY	Calon Jemaah Haji

E. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada penelitian ini mengikuti pendekatan yang mengacu pada keperluan beserta jenis data yang akan dianalisis dan sebagaimana dikemukakan (Claudia Moleong, 2018) adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara jenis ini tergolong pada klasifikasi wawancara mendalam (in-depth interview), di mana implementasinya lebih bersifat fleksibel dibandingkan wawancara terstruktur, yang bertujuan mendalami isu secara lebih rinci dan menciptakan suasana yang lebih santai dan terbuka. Selama proses wawancara, responden diberikan kesempatan untuk mengemukakan pendapat, ide, serta gagasan yang mereka miliki.

2. Observasi

Observasi, atau yang dikenal sebagai pengamatan, adalah salah satu metode yang bertujuan untuk memahami jalannya suatu peristiwa, kejadian, atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran detail tentang aktivitas program, proses, dan partisipan yang terlibat. Pada penelitian ini, diterapkan metode observasi partisipasi pasif, di mana peneliti mengamati langsung di lokasi kegiatan tanpa terlibat dalam aktivitas yang berlangsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang berbentuk dokumen, teks, atau karya seni yang kemudian diubah menjadi narasi atau dikonversikan ke dalam format data.

F. Teknik Analisis Data

Setelah mendapat data pada penelitian ini, tahap berikutnya ialah memproses data yang terkumpul melalui analisis. Analisis data kualitatif menurut (Moleong, 2020) merupakan usaha yang dilaksanakan dengan bekerja dengan data, menyusunnya, membaginya menjadi beberapa bagian yang dapat diproses, menyusunnya secara sistematis, mencari dan menemukan pola, mengidentifikasi hal-hal penting, serta memutuskan informasi apa yang bisa disampaikan kepada pihak lainnya. Proses analisis data dilaksanakan melalui langkah-langkah berikut:

a. Reduksi Data

Data lapangan yang telah dikumpulkan dan dirangkai menjadi laporan kemudian dipadatkan, disaring, dipersempit menjadi elemen-elemen yang paling penting dan tren-tren baru, serta diorganisir secara metodelis. Proses reduksi data mencakup pemilihan dan penyaringan data dari wawancara, observasi, beserta dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian ini.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Guna mendapatkan gambaran umum ataupun aspek tertentu dari penelitian, diperlukan pembuatan berbagai matriks, grafik, jaringan, atau bisa juga dalam bentuk narasi. Proses pada tahap penyajian data ialah

memaparkan data secara naratif, yakni merangkai isi wawancara dalam format naratif yang disampaikan dalam pembahasan.

c. Mengambil Kesimpulan

Peneliti berupaya mengidentifikasi makna, pola, dan tema yang relevan dengan fokus penelitian, yang menunjukkan hubungan sebab-akibat dalam penjelasan, dan lainnya. Kesimpulan harus terus-menerus diuji selama proses penelitian dengan menambahkan data baru. Pada tahap verifikasi data, peneliti melakukan kegiatan menyusun kesimpulan mengacu pada data yang didapat dari temuan penelitian (J. Moleong 2018).

G. Keabsahan Data

Metode triangulasi, yang melibatkan penggunaan sejumlah prosedur pengumpulan data beserta pengecekan pada periode yang berbeda untuk mengkonfirmasi keakuratan data, digunakan dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk pengujian data. Terdapat 3 bentuk triangulasi, yakni:

1. Triangulasi sumber data, yaitu metode yang dimanfaatkan guna melangsungkan pengujian kredibilitas data dengan cara memverifikasi data yang didapat dari beragam sumber.
2. Triangulasi metode, dilaksanakan guna memverifikasi sumber data, yang bertujuan untuk menemukan kesamaan informasi melalui metode yang berbeda.
3. Triangulasi waktu, guna memastikan keaslian data, peneliti mewawancarai para informan di berbagai titik waktu selama proses pengumpulan data



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah singkat Tentang Kementerian Agama (Kemenag)

Sejarah pembentukan Kementerian Agama berawal dari kesadaran para pendiri bangsa bahwa Indonesia adalah negara yang plural dalam hal agama, dengan mayoritas penduduk beragama Islam, namun juga terdapat pemeluk agama lain seperti Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Konghucu. Pada masa awal kemerdekaan, kebutuhan akan lembaga yang khusus menangani urusan agama dianggap sangat mendesak, karena agama merupakan salah satu faktor penting dalam kehidupan sosial masyarakat Indonesia.

Kementerian Agama (Kemenag) pada awalnya fokus pada penyelenggaraan pendidikan agama, pengelolaan haji, serta pembinaan kerukunan antarumat beragama. Dalam perkembangannya, tugas dan fungsi kementerian ini semakin luas, termasuk dalam bidang pendidikan madrasah, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, bimbingan masyarakat Islam, dan pengelolaan wakaf serta zakat. Kementerian Agama juga berperan penting dalam menjaga toleransi antarumat beragama di Indonesia. Berbagai program untuk mendukung kerukunan dan dialog antaragama terus digalakkan, termasuk melalui kegiatan penyuluhan, dialog lintas agama, dan program moderasi beragama. Kemenag juga mengawasi lembaga-lembaga pendidikan agama, mulai dari tingkat dasar hingga perguruan

tinggi, dengan tujuan membangun pemahaman keagamaan yang moderat dan damai di kalangan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan pemerintah di Indonesia, setiap provinsi dan kabupaten/kota membentuk kantor perwakilan Kementerian Agama. Di Kabupaten Gowa, kantor Kementerian Agama bertanggung jawab untuk memastikan pelaksanaan program-program keagamaan, seperti pendidikan agama, penyelenggaraan ibadah haji, dan pengawasan lembaga keagamaan, sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Gowa tidak terlepas dari Sejarah berdirinya kementerian Agama Republik Indonesia pada tahun 1946. Sebagai salah satu kantor perwakilan dari kementerian agama di Tingkat daerah, Kemenag Kabupaten Gowa bertugas menjalankan kebijakan dan program pemerintah pusat dalam bidang keagamaan. Kantor ini hadir untuk mengelola berbagai urusan agama yang ada di Kabupaten Gowa, seperti Pendidikan agama, pengelolaan ibadah haji dan umrah, serta pembinaan kerukunan antarumat beragama.

Pada tahun 2023, jumlah jamaah haji yang diberangkatkan mencapai 647 orang, sementara pada tahun 2024 mengalami sedikit penurunan menjadi 644 orang. Jumlah ini mencakup berbagai kategori jamaah, seperti lansia, reguler, dan pendamping, yang semuanya diperlakukan secara setara tanpa segmentasi khusus. Tidak adanya segmentasi jamaah seperti haji furoda maupun haji plus menunjukkan bahwa seluruh jamaah dilayani dalam sistem yang sama dengan

fokus pada pemerataan pelayanan, baik dalam hal fasilitas, pendampingan, maupun persiapan ibadah haji.

Meskipun terdapat perbedaan jumlah jamaah antara kedua tahun tersebut, pemerintah daerah melalui Kementerian Agama Kabupaten Gowa memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap konsisten dan berkualitas. Setiap jamaah, tanpa memandang kategori, mendapatkan perhatian yang sama dalam proses administrasi, bimbingan manasik, hingga pendampingan selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah di tanah suci. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman ibadah yang nyaman dan khusyuk bagi seluruh jamaah, terutama bagi kelompok lansia yang memerlukan perhatian lebih dalam hal kesehatan dan mobilitas.

Ketidakadaan segmentasi khusus seperti haji furoda atau haji plus juga mencerminkan komitmen penyelenggara untuk memberikan layanan yang inklusif dan merata. Fokus pelayanan diarahkan untuk memenuhi kebutuhan utama jamaah tanpa perbedaan perlakuan berdasarkan kategori tertentu. Dengan pendekatan ini, jamaah diharapkan merasa dihargai dan diperlakukan secara adil, yang pada akhirnya dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan kepuasan selama menjalani salah satu rukun Islam yang paling utama ini.

Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gowa didirikan sebagai bagian dari kebijakan pemerintah untuk memperluas cakupan layanan keagamaan di daerah-daerah. Kabupaten Gowa, yang memiliki Masyarakat dengan pluralitas agama dan budaya, membutuhkan Lembaga resmi yang dapat mengelola dan

mengawasi urusan agama, sehingga kerukunan antarumat Bergama dan terjaga dan Masyarakat bisa mendapatkan layanan keagamaan yang memadai.

2. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Gowa

Visi

Kementerian Agama yang professional dan andal dalam membangun Masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

Misi

1. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
2. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
4. Meningkatkan layanan Pendidikan yang merata dan bermutu
5. Meningkatkan produktivitas dan daya saing Pendidikan
6. Menetapkan tata Kelola pemerintahan yang baik (Good Governance)

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Gowa dirancang untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kementerian secara efektif di tingkat daerah. Organisasi ini dipimpin oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa, yang bertanggung jawab atas koordinasi, perencanaan, dan pengawasan seluruh kegiatan kementerian di wilayah tersebut. Di bawahnya terdapat beberapa seksi, seperti Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, serta Seksi

Haji dan Umrah, masing-masing bertugas menangani aspek-aspek spesifik pelayanan keagamaan. Selain itu, ada Subbagian Tata Usaha yang mengelola administrasi dan keuangan kantor. Struktur ini didukung oleh Penyuluh Agama dan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) di setiap kecamatan, yang menjadi ujung tombak pelayanan langsung kepada masyarakat. Berikut susunan struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Gowa sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Kemenag Kabupaten Gowa

4. Tupoksi

a. Kepala Kantor

Tugas:

- 1) Memimpin, Mengendalikan, dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional kantor

Fungsi:

- 1) Perencanaan strategis dan kebijakan
- 2) Supervisi atas seluruh kegiatan bidang
- 3) Koordinasi dengan instansi terkait

b. Kasub Bagian Tata Usaha (TU)

Tugas:

- 1) Mengelola administrasi umum dan membantu kepala kantor dalam aspek manajerial.

Fungsi:

- 1) Pengelolaan administrasi kepegawaian
- 2) Penyusunan laporan keuangan dan kegiatan
- 3) Pengelolaan sarana dan prasarana

c. Seksi-Seksi

- 1) Seksi Pendidikan Madrasah (PD Madrasah):

Mengelola pendidikan Madrasah, termasuk kurikulum, tenaga pendidik, dan siswa.

- 2) Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD Pontren):

Mengelola pendidikan diniyah dan pesantren, termasuk registrasi, pembinaan, dan pengawasan.

3) Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS)

Mengelola pendidikan agama islam di sekolah umum.

4) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

Mengelola pendaftaran, pembinaan, dan pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

5) Seksi bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam), Mengelola pembinaan masyarakat Islm, pernikahan, dan keluarga sakinah.

d. Kepala KUA Kecamatan

Tugas:

Memimpin dan mengelola Kantor Urusan Agama (KUA) di masing-masing kecamatan

Fungsi:

- 1) Pelayanan nikah dan rujuk
- 2) Pembinaan keluarga sakinah
- 3) Pelayanan administrasi keagamaan masyarakat

e. Penyelenggara Syariah

Tugas:

Membantu pelaksanaan pembinaan syariat islam di masyarakat

Fungsi:

- 1) Memberikan bimbingan dan layanan syariah
- 2) Menangani isu-isu terkait penerapan syariat islam.

B. Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan publik ibadah haji tahun 2023-2024 di Kementerian Agama Kabupaten Gowa yakni sebagai berikut:

1. Kualitas Perencanaan

Secara konseptual, kualitas perencanaan adalah sebuah langkah untuk mendapatkan sebuah pencapaian terkait dengan kualitas yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Gowa seperti alokasi sumber daya, pengaturan jadwal, serta persiapan administrasi dan bimbingan manasik haji dalam proses pelaksanaan pendaftaran hingga pemberangkatan.

Indikatornya yakni pengaturan jadwal, persiapan administrasi dan bimbingan.

a. Pengaturan Jadwal

Pengaturan jadwal merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas perencanaan layanan publik, khususnya pada pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Penjadwalan yang terorganisasi dengan baik mencakup penyusunan waktu pendaftaran, manasik haji, distribusi dokumen, hingga keberangkatan dan pemulangan jamaah. Ketepatan jadwal ini tidak hanya memastikan kelancaran proses, tetapi juga memberikan kepastian dan kenyamanan bagi calon jamaah, sehingga menjadi cerminan kualitas pelayanan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat melalui informasi yang diterima oleh peneliti melalui proses wawancara yang berisi terkait indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan haji dengan narasumber berasal dari pihak

Kementerian Agama Kabupaten Gowa selaku pelaksanayang bernama H. Ibrahim, S.Th., M.Ikom selaku penyusun dokumen haji seksi PHU 2023/2024:

“..Indikator utama yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan ibadah haji itu ada beberapa aspek yang dapat mendukung kenyamanan serta kepuasan para jemaah. Namun, jika kita melihat dari kualitas pelayanan itu dapat diukur dengan ketersediaan fasilitas yang sangat kondusif, kemudian ketepatan waktu dalam pelaksanaan layanan, serta semua kebutuhan masyarakat itu dapat terpenuhi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan secara keseluruhan. Terkhususnya dalam hal pelayanan ibadah haji” (Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas dapat memberikan gambaran terkait dengan pentingnya sebuah indikator dalam menilai kualitas layanan ibadah haji tersebut, dengan berfokus kepada kepuasan dan kenyamanan para jemaah adalah sebagai salah satu elemen kunci. Ini dapat dinilai sebagai tolak ukur dalam keberhasilan layanan haji yang diberikan, seperti ketersediaan fasilitas yang sangat kondusif, yang dapat diartikan sebagai lingkungan baik fisik ataupun non-fisik yang sangat mendukung dalam proses pelaksanaan ibadah haji secara nyaman dan lebih efisien. Namun, selain itu ketepatan waktu yang diberikan dalam pelaksanaan layanan itu juga dapat menjadi salah satu indikator yang sangat penting dalam pelaksanaan layanan, karena ibadah haji juga memiliki sebuah rangkaian kegiatan yang terstruktur dan sangat terikat pada waktu yang ditentukan. Dengan adanya pelayanan yang tepat waktu itu menunjukkan bahwa adanya manajemen yang cukup baik, kemudian perencanaan yang sudah ditetapkan, hingga komitmen untuk memenuhi segala kebutuhan jemaah sesuai dengan jadwal yang telah disepakati atau yang telah ditentukan.

Namun yang memberikan wawasan yang sangat relevan dalam mengevaluasi terhadap kualitas layanan ibadah haji, terkhususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab penyelenggara ataupun pihak yang bersangkutan dalam menciptakan layanan yang baik dan optimal.

Kemudian, Dalam pelaksanaan ibadah haji, kenyamanan menjadi elemen penting yang harus diprioritaskan, mengingat perjalanan spiritual ini melibatkan berbagai aktivitas fisik dan emosional yang membutuhkan perhatian khusus. Ketepatan waktu dalam setiap tahapan haji juga tak kalah penting, karena setiap ritual memiliki waktu yang telah ditentukan sesuai dengan syariat. Lebih dari sekadar efisiensi, layanan yang berpusat pada jemaah harus mampu memahami dan memenuhi kebutuhan mereka secara holistik, termasuk aspek kesehatan, keamanan, serta suasana hati. Dimensi kemanusiaan yang melekat dalam ibadah ini menuntut pendekatan yang lebih empatik dan terarah, sehingga setiap jemaah dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk, nyaman, dan tanpa hambatan. Dengan demikian, penting bagi penyelenggara layanan haji untuk tidak hanya mengutamakan kelancaran operasional, tetapi juga memastikan bahwa pengalaman beribadah ini menjadi momen yang berkesan dan bermakna bagi setiap individu.

Lebih lanjut penyampaian yang dikatakan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Gowa terkait dengan upaya apa saja yang mereka lakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dengan narasumber yang bernama H. Tajuddin, S.Ag., M.Ag selaku kepala seksi PHU mengatakan bahwa:

“..kalau kita melihat secara global, peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan haji itu dapat menjadi faktor yang sangat berpengaruh yang dapat memastikan untuk tercapainya standar pelayanan yang secara optimal. Kemudian hal ini mencakup yang namanya pelatihan berkelanjutan bagi semua petugas-petugas, kemudian peningkatan kompetensi teknis, hingga penguatan pemahaman terhadap prosedur operasional standar (SOP) yang sangat relevan dengan kondisi yang aktual di lapangan tersebut. Jadi, dalam mengimplementasikan SOP ini kini dapat disesuaikan dengan situasi yang nyata selama proses pelaksanaan haji, mulai dari persiapannya, kemudian pemberangkatannya, serta pelaksanaan ibadah dan pemulangannya itu dapat menjadi kunci awal dalam memberikan layanan yang baik dan tepat waktu terhadap para jemaah”. (Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas adalah pentingnya meningkatkan yang namanya sumber daya manusia (SDM) yang menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung agar tercapainya standar-standar pelayanan haji yang secara optimal. Jadi , peningkatan SDM ini, itu tidak hanya terbatas pada aspek teknis saja, tetapi juga mencakup pelatihan yang berkelanjutan untuk memastikan semua petugas yang memiliki kemampuan-kemampuan yang sesuai dengan kesepakatan dan tuntunan dari lapangan tersebut. Namun, penekanan pada pelaksanaan prosedur operasional standar (SOP) sesuai dengan kondisi aktual dilapangan itu menunjukkan bahwa upaya dalam menjembatangi kesenjangan diantara perencanaan dengan realitas, sehingga disetiap tahapan dalam proses haji itu baik dari persiapan hingga pemulangan itu dapat dilaksanakan dengan baik dan efisien.

Pelayanan haji di Kabupaten Gowa, mulai dari pemberangkatan hingga pemulangan, sering kali mendapat tinjauan beragam dari masyarakat. Masyarakat umumnya menilai bahwa proses pemberangkatan haji telah cukup

terorganisir, meskipun sering menghadapi tantangan seperti antrian panjang dan masalah terkait fasilitas di bandara. Selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, sebagian besar jamaah merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun ada keluhan mengenai kurangnya koordinasi antara petugas dan tantangan terkait transportasi serta akomodasi. Pada saat pemulangan, beberapa jamaah juga mengungkapkan ketidaknyamanan terkait durasi kepulangan yang cukup lama dan kurangnya informasi yang jelas. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan haji terus mengalami peningkatan, masyarakat masih berharap adanya perbaikan dalam aspek efisiensi, kenyamanan, dan komunikasi yang lebih baik sepanjang perjalanan ibadah haji.

Kemudian penyampaian yang disampaikan oleh masyarakat/jemaah haji yaitu H. Ediyanti dan Hj. Samsiah terkait dengan penilaian kualitas pelayanan ibadah haji, serta terkait layanan komunikasi terhadap Kementerian Agama Kabupaten Gowa itu sendiri yang mengatakan bahwa:

“..Merasa bersyukur karena seluruh tahapan berjalan tanpa hambatan Informasi terkait pemberangkatan disampaikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kebingungan, dan pentingnya perbaikan sistem daftar tunggu dengan memastikan jadwal pemberangkatan lebih memprioritaskan jamaah yang mendaftar lebih awal dibandingkan dengan jamaah yang mendaftar belakangan” (Wawancara pada tanggal 13 Oktober 2024).

Wawancara di atas menunjukkan sebuah apresiasi masyarakat terhadap kelancaran segala proses pelayanan haji tersebut, mulai dari tahap pendaftaran hingga sampai dengan pemberangkatan. Kepuasan ini ditunjukkan melalui dari pengalaman para jemaah yang sudah haji pada tahun 2023/2024 yang merasa

bahwa semua tahapan yang dilalui berjalan dengan mulus dan baik. Namun, di satu sisi juga munculnya masukan yang sangat penting terkait jadwal yang dijanjikan pada awal mendaftar itu seharusnya sesuai dengan pemberangkatan nantinya. Hal ini dapat mengintimidasi adanya sebuah harapan seluruh masyarakat gowa khususnya calon haji untuk memastikan keadilan dan transparansi dalam pengelolaan sebuah jadwal pemberangkatan, sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah berjalan baik sebagai mana mestinya.

Namun, pendapat yang disampaikan oleh calon jemaah haji yang bernama Melda terkait dengan informasi pemberangkatan, kemudian informasi-informasi lainnya yang disampaikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Gowa, yang mengatakan bahwa:

“..Pada saat bertanya ke kantor terkait dengan jadwal pemberangkatannya, Nah awalnya pada saat saya mendaftar dijanjikan itu sekitar 12 tahun saya sudah bisa berangkat , akan tetapi pada saat saya datang kembali untuk menanyakan jadwal pemberangkatan saya, itu sudah berubah pembicaraan diawal, mereka menyampaikan bahwa jadwal pemberangkatan adek itu sekitar tahun 2040. Hal ini menimbulkan sebuah kebingungan, terutama mungkin karna adanya regulasi yang rubah yang tidak dijelaskan secara rinci dan detail. Saya berharap sistem penentuan jadwal pemberangkatan itu diperbaiki agar calon Jemaah tidak kebingungan”(Wawancara pada tanggal 08 November 2024).

Wawancara di atas terdapat Gambaran adanya ketidakjelasan informasi terkait dengan pemberangkatan haji yang menyebabkan kebingungan di kalangan para calon Jemaah. Hal ini dapat menunjukkan adanya kemungkinan sebuah masalah dalam transparansi komunikasi dan sebuah penyampaian informasi dengan pihak penanggungjawab dengan Masyarakat khususnya calon

jamaah. Jadi, ketidakjelasan ini tidak hanya menciptakan kebingungan, tetapi juga mengurangi kepercayaan calon jamaah terhadap sistem yang ada. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam tata Kelola informasi dan layanan haji yang efektif dan responsive terhadap kebutuhan jamaah.

b. Persiapan Administrasi Dan Bimbingan Manasik

Persiapan administrasi dan bimbingan manasik merupakan aspek paling penting dalam sebuah indikator dalam pengaturan jadwal. Karena keduanya sangat berperan dalam memastikan kelancaran pemberangkatan dalam pelaksanaan ibadah haji. Persiapan administrasi terdapat pada pengumpulan data yakni, data diri ataupun paspor, yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Proses ini waji terintegrasi dengan sistem penjadwalan agar setiap calon jamaah memiliki informasi rinci terkait jadwal pemberangkatan mereka. Kemudian, manasik haji itu sangat membantu bagi calon jamaah haji untuk memahami tata cara ibadah haji sesuai isyarat islam yang telah ditentukan, terkait dengan pelaksanaan rukun dan wajib haji yang terkait dengan jadwal perjalanan tersebut. Ketepatan dan kejelasan informasi dalam kedua aspek ini sangat berpengaruh untuk menghindarkan dari kesalahan-kesalahan atau kebingungan calon jamaah terkait waktu pemberangkatan, sehingga jadwal yang telah ditetapkan dapat diikuti dengan baik dan sangat mendukung untuk pelaksanaan ibadah secara optimal dan maksimal.

Hal ini dapat di lihat melalui informasi yang diterima oleh peneliti melalui proses wawancara yang berisi terkait penyusuaian layanan dalam

memenuhi kebutuhan dan harapan jamaah haji dengan narasumber berasal dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Gowa yang bernama H. Ruslianto, S.Hi selaku penyusun bahan pendaftaran jamaah haji 2023/2024, yang mengatakan bahwa:

“..Jadi, Kemenag sangat memiliki peran penting dalam mengatur segala regulasi terkait dengan layanan haji, terdapat pada seluruh tahapan-tahapan baik dari bimbingan manasik haji, hingga sampai dengan proses pemulangan jamaah haji ke tanah air itu sendiri. Namun, Kemenag juga selalu melakukan sebuah inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan terhadap jamaah maupun calon jamaah, termasuk penyediaan fasilitas yang memadai, kemudian fasilitas khusus bagi jamaah yang lanjut usia” (Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas terdapat penegasan peran strategis Kementerian agama dalam pengelolaan regulasi dan pelayanan haji itu sendiri, dimana seluruh tahapan-tahapan baik dari bimbingan manasik haji, sampai dengan pemulangan para jamaah ke tanah air sendiri. Hal ini menunjukkan sebuah tanggung jawab besar kementerian agama dalam memastikan di setiap dala pelaksanaan tahapan ibadah haji sehingga berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku atau yang telah ditentukan, kemudian memberikan kepastian kepada jamaah, dan memenuhi segala kebutuhan para jamaah selama dalam proses ibadah. Layanan ini meliputi akomodasi yang ramah lansia, kemudian pendamping intensif, serta dukungan kesehatan, baik ditanah air maupun ditanah suci itu sendiri. Upaya ini bukan hanya mencerminkan sebuah perhatian kemenag terhadap keberagaman dan kebutuhan jamaah, akan tetapi juga menunjukkan sebuah keseriusan pemerintah dalam menciptakan sebuah pengalaman ibadah haji yang aman, baik, nyaman, dan yang paling berkesan bagi seluruh para jamaah yang melaksanakan ibadah ,

sehingga pelayanan haji di Indonesia khususnya di Kementerian Agama Kabupaten Gowa itu semakin berkembang.

Namun, pendapat yang disampaikan oleh jemaah haji atas nama Hj. Samsiah terkait layanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Gowa selama proses penyelenggaraan ibadah haji, yang mengatakan bahwa:

“..alhamdulillah pelayanan yang diberikan bagus terutama pembimbing sangat membuat nyaman, jelas, baik, ramah, dan sangat membantu” (Wawancara 10 November 2024).

Wawancara di atas merupakan penilaian bagi pembimbing selama proses haji itu sangat memuaskan bagi jemaah di atas. Bimbingan ini dinilai sangat membantu karena sangat mampu memberikan sebuah bantuan karena mampu memberikan pemahaman yang sangat jelas dan mudah dipahami bagi jemaah-jemaah yang masih kurang pemahaman terkait apa yang harus dilaksanakan pada tahapan yang dihadapi. Selain itu, bimbingan ini juga menjadi sebagai solusi atas berbagai kebingungan atau pertanyaan yang mungkin dihadapi jemaah, khususnya terkait dengan prosedur atau kondisi yang akan mereka alami di tanah suci ataupun pada saat sedang melaksanakan proses ibadah di tanah suci langsung. Apresiasi terhadap pembimbing menunjukkan bahwa peran mereka tidak hanya penting dari sisi teknis, tetapi juga dari aspek emosional dan spiritual, membantu jemaah menjalani ibadah dengan baik dan lebih khusyuk dalam proses ibadah. Hal ini mencerminkan sebuah keberhasilan Kementerian Agama Kabupaten Gowa dalam menyediakan pembimbing yang berkualitas

sebagai bagian dari upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan haji di Indonesia khususnya di Kementerian Agama Kabupaten Gowa itu sendiri.

2. Kualitas Kontrol

Secara konseptual, kualitas kontrol merupakan proses sistematis yang dilakukan untuk memastikan suatu layanan sudah berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa itu telah ditetapkan pada setiap tahapan, mulai dari pemberangkatan, kemudian pembinaan, serta pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji yang mencakup konsep pengawasan dan juga evaluasi.

a. Pengawasan

Pengawasan di Kementerian Agama Kabupaten Gowa diimplementasikan sebagai upaya memastikan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, pengawasan dilakukan melalui pendekatan sistematis yang melibatkan evaluasi terhadap program kerja, pemantauan kinerja pegawai, serta pemeriksaan administrasi dan keuangan. Hal ini bertujuan untuk mencegah penyimpangan, meningkatkan efisiensi, dan memperkuat integritas lembaga. Dengan melibatkan teknologi informasi, pengawasan menjadi lebih efektif dalam mendeteksi potensi risiko dan memberikan solusi secara tepat waktu. Kementerian Agama Kabupaten Gowa berkomitmen menjaga kualitas

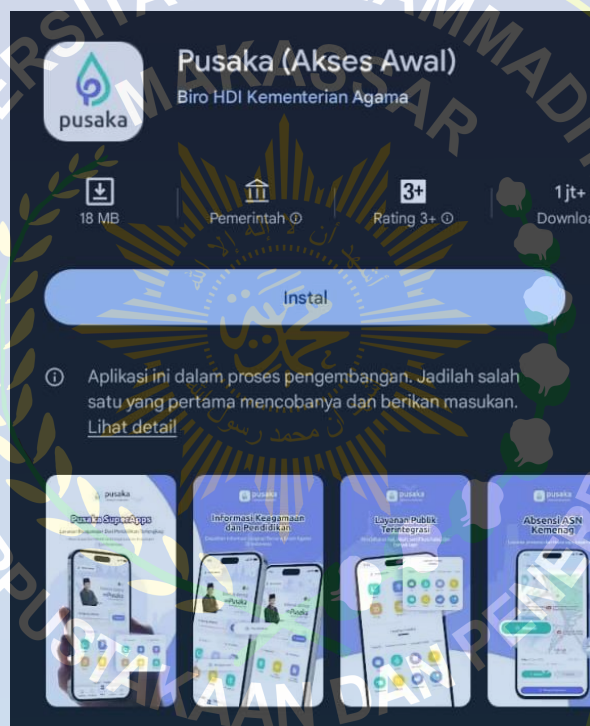
pelayanan kepada masyarakat melalui pengawasan yang berkelanjutan dan partisipatif, yang melibatkan peran aktif semua pihak terkait

Hal ini terungkap melalui wawancara dengan H. Ibrahim, S.Th, M.Ikom, yang menjelaskan secara rinci tentang bagaimana instansi memantau dan mengevaluasi pelayanan haji selama berlangsungnya proses ibadah. Ia menekankan bahwa pemantauan dilakukan secara kontinu untuk memastikan setiap tahapan pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan masukan langsung dari para jemaah, baik secara individu maupun melalui perwakilan kelompok, guna mengidentifikasi kendala atau kekurangan yang mungkin terjadi. Selain itu, instansi juga mengandalkan laporan rutin dari petugas lapangan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang situasi di lapangan. Menurut H. Ibrahim, Pendekatan ini tidak hanya membantu meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa kebutuhan dan kenyamanan jemaah menjadi prioritas utama dalam setiap aspek pelaksanaan ibadah haji. Dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan spiritual, fisik, dan logistik, pendekatan ini dirancang untuk memberikan pengalaman ibadah yang lebih lancar dan khusyuk. Berbagai inovasi, seperti penyediaan layanan terpadu, pendampingan yang intensif, serta sistem pengelolaan yang berbasis teknologi, turut mendukung terciptanya pelayanan yang profesional dan humanis. Hal ini menunjukkan komitmen untuk menjadikan jemaah sebagai pusat perhatian dalam seluruh proses, mulai dari persiapan hingga pelaksanaan ibadah haji.

“..Pemantauan layanan haji itu dilakukan secara menyeluruh oleh badan pemeriksa keuangan dan inspektorat melalui pemeriksaan dokumen dan laporan, kemudian didukung oleh aplikasi yang namanya pemantauan haji yang dikembangkan oleh kementerian agama pusat. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses dan memantau segala proses pelaksanaan layanan haji secara langsung dan menciptakan transparansi yang lebih baik. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan haji itu dilakukan yang namanya evaluasi secara bertahap dengan melalui identifikasi kekurangan yang ditemukan, dan mengikuti rapat internal sehingga dapat mengidentifikasi kekurangan yang ditemukan. Kemudian daripada itu, evaluasi juga berpacu pada indeks kepuasan masyarakat, data statistik, masukan dari dinas kesehatan, dan kerjasama antara maskapai penerbangan, yang semuanya berperan penting dalam merancang pelayanan haji yang lebih baik dimasa yang akan datang” (Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas terdapat sebuah gambaran pendekatan sistematis dalam pemantauan pelayanan haji, kemudian mengedepankan transparansi melalui pengawasan dokumen dan laporan BPK hingga inspektorat, ditambah dengan inovasi aplikasi pemantauan haji yang dapat diakses publik. Langkah ini menunjukkan salah satu upaya keterbukaan pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam pengawasan. Kemudian evaluasi layanan itu dilakukan dengan secara menyeluruh dengan menitikberatkan pada identifikasi segala kekurangan, penyelenggaraan rapat internal, serta pengguna data indeks kepuasan sampai dengan masukan dari segala berbagai dari pihak kesehatan dan maskapai penerbangan, Untuk mencapai aspek pelayanan yang baik, diperlukan upaya yang terintegrasi dan berkesinambungan di berbagai bidang. Hal ini mencakup berbagai upaya strategis yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Salah satu langkah utamanya adalah penguatan kompetensi petugas melalui pelatihan intensif, yang bertujuan membekali mereka dengan pengetahuan dan keterampilan terkini agar mampu menjalankan tugas secara

profesional dan efektif. Selain itu, pengembangan teknologi informasi menjadi fokus penting untuk mempermudah akses layanan, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dan bantuan secara cepat, tepat, dan efisien. Tidak hanya itu, peningkatan fasilitas yang mendukung kenyamanan jemaah juga terus dilakukan, termasuk penyediaan sarana yang memadai dan ramah pengguna untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik.



Gambar 4.2 aplikasi Kementerian Agama

Jadi, pendekatan kolaboratif ini sangat mencerminkan komitmen terhadap sebuah peningkatan kualitas layanan haji di masa yang akan datang dengan cara melalui perbaikan yang berkelanjutan dengan berbasis data dan masukan stakeholder.

b. Evaluasi

Evaluasi pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Gowa dilaksanakan sebagai bentuk komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Proses evaluasi ini mencakup pengukuran kepuasan masyarakat, analisis efektivitas layanan, serta identifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan pendekatan yang berbasis data, evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa setiap program dan layanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Hasil evaluasi menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan perbaikan, termasuk inovasi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui implementasi evaluasi yang konsisten, Kementerian Agama Kabupaten Gowa berupaya menciptakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel, sejalan dengan prinsip good governance.

Hal ini dapat dilihat melalui Informasi yang didapatkan oleh peneliti melalui wawancara H. Ibrahim, S.Th., M.Ikom Hasil yang didapatkan di lapangan menunjukkan sejauh mana efektivitas upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Banyak pihak mengatakan bahwa langkah-langkah inovatif, seperti peningkatan fasilitas akomodasi, penyediaan layanan kesehatan yang lebih baik, serta pendampingan intensif oleh petugas, telah memberikan dampak positif bagi kenyamanan dan kepuasan jemaah. Selain itu, implementasi sistem berbasis teknologi dalam pengelolaan data dan informasi jemaah turut mempercepat proses administrasi dan meningkatkan koordinasi. Namun, beberapa tantangan seperti kapasitas layanan di puncak musim haji dan penyesuaian terhadap

kebutuhan individu jemaah tetap menjadi perhatian yang memerlukan solusi berkelanjutan, informan mengatakan:

“..Mengadakan pelatihan dan diklat dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap jamaah haji. Dalam tahap ini, semua petugas dan staf yang terlibat dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung kelancaran ibadah haji”(Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas menegaskan sebuah pentingnya suatu pelatihan dan diklat sebagai bentuk evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap jamaah haji. Untuk itu, upaya ini bertujuan untuk membekali petugas dan staf dengan pengetahuan serta keterampilan yang sangat relevan, sehingga mereka mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan profesional. Jadi, dalam konteks pelayanan haji, pelatihan yang semacam ini terdapat pula dalam berbagai aspek, mulai dari pemahaman tata cara ibadah yang sesuai dengan syariat, dan kemampuan menangani situasi dan kondisi yang darurat dan seluruh kebutuhan jamaah. Akan tetapi fokusnya tidak hanya pada hal teknis saja akan tetapi juga dalam pengembangan sikap yang baik, ramah, sopan, dan memberikan kenyamanan kepada jamaah selama proses ibadah haji itu berlangsung. Jadi, dengan pendekatan yang komprehensif ini, pelatihan diharapkan dapat menjawab tantangan operasional di lapangan, memastikan setiap jamaah mendapatkan pelayanan yang layak dan optima, serta mendukung kelancaran ibadah mereka dengan cara keseluruhan.

Di sisi lain, terdapat informasi penting mengenai tantangan terbesar yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kabupaten Gowa dalam upaya meningkatkan kualitas layanan bagi jamaah haji. H. Ruslianto, S.Hi, yang

menjabat sebagai penyusun bahan pendaftaran haji, mengungkapkan bahwa tantangan tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia yang terampil hingga kurangnya dukungan infrastruktur yang memadai. Selain itu, faktor administratif, seperti pengelolaan dokumen dan koordinasi dengan pihak terkait, sering kali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Upaya berkelanjutan dilakukan untuk mengatasi tantangan ini demi memastikan kenyamanan dan kepuasan jamaah.:

“..sejauh ini terkait dengan keluhan pelayanan haji itu semua dapat teratasi, meskipun kalau saya merasa secara pribadi saya mengakui bahwa mengakomodir aspirasi jamaah sering terjadi tantangan, terutama dalam keberagaman karakter, suku, dan budaya para jamaah. Namun, sementara itu, kendala utama yang muncul ketika harus mengakomodir seluruh kebutuhan dan aspirasi dengan secara menyeluruh. Akan tetapi pihak terus berusaha memberikan yang terbaik dengan menanggapi setiap keluhan-keluhan para jamaah dan menawarkan sebuah solusi yang sesuai” (Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas menunjukkan bahwa adanya tantangan yang dihadapi dalam mengakomodir segala kebutuhan dan aspirasi jamaah haji. Meskipun begitu, segala keluhan yang muncul terkait dengan pelayanan haji selama keluhan ini dilaporkan itu dapat teratasi dengan baik. Kendala utama terdapat pada mengakomodir kebutuhan dengan secara menyeluruh, yang sering kali memerlukan pendekatan yang lebih fleksibel dan solutif. Pihak penanggungjawab terus berkomitmen untuk memberikan yang terbaik terhadap jamaah haji selama proses ibadah haji itu berlangsung, mendengarkan setiap keluhan yang keluar, kemudian menanggapi secara proaktif, serta menawarkan solusi yang sangat tepat guna memastikan kepuasan dan kenyamanan jamaah

dalam menjalankan ibadah haji. Hal ini mencerminkan upaya yang berkelanjutan dalam menghadapi kompleksitas pelayanan yang bersifat multidimensional.

Kemudian informasi yang peneliti dapatkan terkait dengan Bagaimana instansi memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, yang bernama H. Ibrahim, S.Th., M.Ikom mengatakan bahwa:

“..Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pentingnya transparansi dalam pengelolaan anggaran, dan pelayanan publik, termasuk dalam konteks pelayanan haji yang dilaksanakan langsung oleh kementerian agama RI. Salah satu wujud implementasinya adalah dengan memanfaatkan publikasi melalui media sosial untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat terhadap masyarakat” (Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas menyoroti peran strategis undang-undang no 25 tahun 2009 dalam mendorong transparansi, khususnya dalam pengelolaan anggaran dan pelayanan publik yang menjadi penanggung jawab kementerian agama RI, termasuk dalam pelayanan haji. Transparansi ini diimplementasikan dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana publikasi untuk menyampaikan informasi secara jelas dan akurat kepada masyarakat. Langkah ini tidak hanya mempermudah akses publik terhadap data dan perkembangan layanan, tetapi juga menciptakan akuntabilitas yang jauh lebih baik. Namun, selain daripada itu transparansi melalui media sosial memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan, kritik, dan saran dengan secara langsung, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dengan

masyarakat. Dengan pendekatan ini, tidak hanya kepercayaan publik yang meningkat, tetapi juga tercipta peluang untuk memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan melalui pengawasan bersama. Upaya ini mencerminkan penerapan-penerapan nilai-nilai *good governance* yang menekankan keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Transparansi melalui media sosial membuka ruang partisipasi aktif bagi masyarakat, termasuk jamaah haji, untuk menyampaikan masukan, kritik, dan saran secara langsung, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Dalam konteks pelayanan haji, pendekatan ini memungkinkan jamaah untuk memberikan umpan balik terkait fasilitas, proses, atau kendala yang dihadapi selama perjalanan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan ibadah haji, tetapi juga menciptakan peluang perbaikan layanan secara berkelanjutan melalui pengawasan bersama. Dengan menekankan keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas, langkah ini mencerminkan penerapan nilai-nilai *good governance* yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji. Keterbukaan dalam informasi memungkinkan jamaah untuk mendapatkan akses yang jelas mengenai prosedur, jadwal, dan fasilitas yang tersedia, sementara partisipasi aktif dari semua pihak terkait, baik petugas, pemerintah daerah, maupun masyarakat, menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan sesuai kebutuhan. Akuntabilitas memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan, sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada jamaah. Secara keseluruhan, penerapan prinsip-prinsip ini

bukan hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa setiap tahapan pelaksanaan ibadah haji berlangsung dengan transparansi dan integritas, yang dirasakan langsung oleh jamaah sebagai pengalaman yang lebih baik dan memuaskan..

Berikut hasil temuan dari penulis yang didapatkan dari narasumber jamaah haji atas nama Hj. Rahayu, Hj. Samsiah, H. Ediyanto yang mengatakan bahwa

“..saya menilai pelayanan kesehatan yang diberikan sudah memadai khususnya dalam menangani jamaah haji. Disatu sisi menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus, memberikan kenyamanan, dan mampu mengayomi jamaah dengan baik, saran saya pentingnya peningkatan lebih lanjut untuk menghindari potensi kekeliruan. Begitupun perlu menggarisbawahi terkait dengan penyempurnaan dalam penyampaian informasi, terutama terkait jadwal pemberangkatan atau penundaan jamaah haji, agar lebih jelas dan tepat waktu. Dan beberapa mengusulkan peningkatan secara menyeluruh, baik dalam aspek pelayanan maupun komunikasi yang lebih intensif, baik kepada calon jamaah, maupun jamaah yang sudah berangkat” (Wawancara 10 November 2024).

Wawancara di atas informan memberikan penilaian yang positif terhadap layanan kesehatan untuk jamaah haji, namun yang dianggap sudah memadai dan memberikan kenyamanan, serta mampu mengayomi jamaah dengan baik. Namun, terdapat berbagai sebuah saran dalam peningkatan kualitas layanan. Hj. R mengapresiasi pelayanan kesehatan yang tersedia, sementara Hj. S menekankan pentingnya perbaikan untuk menghindari potensi kesalahan di masa depan. H. A menggarisbawahi perlunya penyempurnaan dalam penyampaian informasi, khususnya terkait dengan jadwal pemberangkatan atau penundaan jamaah haji, agar lebih, jelas, terorganisir, dan tepat waktu. H. E

menekankan perlunya peningkatan menyeluruh, baik dari sisi pelayanan maupun komunikasi yang lebih intensif dengan calon jamaah maupun jamaah yang sudah berangkat. Selain itu, usulan ini mengindikasikan pentingnya kolaborasi antara pihak penyelenggara dan jamaah untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik dan optimal, kemudian profesional sehingga tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman haji yang lebih nyaman dan terstruktur.

Meskipun sebagian jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama (Kemenag) terkait pemberangkatan haji, namun ada perspektif berbeda yang muncul dari calon jamaah haji di tahun mendatang yang masih belum mendapatkan kejelasan terkait jadwal pemberangkatan mereka. Ketidakpastian ini menambah rasa cemas, mengingat pentingnya persiapan yang matang sebelum keberangkatan. Selain itu, sejumlah informan calon jamaah haji mengungkapkan adanya keterlambatan dalam sistem pelayanan online yang disediakan, yang berakibat pada stagnasi dalam pengurusan kelengkapan berkas administrasi. Kondisi ini semakin memperburuk situasi bagi calon jamaah haji yang mengharapkan proses administrasi berjalan tepat waktu dan terorganisir dengan baik. Keterlambatan atau ketidakteraturan dalam pengelolaan administrasi membuat calon jamaah terjebak dalam kebingungan dan kekhawatiran, mengganggu persiapan mereka untuk melaksanakan ibadah haji dengan tenang. Proses yang tidak efisien dan kurang transparan menambah beban psikologis bagi jamaah, yang seharusnya dapat fokus pada persiapan spiritual dan fisik mereka. Oleh karena itu, penting

untuk segera mengatasi masalah ini agar calon jamaah dapat menjalani proses administrasi dengan lebih lancar, memastikan kesiapan mereka dalam melaksanakan ibadah haji tanpa hambatan yang tidak perlu.

Berikut hasil temuan dari penulis yang didapatkan dari penelitian dari argumen seorang calon jamaah haji atas nama Melda dan Dilla terkait dengan informasi yang tidak jelas yang mengatakan bahwa:

”..Kalau dari saya pribadi pentingnya memberikan informasi yang jelas dan valid, terutama ketika kita sebagai calon jamaah bertanya terkait dengan jadwal pemberangkatan haji. Karena informasi yang diterima sring kali tidak akurat, sehingga menimbulkan kebingungan. Sementara itu, menekankan perlunya perbaikan dalam pelayanan onlinenya dan administrasi, yang dianggap masih memerlukan perhatian lebih agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien” (Wawancara 08 November dan 9 November 2024).

Wawancara di atas menunjukkan adanya masukan penting terkait dengan peningkatan kualitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa, khususnya dalam aspek informasi dan administrasi. Salah satunya informan M mengatakan bahwa perlunya penyampaian informasi yang jelas dan valid, terutama mengenai dengan jadwal pemberangkatan haji, karena ketidakakuratan informasi yang sering diterima dan dapat menimbulkan yang namanya kebingungan terhadap calon jamaah haji. Namun, sementara itu informan D menekankan perlunya perbaikan dalam layanan online dan administrasi yang masih dianggap masih sangat kurang optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan akurasi informasi dan pengelolaan administrasi berbasis teknologi menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan para calon jamaah dalam mengakses

layanan. Peningkatan ini juga berpotensi mengurangi hambatan komunikasi dan memperkuat kepercayaan jamaah terhadap penyelenggara haji.

Selanjutnya tanggapan calon jamaah atas nama Melda dan Dilla terkait dengan media atau cara yang memudahkan mereka untuk selalu mendapatkan informasi terkini mengenai ibadah haji yang mengatakan bahwa:

“..menyampaikan bahwa pihak kementerian agama tidak pernah secara langsung dihubungi dalam pemberian informasi, sehingga menimbulkan kesan kurangnya perhatian dari pihak kementerian agama ataupun penanggungjawab. Sedangkan dalam perspektif lain mengatakan bahwa meskipun terdapat grup Whatsapp untuk komunikasi, grup tersebut tidak digunakan sama sekali secara optimal karena tidak ada informasi yang disampaikan didalamnya” (Wawancara 08 November dan 9 November 2024).

Wawancara di atas menunjukkan adanya sebuah kelemahan dalam sistem komunikasi yang diterapkan oleh kementerian agama atau pihak penanggung jawab kepada calon jamaah haji. Hal ini dapat mengurangi rasa percaya dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Kondisi ini menandakan adanya peluang terlewat untuk memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi komunikasi dan transparansi informasi, sehingga memerlukan evaluasi dan perbaikan guna memastikan calon jamaah mendapatkan akses informasi yang memadai dan mencukupi.

3. Kualitas Peningkatan

Secara konseptual, kualitas peningkatan merupakan sebuah proses yang berkelanjutan dengan tujuan untuk memenuhi atau melampaui segala harapan jamaah haji dengan melalui perbaikan sistematis pada semua aspek pelayanan.

Dalam hal ini, peningkatan kualitas bukan hanya pada soal perbaikan teknis saja, akan tetapi juga mencakup dimensi humanis contohnya dalam pelayanan yang profesional dan semacamnya, sehingga para jamaah itu dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan tenang.

a. Pelayanan

Konsep peningkatan pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa berfokus pada penguatan sistem yang berorientasi kepada kebutuhan jamaah. Hal ini melibatkan optimalisasi proses pendaftaran, bimbingan manasik haji yang komprehensif, dan pengelolaan data berbasis teknologi informasi untuk memastikan akurasi serta efisiensi. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan intensif untuk petugas, sehingga mampu memberikan pelayanan profesional. Tidak kalah penting, pengembangan infrastruktur penunjang juga menjadi prioritas untuk menciptakan kenyamanan jamaah, mulai dari proses keberangkatan hingga kepulangan. Upaya ini dirancang untuk mewujudkan layanan haji yang berkualitas dan terpercaya.

Hal ini dapat dilihat melalui informasi yang diterima oleh peneliti melalui proses wawancara dengan H. Tajuddin S.Ag., M.Ag yang terkait dengan kepuasan jamaah haji dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Gowa:

“..Jadi dari hasil survei terkait dengan kepuasan jamaah haji itu sudah mencapai 88,2% dalam sebuah indikator yang mencerminkan bahwa kualitas layanan yang telah diberikan sudah berada dalam kategori yang baik”(Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas, menunjukkan bahwa tingginya angka kepuasan masyarakat ini sudah mencerminkan kualitas layanan yang secara konsisten, baik dalam aspek administrasi dan lain-lain. Kemudian, penilaian ini juga mengindikasikan bahwa sistem pelayanan yang sudah diterapkan telah mampu menjawab semua kebutuhan dan ekpektasi para jamaah, sekaligus mencerminkan peningkatan dalam standar operasional yang lebih baik dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Namun, meskipun angka ini sudah cukup tinggi, masih ada wadah untuk melakukan sebuah perbaikan guna mencapai tingkat kepuasan yang maksimal. karna dalam kepuasan pada level 88,2% juga menandakan bahwa masih ada 11,8% jamaah yang mungkin belum puas terhadap pelayanan yang diberikan dan bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pada aspek-aspek yang telah ditentukan.

Selanjutnya, informasi yang didapatkan oleh peneliti dari H. Rusliyanto, S.Hi terkait dengan penyusuaian terhadap harapan dan kebutuhan jamaah haji yang diberikan oleh pihak kementerian agama Kabupaten Gowa:

“..Meskipun semua keluhan jamaah tidak dapat terakomodasi dengan sepenuhnya, upaya yang maksimal akan terus kita lakukan untuk memberikan sebuah solusi yang terbaik bagi setiap masukan yang diterima atau yang di sarankan oleh para jamaah”(Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas menggambarkan selaku sikap terbuka dan respon dari pihak kementerian agama terhadap dengan keluhan jamaah haji. Akan tetapi, kesadaran tidak semua keluhan dari para jamaah itu bisa diakomodasi menunjukkan pemahaman realistik akan keterbatasan sumber daya dan

tantangan dalam penyelenggaraan haji. namun, komitmen untuk terus berupaya memberikan solusi terbaik bagi setiap masukan yang diterima mencerminkan sebuah dedikasi yang tinggi terhadap peningkatan kualitas layanan. Sikap ini tidak hanya menunjukkan sebuah rasa tanggungjawab saja, akan tetapi juga menggarisbawahi pentingnya sebuah dialog dua arah antara penyelenggara dengan jamaah sebagai bagian dari sebuah proses evaluasi dan sebuah perbaikan yang berkelanjutan.

Dengan demikian, ini juga menunjukkan bahwa pihak penyelenggara memandang keluhan sebagai peluang untuk belajar dan berinovasi. Dengan mendengarkan masukan jamaah, mereka dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan menjadikannya prioritas dalam perencanaan ke depan. Ini adalah sebuah pendekatan yang menggambarkan sebuah prinsip pelayanan berbasis kebutuhan jamaah, dimana disetiap keluhan atau saran akan dipertimbangkan sebagai bagian penting dari peningkatan kualitas layanan dengan secara keseluruhan.

Kemudian adapun informasi yang didapatkan oleh peneliti dari H. Tajuddin S.Ag., M.Ag terkait dengan upaya pihak penyelenggara atau Kementerian Agama dalam memastikan keluhan dan saran jamaah haji ditindaklanjuti, yang mengatakan bahwa:

“..Melakukan evaluasi dan menelaah masalah atau aspirasi dan memberikan Solusi yang rasional serta memberikan penjelasan dan mengakomodir jamaah haji” (Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas menggambarkan sikap proaktif dari pihak penyelenggara haji dalam menghadapi masalah dan aspirasi yang disampaikan oleh para jamaah. Dengan melalui evaluasi ini dengan cermat dan penelaahan terhadap setiap keluhan-keluhan atau saran-saran diterima., penyelenggara menunjukkan keseriusan dalam meningkatkan kualitas layanan haji. Untuk itu, evaluasi ini sangatlah penting untuk memahami akar permasalahan yang dihadapi jamaah selama dalam melakukan proses ibadah haji.

Dengan kata lain, memberikan solusi yang rasional menjadi kunci untuk memastikan bahwa setiap langkah yang kita ambil sesuai dengan kapasitas dan sumber daya yang telah tersedia. Solusi yang rasional tidak hanya mengedepankan terkait dengan efektivitas saja akan tetapi juga keadilan terhadap semua jamaah. Jadi, dalam konteks ini, pihak penyelenggara harus mempertimbangkan berbagai faktor, seperti jumlah jamaah, kemudian biaya serta waktu agar solusi yang diberikan dapat diterapkan secara praktis dan menguntungkan bagi semua pihak. Untuk itu, penyampaian solusi yang jelas dan terukur juga akan meningkatkan rasa percaya jamaah terhadap penyelenggara, karena mereka merasa bahwa keluhan mereka ditanggapi dengan serius dan penuh dengan pertimbangan.

Lanjut daripada itu, informasi yang didapatkan oleh peneliti Melalui Informan yang bernama H. Rusliyanto, S.Hi terkait dengan Apa langkah selanjutnya yang akan dilakukan instansi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan haji di tahun-tahun mendatang, yang mengatakan bahwa:

“...: masukan setiap jamaah dan instansi serta evaluasi temuan merupakan salah satu bentuk perbaikan layanan kemenag gowa hingga kemenag berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik” (Wawancara 16 Oktober 2024).

Wawancara di atas menunjukkan upaya Kementerian Agama Kabupaten Gowa yang serius dalam meningkatkan kualitas layanan haji melalui dengan evaluasi dan masukan yang diterima dari para jamaah serta dengan pihak instansi terkait. Proses ini sangat penting karena memberikan kesempatan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan para jamaah haji tersebut. Dengan mendengarkan ataupun menganalisis setiap pertemuan atau keluhan yang keluar, maka Kementerian Agama Kabupaten Gowa mengidentifikasi kelemahan dalam sistem yang ada, baik terkait pada administrasi, fasilitas, bahkan dengan pelayann-pelayan lainnya.

Selain daripada itu, upaya maksimal yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Gowa menunjukkan sebuah dedikasi dalam memastikan bahwa setiap aspek pelayanan haji dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Itu tidak hanya sebatas merepon saja akan tetapi juga berupaya meminimalisir potensi maslaah yang mungkin timbul di kemudian hari. Dengan perbaikan yang terus dilakukan, kemenag gowa bertujuan untuk menciptakan sebuah pengalaman ibadah haji yang lebih baik

dan berkesan serta lebih membangun kredibilitas dan kepercayaan jamaah terhadap penyelenggaraan haji yang ada.

Kemudian informasi yang didapatkan oleh peneliti terkait dengan yang disampaikan oleh jamaah haji atas nama Hj. Nurhalipa, Hj. Samsiah dan H. Abdullah tentang pelayanan yang diberikan termasuk fasilitas sebagai berikut:

“..menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama sudah cukup memuaskan dengan tingkat kepuasan mencapai 95%. Kemudian jamaah selanjutnya juga memberikan tanggapan positif, terutama terkait dengan fasilitas yang diberikan, seperti pembagian makanan dan lain-lain. Sedangkan, jamaah yang lain menilai pelayanan yang diberikan oleh kementerian agama itu sudah mencapai 99% baik dan masih perlu diperbaiki sisa 1%” (Wawancara 13 Oktober, 10 November).

Wawancara di atas menceritakan terkait dengan pelayanan yang diberikan dari Kementerian Agama Kabupaten Gowa dalam proses penyelenggaraan haji yang sudah sangat memuaskan menurut para jamaah. Hal ini adalah sebuah penilaian yang mencerminkan adanya perhatian terhadap kebutuhan jamaah, sehingga meningkatnya kualitas terkait dengan pengalaman mereka. Akan tetapi, masih ada beberapa persen yang harus diperbaiki menurut hasil yang dikatakan oleh beberapa jamaah. Ini menjadi sebuah masukan yang sangat penting dari jamaah untuk pihak Kementerian Agama Kabupaten Gowa untuk terus meningkatkan terkait dengan kualitas layanan haji di masa yang akan datang. Kombinasi dari tanggapan para jamaah ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan haji oleh kementerian agama diakui sangat baik, namun tetap terbuka untuk evaluasi demi tercapai sebuah kesempurnaan.

Selanjutnya informasi yang didapatkan oleh peneliti dari tanggapan jamaah haji atas nama H. Abdullah terkait dengan perbandingan layanan yang diberikan terkait dengan tahun-tahun sebelumnya sebagai berikut:

“.. menyampaikan Ada peningkatan yang sangat signifikan karena pada saat jadwal pemberangkatan haji saya itu bertepatan dengan wabah covid-19 sehingga pemberangkatan ditunda selama kurun 1 tahun” (Wawancara 10 November 2024).

Penelitian di atas menunjukkan adanya dampak signifikan dari pandemi COVID-19 terhadap pelaksanaan ibadah haji, terutama dalam hal jadwal pemberangkatan. Penundaan selama satu tahun mencerminkan bagaimana situasi pandemi memengaruhi mobilitas internasional, termasuk perjalanan ke tempat-tempat suci. Selain itu, penundaan ini menggambarkan kompleksitas pengambilan keputusan dalam menghadapi situasi darurat global, di mana kesehatan dan keselamatan jamaah menjadi prioritas utama. Hal ini dapat dilihat melalui bagaimana kebijakan tersebut memengaruhi aspek psikologis, spiritual, dan logistik jamaah yang telah mempersiapkan keberangkatan mereka. Dampak ini juga mencakup tantangan adaptasi baik oleh pemerintah maupun pihak penyelenggara haji dalam menjadwalkan ulang keberangkatan sekaligus memastikan kesiapan protokol kesehatan untuk mengurangi risiko penularan virus. Hal ini mencerminkan perlunya sinergi antara kebijakan kesehatan global dan pelaksanaan ibadah yang melibatkan kerumunan besar.

Kemudian, informasi yang didapatkan oleh peneliti dari tanggapan jamaah haji Hj. Nurhalipa terkait dengan harapan dan layanan yang perlu diperbaiki di Kementerian Agama Kabupaten Gowa, yang mengatakan bahwa:

“..dalam pemberangkatan haji perlu ditingkatkan dan dipercepat untuk memberikan layanan yang lebih baik, kemudian juga untuk pelayanan saat ini bisa dipertahankan dan kalau bisa lebih ditingkatkan untuk masa yang akan datang” (Wawancara 10 Oktober 2024).

Wawancara di atas menunjukkan bahwa meskipun pelayanan haji sudah dinilai baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Hal ini mengindikasikan bahwa waktu dan manajemen keberangkatan masih menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Namun, membuka juga kemungkinan bahwa peningkatan lebih lanjut akan memberikan dampak positif bagi jamaah secara keseluruhan.

Kemudian, pandangan dari jamaah tersebut menggambarkan sebuah kebutuhan untuk menjaga keseimbangan antara mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik dan terus melakukan inovasi untuk peningkatan di masa yang akan datang. Masukan seperti ini menjadi penting bagi Kementerian Agama Kabupaten Gowa dan penyelenggara haji dalam melakukan evaluasi dan merancang kebijakan yang lebih efektif, agar mampu memenuhi ekspektasi jamaah serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara berkelanjutan.

b. Inovasi dan Adaptasi Kebijakan

Kementerian Agama Kabupaten Gowa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji melalui penerapan inovasi dan adaptasi kebijakan yang relevan dengan kebutuhan jamaah. Salah satu langkah strategis adalah mengintegrasikan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi, mulai dari pendaftaran hingga pemantauan keberangkatan. Selain

itu, kebijakan baru dirancang untuk memberikan bimbingan manasik haji yang lebih personal dan komprehensif, sehingga jamaah lebih siap secara fisik maupun spiritual. Dalam menghadapi tantangan dinamis, kementerian juga mengadopsi pendekatan kolaboratif dengan berbagai pihak terkait, memastikan koordinasi yang efektif. Semua upaya ini bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

Tanggapan dari calon jamaah yang didapatkan oleh peneliti atas nama Dilla terkait dengan penilaian informasi yang disampaikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Gowa, yang mengatakan bahwa:

“..saya masih merasa bingung karena saya tidak tahu apa yang harus saya lakukan, ditambah dengan kurangnya informasi yang diberikan dan itu membuat kami sebagai calon jamaah semakin sulit untuk mengambil keputusan ataupun menentukan langkah yang tepat” (Hasil penelitian 08 November 2024).

Penelitian di atas menggambarkan adanya sebuah permasalahan yang signifikan dalam penyediaan informasi yang memenuhi kepada calon jamaah. Rasa bingung yang mereka rasakan, sebagaimana diungkapkan dalam pernyataan tersebut, sangat mencerminkan kurangnya kejelasan atau sebuah transparansi dari pihak terkait dalam memberikan panduan yang memadai. Hal ini membuat calon jamaah merasa tidak optimal. Kondisi ini juga menggambarkan pentingnya peran informasi sebagai faktor kunci dalam mendukung kenyamanan calon jamaah.

Situasi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap sistem komunikasi dan distribusi informasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara. Informasi

yang tidak memadai tidak hanya membingungkan, tetapi juga dapat menciptakan ketidakpuasan di kalangan calon jamaah. Untuk mengatasi masalah ini, perlu adanya langkah strategis seperti penyediaan panduan yang jelas, peningkatan komunikasi melalui berbagai media, serta pelatihan atau sesi orientasi yang terstruktur. Dengan demikian, calon jamaah dapat merasa lebih siap dan mampu menjalani proses persiapan perjalanan dengan tenang dan terarah.

Dengan demikian informasi terkait dengan informasi tentang jadwal, prosedur ibadah, dan hal-hal penting lainnya yang didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan calon jamaah haji atas nama Dilla yang mengatakan bahwa:

“..terkait dengan informasi yang dijanjikan selama 20 tahun itu belum jelas, karena berdasarkan pengalaman orang-orang sebelumnya, waktu tunggu biasanya melebihi yang telah dijanjikan dari awal” (Wawancara 10 November 2024).

Penelitian di atas menunjukkan adanya ketidakjelasan informasi terkait waktu keberangkatan jamaah yang telah dijanjikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara informasi yang diberikan dengan realitas yang dialami, yang dapat memicu kebingungan dan ketidakpastian dikalangan para jamaah. Ketidakjelasan ini berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap kepercayaan jamaah kepada penyelenggara, mengingat keberangkatan haji adalah keputusan penting yang memerlukan perencanaan jangka panjang.

Situasi ini menunjukkan perlunya evaluasi dalam sistem komunikasi dan manajemen antrian keberngkatam yang dilakukan oleh penyelenggara.

Informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan tidak hanya membuat calon jamaah kesulitan menyusun rencana keberangkatan. Transparansi dan keakrutan dalam menyampaikan informasi menjadi hal yang sangat penting untuk membangun kepercayaan dan menciptakan pengalaman yang baik bagi calon jamaah. Penyelenggara perlu mempertimbangkan mekanisme yang lebih jelas dalam menjelaskan estimasi waktu tunggu yang memberikan penjelasan yang komprehensif terkait dengan kemungkinan perubahan dan penyesuaian yang mungkin terjadi selama proses antrian.

C. Pembahasan

1. Kualitas Perencanaan

Kualitas perencanaan dalam proses layanan haji memainkan peran krusial dalam menentukan kelancaran, efisiensi, dan kepuasan jamaah selama pelaksanaan ibadah haji. Perencanaan yang baik dimulai dari pengumpulan data yang akurat mengenai kebutuhan dan jumlah jamaah, hingga penyusunan strategi pelayanan yang matang dan terkoordinasi. Dalam konteks ini, penting untuk memperhatikan setiap tahapan perjalanan haji, mulai dari proses administrasi di tanah air, keberangkatan, pelayanan di tanah suci, hingga kepulangan. Dengan pendekatan yang terintegrasi, perencanaan dapat memastikan alokasi sumber daya, termasuk tenaga kerja, fasilitas, dan logistik, sesuai kebutuhan jamaah. Ketelitian dalam perencanaan juga membantu mengantisipasi potensi hambatan, seperti penundaan transportasi, kekurangan akomodasi, atau

kendala teknis lainnya, sehingga dapat diminimalkan dampaknya terhadap jamaah.

Kualitas perencanaan juga berkontribusi pada efisiensi layanan yang berdampak langsung pada kepuasan jamaah. Dengan merancang proses yang sistematis dan berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi digital untuk pengelolaan jadwal dan informasi, jamaah dapat lebih mudah mengakses layanan tanpa harus menghadapi prosedur yang rumit. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga meningkatkan rasa percaya jamaah terhadap penyelenggaraan haji. Pada akhirnya, perencanaan yang terfokus pada kebutuhan jamaah mencerminkan komitmen untuk memberikan pengalaman ibadah yang lebih nyaman, lancar, dan mendalam, yang sejalan dengan tujuan utama pelaksanaan ibadah haji sebagai perjalanan spiritual yang penuh makna..

Dalam konteks penelitian ini, perencanaan tidak hanya mencakup pada penyediaan terhadap fasilitas saja akan tetapi juga melibatkan pendekatan yang responsif terhadap berbagai tangan yang dihadapi oleh jamaah. Faktor penting yang mendukung keberhasilan perencanaan ini adalah upaya kementerian agama untuk menciptakan sebuah sistem yang berpusat pada kebutuhan jamaah dengan mengedepankan yang namanya kenyamanan, keselamatan serta pengalaman yang bermakna. Perencanaan ini telah mencerminkan komitmen pemerintah untuk komitmen pemerintah untuk menciptakan pengalaman ibadah yang nyaman, aman dan berkesan. Dengan terus mengedepankan evaluasi dan inovasi,

pelayanan haji dapat berkembang menjadi lebih baik, memberikan kepuasan kepada jamaah, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang ada. Namun perlu adanya pengembangan dari kualitas perencanaan ini untuk mengetahui sejauh mana sistem ini berjalan. Tentu diperlukan konsep controlling untuk menghasilkan suatu pelayanan yang lebih baik.

2. Kualitas Kontrol

Penerapan kualitas kontrol dalam penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Gowa berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang penting untuk setiap tahapan pelayanan yang diberikan. Kualitas kontrol ini dirancang untuk memantau kinerja layanan, mengidentifikasi potensi masalah, dan mengambil langkah korektif secara proaktif. Dalam konteks pelayanan haji, pengawasan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari proses administrasi, persiapan keberangkatan, hingga pelayanan di tanah suci dan proses pemulangan. Dengan adanya sistem kontrol yang efektif, setiap tahapan pelayanan dapat dioptimalkan sehingga risiko kesalahan, keterlambatan, atau ketidaksesuaian prosedur dapat diminimalkan.

Indikator kualitas kontrol yang digunakan bertujuan untuk memastikan bahwa standar pelayanan terpenuhi dan berjalan sesuai dengan perencanaan. Misalnya, pengukuran waktu dalam penyelesaian administrasi, evaluasi terhadap kinerja petugas, serta survei kepuasan jamaah menjadi parameter penting dalam menilai keberhasilan pelayanan.

Melalui indikator ini, potensi masalah seperti kurangnya koordinasi antartugas atau ketidaksesuaian informasi dapat terdeteksi lebih awal dan segera diperbaiki. Selain itu, kualitas kontrol juga menciptakan akuntabilitas di dalam sistem pelayanan, di mana setiap pihak yang terlibat bertanggung jawab atas tugasnya, sehingga pelayanan yang diberikan lebih terstruktur dan transparan.

Pada akhirnya, penerapan kualitas kontrol tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, tetapi juga memberikan dampak positif pada kepuasan jamaah. Dengan memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan berjalan dengan baik dan teratur, jamaah dapat merasakan pengalaman yang lebih nyaman dan minim hambatan. Pengawasan yang baik juga mencerminkan komitmen Kementerian Agama Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berbasis kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi dasar untuk membangun kepercayaan publik dan menciptakan layanan yang berkelanjutan serta berorientasi pada peningkatan kualitas di masa depan..

Salah satu aspek yang paling penting dalam kualitas kontrol ini adalah untuk memastikan bahwa tidak ada penyimpangan yang dapat menurunkan kualitas layanann. Untuk itu, dilakukan evaluasi secara rutin terhadap seluruh proses yang telah dilakukan, sehingga adanya umpan balik atau *feedback* dari jamaah haji untuk mengetahui apakah adanya kekurangan dalam pelayanan yang dapat diperbaiki. Dengan menerapkan kualitas kontrol ini, Kementerian Agama Kabupaten Gowa berupaya

memastikan bahwa setiap pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan harapan jamaah dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dan untuk memfinalisasi sebuah pelayanan, diperlukan sebuah indikator yang memberikan evaluasi sebagai acuan untuk memperbaiki kesalahan serta kekurangan yang terdapat pada pelayanan jamaah haji sebelumnya melalui konsep kualitas peningkatan dengan berbagai aspek yaitu menghadirkan solusi, perbaikan dan evaluasi agar lebih baik lagi.

3. Kualitas Peningkatan

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, Kementerian Agama Kabupaten Gowa menunjukkan sikap yang terbuka terhadap keluhan dan aspirasi dari jamaah haji. Sikap ini mencerminkan komitmen penyelenggara untuk tidak hanya merespons secara pasif, tetapi juga secara aktif mencari solusi yang rasional dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi. Meskipun dihadapkan pada berbagai keterbatasan, baik dari segi sumber daya maupun waktu, penyelenggara tetap berupaya memastikan bahwa setiap masukan yang diterima menjadi pijakan dalam proses perbaikan layanan. Hal ini memperlihatkan kesadaran akan pentingnya mendengarkan kebutuhan jamaah sebagai langkah awal menuju pelayanan yang lebih baik dan lebih terarah

Namun, penyelenggara juga menyadari bahwa tidak semua keluhan dapat segera diakomodasi dalam waktu singkat. Beberapa tantangan, seperti keterbatasan anggaran, kendala logistik, atau proses administrasi

yang kompleks, menjadi hambatan yang memerlukan penanganan secara bertahap. Meski demikian, upaya untuk terus memperbaiki kualitas layanan tetap dilakukan melalui evaluasi rutin dan penerapan inovasi baru. Harapan jamaah, seperti percepatan proses pemberangkatan atau peningkatan fasilitas tertentu, menjadi catatan penting bagi penyelenggara untuk memperbaiki aspek-aspek yang belum optimal. Dengan mendasarkan perbaikan pada masukan langsung dari jamaah, proses peningkatan ini tidak hanya bersifat teknis tetapi juga berorientasi pada kebutuhan nyata di lapangan.

Selain itu, upaya ini juga menunjukkan pentingnya inovasi berkelanjutan untuk menjawab tantangan yang terus berkembang dalam pelayanan haji. Penyempurnaan sistem, seperti pengintegrasian teknologi untuk mempermudah akses informasi atau pengelolaan data yang lebih efisien, menjadi bagian dari langkah yang harus diambil untuk memenuhi harapan jamaah akan pelayanan yang nyaman dan berkualitas. Pelayanan yang sempurna memang sulit dicapai dalam waktu singkat, tetapi dengan komitmen untuk terus berinovasi dan mendengarkan masukan jamaah, Kementerian Agama Kabupaten Gowa memiliki peluang besar untuk menciptakan standar pelayanan yang lebih baik di masa mendatang. Hal ini bukan hanya akan memberikan kepuasan bagi jamaah, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga tersebut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa menunjukkan kemajuan signifikan melalui perencanaan yang terstruktur, pengendalian yang konsisten, dan upaya peningkatan pelayanan.
2. Tantangan seperti keterbatasan akses informasi, fasilitas yang kurang memadai, dan kesulitan teknis dalam proses administrasi masih menjadi kendala utama yang perlu diatasi untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan jemaah. Dari hasil analisis yang didapatkan keseluruhan informan jemaah dan calon jemaah masih sama-sama merasakan bahwa diperlukannya peningkatan pada aspek sosialisasi inovasi baru yang dikeluarkan oleh kementerian agama dalam aksesibilitas informasi yang berhubungan dengan jemaah haji dan calon jemaah haji sebanyak 6 orang.
3. Respons masyarakat yang berupaya memberikan sebuah solusi rasional dan menyelesaikan dengan keterbatasan yang ada. Mereka menyadari bahwa tidak semua keluhan dapat segera diakomodasi, namun mereka berusaha sebaik mungkin untuk memperbaiki kualitas layanan dengan mendengarkan setiap masukan untuk jadi bahan dari bagian proses perbaikan berkelanjutan. Selain itu, meskipun pelayanan umum telah memadai terdapat pula harapan jemaah agar proses pemberangkatan bisa dipercepat dan kualitas layanan bisa ditingkatkan lagi di masa depan, hal ini menunjukkan betapa pentingnya terus melakukan inovasi dan perbaikan

pada setiap aspek pelayanan sehingga tercapainya pelayanan yang sempurna dan baik serta nyaman.

B. Saran

Perbaikan secara menyeluruh dalam pelayanan publik bagi jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa menjadi langkah krusial untuk memenuhi kebutuhan jamaah dengan lebih baik. Salah satu fokus utama adalah memperkuat pelatihan petugas haji agar memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan layanan yang profesional dan empati tinggi. Dengan pelatihan yang lebih terarah, petugas diharapkan dapat menghadapi berbagai situasi di lapangan secara sigap dan solutif. Selain itu, pengembangan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, layanan kesehatan yang memadai, dan transportasi yang terintegrasi akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi jamaah. Semua ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan selama proses persiapan hingga pelaksanaan ibadah haji. Perluasan akses informasi melalui aplikasi teknologi dan panduan digital yang mudah diakses membantu jamaah memahami jadwal, prosedur, dan tata cara ibadah haji dengan lebih baik. Kolaborasi dengan pemerintah daerah dan pihak-pihak berkepentingan lainnya diperlukan untuk menciptakan layanan yang merata dan efektif. Langkah ini diharapkan membuat layanan haji lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap komitmen Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

Daftar Pustaka

- Alifa, H. L. (2021). *Studi Analisis Terhadap Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Perspektif Hukum Islam*.
- Budijanto, O. W., & Rahmanto, T. Y. (2021). Pencegahan Paham Radikalisme Melalui Optimalisasi Pendidikan Hak Asasi Manusia di Indonesia. *Jurnal HAM*, 12(1), 57. <https://doi.org/10.30641/ham.2021.12.57-74>
- Claudia Moleong, L. (2018). Pengaruh Real Interest Rate Dan Leverage Terhadap Financial Distress. *Modus*, 30(1), 71–86. <http://www.bi.go.id/>
- Dalam, P. P. D. I. (2008). *Skripsi JURUSAN AHWAL AL SYAKHSHIYAH FAKULTAS SYARI ' AH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MALANG FAKULTAS SYARI ' AH*. 1–84.
- Deni Saputra. (2018). Reformasi Administrasi Pelayanan Calon Jemaah Haji (Studi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tenggamus). *Dakwah*.
- Haikalus Shomadani, M., Lu, P., Firdaus, L., Najwa Zaen, A., Wulida Maulidiyah, F., Hasna Salsabila, A., & Mutiara Safitri UIN Walisongo Semarang, F. (2024). Strategi Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Umrah. *Jotika*, 3(2), 49–55.
- Hamrun, H., Harakan, A., Prianto, A. L., & Khaerah, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-Government Di Kabupaten Muna. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 18(2), 64. <https://doi.org/10.35967/jipn.v18i2.7808>
- Idris, S. (2017). Konstruksi Ritual Ibadah Haji Pada Masyarakat Sekitar Gunung Bawakaraeng Kab. Gowa. *Al-Qalam*, 23(2). <https://doi.org/10.31969/alq.v23i2.427>
- Irawan, R. (2024). *PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PADA PT ISKANDARIA DI TANGERANG SELATAN*. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/77871/1/RISKI_IRAWAN-FDK.pdf
- Juran, J. M. (1998). *Godfrey,(1998). Juran's quality handbook*. <https://typeset.io/papers/juran-s-quality-handbook-380luj5glr>
- Kholifah, Y. B. (2020). Model Pengembangan Mutu Pendidikan Joseph M. Juran. *Al-Fatih: Jurnal Studi Islam*, 8(1), 54–66.
- Melinda, S. (2024). *KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO (Studi Jamaah Haji Tahun 2022-2023) KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO (Studi Jamaah Haji Tahun 2022-2023)*.
- Moleong, L. (2020). *pendekatan dan jenis penelitian*. 5, 40.

digilibs.unikhas.ac.id/5710/MUHAMMAD
FAJAR_S20152042.pdf#page=53

- MS Priadana, D. S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Issue 112). <https://lemlit.unpas.ac.id/wp-content/uploads/2022/02/Metode-Penelitian-Kuantitatif.pdf>
- Nurridlo Tri Laksmi; Indarti, Erlyn, M. R. I. (2017). Kajian Filsafat Hukum Tentang Pelaksanaan Asas Oportunitas Dalam Sistem Peradilan Pidana: Suatu Telaah Paradigmatik. *Diponegoro Law Journal*, 6(Vol 6, No 3 (2017): Volume 6 Nomor 3, Tahun 2017), 1–11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/19686>
- PERMENKES 2016. (2016). *ANALISIS PENGEMBANGAN KOMPETENSI PENYULUH AGAMA PADA DITJEN BIMAS ISLAM KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA DALAM MEMELIHARA KERUKUNAN UMAT BERAGAMA* (Issue August).
- Purba, H. H., & Aisyah, S. (2017). Quality Improvement and Lean Six Sigma. *Yogyakarta Expert*, 376.
- Rosadi, A. (2021). *Menggapai ridha ilahi catatan dan bekal haji umrah*. PT Liventurindo.
- Sanur, D. (2020). Implementasi Kebijakan Otonomi Khusus di Aceh [Implementation of Special Autonomy Policies In Aceh]. *Jurnal Politika Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri Dan Hubungan Internasional*, 11(1), 65–83. <https://doi.org/10.22212/jp.v11i1.1580>
- Saputro, A. (2016). Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Prima Petugas Frontliners Bank Syariah Mandiri Kantor Wilayah III Jakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Susilawati, I., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2016). Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 190–206. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i2.135>
- Usman, J., Anis, I., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*, 2, 3, 1105–1116.
- Windyaningrum, R. (2018). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pengembangan Sistem Informasi Desa Pada Website Pemerintah Desa. *Indonesia Yang Berkeadilan Sosial Tanpa Diskriminasi*, pp 1-22.
- Yahya, M., Ldi, M., & Mahsyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>

Zahara, D. V. (2024). *Pola Komunikasi Penyuluh Agama Dalam Penguatan Moderasi Beragama Takmir Masjid Nurul Huda Di Metro Utara*. IAIN Metro.





LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl Hos Cokrominoto No 1 Gedung Mall Pelayanan Publik Lt. 3 Sungguminasa Kab Gowa
 92111, Website dpmptsp.gowakab.go.id

Nomor : 503/1025/DPM-PTSP/PENELITIAN/IX/2024
 Lampiran :
 Perihal : **Surat Keterangan Penelitian**

Kepada Yth,
 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa
 di –
 Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 24861 tanggal 25 September 2024 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara/i bahwa yang tersebut dibawah ini:

Nama : RIZTA TALIB
 Tempat/ Tanggal Lahir : Barua (Gowa) / 26 September 2004
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Nomor Pokok : 105611114621
 Program Studi : Ilmu administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa
 Alamat : Barua

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi / Tesis / Disertasi / Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul :

"Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji Pada Tahun 2023-2024 Di Kementerian Agama Kabupaten Gowa"

Selama : 1 Oktober 2024 s/d 1 Desember 2024

Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Surat Keterangan akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan disungguminasa, pada tanggal : 30 September 2024

a.n. BUPATI GOWA
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN
 TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA



TT ELEKTRONIK

H.INDRA SETIAWAN ABBAS, S.Sos,M.Si
 Nip. 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan);
2. Ketua LP3M UNISMUH makassar



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GOWA
 Jalan Haji Agussalim No. 3 Sungguminasa Kode Pos 92111 Telefon. (0411) 865 195
 Pos-el kab.gowa@kemenag.go.id
 Laman <https://gowa.kemenag.go.id/>

REKOMENDASI

Nomor : B-5464/Kk.21.06/1/TL.00/10/2024

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa Nomor : 503/1025/DPM-PTSP/PENELITIAN/IX/2024 Perihal : Surat Keterangan Penelitian Tanggal 30 September 2024, maka yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H. Jamaris, S. Ag, MH
 N I P : 197310112002121002
 Pangkat/Gol.Ruang : Pembina, IV/a
 Jabatan : Kepala Kantor

Menyatakan bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Rizta Talib
 Nomor Pokok : 105611114621
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Alamat : Barua

Pada prinsipnya kami menerima dan mengizinkan untuk melaksanakan Penelitian dengan judul " *Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji pada Tahun 2023-2024 di Kementerian Agama Gowa* " mulai tanggal 1 Oktober s.d 1 Desember 2024 dengan ketentuan bahwa pelaksanaan Penelitian tersebut dilaksanakan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat rekomendasi ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Sungguminasa, 9 Oktober 2024

Kepala,



H. Jamaris



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : 24861/S.01/PTSP/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.
 Bupati Gowa

di-
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5026/05/C.4-VIII/IX/1446/2024 tanggal 25 September 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : RIZTA TALIB
 Nomor Pokok : 105611114621
 Program Studi : Ilmu Adm. Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" Kualitas Pelayanan Publik Ibadah haji pada Tahun 2023-2024 di Kementerian Agama Kabupaten Gowa "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 Oktober s/d 01 Desember 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 25 September 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. *Pertinggal.*



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5026/05/C.4-VIII/IX/1446/2024

25 September 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

22 Rabiul awal 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0985/FSP/A.1-VIII/IX/1446/2024 tanggal 25 September 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : RIZTA TALIB

No. Stambuk : 10561 1114621

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK IBADAH HAJI PADA TAHUN 2023-2024 DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GOWA"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 1 Oktober 2024 s/d 1 Desember 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Ketua LP3M,
Dr. Mdh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0985/FSP/A.1-VIII/IX/1446 H/2024 M
 Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
 Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
 Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
 Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
 Di -
 Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data
 dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya
 dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Rizta Talib
 S t a m b u k : 10561 11146 21
 J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
 Lokasi Penelitian : Di Kementerian Agama Kabupaten Gowa
 Judul Skripsi : *"Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji pada Tahun
 2023-2024 di Kementerian Agama Kabupaten Gowa"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. ;

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 25 September 2024
 Ketua Jurusan IAN



Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
 NBM : 991 742

PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini bertujuan untuk menjawab masalah dan dianalisis pada penelitian yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK IBADAH HAJI PADA TAHUN 2023-2024 DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GOWA”**

a. Pertanyaan wawancara untuk pihak instansi

No	Pertanyaan
1	Apa saja indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan Haji saat ini?
2	Apa saja upaya yang telah dilakukan oleh Kemenag Kabupaten Gowa untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah Haji?
3	Bagaimana Kemenag Kabupaten Gowa memantau dan mengevaluasi pelayanan Haji selama periode 2023-2024?
4	Sejauh mana efektivitas dari upaya-upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Haji?
5	Bagaimana pihak Kemenag Kabupaten Gowa menyesuaikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan Jamaah Haji?
6	Apa tantangan terbesar yang dihadapi oleh Kemenag Kabupaten Gowa dalam meningkatkan pelayanan publik bagi Jamaah Haji?
7	Bagaimana upaya Kemenag Kabupaten Gowa dalam memastikan keluhan dan saran Jamaah Haji ditindaklanjuti?
8	Bagaimana Kemanag Kabupaten Gowa memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan ibadah Haji?
9	Apa langkah selanjutnya yang akan dilakukan oleh Kemanag Kabupaten Gowa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan Haji di tahun yang akan datang?

b. Pertanyaan wawancara jamaah Haji

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu selama mengikuti proses penyelenggaraan ibadah Haji tahun 2023/2024?
2	Apakah menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh pihak Kemenag Kabupaten Gowa sudah memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu sebagai Jamaah Haji?
3	Seberapa puas Bapak/Ibu dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak Kemenag Kabupaten Gowa selama pelaksanaan Haji?
4	Apakah Bapak/Ibu merasa ada peningkatan layanan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya?
5	Apa harapan Bapak/Ibu terhadap peningkatan pelayanan publik dalam pelaksanaan ibadah Haji?
6	Apakah Bapak/Ibu merasa pelayanan saat ini sudah cukup baik untuk memenuhi kebutuhan anda sebagai Jamaah?
7	Apakah ada layanan yang menurut Bapak/Ibu perlu diperbaiki atau ditingkatkan? Jika ada, apa saja!
8	Apakah Bapak/Ibu merasa komunikasi dengan pihak Kemenag Kabupaten Gowa sudah efektif selama penyelenggaraan ibadah Haji?
9	Bagaimana Bapak/Ibu menilai kualitas pelayanan publik terkait dengan penyelenggaraan ibadah Haji saat ini?

c. Pertanyaan wawancara untuk calon Jamaah Haji

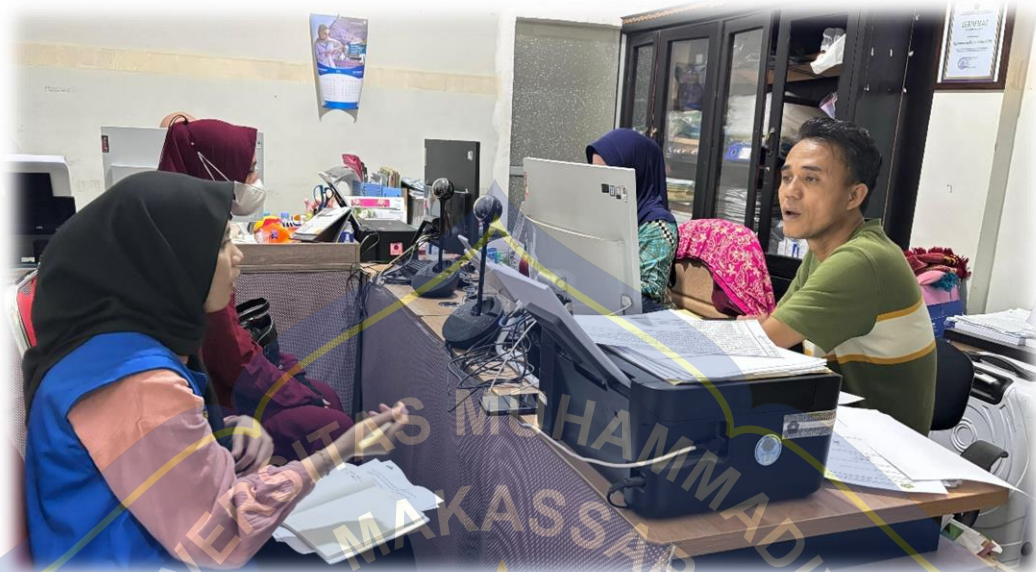
No	Pertanyaan
1	Bagaimana pengalaman saudara(i) dalam proses pendaftaran dan administrasi Haji?
2	Pernahkah saudara(i) merasa ada informasi yang tidak jelas atau sulit untuk dipahami? Bagian mana yang menurut saudara(i) memerlukan perbaikan?
3	Adakah harapan khusus saudara(i) terhadap Kemenag atau lembaga terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ibadah Haji?
4	Apakah ada media atau cara yang memudahkan saudara(i) untuk selalu mendapatkan informasi terkini mengenai ibadah Haji? (Misalnya SMS, WhatsApp, Aplikasi atau situs web)
5	Bagaimana saudara(i) menilai kejelasan informasi yang disampaikan? Apakah informasi tersebut mudah dipahami dan tidak membingungkan?

6	Apakah informasi tentang jadwal, prosedur ibadah, dan hal-hal penting lainnya sudah cukup jelas dan lengkap?
---	--





**Wawancara dengan Penyusun Dokumen Haji , Seksi PHU Kemenag
Kabupaten Gowa atas nama H. Ibrahim, S.Th.I,M.Kom di kantor
KEMENAG tanggal 16 Oktober 2024**



**Wawancara dengan Penyusun Bahan Pendaftaran Haji Kemenag Kabupaten
Gowa atas nama H. Rusliyanto, S.Hi di kantor KEMENAG tanggal 16
Oktober 2024**





Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kemenag Kabupaten Gowa H. Tajuddin, S.Ag., M.Ag di kantor KEMENAG tanggal 16 Oktober 2024





**Wawancara dengan Jamaah Haji Kabupaten Gowa atas nama H. Ediyanto
tahun 2024 tanggal 13 Oktober 2024**





Wawancara dengan Jamaah Haji Kabupaten Gowa atas nama Hj. Rahayu tahun 2024 tanggal 13 Oktober 2024





**Wawancara dengan Jamaah Haji Kabupaten Gowa atas nama Hj. Samsiah
tahun 2024 tanggal 13 Oktober 2024**



Wawancara dengan Jamaah Haji Kabupaten Gowa atas nama Hj. Nurhalipa tahun 2023 tanggal 10 November 2024



**Wawancara dengan Jamaah Haji Kabupaten Gowa atas nama H. Abdullah
tahun 2023 tanggal 9 November 2024**



**Wawancara dengan Calon Jamaah Haji Kabupaten Gowa atas nama Melda
tanggal 8 November 2024**



Wawancara dengan Calon Jamaah Haji Kabupaten Gowa atas nama St. Nurfadilah tanggal 10 November 2024



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Rizta Talib
Nim : 105611114621
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	16 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	4 %	10 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

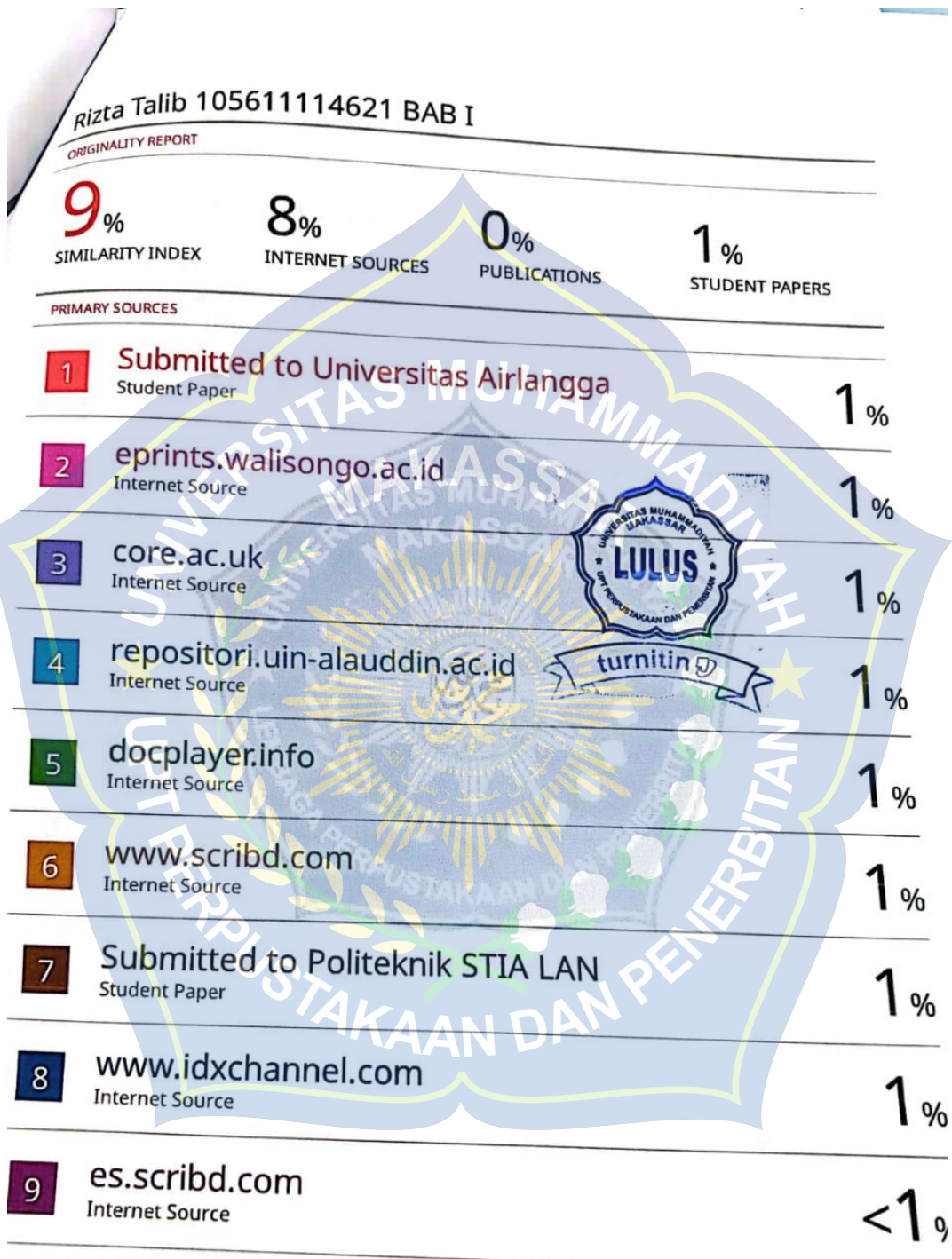
Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 02 Januari 2025
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website : www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id



Rizta Talib 105611114621 BAB II

ORIGINALITY REPORT

16% SIMILARITY INDEX
15% INTERNET SOURCES
5% PUBLICATIONS
4% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	adoc.pub Internet Source	1%
2	core.ac.uk Internet Source	1%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
4	repo.stikesperintis.ac.id Internet Source	1%
5	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1%
6	Neneng Hikmah, Neuneung Ratna Hayati. "The Influence of Person-Job Fit and Public Service Motivation on Organizational Commitment Among Employees of Religious Affairs Ministry Office Purwakarta Regency", Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation, 2024 Publication	<1%
7	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	<1%

Rizta Talib 105611114621 BAB III

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

3%

2

docplayer.info

Internet Source

2%

3

123dok.com

Internet Source

1%

4

etheses.iainponorogo.ac.id

Internet Source

1%

5

id.123dok.com

Internet Source

1%

6

idr.uin-antasari.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Rizta Talib 105611114621 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
2	temanggung.kemenag.go.id Internet Source	<1 %
3	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
4	es.scribd.com Internet Source	<1 %
5	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
6	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
7	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
8	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
9	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %

Rizta Talib 105611114621 BAB V

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.iainpurwokerto.ac.id

Internet Source

2%

2

www.coursehero.com

Internet Source

2%



Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Rizta Talib, lahir pada tanggal 26 September 2004 di BARUA Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan. Penulis lahir dari pasangan Muttalib dan Basma, yang merupakan anak semata wayang. Penulis pertama kali masuk pendidikan formal di Sekolah Dasar (SD) di MIS GUPPI BARUA LEMOA kemudian pada tahun 2015 penulis mulai menjejakkan kaki pada tataran SMP di MTS AL -IKHLAS JULUMATE'NE saat inilah juga yang menjadi pengalaman pertama penulis mulai merasakan dinamika organisasi sekolah yang sangat memberikan kesan menarik, penulis mulai masuk pada tataran Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) dan juga Praja Muda Karana (Pramuka). Selepas dari itu, penulis selanjutnya memasuki jenjang yang lebih naik satu tingkat yaitu SMA di MAS AL-HIDAYAH LEMOA pada tahun 2018 yang titik akhir dari bagaimana penulis mampu meramu dan berusaha untuk meniti kehidupan yang diluar dari apa yang penulis tidak sangka yang lulus pada tahun 2021. Di tahun yang sama penulis juga mulai melanjutkan jenjang pendidikan Strata 1 di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan mendapatkan penobatan sebagai seorang mahasiswa. Penulis menggeluti beberapa organisasi di Universitas ini dengan berbagai dinamika baru dan pembelajaran yang dapat dipetik oleh penulis hingga memberikan kontribusi besar terhadap diri penulis dalam menyelesaikan studi Strata 1. Semua ini tidak terlepas dari bagaimana dorongan orang tua penulis yang

menjadi inisiator dan inspirator bagi penulis serta segala bentuk kesyukuran serta pujian yang penulis haturkan kepada sang ILAHI Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk, rahmat, hidayah, beserta karunia yang tak henti-hentinya mengalir pada kehidupan penulis. Terakhir ucapan terima kasih penulis kepada teman-teman serta sahabat yang tak menghadirkan persaingan dalam pertemanan ini dan tak menitikberatkan kehadiran penulis sebagai sebuah beban dalam hidup mereka, saling menguatkan dan tak meninggalkan adalah bentuk dari bagaimana penulis merasakan indahnya kehidupan perkuliahan ini. Charlie Caplin berkata, *Enam dokter terbesar di dunia: Matahari, Istirahat, Olahraga, Pola Makan, Menghormati diri sendiri, dan TEMAN.*

