

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Departemen Agama atau dikenal sebagai Kementerian dalam pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Dalam urusannya dengan masyarakat Indonesia Departemen ini mempunyai kewajiban untuk mengatur kehidupan bermasyarakat antar agama di Indonesia dari multikulturalisme yang berbeda-beda. Sejalan ini Departemen Agama telah melakukan fungsinya sebagaimana mestinya. Yakni memberikan fasilitas dan pelayanan yang memadai bagi masyarakat. Terlebih di Indonesia fungsi dan peran kerja Departemen Agama lebih terlihat mengurus agama Islam yang notabennya penduduk muslim terbesar. Selain itu satu tugas terbesar dari Departemen Agama adalah berkewajiban sebagai penyelenggara ibadah haji bagi umat islam di Indonesia.

Selama berpuluh-puluh tahun Departemen Agama telah melakukan tugasnya menyelenggarakan pelayanan ibadah haji mulai dari pelayanan transportasi, pelayanan pemondokan untuk jamaah haji. Pelayanan kesehatan di hingga masalah pelayanan makanan untuk para jamaah haus menjadi prioritas Departemen Agama Republik Indonesia, seiring berkembangnya waktu kinerja yang diperlihatkan Departemen Agama dinilai kurang karena kebanyakan para jamaah menyesalkan atas pemberian transparansi dan pelayanan haji yang kurang maksimal. Padahal jamaah telah mengeluarkan banyak uang untuk mendapatkan pelayanan serta fasilitas yang memadai. Akan tetapi dilapangan yang dirasakan

adalah sebuah keterbalikan yakni Departemen Agama tidak memberikan hal yang selayaknya pada jamaah haji Indonesia yang sedang menunaikan ibadah disana.

Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan tiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Kantor Departemen Agama adalah instansi yang bertugas memberikan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji mempunyai beberapa proses diantaranya pendaftaran, pendataan, pengkloteran, pencetakan paspor, membimbing jama'ah haji sampai proses memonitoring jama'ah haji di Arab Saudi. Terselenggaranya operasional haji tersebut dapat dilaksanakan dengan baik adalah berkat kerjasama yang sinergis antara Kantor Departemen Agama, KUA Kecamatan, Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Ibadah Haji No 17 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa Pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib dan nyaman. Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi semakin cerdas dalam menuntut kepuasan dalam pelayanan. Oleh karena itu, Departemen Agama sebagai penyelenggara haji di Indonesia juga dituntut untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada jama'ah haji (Departemen Agama RI, 2003:3).

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam mewujudkan *good governance*. Transparansi dalam pelayanan memiliki peran yang kritis dalam pengembangan praktik *good governance* karena sebagian besar

permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan bersumber dari rendahnya transparansi. Karena keterkaitannya dengan ciri-ciri *good governance* lainnya kuat dan kontribusinya terhadap perwujudan *good governance* sangat besar, maka transparansi pemerintahan menjadi satu aspek yang strategis untuk mewujudkan *good governance*. Praktik *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan (Widodo, Joko. 2001 : 28).

Walaupun perangkat hukum yang menjamin parah jamaah haji sudah di sahkan dan di tetapkan sejak tahun 1999. Akan tetapi masih banyak permasalahan haji yang merugikan jama'ah. Seperti pada tahun 2003 pembatalan pemberangkatan 29.974 calon jemaah haji Indonesia ke Arab Saudi, di tahun 2008 masih terjadiketidakberesan, kejadian penipuan dan jual beli nomor kursi keberangkatan dan terlantarnya ratusan orang jamaah haji di bandara udara Kuala Lumpur Malaysia. Permasalahan yang timbul tersebut sangat disesalkan oleh semua orang, pelaksanaan pelayanan haji masih diluar harapan semua orang. Harapan akan adanya transparan, akuntabel dan terbuka tidak terlaksana. Akibatnya kualitas pelayanan pun yang diterima oleh para jamaah belum sesuai dengan harapan dan tidak setara dengan pengorbanan yang dikeluarkan para jamaah dalam membayaronkos yang di tetapkan pemerintah.

Terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan merupakan salah satu ciri kepemimpinan yang baik. Oleh karena itu, penyelenggara ibadah haji dalam hal ini yaitu Departemen Agama diharapkan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebaiknya dilakukan secara efisien dan efektif. Selain itu,

ada pula yang harus menjadi pokok perhatian agar pelayanan yang diuraikan di atas dapat terwujud seperti pelayanan harus informatif yaitu adanya pemberian informasi kepada *stakeholders* yang membutuhkan informasi tentang ibadah haji tersebut, pelayanan harus terbuka yaitu adanya keterbukaan informasi sehingga *stakeholders* yang membutuhkan informasi dapat mengakses data yang ada di badan publik, dan adanya pengungkapan aktifitas pelayanan haji kepada *stakeholders* yang membutuhkan informasi tersebut.

Masalah lain terjadi di Kementerian Agama selaku pihak penyelenggara yaitu kurangnya pengungkapan kepada masyarakat mengenai permasalahan haji yang selalu terjadi dan pemberian kejelasan yang pasti kepada masyarakat mengenai kurun waktu pelayanan tersebut. Selain itu, pengungkapan kepada masyarakat mengenai petugas yang berwenang serta lokasi pelayanan agar masyarakat tidak bingung ketika ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Memang tidak dapat dipungkiri lagi bahwa dalam suatu penyelenggaraan tidak akan luput dari yang namanya masalah begitu juga dengan yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa dalam penyelenggaraan haji. Tetapi, pihak terkait harus bisa mengatasi masalah tersebut dengan cara selalu berupaya memperbaiki pelayanan bagi para jamaah agar kualitas pelayanan ibadah haji yang transparan, akuntabel dan terbuka dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut serta melihat uraian gambaran tentang pelayanan haji yang masih kurang maksimal dan tidak transparan dalam penyelenggaraan haji, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti pelayanan dan

penyelenggaraan haji dan sebagai peneliti bermaksud mengangkat sebuah judul *”Transparansi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa”*.

B. Rumusan Masalah

Dari apa yang diuraikan di atas maka rumusan masalah dapat dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana informatif pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana keterbukaan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama di KabupatenGowa?
3. Bagaimana pengungkapan aktifitas pelayanan haji kepada masyarakat di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui informatif pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gowa .
2. Untuk mengetahui keterbukaan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gowa.
3. Untuk mengetahui pengungkapan aktifitas pelayanan haji kepada masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

D. Manfaat penelitian

Adapun Kegunaan atau manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik/Teoritis

Diharapkan agar kegiatan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi kalangan akademisi dalam melakukan kajian lebih lanjut yang berhubungan dengan *Transparansi Pelayanan Publik* dan kontribusinya terhadap pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji khususnya di Kemeterian Agama Kabupaten Gowa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Konsep dan Teori Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan pemerintahan yang baik. Transparansi juga bisa berarti bahwa informasi yang berkaitan dengan organisasi tersedia secara mudah dan bebas serta bisa diakses oleh mereka yang terkena dampak kebijakan yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Walaupun ada informasi yang tidak boleh diketahui oleh publik, yang sering disebut dengan “rahasia perusahaan”, maka harus ada kriteria yang jelas untuk itu.

Agus Dwiyanto (2006:80) mendefinisikan transparansi sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut.

Agus Dwiyanto mengungkapkan tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Pertama, mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Persyaratan, biaya, waktu dan prosedur yang ditempuh harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh yang membutuhkan, serta berusaha menjelaskan alasannya. Indikator kedua merujuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang

lain. Aturan dan prosedur tersebut bersifat “simple, straightforward and easy to apply” (sederhana, langsung dan mudah diterapkan) untuk mengurangi perbedaan dalam interpretasi. Indikator ketiga merupakan kemudahan memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Informasi tersebut bebas didapat dan siap tersedia (freely dan readily available).

Dengan melihat uraian di atas, prinsip transparansi pemerintahan paling tidak dapat diukur melalui sejumlah indikator sebagai berikut:

- J Adanya sistem keterbukaan dan standarisasi yang jelas dan mudah dipahami dari semua proses-proses penyelenggaraan pemerintahan.
- J Adanya mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang proses-proses dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- J Adanya mekanisme pelaporan maupun penyebaran informasi penyimpangan tindakan aparat publik di dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan

Menurut Krina (2003: 17) transparansi adalah sebagai berikut :

1. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
2. Kemudahan akses informasi
3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap
4. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah. Dengan adanya indikator-indikator diatas dapat

kita lihat bahwa transparansi merupakan suatu alat yang sangat penting untuk menjembatani kebutuhan masyarakat tentang keingintahuan masyarakat terhadap jalannya pemerintahan di daerah mereka sendiri.

Lalolo (2003:13) transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai.

Menurut Hari Sabarno (2007:38) transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya.

Menurut Riswandha (2003 : 59), transparansi adalah rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi, transparansi itu berarti bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan yang kegiatan pelayanan.

Dalam konteks transparansi pelaksanaan pelayanan publik, pelaksana harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun

masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama agar aparaturnya memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparaturnya yang dapat merugikan negara dan masyarakat.

Menurut Mardiasmo (2002:19) karakteristik transparansi yang harus dipenuhi meliputi:

- a. Informativeness, yaitu menjelaskan prosedur, data, kepada masyarakat
- b. Openess, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
- c. Disclosure, yaitu menjelaskan kurun waktu penyelesaian, petugas yang berwenang, serta lokasi pelayanan.

Menurut Haryatmoko (2011:112) yang memberikan pemahamannya terhadap konsep transparansi bahwa, “organisasi pemerintah bisa mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan dengan memberi informasi yang relevan atau laporan yang terbuka terhadap pihak luar atau organisasi mandiri (legislator, auditor, publik) dan dipublikasikan.”

Makna dari transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat dalam dua hal yaitu ;

- a. Salah satu wujud pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat.
- b. Upaya peningkatan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi kesempatan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

Ratminto & Atik S. Winarsih (2005:209) menyatakan bahwa transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksana tugas dan keinginan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Dimana transparansi ini harus meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan public harus sederhana, dan mudah dipahami serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir.

b. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan yaitu masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan yaitu segala biaya dan rinciannya sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan public mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Transparansi atau keterbukaan pelayanan publik merupakan salah satu hal yang harus segera diwujudkan demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi sekarang ini. Secara garis besar dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 26 KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjelaskan yang dimaksud transparansi pelayanan public, yaitu “transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dalam kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendalian, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi (masyarakat)”.

Dwiyanto (2005: 243-247) dapat disebutkan bahwa prinsip transparansi minimal dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti:

- a. Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik
- b. Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik.

- c. Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.

B. Konsep Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah seperti satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga pemerintah non departemen, secretariat lembaga tinggi dan tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2): "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan". Sedangkan, menurut Moenir (2001:27), "Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi

seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Lebih lanjut Moenir (2001:47) menerangkan bahwa: Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan dan dari definisi di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Sedangkan, pengertian pelayanan publik yaitu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna

yang dimaksud disini adalah masyarakat Kabupaten Gowa yang membutuhkan pelayanan maupun informasi yang terkait tentang ibadah haji.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip – prinsip *good governance* yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar bahasa indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang

lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Gronroos dalam Isinya memberikan definisi pelayanan adalah sebagai “Suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”. (Istujaya, 2002:15).

Berdasarkan pendapat *Gronroos in*, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh instansi/ lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan. Menurut Boediono (003 : 60), bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan, menurut Ratminto (2005:5):Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan

Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada organisasi publik / pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat / publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfarestate*). Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7.2003, yaitu: pelayanan umum (publik) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Beberapa pendapat lain mengenai pelayanan publik di antaranya dikemukakan oleh N.E. Long, S.Krislov, serta K. J. Meier dalam Faried dalam teori constitouten mengatakan bahwa: “Layanan publik merupakan bentuk perwakilan terhadap publik dan bukan kepada pejabat yang terpilih. Dengan adanya kalangan ahli yang bekerja didalam layanan ini, serta efek dari keadilan peluang kerja dan program-programnya, layanan publik merupakan cerminan dari publik itu sendiri”. (Faried, 2012:23)

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu :

- a. Pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah;
- b. Unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan;
- c. Unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/2003, maka untuk dapat memberikan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparan pelayanan publik : aktivitas pelayanan publik diharapkan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang bersifat transparan oleh semua pihak yang membutuhkan sehingga institusi diharapkan menetapkan jaringan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara lengkap sehingga memungkinkan masyarakat membuat keputusan secara rasional dan meminimalkan resiko.
- b. Akuntabilitas pelayanan publik : Prosedur pelayanan publik yang ditetapkan harus dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan, norma sosial dan kepatuhan yang berlaku.
- c. Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipasi : Mendorong peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak : tidak diskriminatif, dalam artian tidak membedakan suku, ras, golongan, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Menurut Moenir (dalam Hessel Nogi 2005:208), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2(dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. **High contact service** ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. **Low contact service** ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Menurut Loina (2001:138) sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan.

Menurut Brata (2003 : 9) “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya”. Dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Menurut Zeithaml dan Berry (2001 : 67) pelayanan publik itu harus dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah dengan sebaik-baiknya, transparan, dan akuntabel agar tidak merugikan warga yang dilayani. Pelayanan publik yang transparan adalah merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan good governance (pemerintahan yang baik).

Adapun prinsip pelayanan publik adalah :

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan);
2. Kejelasan (misalnya kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik);
3. Kepastian waktu (dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan);
4. Akurasi (produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah);
5. Keamanan (proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum);
6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik);
7. Kelayakan sarana dan prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi dan informatika atau telematika);
8. Kemudahan akses (termpat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telematika);

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas); dan
- 10 Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman).

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah: (dalam Mahsun 2006:16)

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata.
Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
2. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional.
Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum di Jakarta.
3. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun

situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.

4. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
5. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
6. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing

Keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat tergantung pada pemberian pelayanan tersebut, ini dapat dikaji melalui mutu dan kualitas layanan tersebut, mutu dan kualitas layanan biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya sebagai berikut :

- a. Faktor kesadaran aparat

Faktor kesadaran aparat yang terlihat dalam pelayanan, keseimbangan yang dialami oleh seseorang dapat berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, kesadaran ini pula

yang dapat menghasilkan keikhlasan dan kesungguhan dalam pelaksanaan tugas setiap hari dalam hal bentuk pelayanan kepada masyarakat.

b. Faktor aturan

Aturan merupakan landasan kerja bagi setiap organisasi baik yang bersifat publik maupun non publik, aturan sangat berpengaruh pada tingkat kualitas layanan yang diberikan serta merta yang berhubungan langsung pada mekanisme kerja sehingga menghasilkan output yang dapat memuaskan pada pengguna jasa layanan.

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi harus ditekankan pada penciptaan mekanisme kerja yang menghasilkan efisiensi dan efektifitas layanan bukan hanya terletak pada bentuk pelebagaan atau kerja sama dimana mekanisme ini menyangkut pada hal sisi prosedur dan metode kerja sebagai suatu tata laksana agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

d. Faktor Pendapatan

Pemenuhan kebutuhan hidup dalam setiap orang merupakan suatu motivasi utama bagi setiap orang dimana kebutuhan akan hidup seseorang setiap hari akan selalu meningkat sesuai dengan kemajuan zaman, setiap manusia pun akan selalu merasa kurang nyaman, kekurangan inilah yang menjadi motivasi bagi seseorang pemenuhan atas kekurangannya, kebutuhan dimulai dan kebutuhan yang paling rendah sampai kebutuhan yang paling tinggi.

e. Faktor sarana pelayanan

Merupakan faktor utama dalam pelaksanaan kinerja pelayanan, selain faktor tersebut diatas dimana sarana tersebut terdiri dari sarana kerja dan fasilitas kerja. Sarana kerja adalah semua benda yang berfungsi secara langsung maupun tidak langsung misalnya mesin ketik, perlengkapan komunikasi dll, sedangkan layanan dapat berupa fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil lainnya. Perlengkapan sarana ini pulalah yang sangat mendukung terhadap kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan, sebaliknya sulit mendapatkan layanan yang baik apabila penunjang sarana kelengkapan sangat terbatas pada suatu organisasi sehingga pihak birokrasi yang memberikan pelayanan terhadap pelayanan sangat menekankan pada tingkat efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kinerja pelayanan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan. Gronross dalam Tjiptono mengemukakan kriteria kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Professionalism and skill*, kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang kaitannya dengan penyedia jasa/petugas, fasilitas dan sarana fisik, sistem dan peralatan operasional untuk dapat memuaskan masyarakat secara profesional.

- b. *Attitudes and behavior*, kriteria ini adalah *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas terhadap masyarakat dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.
- c. *Accessibility and flexibility*, kriteria ini termasuk dalam proses *process-related criteria*, bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja dan system operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat melakukan dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan masyarakat.
- d. *Reliability and trustworthiness*, kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan dimana masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bias mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

C. Konsep Haji

10. Pengertian Haji

Secara terminologi haji berasal dari bahasa Arab yang mengandung arti arti *qashd*, yakni tujuan, maksud, dan menyengaja, berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Menurut istilah syara', haji ialah menuju ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan amalan-amalan ibadah tertentu pula.

Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima setelah syahadat, salat, zakat dan puasa yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat istitaah, baik secara finansial, fisik, maupun mental dan merupakan ibadah yang hanya

wajib di lakukan sekali seumur hidup. Ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah).

Dalam Penyelenggaraannya, ibadah haji tidak saja hanya merupakan kewajiban agama yang merupakan tanggung jawab individu ataupun masyarakat muslim, melainkan merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa oleh karena itu kegiatan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab Pemerintah. Namun partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Untuk menunjang pelaksanaan pemberangkatan dari tanah air dan pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi, pemerintah bahkan telah membuat berbagai macam kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pengurusan jamaah di daerah-daerah. Undang-Undang No.13/2008 bahkan mengatur secara tegas manajemen pelayanan dan administrasi pelaksanaan ibadah haji di tanah air. Namun demikian profesionalisme pelaksanaan manajemen haji masih banyak menuai kritik pedas dari publik. Serangkaian masalah selalu muncul setiap tahunnya. Sementara pengelolaan manajemen haji ini dilakukan berulang-ulang dan terus-menerus. Banyak pihak mempertanyakan prosedur operasional, petunjuk teknis, standar manajemen professional, hingga penjaminan mutu administrasi penyelenggaraan haji kepada pemerintah. Beberapa permasalahan yang muncul berulang kali mulai dari penetapan kuota haji yang sangat tergantung kepada pemerintah Arab dan kurang kuatnya lobi negara, akuntabilitas dan

transparansi penetapan dan penggunaan dana jamaah haji, panjangnya antrian pemberangkatan jamaah haji, hingga terjadinya pembatalan keberangkatan jamaah haji yang telah menyelesaikan kewajiban pembayaran biaya haji. Tidak hanya itu masalah pelayanan berupa akomodasi, transportasi, dan katering pun menjadi pekerjaan rumah yang harus dibenehai oleh pemerintah.

Menurut Ahmad Jamil Alim dalam Panduan Ringkas Manasik Haji bahwa haji adalah beribadah kepada Allah dengan menziarahi Baitul Haram pada waktu tertentu dan dengan tata cara yang tertentu. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu secara material, fisik, dan keilmuan dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah). Hal ini berbeda dengan ibadah umroh yang bisa dilaksanakan sewaktu-waktu.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa haji adalah mengunjungi Baitullah atau kabah yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu secara material, fisik maupun keilmuan, dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah di tahun Hijriah dan merupakan rukun islam yang kelima. Dalam pelaksanaannya haji dibagi menjadi tiga macam yaitu: haji qiran, haji ifrad dan haji tamathu. Haji Qiran yaitu berihram untuk umroh dan haji sekaligus, dan terus berihram atau tidaktahalul kecuali pada hari Nahr yaitu tanggal 10 Dzulhijjah. Atau berihram untuk umroh terlebih dahulu, kemudian sebelum melakukan thawaf umroh maka berniat untuk haji. Haji Ifrad, yaitu seorang yang berihram untuk melaksanakan ibadah haji saja, dia tidak bertahallul dari ihramnya sampai

dia selesai melaksanakan manasik hajinya pada tanggal 10 dzulhijjah. Haji Tamathu', yaitu seorang berihram untuk melaksanakan umroh pada bulan haji kemudian dia bertahallul dari ihramnya dengan memotong pendek rambutnya, lalu dia tetap dalam kondisi halal sampai datang hari Tarwiyah yaitu tanggal 8 dzulhijjah maka dia berihram untuk melaksanakan haji.

11. Bimbingan Manasik Haji Massal

Bimbingan manasik massal dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama dengan tujuan agar dapat memberikan bekal awal dan pengetahuan tentang rangkaian kegiatan ibadah haji kepada seluruh calon jamaah haji yang akan diberangkatkan pada musim haji dan telah masuk kuota . Bimbingan manasik haji massal dilaksanakan sebanyak 4 (empat) kali pertemuan dengan materi sebagai berikut :

- a. Bimbingan Massal I, yaitu Kebijakan pemerintah tentang perhajian (bimbingan manasik dan bimbingan kesehatan)
- b. Bimbingan Massal II, yaitu:
 12. Pembentukan kelompok bimbingan (kloter bayangan) , ketua regu dan ketua rombongan.
 13. Bimbingan Perjalanan Haji.
 14. Keselamatan penerbangan.
- c. Bimbingan Massal III, yaitu : peragaan manasik haji(latihan operasional)
- d. Bimbingan Massal IV, yaitu : konsolidasi kloter dan perlengkapan dan perlengkapan barang bawaan.

3. **Bimbingan Manasik Tingkat Kecamatan**

Untuk bimbingan manasik tingkat Kecamatan diselenggarakan oleh KUA Kecamatan. Untuk kegiatan pelaksanaan dan pertanggungjawaban sepenuhnya diserahkan kepada tiap-tiap KUA Kecamatan. Bimbingan manasik tingkat kecamatan dilaksanakan sebanyak 6 (enam) kali pertemuan dengan materi sebagai berikut:

- a. Pertemuan I, yaitu : panduan perjalanan haji meliputi kegiatan di Tanah Air dan kegiatan di Arab Saudi serta kesehatan dalam pelaksanaan ibadah haji.
- b. Pertemuan II, yaitu : bimbingan manasik haji meliputi akhlakul karimah, adat istiadat bangsa arab, niat haji.
- c. Pertemuan III, yaitu : bimbingan manasik haji meliputi thawaf, sa'I, dan wukuf di Arafah serta peragaan.
- d. Pertemuan IV, yaitu : bimbingan manasik haji meliputi mabit di Mina, lontar jumrah, thawaf ifadhah dan wada serta peragaan.
- e. Pertemuan V, yaitu : peragaan manasik haji meliputi thawaf, sa'I, wukuf di Arafah dan lontar jumrah.
- f. Pertemuan VI, yaitu : peragaan manasik haji lanjutan, treveling meliputi informasi kegiatan di pesawat dan sholat dalam safar, hikmah, dan pelestarian haji mabrur

D. Jenis Pelayanan Haji

Penyelenggaraan ibadah haji telah dilaksanakan tahun ini. Kementerian Agama (Kemenag) sebagai pihak penyelenggara telah melakukan perbaikan pada banyak lini. Mulai dari penambahan menu makanan hingga penggantian tenda jemaah dimina. Persoalan tenda memang menjadi salah satu hal yang sering dikeluhkan oleh para jemaah. Tenda merupakan tempat pemondokan bagi jemaah saat berada di padang Arafah untuk melakukan wukuf yang merupakan puncak dari penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, perbaikan juga dilakukan pada layanan transportasi. Armada bus ditambah agar kegiatan mobilisasi jemaah dapat berjalan lancar, mengingat jarak yang lumayan jauh dari penginapan ke Masjidil Haram. Pelayanan armada Bus shalawat dan Bus Armina juga diperbaiki, mengingat mobilitas jemaah haji cukup tinggi.

Terdapat 10 jenis pelayanan yang menjadi obyek pengukuran, yaitu : Pelayanan transportasi bus antar kota, pelayanan transportasi bus shalawat; pelayanan petugas haji, pelayanan ibadah, pelayanan hotel di Mekkah dan Madinah, Pelayanan Katering di Bandara, Mekkah, dan Madinah, Pelayanan katering Armina, Pelayanan tenda Armina, Pelayanan transportasi bus mina, dan Pelayanan lain-lain (seperti pengarahan dan pengurusan jemaah haji yang sakit, dsb).

Berdasarkan berita resmi statistik no. 100/11/Th.XX, 01 November 2017, indeks kepuasan jemaah haji Indonesia tahun 2017 meningkat 1,02 poin menjadi 84,85 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Angka ini tergolong "memuaskan". berdasarkan jenis pelayanan, indeks tertinggi dicapai pada jenis pelayanan

transportasi bus antar kota (88,23 persen), sedangkan yang terendah pada jenis pelayanan tenda di Arafah, Muzdalifah, dan Mina atau Armina (75,55 persen). Pelayanan tenda di Armina turun 1,75 poin dari tahun sebelumnya. Penurunan angka indeks kepuasan jemaah haji di Armina disebabkan karena jumlah Jemaah tidak sebanding dengan ukuran/kapasitas tenda. Secara keseluruhan, Jemaah haji belum puas dengan pelayanan tenda di Armina karena adanya penambahan kuota haji yang tidak diimbangi dengan jumlah tenda yang memadai di Mina. Pengukuran indeks ini dilakukan pada empat Daerah Kerja (Daker) atau Satuan Operasi (Satop). Indeks kepuasan Jemaah haji Indonesia di Daker Bandara sebesar 87,16 persen dimana indeks tertinggi ada pada pelayanan bus antar kota. Di Daker Makkah, indeks kepuasan Jemaah haji sebesar 86,94 persen dimana indeks tertinggi terdapat pada pelayanan akomodasi hotel. Untuk pelayanan di Daker Madinah, indeks kepuasan Jemaah haji sebesar 85,79 persen. Sedangkan di Satop Armina, indeks kepuasan Jemaah haji mencapai 81,20 persen dengan indeks tertinggi pada pelayanan petugas haji (86,46 persen).

Dari berbagai hal tersebut, ditemukan beberapa hal yang menjadi perhatian dan memerlukan perbaikan pada penyelenggaraan mendatang. Dari segi petugas haji, masih ditemui beberapa Jemaah yang tidak mengenal ketua kloter dan petugas kloter lainnya. Hal ini disebabkan karena petugas tersebut kurang aktif dalam memberikan pengarahan dan koordinasi dengan ketua rombongan dan ketua regu. Masih ada Jemaah haji yang tidak mengetahui standar pelayanan minimum yang telah dipublikasikan dalam buku pedoman. Selain itu, aplikasi "Haji Pintar" perlu penambahan fitur peta hotel dan juga keberadaan petugas

secara real-time. Petugas juga wajib menguasai Bahasa Arab dan Inggris, dan alokasi petugas yang siaga di setiap hotel khususnya di Madinah. Untuk pelayanan ibadah, terdapat empat catatan penting dari hasil survei ini. Antara lain : petugas pembimbing ibadah sebaiknya pernah berhaji sebelumnya sehingga dapat melayani Jemaah, pemilihan petugas pembimbing ibadah harus lebih selektif terutama pada kemampuan memahami manasik haji, perlu adanya komitmen bagi pembimbing ibadah secara tertulis untuk senantiasa melayani Jemaah, dan agenda kegiatan selama di Arab Saudi harus diketahui oleh seluruh Jemaah.

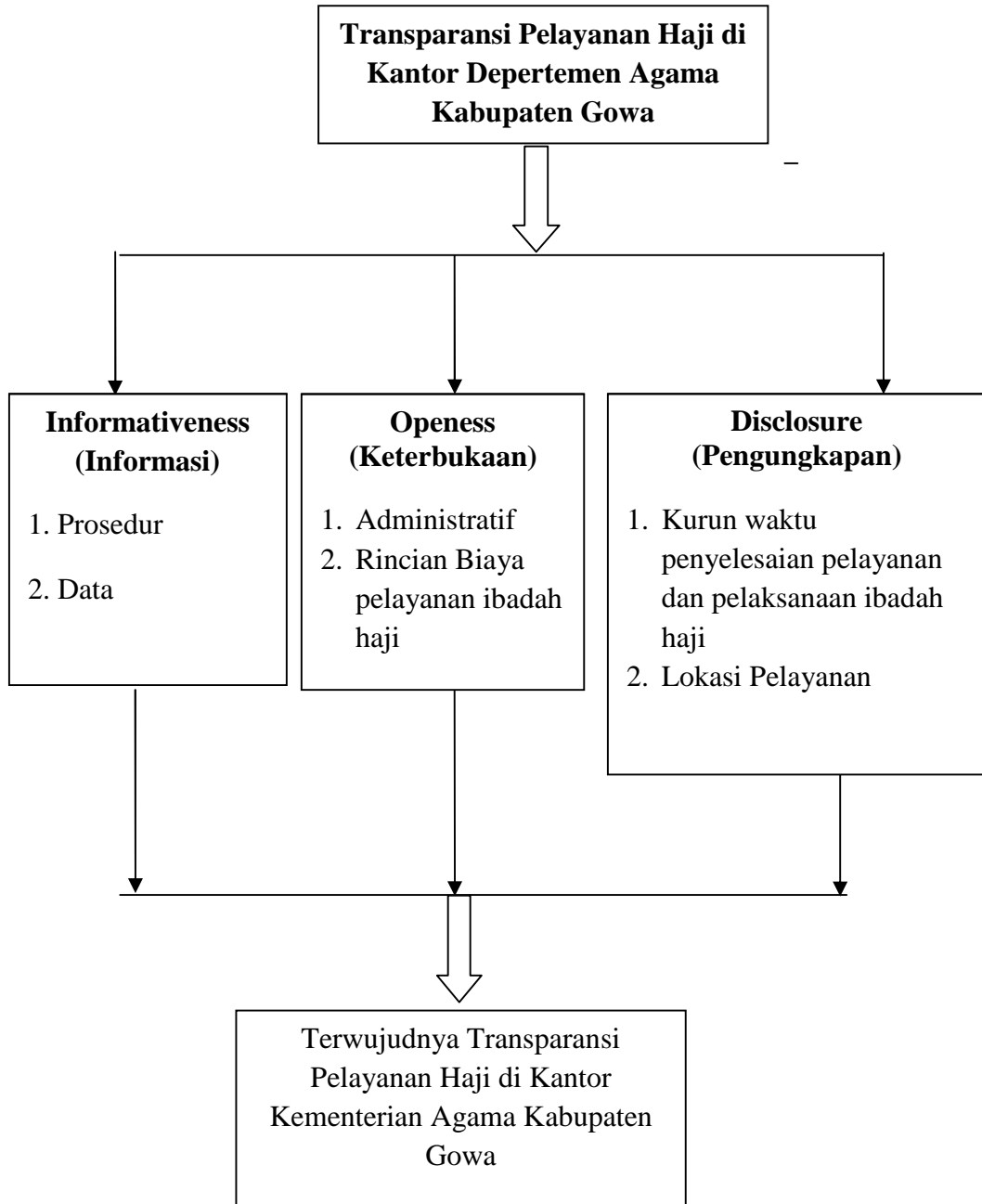
Pelayanan akomodasi, secara umum para Jemaah sudah puas dengan tempat pemondokan, hanya perlu ditambah fasilitas wifi; tempat dan mesin cuci yang banyak serta area jemuran pakaian; alat kebersihan ; dan media informasi tentang peta lokasi hotel, rute ke tempat ibadah, dan informasi penting lainnya agar disiapkan di setiap lobi hotel. Tenda di Mina perlu diperluas, tambahan MCK, AC dan kipas angin, dan peningkatan kebersihan di sekitar tenda. Untuk pelayanan katering, perlu perbaikan variasi menu, terutama sayuran untuk lansia.

Kemudian untuk transportasi, Bus Shalawat masih kurang khususnya saat setelah shalat Jumat dan Isya, perlu dibuat jalur antrean agar Jemaah tidak berebut, sopir sebaiknya bisa berbahasa Indonesia. Sedangkan untuk bus Armina, masih ada kekurangan armada bus sehingga Jemaah harus menunggu dalam waktu lama, tidak kebagian tempat duduk, dan masih ditemui fasilitas AC dan kursi rusak. Hasil kepuasan haji harus menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggaraan haji di tahun mendatang agar segala kekurangan bisa teratasi. Beberapa temuan dalam

pelaksanaan ini harus menjadi perhatian bagi pemerintah, khususnya Kementerian Agama yang merupakan pihak penyelenggara.

E. Kerangka Fikir

Secara umum pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur dan terbuka. Untuk mengetahui Transparansi Pelayanan Haji di kantor Kementerian Agama terdiri dari beberapa faktor, yaitu: *informativeness* (informative) yang terdiri dari indikator, yaitu: (1) Prosedur, (2) *Data Openes* (Keterbukaan) : (1) Administratif, (2) Rincian Biaya pelayanan ibadah haji, serta *Disclosure* (Pengungkapan) : (1) Kurun waktu penyelesaian pelayanan dan pelaksanaan ibadah haji, (2) Lokasi Pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat bagan sebagai berikut.

Bagan Kerangka Fikir

F. Deskripsi Fokus

Agar transparansi pelayanan Haji di kantor Kementerian Agama dapat terlaksana maka haruslah *informativeness* (informasi), yaitu: (1) Prosedur,(2) Data. *Openess* (Keterbukaan) : (1) Administratif, (2) Rincian Biaya pelayanan ibadah haji, serta *Disclosure* (Pengungkapan) : (1) Kurun waktu penyelesaian pelayanan dan pelaksanaan ibadah haji, (2) Lokasi Pelayanan.

G. Deskripsi Fokus Penelitian

Defenisi Fokus, Pelayanan Haji yang di maksud adalah menurut Mardiasmo (2002:19) karakteristik transparansi yang harus dipenuhi meliputi *Informativeness* (informasi), *Openess* (terbuka), dan *Disclosure* (pengungkapan).

1. *Informativeness*(informasi):adanya pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta kepada *stakeholders* yang membutuhkan informasi ibadah haji secara jelas dan akurat.
2. *Openess* (Keterbukaan): adanya keterbukaan informasi publik member hak kepada setiap orang untuk memperoleh informasi dengan mengakses data tentang ibadah haji yang ada di badan publik.
3. *Disclosure* (Pengungkapan): adanya pengungkapan kepada masyarakat atau publik (*stakeholders*) atas aktivitas ibadah haji dan kinerja finansial.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan dan berlangsung selama 2 bulan bertempat di Kabupaten Gowa. Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan karena sedang mengalami Pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan sejauh mana pengembangan dan penerapan Transparansi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa dengan mendasarkan pada hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, yaitu studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan tempat, dan kasus yang dipelajari berupa peristiwa, aktivitas atau individu.

3. Tipe penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan peristiwa yang ada dan mempelajari data serta informasi yang mendalam mengenai masalah transparansi pelayanan haji di kantor kementerian agama kabupaten gowa.

C. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang di peroleh dari:

- b. Hasil observasi visual, dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi pengembangan Transparansi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.
- c. Hasil wawancara, dilakukan pada responden dari pelaksana kegiatan, sesuai dengan kebutuhan penelitian. Tujuan akhir yang ingin dicapai adalah memperoleh, menganalisis efektivitas dari Transparansi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Kabupaten Gowa.
- d. Data Sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, maupun arsip-arsip resmi

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengadakan tanya jawab dengan narasumber. . Studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

3. Dokumentasi yaitu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data mengenai yang diteliti .

E. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang betul-betul paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini di pilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam proses penerapan Transparansi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Yaitu, teknik penarikan sample secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan.

No.	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah
1	Hj. Triana Nurdin	TN	Kasi Gara Haji dan Umroh	1
2	Helmi Talib	HT	Staff bimbingan dan Penyuluhan Haji	1
3	Fahruni	F	Staf bagian Administrasi, mutasi dan Pembatalan Haji	1
4	Danial	D	Staf bagian dokumen dan SSKOHAT	1
5	Nurfadli Ardiansah	NA	Staf bagian pendaftaran Haji	1
6	H. Rannu	R	Masyarakat	1
7	Baso	B	Masyarakat	1
8	Saparuddin Asis	SA	Masyarakat	1
9	Muhammad Basri	MB	Masyarakat	1
10	Marni	M	Masyarakat	1
Jumlah				10

F. Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisa secara kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menjelaskan hasil-hasil penelitian dalam bentuk kata-kata lisan maupun tertulis dari sejumlah data kualitatif. Dimana data yang diperoleh dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan, tanggapan-

tanggapan serta tafsiran yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi kepustakaan, untuk memperjelas gambaran hasil penelitian

G. Keabsahan Data

Menurut penelitian salah satu cara paling tepat untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah hasil triangulasi penelitian, metode, dan sumber data. Dengan mengacu kepada Denzin dalam Lexy J.Maleong (2012:330).

- a. Triangulasi Dengan Kejujuran Peneliti, cara dilakukan untuk menguji kejujuran, subjektivitas, dan kemampuan merekam data oleh peneliti dilapangan.
- b. Triangulasi Dengan Sumber data, dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara (Paton,1987).Triangulasi Dengan Metode, dilakukan untuk menguji sumber data, memiliki tujuan untuk mencari data dengan metode yang berbeda.
- c. triangulasi Dengan Teori, dilakukan dengan mengurangipola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis untuk mencari tema atau penjelasan pembanding.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Gambaran umum lokasi penelitian meliputi gambaran umum daerah Kabupaten Gowa dan gambaran umum objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama.

1. Profil Kantor Kementerian Agama

Kementerian agama kabupaten gowa adalah salah satu instansi pelaksana pembangunan di Kabupaten Gowa. Kegiatan pembangunan dalam wilayah Gowa merupakan bagian integral dari pembangunan nasional secara keseluruhan, dan tujuan pembangunan nasional adalah pembangunan manusia seutuhnya. Berbagai upaya untuk peningkatan kualitas manusia dan keseluruhan aspek kehidupannya, telah dilaksanakan pembangunan disegala bidang, termasuk pembangunan sektor agama yang memiliki posisi dan peran mendasar sebagai landasan etika, moral dan spiritual dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat sejahtera dan bahagia yang berlandaskan pancasila dan Undang-Undang dasar 1945.

Rencana strategis pembangunan Kabupaten Gowa tergambar di dalam Visi dan Misi yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Gowa. Tugas pokok Kementerian Agama (berdasarkan penetapan Presiden No. 5/ s.d tanggal 25 maret 1946) adalah menampung urusan Mahkamah Islam Tinggi (Hofoor Islamitiesche Zaken) yang sebelumnya menjadi wewenang Departemen Kehakiman (Departemen van Justitie). Tugas pokok itu diperkuat dengan maklumat

pemerintah (No. 2 tanggal 23 April 1946) adalah menampung tugas dan mengangkat *Penghulu landraad, Penghulu Anggota Pengadilan Agama, dan Penghulu Masjid* serta para pegawainya, yang sebelumnya menjadi wewenang Residen dan Bupati. Apabila proses maupun tugas pokok tersebut dapat terlaksana secara berdaya guna dan berhasil guna, maka dapat diharapkan akan mengantar masyarakat Kabupaten Gowa menjadi masyarakat yang maju, mandiri, sejahtera, dan saling menghargai dengan menjadikan nilai agama sebagai landasan moral, spiritual dalam berkehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara tanpa harus kehilangan konteks kesejahteraannya. Sesuai dengan tugas dan fungsinya, melaksanakan sebagian tugas pemerintahan dan tugas-tugas pembangunan di bidang agama, dapat menjadi acuan bagi seluruh jajaran Kantor Departemen Agama Kabupaten Gowa dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan, sekaligus menjadi tolak ukur dalam pencapaian visi dan misi yang telah dirumuskan.

a. Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama

1. Tugas Pokok

Tugas pokok Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 373 tahun 2002 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Profinsi dan Kantor Departemen Agama Kab./kota (disempurnakan), maka “Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa mempunyai tugas, melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Gowa berdasarkan kebijakan Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sul Sel dan perundang-undangan yang berlaku.”

2. Fungsi

Adapun fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa adalah:

- a) Perumusan visi, misi serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kabupaten Gowa.
- b) Pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat wakaf, pendidikan agama islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama dan pendidikan agama.
- c) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
- d) Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan umat beragama.
- e) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
- f) Pelaksanaan hubungan dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Gowa.

b. Visi dan Misi Kementerian Agama

1. Visi

Adapun Visi Kementerian Agama yaitu:

“Terwujudnya masyarakat yang maju, mandiri, sejahtera dan saling menghargai nilai agama sebagai ladsan moral, spiritual dalam berkehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”.

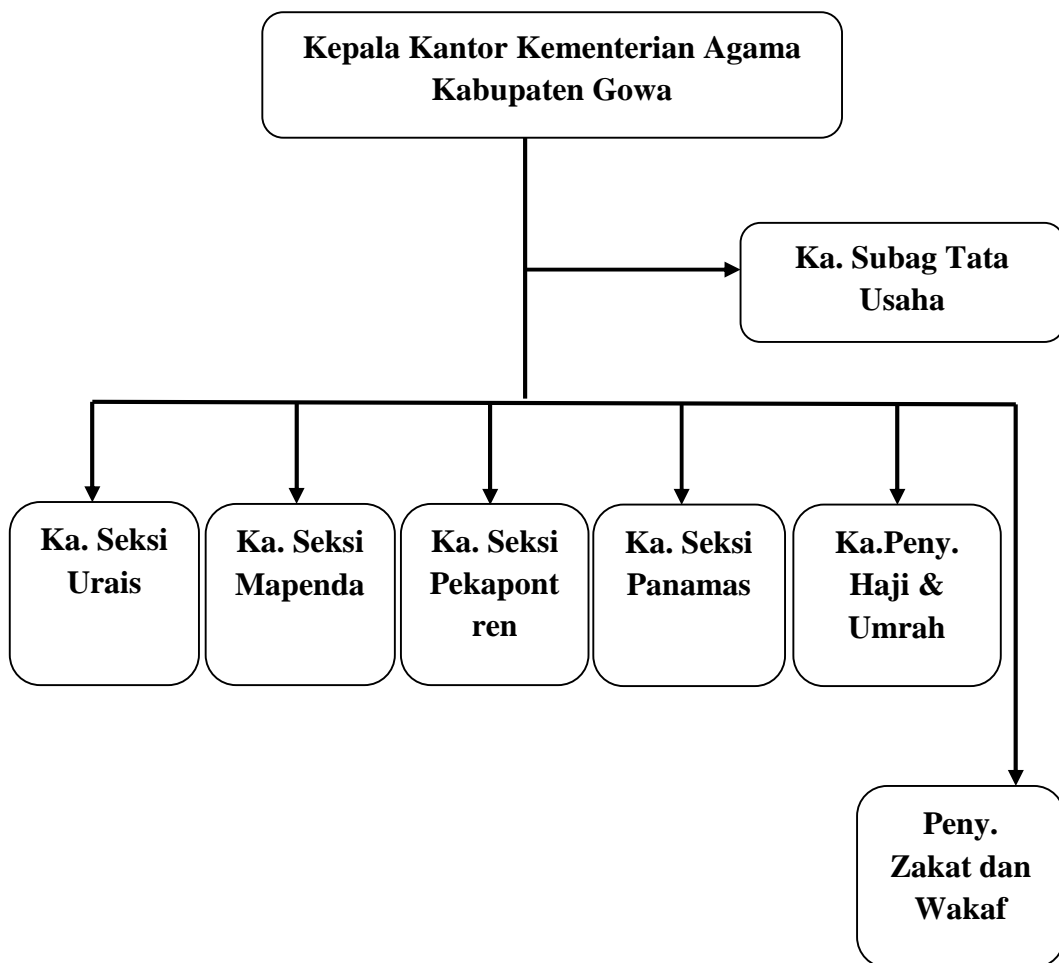
2. Misi

Adapun Visi Kementerian Agama yaitu:

- a) Meningkatkan pembinaan kualitas pendidikan.

- b) Meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama.
- c) Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama.
- d) Meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah.
- e) Tata kelola pemerintahan yang baik.

c. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama



d. Tugas Pokok, Fungsi, dan Rincian Tugas

Adapun tugas pokok, fungsi dan uraian tugas unsur-unsur organisasi Kementerian Agama sebagai berikut:

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Sub bagian tata usaha mempunyai tugas melakukan pelayanan teknis dan administrasi, perencanaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan ketatausahaan dan rumah tangga kepada seluruh satuan organisasi dan/atau satuan kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Dalam melaksanakan tugas, Sub. Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan di bidang kepegawaian, keuangan, dan inventaris kekayaan Negara, organisasi dan tatalaksana, hukum dan hubungan masyarakat, kerukunan umat beragama, informasi keagamaan, administrasi perkantoran dan kerumah tanggaan.
- b. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi di bidang kepegawaian, keuangan dan inventaris kekayaan Negara, organisasi dan tatalaksana, hukum dan hubungan masyarakat, kerukunan umat beragama, informasi keagamaan, administrasi perkantoran dan kerumah tanggaan serta koordinator penyelesaian tindak lanjut hasil pengawasan.

Rincian tugas sebagaimana dimaksud pada bagian sebagai berikut:

- a. Pengembangan organisasi dan tatalaksana serta pengelolaan, pembinaan dan pelayanan kepegawaian dan menyusun serta membuat daftar hadir pegawai serta merekapitulasi kehadiran pegawai serta mengelola administrasi, surat menyurat dan pelaporan dan menyusun daftar urut kepangkatan dan membuat KGB pegawai dan membuat dan menyusun kelengkapan berkas kenaikan pangkat dan pensiun pegawai.

- b. Melakukan pendataan jumlah pegawai, pejabat structural dan fungsional serta membuat dan melaksanakan pengusulan pengangkatan dan mutasi pegawai dan melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang urusan tata usaha, kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga.
- c. Perencanaan, keuangan dan inventaris kekayaan Negara mempunyai tugas melakukan penyusunan dan pengendalian rencana program/anggaran, pengumpulan, serta pengelolaan keuangan dan inventaris kekayaan Negara dan melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan.
- d. Melakukan pelayanan di bidang keuangan dan barang milik Negara, serta melakukan Rencana Kerja Anggaran (RKA)
- e. Melakukan penatausahaan keuangan dan barang milik Negara serta melakukan pelaporan keuangan dan pelaporan barang milik Negara dengan menggunakan aplikasi barang persediaan, SIMAK dan SAKPA.

2. Kepala Seksi Urusan Agama Islam

Seksi Urusan Agama (Urais) mempunyai tugas melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang Kepenghuluan, Keluarga Sakinan, Ibadah Sosial, Pangan Halal, Kemitraan umat beragama.

3. Seksi Mapenda (Madrasah dan Pendidikan Agama Islam)

Seksi Mapenda mempunyai tugas melakukan pelayanan dan bimbingan kurikulum, kelembagaan dan ketatalaksanaan, pengadaan sarana pendidikan, ketenagaan dan kesiswaan, evaluasi dan supervise pada RA/MI/MTS/ dan PAI pada sekolah umum tingkat dasar dan menengah.

4. Seksi Pekapontren

Seksi pekapontren mempunyai tugas melakukan pelayanan dan bimbingan bidang pendidikan diniyah, pendidikan salafiyah, kerjasama kelembagaan, pengembangan pondok pesantren dan pengembangan santri, serta pelayanan pondok pada masyarakat.

5. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

- a. Seksi penyelenggaraan haji dan umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang penyuluhan haji dan umrah, bimbingan jamaah dan petugas, dokumen dan perjalanan haji, perbekalan dan akomodasi haji serta pembinaan KBIH dan Pasca haji (Pasal 89).
- b. Dalam melaksanakan tugas, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi yaitu penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyuluhan, bimbingan Jemaah dan petugas perbekalan dan akomodasi haji, dokumen dan perjalanan haji, pembinaan umrah dan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) dan pasca haji (Pasal 16).

6. Rincian tugas sebagaimana dimaksud pada bagian sebagai berikut:

1. Membimbing dan mendorong staf dalam melaksanakan tugas-tugas seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk meningkatkan prestasi kerja dan mengkoordinir dan memberikan penilaian atas pelaksanaan tugas masing-masing staf.
2. Memberikan bimbingan kepada masyarakat di bidang penyuluhan haji dan umrah serta memberikan petunjuk teknis dan mengawasi pelaksanaan staf

3. Memberikan saran kepada kepala kantor dalam hal-hal yang dianggap perlu untuk kelancaran tugas-tugas di bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah dan monitoring pendaftaran BPIH melalui KUA kecamatan dan bank-bank yang ditunjuk oleh pemerintah menerima pendaftaran Haji dan Umrah, pembinaan pembimbing calon Jemaah haji dan mengadakan rapat evaluasi baik penyelenggara Haji kabupaten dan kecamatan.
4. Mengadakan rapat persiapan pelunasan dengan instansi terkait dan mengadakan rapat koordinasi persiapan pembinaan calon Jemaah haji pada KUA kecamatan dan menyampaikan laporan secara berkala kepada kepala kantor.
5. Mengadakan bimbingan KBIH dan pasca Haji, kerjasama antar seksi yang terkait, dan mengadakan bimbingan/manasik haji kepada calon Jemaah haji.
6. Membina dan merencanakan kegiatan manasik haji dengan penggunaan dana operasional haji serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan kepala kantor.

7. Seksi Penamas (Pendidikan Agama pada Masyarakat)

Seksi penamas mempunyai tugas sebagaimana dalam KMA Nomor 373 tahun 2002 pasal 95 menjadi acuan yaitu melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang pendidikan Al-Qur'an dan MTQ, pelayanan dan penyuluhan lembaga da'wah, pelayanan siaran dan tamaddun, serta pemberdayaan masjid.

8. Penyelenggara zakat dan wakaf

Penyelenggara zakat dan wakaf mempunyai tugas melakukan pengembangan dan memberdayakan zakat, meningkatkan pembinaan terhadap pengelola zakat dan wakaf, serta meningkatkan pengembangan dan pemberdayaan wakaf.

B. Transparansi pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama

Transparansi pelayanan ibadah haji sangat diperlukan dalam sebuah lembaga pemerintah maupun swasta dalam kaitannya dengan hubungan individu dalam sebuah organisasi baik dalam hubunga antara pemerintah kementerian agama dengan masyarakat.kegiatan ibada haji diantaranya dilakukan dengan membangun pelayanan ibada haji baik dengan masyarakat yang mereka butuhkan.dengan menerapkan transparansi pemerintahan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa dapat memecahkan suatu masalah yang terjadi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas dengan disertai nilai-nilai ibada haji tentunya tidak terlepas dari lepas peran pemerintah di kementerian agama dengan masyarakat dalam melakukan interaksi dan produser data yang baik dalam setiap tahun setiap dapat mengembangkan kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat secara administratif dengan petugas yang berwenang secara pelayanan. Dalam melaksanakan pelayanan ibada haji itu pemimpin suatu organisasi maupun lembaga pemerintah melakukan kurun waktu penyelesaian pelayanan dan pelaksanaan atau rincian biaya pelayanan ibadah haji. pada bagian ini peneliti ini akan memaparkan mengenai Transparansi Pelayanan

Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten yang meliputi Informatif, Prosedur pelayanan

Gordon B. Davis (2013), informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang. Informasi juga merupakan keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian analisis atau kesimpulan atau Informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi.

1. Keterbukaan Informasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah serangkaian proses yang harus dilewati oleh masyarakat di Kabupaten Gowa dalam mengurus pendaftaran ibadah haji

- 1) Calon Jemaah haji membuka rekening tabungan haji pada Bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH) minimal 25 juta;
- 2) Calon haji memeriksakan kesehatan ke Puskesmas domisili calon Jemaah haji untuk mendapatkan Surat Keterangan Sehat.
- 3) calon Jemaah haji datang ke kantor kementerian agama kabupaten/kota, sesuai domisili dengan membawa:
- 4) Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat
- 5) Fotocopy KTP yang sah dan masih berlaku

- 6) Fotocopy kartu keluarga dan fotocopy tabungan haji 1 lembar
- 7) Fotocopy ijazah terakhir atau akte kelahiran dan surat nikah atau surat keterangan domisili dari kecamatan.

Bagi calon jamaah haji yang mendaftar pada kantor kementerian agama yang belum tersambung dengan Siskohat (offline)

Membawa foto berwarna 3 x 4 = 10 lembar, dengan latar belakang putih.

- a. Mengisi SPPH (Surat pendaftaran pergi haji)
- b. Menerima SPPH yang telah disahkan
- c. calon Jamaah haji yang mendaftar pada kantor kementerian agama yang sudah tersambung dengan Siskohat (Online), calon jamaah haji:
- d. Melakukan foto langsung di tempat dan dilakukan pengambilan sidik jari
- e. Mengisi formulir pendaftaran
- f. Menerima SPPH yang telah dicetak melalui sistem calon Jamaah haji dan melakukan setoran awal BPIH ke rekening menteri agama melalui BPS BPIH sebesar Rp. 25.000.000,- dengan membawa SPPH yang telah disahkan oleh pejabat kementerian agama kabupaten/kota. Penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH) yang online dengan SISKOHAT.

- g. Setelah BPS BPIH mentransfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama, calon Jemaah haji mendapatkan nomor porsihaji.
- h. BPS-BPIH mencetak lembar bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 rangkap, lembar pertama, ketiga, keempat dan kelima diberikan kepada calon Jemaah haji.
- i. Nomor porsih calon Jemaah haji yang batal tidak dapat digantikan
- j. Calon Jemaah haji melaporkan dan menyerahkan lembar ketiga (warna kuning), keempat (warna biru) dan kelima (warna merah) bukti setoran awal BPIH ke kantor kementerian agama kabupaten/kota.
- k. Calon Jemaah haji menunggu informasi pelunasan BPIH.

Seperti yang dikatakan Bapak Bidang Pendaftaran, menyatakan bahwa :

“Prosedurnya sekarang makin sederhana. Dapat dilihat di UUD PMA no. 29 tahun 2015 tentang perubahan PMA no. 14 tahun 2012 tentang penyelenggaraan haji reguler.”(Wawancara NA 44 tahun tanggal 22/07/17)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur dapat dilakukan untuk menjalin interaksi sosial. Selain itu kesatuan bisa dilakukan dimanapun tanpa adanya jadwal yang ditentukan sehingga tidak memerlukan adanya pengertian aturan prosedur yang harus di sepakati sebelumnya dan tidak ada batasan-batasan baik itu pangkat, jabatan degan masyarakat biasa. Selain itu hal di atas juga dijelaskan dengan salah satu toko masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya prosedur dan kesatuan yang dibangun oleh peraturan jamaah haji di kementerian agama sangat tidak susah lagi bagi masyarakat, untuk mendaftarkan namun masih ada yang perlu ditingkatkan yaitu dari segi pengawasan di lapangan.
(Wawancara: MY , 22/07/17).

Sesuai dengan hasil wawancara di atas membuktikan bahwa informasi merupakan suatu yang paling sering digunakan dalam kehidupan bermasyarakat baik itu secara formal maupun informal. Dengan pelayanan yang baik dilakukan oleh pemerintah di kementerian agama maka calon haji merasa senang dan dapat menciptakan hubungan antara penyedia jasa (pemerintah) dengan yang menerima pelayanan (calon haji atau yang mendaftar). Hal ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan dengan bidang kasi haji dan umroh mengatakan bahwa:

“Jama’ah calon haji harus ke bank syariah dengan membawa foto untuk mendapatkan validasi dan selanjutnya dibawa ke Depag untuk didaftarkan kemudian mendapat porsi yang baik dan aman dan pelayanan selalu melakukan informasi yang baik”. (Wawancara dari TN , 22/07/17)

Menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa informasi yang dilakukan oleh pemerintah kementerian agama untuk dapat menciptakan suatu pelayanan yang baik antara pemerintah dan calon haji yang mendaftar yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Selain itu informasi yang baik dapat mencegah terjadinya informasi atau salah informasi dalam suatu pelayanan atau penyampaian kepada calon haji atau pendaftaran. Akan tetapi, penjelasan di atas dengan apa yang disampaikan calon haji atau masyarakat berdasarkan hasil wawancara yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya produser pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah departemen agama atau kementerian belum begitu baik. Itu terlihat karena terkadang ada dari pegawai kementerian agama yang acuh tak acuh dalam memberikan informasi atau pendaftaran terkait pemerintah pelayanan masyarakat atau calon haji yang mendaftar. (Wawancara AM 22/07/17).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak aparat pemerintah yang kurang memperlihatkan/memberikan pelayanan yang prima kepada para calon jamaah sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki.

b. Data

Data terbuka adalah suatu konsep tentang data yang tersedia secara bebas untuk di akses dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Data terbuka dalam kaitannya dengan pemerintahan adalah salah satu upaya untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas, serta mendorong partisipasi masyarakat. Sesuai dengan definisi di atas, terdapat tiga asas yang mendasari data terbuka:

1. Manfaat, yakni data yang dibuka bermanfaat untuk masyarakat.
2. Aksesibilitas, yang meliputi tentang kemudahan untuk mengakses data, misalnya dengan menyediakan situs Internet untuk pengaksesan data, serta prosedur atau peraturan yang jelas dalam memperoleh data.
3. Kebebasan, yang meliputi tentang kebebasan dalam menggunakan data untuk tujuan positif, dengan kata lain data menggunakan lisensi yang tidak terlalu mengikat.

Berkaitan dengan aksesibilitas, Indonesia sendiri telah memiliki undang-undang yang berkaitan dengan keterbukaan data, yakni UU Keterbukaan Informasi Publik. Menurut undang-undang tersebut, data yang bisa diakses berupa:

1. Informasi yang berkaitan dengan badan publik
2. Informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik terkait
3. Informasi mengenai laporan keuangan

4. Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan

Data terbuka dimaksudkan untuk mewujudkan komitmen konkret dari kalangan pemerintah dalam upaya peningkatan transparansi, peningkatan partisipasi masyarakat, pemberantasan korupsi dan pemanfaatan teknologi-teknologi baru guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, efektif dan akuntabel, yang disebut birokrasi terbuka atau *open government*. Tentunya, semakin banyak data yang dibuka, semakin besar pula potensi pemanfaatan dari data tersebut oleh masyarakat. Keuntungan-keuntungan lain yang bisa diperoleh berupa:

1. Meningkatkan layanan publik
2. Meningkatkan kepercayaan publik
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat

Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bagian Pendaftaran yang mengatakan bahwa:

“Jumlah data daftar tunggu sampai 2016 yaitu kurang lebih 15.000 peserta dan data-data yang ingin di ketahui selama itu masih dalam lingkup data yang dapat dipublikasikan dapat di lihat juga di website www.haji.kemenag.go.id”. (Wawancara NA , 18/08/17).

Sesuai dengan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah kementerian agama selalu melibatkan masyarakat calon haji ataupun masyarakat demi keberlangsungan sistem transparan kepada semua pihak.

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh salah seorang jamaah haji yang sudah berangkat mengatakan bahwa :

“Pelayanan pada saat pemberangkatan dulu, saya mendaftar 2008 kemudian pada realisasinya saya baru bisa berangkat pada tahun 2017 hal ini menunjukkan bahwa didalam proses ini kita menunggu samapi 9 tahun

baru bisa berangkat haji, dari mulai persiapan pemberangkatan kami dilayani dengan baik begitupun pada saat sudah berada di Makkah pelayananpun terus diperhtikan oleh Kementerian agama dan kami merasa sangat terlayani dengan baik. Sampai pada saat pulangpun kami dilayani sebaik pada saat pemberangkatan”. (wawancara R 18/08/2017)

Dari hasil wawancara dengan jamaah haji yang sudah berangkat merasa sangat terlayani dengan baik, dan para jamaah yang berangkat itu melalui proses yang sangat lama hingga menunggu 9 tahun baru kemudian bisa diberangkatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa kementerian agama memberangkatkan calon jamaah haji yang hanya mendaftar pada saat itu tetapi ada kemudian proses yang lama untuk bisa berangkat karena begitu banyak antrian yang ada.

Kemudian penjelasan juga di sampaikan oleh pihak pemerintah dalam hal ini kementerian agama yang mengatakan bahwa :

“Data-data yang dilakukan oleh pemerintah kementerian agama atau departemen agama di Gowa mengenai program pemerintahan saya selalu di libatkan untuk pengurus jamaah haji supaya calon haji tidak ada lagi yang terlambat atau tunda supaya dapat berpartisipasi dan kerja sama dalam suatu pengurusan jamaah haji atau calon haji di Departemen agama serta saya menganggap saya di libatkan juga dalam proses pendataan maupun program-program yang lainyang menyangkut kepentingan orang banyak”. (Wawancara F,22/08/17).

Berdasarkan hasil tersebut selama penelitian penulisan melihat bahwa data daftar tunggu di Depertem agama atau kementerian agama di Gowa sudah jelas dan terperinci karena pegawai pada setiap bidang memahami dengan baik tugas-tugas yang diberikan.hal ini tidak berbeda dengan apa yang disebutkan oleh Bapak pengguna layanan, menyatakan bahwa :

“Kami diberitahukan jumlah daftar tunggu ketika kita ingin mendaftar dan untuk dilihat secara online bias di cek di website yaitu www.haji.kemenag.go.id.Akan tetapi, ketika kita ingin mengaksesnya itu tidak bisa terbuka yang tertulis di link tersebut yaitu menghubungi administratornya”. (Sumber: Wawancara B,24 Agustus 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kementerian Agama mengikut sertakan supaya calon haji atau masyarakat yang mendaftar gampang di ketahui langsung suatu informasi yang ada diterapkan atau data terbuka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa tidak bisanya diakses website Kementerian Agama tersebut.

2. Keterbukaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa

a. Administratif

Administratif pelayanan yaitu prasyarat yang di buat oleh aparatur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa dalam kepengurusan surat menyurat harus jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga mudah di pahami oleh masyarakat. Dalam hal ini ketentuan secara administrasi yang berlaku yaitu:

1. Fotocopy buku rekening Tabungan Ibadah Haji di Bank Syariah sebesar Rp. 25.000.000,-
2. Fotocopy kartu keluarga
3. Foto 3 x 4 latar putih sebanyak 12 lembar
4. Fotocopy Akta Kelahiran/Ijazah
5. Fotocopy surat nikah 1 lembar

Berkenaan dengan seperti apa tindakan pegawai ketika memberikan administratif kepada pelayanan haji maka lebih jelas dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Bidang Dokumen dan SISKOHAT mengatakan bahwa:

“Untuk persyaratan menunaikan ibadah haji harus membawa foto copy buku rekening tabungan haji di bank haji syariah sebesar Rp.25.000.000,-, fotocopy kartu keluarga, foto 3 x 4 latar putih 12 lembar, akta kelahiran/ijazah, dan yang terakhir fotocopy surat nikah 1 lembar.” (Wawancara D,25/07/17)

Dari hasil wawancara dengan responden diatas menunjukkan bahwa para calon jamaah haji yang sudah melakukan pendaftaran sudah diberikan syarat dan ketentuan tentang proses administrasi yang seharusnya di sampaikan sedetail mungkin, sebab langkah-langkah itu merupakan langkah yang bersifat administratif demi kelancaran dalam penyusunan jamaah yang ingin diberangkatkan sehingga tertata dengan rapi sehingga memudahkan para calon jamaah yang sudah mendaftar.

Hal ini pemerintah diasumsikan sebagai administratif atau Pelayanan Haji yang baik supaya tidak terlalu menyulitkan kepada masyarakat saja tetapi pegawai juga yang mempunyai masalah baik dalam setuasi kerja maupun maupun dalam kehidupan sehari-harinya. Dengan itu, dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Seorang yang menunaikan ibadah haji di Kementrian Agama, Saya rasa orang yang berpendidikan atau terpelajar semua, tentunya dapat memberikan solusi dan pemahaman kepada kami mengenai masalah pelayanan administratif yang dihadapi oleh masyarakat yang datang mengadu serta saya kira tidak membedakan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya yang membutuhkan secara administratif dan pelayanannya”. (Wawancara SA,25/08/17).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kementrian Agama berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon jamaah haji serta memberitahukan proeses dan cara pendaftarannya yang lain yang membutuhkan pelayanan dan ini adalah salah satu langkah pemerintah

Kementrian Agama untuk bisa bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan atau pendaftaran haji, sehingga dapat diperkuat oleh Bpk Bidang pendaftaran, mengatakan bahwa :

“Masalah persyaratan sudah disiapkan dalam bentuk papan informasi di kantor Kementerian Agama jadi masyarakat dapat langsung melihat persyaratannya dan dapat bertanya langsung ke petugas. Kami juga sudah berikan dalam bentuk website, jadi masyarakat sudah dapat mengetahui persyaratannya tanpa harus ke kantor.”(Wawancara I, 23/08/17).

Berdasarkan penjelasan dan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemberian pendaftaran haji atau cara pelayanan di kementerian agama cukup berjalan baik, namun masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat lebih dekat dengan pemerintah Kementerian Agama, Akan tetapi masih ada yang belum terselesaikan berhubungan dengan karena waktu dan kesibukan masing-masing pegawai baik di dalam kantor maupun diluar kantor. Dalam hal ini, adapun tanggapan dari masyarakat mengenai pemberian pelayanan secara pendaftaran yang baik dapat dilihat dari hasil wawancara dengan seorang masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Saya pernah ke kantor Kementerian Agama untuk menyampaikan masalah yang saya hadapi, tetapi pegawai tersebut tidak merespon secara cepat dengan penyampaian saya. pada hari itu, saya tidak tau pada siapa lagi harus menyampaikan masalah saya karena saya lihat rata-rata pegawai Kementerian Agama terlihat sibuk dengan kegiatannya masing-masing”. (Wawancara MB, 25/08/17).

Sesuai dengan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah dalam melakukan bimbingan kepada para calon jamaah haji belum sepenuhnya melakukan tugas yang seharusnya mereka lakukan dalam hal kepekaan terhadap

keluhan masyarakat yang mengalami kesulitan dalam system yang ada sehingga begitu banyak kekeliruan yang masih saja didapati oleh jamaah.

“Persyaratan administrasinya mudah kita ketahui selain dari petugas dan pemberitahuan di kantornya, dapat juga di lihat di internet.” (Wawancara TN, 25/08/17)

Dari hasil wawancara dengan responden NN dapat disimpulkan bahwa sebenarnya dalam proses peryaratan administrasi jamaah haji di kementerian agama tidak serumit yang diduga sebagian masyarakat akan tetapi disini tidak ada sinkronisasi yang baik antara pegawai yang bersangkutan dengan para jamaah calon haji sehingga proses-proses didalamnya terdapat kesembrautan dalam hal persyaratan karena diakibatkan kurangnya kerjasama yang intens dilakukan oleh pegawai dengan calon jamaah tersebut.

b. Rincian Biaya Pelayanan Ibadah Haji

Keseluruhan biaya yang harus dibayar untuk mendapatkan suatu bentuk pelayanan harus dirinci dengan jelas sehingga, pengguna layanan tidak bertanya-tanya tentang keseluruhan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan suatu bentuk pelayanan. Kejelasan ini akan memudahkan pengguna layanan memahami dengan jelas keseluruhan biaya pelayanan yang dibutuhkan sehingga tidak menimbulkan kecurigaan terhadap biaya pelayanan yang ditetapkan. Perincian biaya pelayanan yang jelas dan tepat sangat membangun kepercayaan pengguna layanan dalam memenuhi biaya yang dikenakan dalam pelayanan.

Para pemberi layanan yang mampu memberikan perincian biaya pelayanan yang ditujukan untuk melayani setiap pengguna layanan yang selalu berkepentingan dalam hal pelayanan, jelas akan mencerminkan mekanisme yang teratur dalam ketetapan biaya operasional pelayanan yang mudah dipahami dan

dapat dipenuhi oleh pengguna layanan yang dikenakan biaya pelayanan secara administratif atas jasa pelayanan yang diberikan. Dari kejelasan dan ketepatan biaya yang diwujudkan dalam hal pelayanan akan memberikan nilai yang positif dari suatu jasa pelayanan yang diberikan dan dirakan pula oleh kedua belah pihak baik yang memberikan pelayanan maupun pengguna layanan sebagai suatu penghargaan .

Menurut hasil wawancara dengan Bapak, selaku bendahara, menyatakan bahwa:

“Untuk biaya pendaftaran haji yaitu sebesar Rp. 25.000.000,- dan biaya pelunasan tergantung tiap-tiap musim haji”. (Sumber : Wawancara HT, 18 Agustus 2017).

Dari hasil wawancara dengan responden tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam hal biaya pendaftaran calon jamaah haji sudah ditentukan jumlah atau besaran biaya pendaftaran yang dibebankan kepada masyarakat calon jamaah haji, sehingga tidak ada lagi kesimpangsiuran tentang jumlah yang di setor pada saat pendaftaran. Hal ini disampaikan sebab merupakan keseriusan pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat yang mengutamakan keterbukaan kepada masyarakat terutama jamaah calon haji.

Kemudian pernyataan dari Bapak, selaku Bidang pendaftaran, menyatakan bahwa:

”Biaya yang diperlukan untuk perjalanan ibadah haji di tiap daerah berbeda dan lain-lain biayanya tetapi di provinsi lain biaya untuk perjalanan ibadah haji berbeda dan biayanya itu dirincikan sesuai proses yang ada di daerah tersebut (Sumber : Wawancara NA, 18 Agustus 2017).

Dengan hasil wawancara dengan bapak tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa dikementerian agama ternyata tiap daerah berbeda dengan daerah lain dalam hal biaya pendaftaran ini menunjukkan bahwa setiap calon jamaah haji yang sudah

melakukan pendaftaran itu sudah ditentukan biayanya sesuai yang telah ditentukan oleh pihak kementerian agama setempat.

Kemudian pernyataan dari Ibu selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa :

“Pembayarannya kami langsung lihat untuk setoran awalnya sebesar Rp. 25.000.000,- dan untuk pelunasan tergantung tahun keberangkatan”. (Sumber: Wawancara M, 18 Agustus 2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang sudah memberikan setoran awal bisa melihat langsung dengan diperlihatkannya lewat internet/online, kemudian untuk pelunasan yang sudah ditentukan oleh pihak pemerintah setempat dalam hal ini Kemenag.

Berkaitan dengan itu, pernyataan juga dilontarkan oleh Bapak Baso Bosso selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa :

“Alur pembayarannya langsung kami setor ke bank syariah sebesar Rp. 25.000.000 untuk setoran awal untuk mendapatkan porsi dan pelunasan tergantung tahun keberangkatan kami”. (Sumber: Wawancara B, 55 tahun 16 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa mengenai pemberian informasi perician biaya pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa belum bisa dikatakan baik dikarenakan ketidaktahuan masyarakat pengguna layanan dalam merincikan biaya administratif yang mereka keluarkan untuk menunaikan ibadah haji.

3. Pengungkapan Aktifitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama

a. Kurun waktu penyelesaian pelayanan dan pelaksanaan ibadah haji

Jangka waktu penyelesaian layanan adalah rentan waktu yang diberikan kepada pengguna layanan dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan yang diberikan. Kejelasan akan waktu pelayanan merupakan salah satu wujud

pelayanan yang prima. Adanya kejelasan tentang berapa lama waktu proses pelayanan akan memberikan kepastian kepada pengguna layanan kapan suatu jenis pelayanan dapat terselesaikan. Hal ini dapat berdampak pada kepercayaan yang ada di masyarakat pada sebuah badan pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Kasi Gara Haji dan Umroh mengatakan bahwa :

“Untuk proses penyelesaian layanan kita tidak bisa bilang cepat karena daftar tunggu itu saja untuk melaksanakan ibadah haji regular yaitu selama kurang lebih 30 tahun tahun dari semenjak mendapatkan porsi”. (Sumber : Wawancara TN, 18 Agustus 2017)

Dari hasil wawancara diatas mengenai proses yang ada pihak kemenag berpendapat bahwa yang mendaftar lebih awal itu yang seharusnya diberangkatkan terlebih dahulu dengan asumsi bahwa mereka sudah menyelesaikan syarat dan ketentuan yang sudah disampaikan baik secara lisan maupun tulisan.

Hasil wawancara di atas kemudian hampir sama dengan di kemukakan pada masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Saya dulu diberitahu untuk lama waktu pendaftaran tunggu untuk haji regular itu selama 30 tahun. Dan saya sudah 10 tahun semenjak mendapatkan porsi.(Sumber: Wawancara M, 24 Agustus 2017)’”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa sudah sudah memberikan yang terbaik dalam hal pemberian kepastian penyelesaian layanan kepada pelanggan, karena sejak mendapatkan porsi petugas memberitahukan kurun waktu pendaftaran tunggu untuk menunaikan ibadah haji.

b. Lokasi pelayanan

Lokasi pelayanan adalah suatu tempat yang digunakan oleh suatu badan pelayanan publik dalam memberikan layanan. Bagi pengguna layanan, lokasi pelayanan harus jelas dan mudah dijangkau sehingga tidak perlu repot untuk mencari guna mendapatkan pelayanan. Adapun lokasi pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang mudah dijangkau dan memberikan kenyamanan kepada para pengguna layanan ketika melakukan pengurusan. Disamping itu, lokasi pelayanan harus dilengkapi fasilitas yang dapat menunjang proses bagi pelanggan. lokasi pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai akan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan yang membutuhkan jasa pelayanan secara cepat dan tepat. Lokasi pelayanan juga akan sangat menentukan kualitas pemberian layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan, oleh karena itu pada umumnya setiap organisasi terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik melalui penataan lokasi pelayanan agar sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai lokasi kantor Kementerian Agama bahwa kondisi di kantor tempat melakukan pelayanan sudah bisa dikatakan baik, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian bahwa kantor Kementerian Agama mudah dijangkau dan sebagian besar masyarakat di Kabupaten Gowa mengetahui letak lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Berkaitan dengan hal ini, berikut penuturan Ibu selaku bidang Adm, Mutasi dan Pembekalan mengatakan bahwa:

“Letak kantor ini mudah dijangkau dengan berbagai jenis kendaraan dan cukup strategis karena dari kantor ini juga kurang lebih 650 meter dan

cukup 8 menit untuk sampai ke kantor Bupati Kabupaten Gowa dan untuk ke kantor camat kabupaten gowa kurang lebih 350 meter dan membutuhkan waktu 4 menit untuk sampai ke kantor camat ”. (Sumber: Wawancara F, 18 Agustus 2017)

Hasil wawancara dengan responden diatas bahwasanya lokasi kementerian agama sangat mudah untuk dijangkau sebab lokasinya juga strategis hal ini juga menjadi pertimbangan masyarakat calon jamaah haji dalam melakukan proses pendaftaran di kantor tersebut. Sebab kemudahan dalam hal transportasi untuk menjangkaunya sangat mudah.

Pernyataan yang hampir sama dilontarkan Bapak selaku bidang Pendaftaran, menyatakan bahwa :

“Kantor ini memang mudah dijangkau karena letaknya juga cukup strategis serta memudahkan untuk segera tiba dengan cepat. Ini jugalah sebagai pertimbangan masyarakat untuk mendaftar disana”. (Sumber: Wawancara I, 18 Agustus 2017).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, salah satu yang menjadi banyaknya masyarakat calon jamaah haji untuk mendaftar di kantor ini adalah letaknya yang strategis dan hanya memerlukan waktu yang kurang dari 10 menit untuk sampai ke lokasi.

Adapun pendapat dari bapak selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa:

“Kantor ini cukup mudah dijangkau dan lokasinya juga mudah untuk diketahui cukup bertanya kepada masyarakat sekitar dan bisa juga menggunakan google maps selain dari pada itu proses pelayanan juga lebih cepat dan terbuka kepada calon jamaah haji.”. (Sumber: Wawancara SA, 24 Agustus 2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa bisa dikatakan baik dalam hal ini

dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa mudah dijangkau dan lokasinya juga cukup strategis.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada bab sebelumnya dengan judul penelitian *Transparansi Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama*, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. *Prosedur Pelayanan* *Prosedur pelayanan* merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa untuk pendaftaran ibadah haji. Setiap pengguna layanan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam melayani pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan.

2. *Data*

Data terbuka merupakan salah satu upaya untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas, serta mendorong partisipasi masyarakat. Dengan adanya data terbuka diharapkan dapat mewujudkan komitmen konkret dari kalangan pemerintah dalam upaya peningkatan transparansi, peningkatan partisipasi masyarakat, pemberantasan korupsi dan pemanfaatan teknologi-teknologi baru guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, efektif dan akuntabel, yang disebut

birokrasi terbuka atau *open government*. Tentunya, semakin banyak data yang dibuka, semakin besar pula potensi pemanfaatan dari data tersebut oleh masyarakat.

3. Administratif

Administratif pelayanan yaitu prasyarat yang di buat oleh aparatur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa dalam kepengurusan surat menyurat harus jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga mudah di pahami oleh masyarakat.

4. Perincian Biaya Pelayanan

Keterbukaan biaya pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam mengukur transparansi dari suatu organisasi. Dari kejelasan biaya yang diwujudkan dalam pelayanan akan memberikan manfaat yang tinggi dari suatu jasa pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh kedua belah pihak, baik yang memberikan pelayanan maupun pengguna layanan. Suatu pelayanan yang rincian pelayanannya di ketahui oleh masyarakat dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat akan kualitas layanan yang diberikan.

5. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Dalam pelayanan perlu diwujudkan pelaksanaan dan penyelesaian penanganan pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Standar waktu pelayanan yang ditentukan oleh instansi harusnya dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat sebab dengan sepengetahuan masyarakat akan standar waktu pelayanan yang telah

ditentukan akan memberikan suatu janji pelayanan akan jangka waktu penyelesaian layanan oleh instansi terkait. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa transparansi informasi akan jangka waktu penyelesaian layanan sudah berjalan sebagaimana mestinya dimana masyarakat diberitahukan jangka waktu penyelesaian atau daftar tunggu setelah melakukan pendaftaran yaitu selama 30 tahun.

6. Lokasi Pelayanan merupakan suatu tempat yang digunakan oleh suatu badan pelayanan publik dalam memberikan layanan. Bagi pengguna layanan, lokasi pelayanan harus jelas dan mudah dijangkau sehingga tidak perlu repot untuk mencari guna mendapatkan pelayanan. Lokasi ini berada di Kementerian Agama.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penelitian memiliki saran yang kiranya berguna sebagai bahan pertimbangan terkait dengan Transparansi Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam pendaftaran untuk melaksanakan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa, aparat pemberi layanan harusnya memperhatikan beberapa faktor demi memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Demi meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat hendaknya para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa tetap mempertahankan keramahan serta sikap yang responsif terhadap masyarakat demi kelancaran dan efektifnya pelayanan

DAFTAR PUSTAKA.

- Adrianto, Nico, 2007. *Good Government* : Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui *e-Government*, Palangkaraya : Bayu Media.
- Al-Qaradhawi, Yusuf. 2003, 100 Tanya Jawab Seputar Haji, Umrah, dan Kurban, Gema Insani Press, Jakarta.
- Boediono, B., 2003 . *Pelayanan prima Perpajakan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Gie, The Liang, 1993. *Ensiklopedia Administrasi* , Jakarta: Gunung Agung.
- Haryatmoko, 2011. *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Krina P., Loila Lalolo, 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*, Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Mardiasmo, 2002. *Akuntansi Sektor Publik edisi pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moenir, HAS, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin, 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Riswandha Imawan. 2003. "Desentralisasi, Demokratisasi, dan Pembentukan Good Governance." *Jurnal Otonomi Daerah*, Vol. II (6), Juni 2003, hal. 56-60.
- Sjahrir. 2002. *Good Governance : Tinjauan Kritis*. Jakarta: LAN RI.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Pututhena, M. shaleh 2007, *Historiografi Haji Indonesia*, PT. LkiS Pelangi Aksara,
- Segala Hal Tentang Haji dan Umrah ,2010 , PT. Gelora Aksara Pratama (Penerbit Erlangga)
- Shiddieqy, Prof. Dr. TM hasbi, 1983. *Pedoman Haji*, Jakarta: Bulan Bintang.

Sinambela, Lijan Poltak et.al., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Supriyanto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelangan: Untuk Menaikan Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Zeithaml, V. A. Parasuraman, dan L. L. Berry. 2001. *Melaksanakan Kualitas Pelayanan*.

Terjemahan Mohammad Musa. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dokumen-Dokumen

Undang-Undang ibadah haji No 17 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Anonim, 2013, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Aline ke IV

2008, Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, Citra Umbaran, Bandung.

2009 Undang undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Citra Umabaran, Bandung

2008 Undang-undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Inpres No 1 Tahun 2008 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Inpres No. 5 Tahun 2008 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perijinan di bidang usaha,

Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kep.Menpan NO. 81/2010 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 26 KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.

Surut edaran menko wasbangpan No. 56/wasbangpan/6/98 tentang langkah – langkah nyata memperbaiki pelayanan masyarakat.Intruksi mendagri no. 20/2009.

Surat edaran menkowasbangpan no. 56/MK. Wasbangpan/6/98; surat menkowasbangpan No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga surat edaran mandagri No. 503/125/PUOD/1999

<https://www.kompasiana.com/basareng/pelayanan-ibadah-haji-2017>

Asas pelayanan publik yaitu : (dalam Dadang Juliantara 2005:11)

<http://ruthriridaputri.blogspot.co.id/>