

**ANALISIS PROGRAM PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN
TENGAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JAMAAH
HAJI DAERAH MELALUI BAGIAN BINA MENTAL SPIRITUAL
PADA BIRO KESRA SETDA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

PENELITIAN DOSEN

Oleh:

INDAH TRI HANDAYANI, M.AP

NIDN 1120108702



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK ADMINISTRASI KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
TAHUN 2026**

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN KOMPETITIF DOSEN INTERNAL

Judul Penelitian : Analisis Program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji Daerah Melalui Bagian Bina Mental Spiritual Pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah

Tema Penelitian : Administrasi Publik

Nama Peneliti 1 : Indah Tri Handayani

NIDN : 1128108702

Jabatan Fungsional : Lektor 200

Nama Peneliti 2 : Desy Lesmanawaty

NIM : 24.11.130522

Program Studi : Administrasi Publik

No HP : 081257295772

Email : indahiksan@umpr.ac.id

Biaya Penelitian : -

Paraf Kaprodi



Sholahuddin Shoum Abdurrohman, S.Sos., M.A.P.
NIK. 24.0101.033

1. Penelitian yang diusulkan sesuai dengan Rencana Induk Riset
2. Penelitian yang diusulkan sesuai dengan bidang Ilmu Komunikasi
3. Penelitian yang diusulkan melibatkan mahasiswa yang melakukan tugas akhir
4. Usulan penelitian telah dibukukan oleh prodi

Mengetahui,
Wakil Dekan FISIP-ADKOM

Dr. Mila S. Sos., M.A.P.
NIK.10.0101.2.003

Palangka Raya, 16 Juli 2026

Peneliti



Indah Tri Handayani, M.A.P.
NIDN.1128108702

ABSTRAK

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki nilai strategis dalam membentuk kualitas spiritual dan sosial umat Islam. Sebagai negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia, Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan ibadah haji, seperti administrasi, transportasi, pembinaan, kesehatan, dan keamanan. Dalam konteks ini, peran pemerintah daerah, khususnya Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah, menjadi penting dalam mempersiapkan jemaah secara menyeluruh. Melalui Biro Kesejahteraan Rakyat (Kesra), khususnya Bagian Bina Mental Spiritual, pemerintah provinsi melaksanakan program pembinaan keagamaan guna meningkatkan kesiapan mental dan spiritual calon jemaah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program pembinaan tersebut, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan memberikan rekomendasi kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan haji di masa depan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi terhadap sejumlah informan yang ditentukan berdasarkan kebutuhan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap perencanaan, program dirancang secara partisipatif, melibatkan lintas sektor, dan berbasis evaluasi tahun sebelumnya, meskipun komunikasi publik dan pelatihan bagi pendamping ibadah masih perlu ditingkatkan. Pada tahap pelaksanaan, pembinaan manasik dilakukan secara menyeluruh dengan muatan lokal dan pembinaan mental, serta fasilitasi logistik yang terkoordinasi meskipun terkendala oleh aspek teknis seperti pengadaan melalui e-katalog. Sementara itu, proses evaluasi dan monitoring dilakukan secara berkelanjutan dengan metode pemantauan langsung, umpan balik dari jemaah, dan dokumentasi digital, mencakup aspek teknis serta kesiapan spiritual jemaah. Secara keseluruhan, program ini berkontribusi positif terhadap kesiapan dan kenyamanan jemaah, namun masih memerlukan penguatan di aspek komunikasi, inovasi metode, dan sistem evaluasi berkelanjutan.

Kata kunci: Ibadah Haji, Pelayanan Publik, Pembinaan Mental Spiritual, Pemerintah Daerah, Kesiapan Jemaah, Evaluasi Program, Biro Kesra Provinsi Kalimantan Tengah

ABSTRACT

The Hajj pilgrimage is one of the pillars of Islam and holds strategic value in shaping the spiritual and social well-being of Muslims. As the country with the largest number of Hajj pilgrims in the world, Indonesia faces various challenges in organizing the pilgrimage, including those related to administration, transportation, guidance, health, and security. In this context, the role of local governments, particularly the Central Kalimantan Provincial Government, is crucial in comprehensively preparing pilgrims. Through the People's Welfare Bureau (Kesra), specifically the Mental and Spiritual Development Section, the provincial government implements a religious development program to improve the mental and spiritual readiness of prospective pilgrims. This study aims to analyze the effectiveness of this development program, identify obstacles encountered, and provide policy recommendations for improving the quality of Hajj services in the future. This study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews and documentation with a number of informants determined based on information needs. The results show that during the planning stage, the program was designed in a participatory manner, involving various sectors, and based on evaluations from the previous year, although public communication and training for pilgrim companions still need to be improved. During the implementation phase, comprehensive manasik guidance was provided, incorporating local content and mental development, along with coordinated logistical facilitation, despite technical challenges such as procurement through the e-catalog. Meanwhile, ongoing evaluation and monitoring were conducted using direct monitoring, pilgrim feedback, and digital documentation, covering both technical aspects and the pilgrims' spiritual readiness. Overall, the program contributed positively to the pilgrims' readiness and comfort, but still requires strengthening in communication, method innovation, and a continuous evaluation system.

Keywords: Hajj, Public Services, Mental and Spiritual Guidance, Local Government, Pilgrim Readiness, Program Evaluation, Central Kalimantan Provincial Public Welfare Bureau

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Landasan Teori.....	11
1. Pelayanan Publik.....	11
2. Reformasi Pelayanan Publik.....	14
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	18
4. Pelayanan Prima.....	22
5. Penyelenggaraan Ibadah Haji	24
C. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	33
B. Fokus Penelitian	34
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
D. Jenis Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Instrumen Penelitian	38
G. Teknik Analisis Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Biro Kesra 42
2. Program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji daerah pada Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah 44
3. Kendala Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji daerah pada Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah 66

B. Pembahasan 68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 74

B. Saran 84

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki posisi strategis dalam kehidupan spiritual umat Islam. Kewajiban ini tidak hanya bersifat individual sebagai bentuk ketaatan kepada Allah SWT, tetapi juga berdimensi sosial karena melibatkan interaksi antarumat Muslim dari berbagai penjuru dunia. Oleh sebab itu, penyelenggaraan ibadah haji perlu direncanakan dan dilaksanakan secara optimal agar pelayanan terhadap jamaah dapat berjalan efektif dan berkualitas (Ence Sopyan 2019)

Setiap tahun, Indonesia memberangkatkan ratusan ribu jamaah haji ke Arab Saudi. Sebagai negara dengan jumlah jamaah haji terbesar di dunia, Indonesia menghadapi tantangan kompleks dalam pelaksanaan ibadah haji. Tantangan tersebut mencakup aspek administrasi, pembinaan, transportasi, kesehatan, serta keamanan. Dalam hal ini, tidak hanya pemerintah pusat yang berperan aktif, tetapi juga pemerintah daerah sebagai ujung tombak pelayanan di tingkat lokal. Peran pemerintah daerah menjadi sangat penting karena berada paling dekat dengan masyarakat, khususnya dalam tahap persiapan dan pembinaan sebelum keberangkatan jamaah ke tanah suci (Eka Prasetya Yunus et al. 2024)

Pemerintah daerah memiliki tugas dan fungsi dalam mendukung kesiapan jamaah haji secara menyeluruh, tidak hanya dari aspek administratif dan logistik, tetapi juga dalam aspek mental dan spiritual. Pembinaan mental-spiritual berperan penting untuk membentuk kesiapan psikologis, memperdalam pemahaman manasik

haji, serta menumbuhkan kesadaran jamaah terhadap makna ibadah haji sebagai proses transformasi spiritual. Tanpa kesiapan mental yang baik, ibadah haji dapat berpotensi menjadi aktivitas fisik semata tanpa menghasilkan perubahan kejiwaan yang mendalam (Arbiadi et al. 2025)

Dalam konteks Provinsi Kalimantan Tengah, Pemerintah Provinsi melalui Biro Kesejahteraan Rakyat (Kesra) memiliki bagian khusus yang menangani pembinaan keagamaan, yaitu Bagian Bina Mental Spiritual (Pada et al. 2022). Unit ini berperan strategis dalam merancang dan melaksanakan berbagai program pembinaan keagamaan, termasuk pembinaan bagi calon jamaah haji daerah. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas spiritual calon jamaah, memperkuat pemahaman mereka terhadap rukun dan tata cara ibadah haji, serta membentuk kesiapan mental dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses ibadah (Atieqoh et al. 2022)

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan di lapangan. Sebagian calon jamaah belum memahami secara utuh materi manasik haji, belum menunjukkan kesiapan mental-spiritual yang optimal, serta masih terdapat kendala komunikasi antara jamaah dan penyelenggara. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas program pembinaan mental-spiritual perlu dikaji dan dianalisis secara lebih mendalam (Savinca et al. 2023)

Selain itu, keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, metode pembinaan yang belum inovatif, serta lemahnya sistem monitoring dan evaluasi juga menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program. Pelayanan terhadap jamaah haji sejatinya merupakan manifestasi kehadiran negara dalam menjamin pelayanan

keagamaan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana program yang disusun oleh Bagian Bina Mental Spiritual Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah telah disesuaikan dengan kebutuhan jamaah serta memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kesiapan mereka dalam menjalankan ibadah haji (Fathurrahman, Abidin, and Utami 2021)

Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah provinsi memiliki kewenangan luas untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik, termasuk dalam bidang pelayanan keagamaan seperti pembinaan jamaah haji. Evaluasi terhadap program yang telah dijalankan menjadi sangat penting, tidak hanya sebagai dasar perbaikan internal, tetapi juga sebagai referensi bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan model pelayanan publik yang lebih efektif dan adaptif (Tahir, Tui, and Puluhulawa 2024).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memandang perlu dilakukan analisis mendalam terhadap program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji daerah melalui Bagian Bina Mental Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini difokuskan untuk menilai efektivitas program yang telah dilaksanakan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan haji di masa mendatang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimana program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji daerah melalui Bagian Bina Mental Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk serta pelaksanaan program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji daerah melalui Bagian Bina Mental Spiritual pada Biro Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Setda Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Untuk mengevaluasi efektivitas program pembinaan mental dan spiritual yang dilaksanakan oleh Bagian Bina Mental Spiritual dalam mempersiapkan jamaah haji secara fisik, mental, dan spiritual.
3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program peningkatan pelayanan jamaah haji di tingkat provinsi.
4. Untuk merumuskan upaya strategis atau rekomendasi kebijakan yang dapat dilakukan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji di masa mendatang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua jenis manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian akademik di bidang administrasi publik, khususnya terkait pelayanan publik berbasis keagamaan dan pembinaan mental-spiritual dimasyarakat.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah Sebagai masukan untuk penyempurnaan kebijakan dan pelaksanaan program pelayanan jamaah haji daerah.
2. Bagi Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah Memberikan gambaran komprehensif mengenai capaian, hambatan, dan strategi peningkatan efektivitas program pembinaan mental-spiritual.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya Sebagai referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian lanjutan di bidang kebijakan pelayanan publik dan manajemen keagamaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan Program Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji daerah telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, diantaranya adalah:

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Abdal (2021)	Implementasi Kebijakan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Haji di Kabupaten Garut	Deskriptif Kualitatif	Pelayanan terhadap Jemaah haji dapat dilaksanakan dengan optimal. Kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji harus terus disosialisasikan kepada Jemaah, tidak hanya tergantung kepada birokrasi kementerian agama. Demikian juga pelayanan kepada jemaah haji sangat terbantu dengan adanya kelompok bimbingan ibadah haji, dikarenakan sumber daya (petugas) pemerintah dalam tiap kelompok tidak sebanding dengan jumlah jemaah.
2.	Sinta Nurasyiah, Abdul Mujib dan Ali Azis (2022)	Strategi Peningkatan Pelayanan terhadap Jama'ah Haji dan Umrah	Deskriptif Kualitatif	Strategi yang diterapkan untuk meningkatkan pelayanan pada jamaah haji dan umrah yaitu dengan memberikan perlengkapan yang lengkap, staf yang profesional dan pembimbing bersertifikat nasional, memberikan

No	Nama Peneliti	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
				layanan informasi, bekerja sama dengan mitra usaha yang telah diberikan sudah baik
3.	Yuhadi, Asnaini dan Yunida Een Fryanti. (2022)	Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan).	Deskriptif Kualitatif	Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji cukup baik dilihat dari konsep strategi pelayanan prima yang diterapkan yang meliputi: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab. Kemudian implementasi strategi pelayanan prima dan evaluasi strategi pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi sudah termasuk kepada excellent servis
4.	Meli Andini, Rahma Santhi Zinaida, Isnawijayani, Ratu Mutialela Caropeboka (2024)	Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Kabupaten Musi Banyuasin	Deskriptif Kualitatif	Penggunaan digitalisasi memudahkan dalam menyampaikan segala bentuk informasi mengenai ibadah haji. Selain itu, dapat dijadikan sebagai upaya untuk menjaga keamanan dengan cara merekam dan menyimpan secara aman setiap detail tutor video yang diakses melalui aplikasi haji pintar tersebut
5.	Eka Prasetya Yunus, Alindawati Dako, Faisal dan Roni Mohamad (2024)	Peran Pemerintah dalam Pelaksanaan Ibadah Haji di Aceh	Deskriptif Kualitatif	Peran pemerintah sangat penting dalam mengatur, mengawasi, dan menyediakan fasilitas yang diperlukan bagi jamaah haji. Koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam

No	Nama Peneliti	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
				menyelenggarakan ibadah haji, serta menyoroti upaya-upaya yang diperlukan untuk memperbaiki kebijakan dan infrastruktur terkait guna meningkatkan pengalaman jamaah haji di masa mendatang

B. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

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. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, sehingga Pemerintah 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 (Suryantoro and Kusdyana 2020).

Pelayanan publik merupakan pemberian cara dari suatu organisasi untuk memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Sebagaimana fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan

kepentingan umum. Negara yang dijalankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri yaitu menciptakan masyarakat yang lebih baik (Sugiarto, Murofikoh, and Sandi 2024).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Masyarakat (Awalia, Usman, and Yahya 2022). Kegiatan pelayanan oleh pemerintah merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1), menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan pendudukan atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2019). Pelayanan publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berorientasi pada pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yaitu yang mengedepankan prosedur, bergeser menjadi paradigm *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Pelayanan publik yang baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Pada prinsipnya pelayanan publik harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa, akan tetapi pada kenyatannya perbaikan kualitas pelayanan tidak mudah dilakukan melihat banyaknya jenis pelayanan publik di negara ini (Saefullah, 2018). Macam-macam persoalan

dan penyebabnya yang sangat bervariasi sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan itu. Berkaitan dengan hal itu maka perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut tidak hanya sebatas wacana, diskusi atau seminar, namun diprogramkan setelah melalui kajian ilmiah. Kajian ilmiah akan dapat diperoleh berbagai persoalan pelayanan publik, dimensi-dimensi, indikator-indikator dan studi kasus tentang pelayanan publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Reformasi Pelayanan Publik

Faktor dan aktor utama yang sangat berperan dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah birokrasi. Birokrasi mempunyai posisi dan perannya yang sangat penting dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, karena birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, sehingga salah satunya dengan cara reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi adalah proses yang dilakukan secara kontinyu untuk mendesain ulang birokrasi, yang berada di lingkungan pemerintahan dan partai politik sehingga dapat berdayaguna dan berhasil guna baik ditinjau dari segi hukum maupun politik (Blau *et al.*, 2022). Dengan kata lain reformasi birokrasi merupakan upaya untuk mengubah atau memperbaiki kondisi/keadaan suatu tatanan pemerintahan sehingga pelaksanaan urusan pemerintahan menjadi lebih baik.

Reformasi pelayanan publik adalah perbaikan integral pelayanan publik yang antara lain meliputi perbaikan kebijakan, sumber daya manusia (SDM), struktur, dan prosesnya. Reformasi pelayanan publik di Indonesia secara masif sejatinya telah dilaksanakan sejak tahun 1998, yaitu sejalan dengan tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintahan negara secara menyeluruh di segala bidang kehidupan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara. Dalam konteks ini, reformasi terhadap kebijakan pelayanan publik secara mendasar sudah dimulai, yaitu sejak Kantor Menpan memperbaharui pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang semula diatur dalam Keputusan Menpan No. 81/1993 selanjutnya diatur dalam Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang antara lain mengatur hakekat pelayanan publik; asas dan prinsip pelayanan publik; kelompok pelayanan publik; dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Reformasi kelembagaan pelayanan publik pada dasarnya sangat terkait dengan permasalahan kelembagaan birokrasi, masalahnya sampai saat ini belum ada kesepakatan tentang kelembagaan fungsi pemerintah serta kriterianya. Akibatnya terjadi kekaburan tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah. Inefisiensi, kelambatan, ketidakmerataan pelayanan dan fasilitas sosial, *overhead cost* yang tinggi, serta ketidakpastian biaya yang harus dikeluarkan masyarakat menjadi fenomena umum. Dalam kondisi demikian, perampangan kelembagaan pemerintah menjadi

keniscayaan, meskipun reformasi kelembagaan itu bukan pekerjaan mudah (Alisjahbana *et al.*, 2018).

Pemerintah sebagai langkah awal perlu melakukan evaluasi kelembagaan berdasarkan tugas-tugas yang diemban oleh instansi-instansi terkait. Evaluasi ini diarahkan untuk melihat permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan tugas kelembagaan tersebut. Beberapa permasalahan itu di antaranya: adanya beberapa penugasan yang tumpang tindih, baik antar organisasi, maupun antara satuan tugas organisasi; terdapat ketimpangan antara volume kerja dengan besaran struktur organisasi; terdapat beberapa satuan organisasi yang kurang didukung oleh sumber daya (aparatur, anggaran dan sarana) yang sesuai kebutuhan; dan Keempat, koordinasi pelaksanaan tugas kurang optimal karena belum adanya mekanisme kerja yang baku.

Upaya nyata dalam reformasi birokrasi pelayanan publik disamping perbaikan kebijakan, penyempurnaan kelembagaan dan proses pelayanan publik, adalah juga reformasi terhadap SDM pelayanan publik itu sendiri. Beberapa hal yang perlu didorong agar terjadi perubahan dalam SDM pelayanan publik antara lain menyangkut: adanya perubahan *mind set*; adanya perubahan sikap mental; dan adanya perubahan etika pada SDM pelayanan publik. Perubahan *mindset* harus dimulai dari kesadaran secara mendalam terhadap SDM pelayanan publik, bahwa pelayanan adalah merupakan tanggung jawab negara, maka artinya pelayanan publik yang baik merupakan hak masyarakat untuk mendapatkannya. Sebaliknya merupakan kewajiban negara untuk memenuhi pelayanan publik yang baik,

terlepas dari siapapun yang duduk dalam pemerintahan, mengingat pelayanan publik yang baik merupakan perwujudan dari adanya kesejahteraan umum, sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945.

Upaya perbaikan dari aspek proses pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah yaitu antara lain melalui penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), penyusunan Standar Pelayanan (SP), penyusunan Standart Operating Procedure (SOP), penyusunan instrument Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan penetapan Janji Pelayanan (Maklumat Pelayanan). Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik juga telah menjadi agenda program pemerintah, sebagaimana tertuang dalam RPJM 2004-2009, khususnya tertuang dalam Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif telah dilakukan berbagai kegiatan, antara lain: menyusun RUU Pelayanan Publik yang merupakan dasar hukum dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat; mendorong penerapan ISO-9001:2000 pada unit-unit pelayanan publik; sosialisasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan sosialisasi pedoman penyusunan standar pelayanan publik di berbagai daerah; penerapan pelayanan satu pintu di berbagai daerah dalam bidang perizinan; peningkatan penggunaan *e-procurement* dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah sebagai bagian dari peningkatan pelayanan publik dan akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah; serta telah diterbitkannya Peraturan Pemerintah

(PP) Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai acuan bagi kementerian, lembaga pemerintah non departemen dalam menyusun pedoman pelayanan di bidangnya dan dalam penerapannya oleh pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan tersebut. Pelayanan yang baik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. (Kurniawan 2016)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (LAN) (1998) dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi: prosedur, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisinesi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu, dan kriteria kuantitatif (Hardiansyah, 2021). Ciri-ciri atau atribut kualitas pelayanan menurut Tjiptono & Diana (2019) antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Tjiptono & Diana, 2019).

De Vreye dalam Hardiansyah, (2021) menjelaskan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

- a. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya,

menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.

- b. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
- c. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
- d. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Impove* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang respinsif.
- f. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
- g. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri (Hardiansyah, 2021).

Berdasarkan penelitian dalam bidang jasa pelayanan maka Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Tjiptono (2019) mengidentifikasi lima kelompok dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan dalam bidang jasa yaitu:

- a. Bukti langsung, dapat diraba, sarana fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Untuk dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator: penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Keandalan pelayanan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon atau ketanggapan), terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan atau pemohon yang

ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

- d. Jaminan, keyakinan (*assurance*), mencakup pengetahuan dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator: mendahulukan kepentingan pemohon /pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

4. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau

dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (Nurhasyim, 2021) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal (Nurhasyim, 2021).

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan

masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan (De Vrye, 2019).

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

5. Penyelenggaraan Ibadah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan berbagai kegiatan yang direncanakan sedemikian rupa agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan baik. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian bahwa penyelenggara ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 merupakan bentuk responsif atas tuntutan dan aspirasi masyarakat dalam upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik sesuai tuntutan reformasi. Berdasarkan hal itu, terbit Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang diharap mampu mengantisipasi perubahan dan tantangan penyelenggaraan ibadah haji

kedepan sehingga terwujud penyelenggaraan yang profesional dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah.

Penyelenggaraan ibadah haji memiliki tujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Hal tersebut sejalan dengan bunyi Pasal 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bahwa pemerintah berkewajiban untuk melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jemaah Haji. Adapun hak Jemaah Haji berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji meliputi:

- a. Pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- b. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- c. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
- d. Penggunaan paspor biasa dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji; dan

- e. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.

Dengan demikian dapat disampaikan, bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah Haji. Prinsip dasar dalam penyelenggaraan haji berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji disebutkan, bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

- a. Asas Keadilan

Keadilan diartikan sama berat, tidak berat sebelah, dan tidak memihak, artinya tidak melebihi atau mengurangi daripada yang sewajarnya, berpihak dan berpegang pada kebenaran (Salim dan Salim, 2023). Keadilan merupakan sebuah kebajikan utama, keadilan begitu utamanya sehingga di dalam keadilan terdapat semua kebajikan. Keadilan merupakan kebajikan yang lengkap dalam arti seutuhnya karena keadilan bukanlah nilai yang harus dimiliki dan berhenti pada taraf memilikinya bagi diri sendiri. Keadilan juga harus merupakan pelaksanaan aktif, dalam arti harus diwujudkan dalam relasi dengan orang lain (Andre, 2020). Pasal 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan asas keadilan adalah bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak

memihak, dan tidak sewenang-wenang dalam penyelenggaraan Ibadah Haji.

b. Asas Profesionalitas

Asas profesionalitas adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Asas Profesionalitas dalam penjelasan Pasal 3 angka 6 Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Asas profesionalitas dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan keahlian para penyelenggaranya.

c. Asas Akuntabilitas

Asas Akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Akuntabilitas sangat

terkait dengan transparansi, dapat dikatakan tidak ada akuntabilitas tanpa adanya transparansi. Menurut penjelasan Pasal 3 angka 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi Nepotisme (KKN) transparansi diartikan sebagai asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara. Asas akuntabilitas dengan prinsip nirlaba adalah, bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara etik dan hukum dengan prinsip tidak untuk mencari keuntungan.

Penyelenggaraan ibadah haji tidak lepas dari prinsip-prinsip dasar di mana pelaksanaan ibadah ini berada di luar negeri sehingga kebijakan Pemerintah perlu menyesuaikan dengan kebijakan ataupun aturan yang berlaku di negara tujuan ibadah haji dalam hal ini Kerajaan Arab Saudi. (Mulkin, Angga, and Fataruba 2021), menjelaskan bahwa setidaknya terdapat enam prinsip dalam penyelenggaraan haji di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

a. Mengedepankan kepentingan jamaah

Penyelenggaraan ibadah haji melibatkan banyak komponen masyarakat, terutama jamaah. Baik saat di tanah air, selama diperjalanan, maupun ketika di tanah suci. Pihak-pihak yang terkait ini memiliki aturan sendiri, budaya yang berbeda, dan standar yang tidak

sama. Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji menempatkan kepentingan jamaah sebagai faktor yang utama didasarkan pada pemenuhan hak jamaah dengan sebaik-baiknya. Dengan prinsip ini, penyelenggaraan haji tidak sekedar diarahkan kepada pencapaian standar pelayanan, tapi lebih dari itu yaitu pencapaian yang terbaik dan kepuasan jamaah.

b. Pemenuhan rasa keadilan

Adil berarti meletakkan sesuatu pada tempatnya, sehingga bersikap adil berarti memberikan sesuatu yang menjadi hak orang lain., Sikap adil Dalam penyelenggaraan haji diimplementasikan dengan memberikan layanan yang menjadi hak jamaah tanpa dipengaruhi pertimbangan lain, kecuali karena hak jamaah. Kebijakan yang memberikan rasa keadilan dapat dilihat dari kebijakan numerisasi, yaitu pendaftaran secara Online yang menempatkan jamaah pendaftar secara berurutan sehingga pendaftar awal akan mendapat porsi keberangkatan lebih awal dibanding yang mendaftar belakangan. Kebijakan lain yang berorientasi pada keadilan adalah penentuan tempat pemondokan secara undian (qur'ah). Semua jamaah haji memiliki kesempatan yang sama untuk menempati pondokan dekat masjidil haram yang menjadi harapan semua jamaah haji. Jumlah jamaah yang begitu besar tidak semuanya tertampung di area pondokan ring I, akibatnya ada jamaah yang pondokannya di ring II tidak didasarkan latar belakang jamaah, tetapi hasil qur'ah.

c. Memberikan kepastian

Semua umat muslim bertekad menjalankan bimbingan ibadah haji sebagai rukun Islam yang kelima, hal ini terbukti dengan adanya kesungguhan untuk mendaftar dalam mewujudkan niat melaksanakan ibadah haji. Calon jamaah yang telah mendaftar berharap dapat berangkat ke tanah suci sehingga dapat mempersiapkan lebih baik lagi. Kepastian keberangkatan tersebut juga harus menjamin tidak saja waktu, juga penerbangan dan layanannya, baik di tanah air maupun di Tanah Suci.

d. Prinsip efisien, transparan, akuntabel, dan profesional

Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah efisien, transparan, akuntabel, dan profesional. Pemerintah yang berwenang menyelenggarakan haji berkewajiban menerapkan prinsip ini. Penyelenggaraan haji dilakukan secara efisien. Misalnya pengadaan barang dan jasa dilakukan melalui lelang terbuka guna memperoleh harga terendah dengan tetap memperhatikan kualitas. Pengadmistrasian keuangan haji dilakukan secara transparan antara lain dilakukan pembahasan biaya haji dengan DPR-RI secara terbuka dan laporan neraca keuangan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat. Demikian pula pengelolaan keuangan haji dilakukan secara akuntabel lewat pemeriksaan BPKRI, disamping itu dilakukan pemeriksaan oleh BPKP dan inspektorat jenderal selaku aparat pengawas fungsional intern pemerintah. Dengan prinsip profesional,

diharapkan para petugas dapat melakukan tugas dan kewajibannya secara tepat dan benar. Disamping itu, petugas diharapkan juga memiliki dedikasi yang tinggi, tekun, dan sabar melaksanakan tugas serta mampu melayani jamaah yang majemuk di Arab Saudi.

e. Prinsip nirlaba

Pemerintah dalam melakukan penyelenggaraan haji tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan. Hal ini dibuktikan sejak penyusunan rancangan program dan anggaran haji yang sama sekali tidak merencanakan adanya keuntungan. Meskipun sudah dilakukan pengetatan biaya haji dengan prinsip nirlaba, terkadang masih ada efisiensi dari pelaksanaan anggaran seperti efisiensi dari pengadaan buku manasik. Hasil efisiensi operasional haji secara keseluruhan digunakan untuk kepentingan umat melalui badan pengelola dana abadi umat, bukan untuk aparat dan petugas haji.

f. Mengedepankan sahnya ibadah

Inti dari penyelenggaraan haji pada dasarnya adalah ibadah. Meskipun pelayanan dilakukan dengan baik jika ibadahnya tidak diterima, sia-sialah ibadah tersebut. Namun ada banyak pendapat tentang tata cara ibadah haji (manasik) yang membuat jamaah bingung. Sebab, perkembangan jamaah dan kondisi di Arab Saudi membuat jamaah tidak selalu bisa melaksanakan ibadah sesuai pendapat tersebut. Karena itu, pemerintah menetapkan prinsip mengedepankan sahnya ibadah daripada mencari keutamaan. Penetapan prinsip ini didasarkan atas fatwa Majelis Ulama Indonesia dan pendapat Ulama Arab Saudi.

Karena ibadah merupakan inti penyelenggaraan ibadah haji, kebijakan yang ditetapkan harus menjamin terlaksananya ibadah dengan baik yang dilandasi oleh standar minimal pelayanan dan keikhlasan hati.

Penyelenggaraan ibadah haji sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah. Kewajiban dari pemerintah sendiri telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 6, menyebutkan bahwa, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan kesehatan, keamanan dan lain-lain yang diperlukan oleh jemaah haji. Dengan demikian, inti dari penyelenggaraan haji pada dasarnya adalah ibadah. Meskipun pelayanan dilakukan dengan baik jika ibadahnya tidak diterima, sia-sialah ibadah tersebut. Namun, ada banyak pendapat tentang tata cara ibadah haji (manasik) yang membuat jama'ah bingung. Sebab perkembangan jama'ah dan kondisi di Arab Saudi membuat jama'ah tidak selalu bisa melakukan ibadah sesuai pendapat tersebut. Karena itu pemerintahan menetapkan prinsip mengedepankan sahnya ibadah dari pada mencari afdhaliat (keutamaan). Penetapan prinsip ini didasarkan atas fatwa Majelis Ulama Indonesia dan pendapat ulama Arab Saudi, karena ibadah merupakan inti penyelenggara ibadah haji, kebijakan yang akan ditetapkan harus menjamin terlaksananya ibadah dengan baik yang dilandasi oleh standar minimal pelayanan dan keikhlasan hati (Bisri, 2021).

KERANGKA PIKIR



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Sebuah penelitian harus dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan kaidah-kaidah keilmiah agar dapat dipertanggung-jawabkan oleh peneliti. Hal ini akan terwujud jika didukung dengan ketepatan alat untuk meneliti sebuah masalah. Alat tersebut adalah metode penelitian. Metode penelitian adalah prosedur atau alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir penelitian, dan untuk mencapai tujuan tersebut harus didukung dengan strategi penggunaan berbagai metode pengumpulan data, yang disebut metodologi, agar penelitian tersebut mencapai tingkat keandalan dan kesahihan (Charismana, Retnawati, and Dhewantoro 2022)

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif ini, penelitian dilakukan dengan menggunakan data lisan yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi yang diperoleh melalui informan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, dalam penelitian bahasa jumlah informan tidak ditentukan jumlahnya. Dengan kata lain, jumlah informannya ditentukan sesuai dengan keperluan penelitian. Sedangkan dalam Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. (Furidha 2024)

Pendekatan kualitatif yang menggunakan data lisan suatu bahasa memerlukan informan. Pendekatan yang melibatkan masyarakat bahasa ini

diarahkan pada latar dan individu yang bersangkutan secara holistik sebagai bagian dari satu kesatuan yang utuh. Oleh karena itu, dalam penelitian jumlah informan tidak ditentukan jumlahnya. Dengan kata lain, jumlah informannya ditentukan sesuai dengan keperluan penelitian. Penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. (Fadhlillah, Muamar, Noor Azijah, Dewi, and Sugiarti Cucu 2022). Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis secara mendalam tentang program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji daerah pada Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah. (Setiawan et al. 2024)

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan bidang perhatian utama yang menjadi pusat konsentrasi peneliti dalam mencapai tujuan penelitian. Penetapan fokus penelitian perlu dirumuskan secara eksplisit agar dapat memberikan arah yang jelas dalam proses observasi, pengumpulan data, serta analisis temuan di lapangan. Dengan adanya fokus yang terdefinisi dengan baik, kegiatan penelitian dapat berjalan lebih terarah dan sistematis. (Busetto, Wick, and Gumbinger 2020)

Pada penelitian ini, fokus diarahkan pada program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji daerah. Penelitian secara khusus menelaah pelaksanaan program pada Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual Biro Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

Adapun aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian meliputi:

1. Perencanaan program pelayanan jamaah haji daerah pada Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual.
2. Program kerja yang disusun dan dijalankan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah haji daerah.
3. Evaluasi program, yang mencakup mekanisme penilaian, keberhasilan, kendala, serta tindak lanjut dari pelaksanaan program tersebut.

Fokus penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi program peningkatan pelayanan haji sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang keagamaan.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah yang beralamat di Jl. RTA Milono No.1 Palangka

Raya, Kalimantan Tengah. Peneliti mengambil Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah sebagai objek penelitian karena sektor pelayanan publik khususnya dalam penyelenggaraan Haji merupakan salah satu sektor yang paling utama dilayani oleh Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah. Selain itu dari studi pendahuluan diketahui terdapat beberapa permasalahan yang terdapat pada pelayanan Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah dalam penyelenggaraan haji dimana semakin banyak peningkatan masyarakat yang mendaftarkan ibadah haji. Perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

D. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari hasil penelitian. Data primer ini diperoleh peneliti melalui wawancara dari narasumber, yakni informan yang memberikan data berupa kata-kata atau tindakan dan mengerti mengenai masalah yang sedang diteliti yaitu tentang program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada

jamaah haji daerah pada Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah.

Data sekunder adalah data yang diperoleh baik yang belum diolah maupun telah diolah, baik dalam bentuk angka maupun uraian. Dalam penelitian ini data-data sekunder yang diperlukan antara lain literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, makalah, peraturan-peraturan, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini adalah laporan kegiatan pengembangan kapasitas pegawai dan struktur organisasi serta serta jobdisk masing-masing pegawai.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para informan melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data. Penelitian ini menggunakan wawancara semistruktur dimana pelaksanaanya lebih bebas dengan tujuan untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-nya tentang strategi pengembangan kapasitas melalui pedoman wawancara yang telah disusun (Ruslin et al. 2022)

2. Teknik Dokumentasi

Pencatatan terhadap dokumen-dokumen dan pengumpulan data yang berasal dari arsip-arsip yang mendukung fokus penelitian, dengan mengambil data sekunder di antaranya data yang berbentuk laporan kegiatan pengembangan kapasitas pegawai dan struktur organisasi serta serta job diskripsi masing-masing pegawai, Sugiyono. (2019).

3. Studi Pustaka

Dilakukan dengan cara membaca dan menggali keterangan-keterangan, serta mempelajari buku-buku literatur dan makalah untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan penelitian ini. Moleong, L. J. (2017).

4. servasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data tentang pelaksanaan pengembangan kapasitas kerja dan metode yang dilakukan oleh Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah.

F. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti merupakan kegiatan untuk melakukan pengukuran maka harus terdapat alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasa disebut dengan instrumen penelitian. Sugiyono (2019: 102) mengartikan instrumen penelitian sebagai suatu alat yang digunakan untuk mengukur

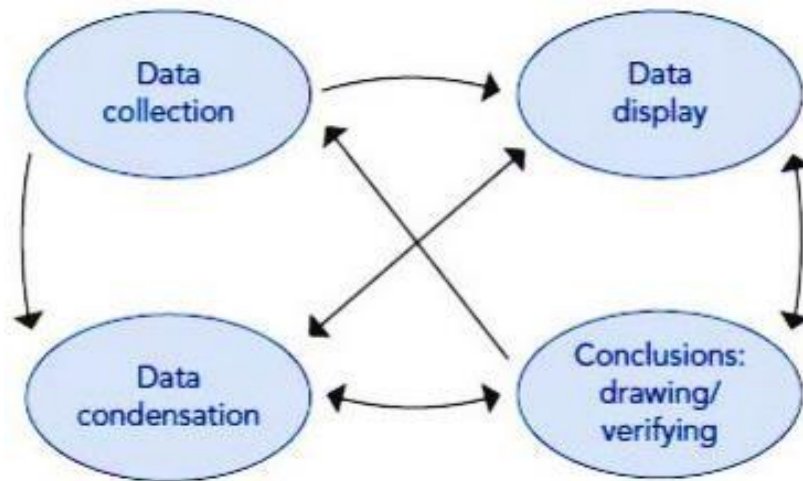
fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen dalam penelitian ini meliputi:

1. Peneliti sendiri, yakni peneliti sebagai instrumen yang melakukan pengamatan, mencatat semua hal yang terjadi dan berbekal pengetahuan dan penguasaan terhadap masalah yang akan diteliti.
2. Pedoman wawancara, yakni digunakan untuk mengumpulkan data primer yang berhubungan dengan fokus penelitian.
3. Dokumen yang diperoleh dari sumber yang berkaitan dengan fokus penelitian di antaranya laporan kegiatan pengembangan kapasitas pegawai dan struktur organisasi serta serta jobdisk masing-masing pegawai.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif atau lebih spesifik menggunakan model interaktif. Sugiyono (2019: 36) mengemukakan bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2020: 10) dalam pandangan model interaktif, ada tiga jenis kegiatan analisis (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan) dan pengumpulan data sendiri merupakan proses

siklus dan interaktif. Berikut ini adalah gambar 3.1 mengenai komponen dalam analisis data, yaitu:



Gambar 3.1. Komponen Dalam Analisis Interaktif Miles & Huberman

1. Pengumpulan data (*Data collection*)

Proses pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan instrument penelitian seperti wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak sehingga perlu adanya pencatatan secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

Setelah proses reduksi data langkah selanjutnya adalah penyajian data yang merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun dan dapat memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, maka data akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart*.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Sugiyono (2019) menyatakan, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kegiatan penarikan kesimpulan merupakan langkah lebih lanjut setelah proses reduksi dan penyajian data. Setelah data direduksi dan disajikan secara sistematis pada dasarnya sudah memberikan arahan bagi kegiatan penarikan kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan,

konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan final mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 8 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan, maka terbentuklah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Kalimantan Tengah, selanjutnya diperkuat dengan Peraturan Gubernur (Pergub) Kalimantan Tengah Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. Seiring berjalannya waktu dirasa perlu untuk penyederhanaan birokrasi sistem kerja pada Instansi Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah, maka terbitlah Peraturan Gubernur (Pergub) Kalimantan Tengah Nomor 37 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Adapun tugas Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Kalimantan Tengah yakni membantu Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat dalam penyiapan pengkoordinasian perumusan kebijakan, pengkoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang bina mental spiritual, kesejahteraan rakyat non pelayanan dasar, dan kesejahteraan rakyat pelayanan dasar. Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Kalimantan

Tengah dalam menjalankan tugasnya mempunyai Visi: **“KALTENG MAKIN BERKAH (Bermartabat, Elok, Religius, Kuat, Amanah, dan Harmonis)”**

Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Kalimantan Tengah dalam melaksanakan visinya mempunyai beberapa misi, diantaranya adalah:

- a. Mempercepat Pembangunan Ekonomi yang Produktif, Kreatif dan Berwawasan Lingkungan;
- b. Memperkuat Ketahanan Daerah dalam Mengantisipasi Perubahan Global;
- c. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik Melalui Reformasi Birokrasi;
- d. Mempercepat Pembangunan Sumber Daya Manusia yang Cerdas, Sehat, dan Berdaya Saing;
- e. Meneguhkan Kalteng yang Beriman, Berbudaya, dan Berkesetaraan Gender.

Biro Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas membantu Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat dalam penyiapan pengoordinasian perumusan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang bina mental spiritual, kesejahteraan rakyat non pelayanan dasar, kesejahteraan rakyat pelayanan dasar. Biro Kesejahteraan Rakyat dalam melaksanakan tugas dan kewajiban menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan pengoordinasian perumusan kebijakan di bidang bina mental spiritual, kesejahteraan rakyat non pelayanan dasar, kesejahteraan rakyat pelayanan dasar;
- b. Penyiapan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat daerah di bidang bina mental spiritual, kesejahteraan rakyat non pelayanan dasar, kesejahteraan rakyat pelayanan dasar;
- c. Penyiapan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan terkait pencapaian tujuan kebijakan, dampak yang tidak diinginkan, dan faktor yang memengaruhi pencapaian tujuan kebijakan di bidang bina mental spiritual, kesejahteraan rakyat non pelayanan dasar, kesejahteraan rakyat pelayanan dasar; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat yang berkaitan dengan tugasnya.

2. Program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji Daerah Melalui Bagian Bina Mental Spiritual Pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah

a. Perencanaan Program

Perencanaan program pelayanan harus dirumuskan dan dihubungkan dengan fakta, menggunakan asumsi-asumsi tentang masa depan dan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai hasil. Perencanaan juga masih dapat menjawab tentang tindakan-tindakan di masa depan dapat dilaksanakan. Hal ini sejalan dengan program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada

jamaah haji daerah pada Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah dalam setiap program kegiatan, hal ini yang paling utama dilaksanakan adalah merencanakan program yang akan dilaksanakan. Berikut hasil wawancara mengenai perencanaan program :

Ahmad Pahruka, S.Pd., M.MP, selaku Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar mengatakan “Perencanaan kami dimulai dari evaluasi program tahun sebelumnya, lalu dilanjutkan dengan rapat koordinasi bersama Kemenag, Kanwil Haji, dan stakeholder terkait. Kami juga menggunakan data kebutuhan jamaah haji dari kabupaten/kota dan hasil pemantauan tahun lalu sebagai dasar menyusun anggaran dan kegiatan.”

Wawancara selajutnya :

“Ya, kami libatkan instansi terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, dan Kemenag. Koordinasi penting agar pelayanan terintegrasi, misalnya dalam hal transportasi ke embarkasi, pemeriksaan kesehatan, dan bimbingan manasik.” (Wawancara dengan Rusni Dwi Yanto, SE pada 19 Desember 2024 di Kantor Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa:

Biro Kesra Provinsi Kalimantan Tengah menekankan pentingnya koordinasi dengan instansi-instansi terkait, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, dan Kementerian Agama, untuk memastikan pelayanan jemaah haji berjalan terpadu dan optimal. Kerja sama ini diperlukan agar seluruh tahapan pelayanan—mulai dari transportasi,

pemeriksaan kesehatan, hingga bimbingan manasik—dapat terlaksana dengan baik dan saling mendukung.

Sriningsih, S.E., M.Si pada 18 Desember 2024 di Kantor Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah).

“Kami mengumpulkan data melalui laporan kabupaten/kota, termasuk keluhan atau masukan dari jamaah tahun sebelumnya. Misalnya, soal kekurangan fasilitas saat di asrama haji, itu kami catat dan masuk dalam perencanaan perbaikan fasilitas untuk tahun berikutnya.” Wawancara dengan

Kemudian staf perencanaan menyampaikan :

“Penganggaran mengikuti siklus APBD. Setelah kebutuhan dihimpun dari hasil evaluasi dan koordinasi, kami susun RKA-SKPD. Kami prioritaskan kegiatan Wawancara Staf perencanaan Program pada 18 Desember 2024 di Kantor Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah).

Berdasarkan wawancara diatas :

“Tahun ini kami coba integrasikan sistem informasi haji daerah berbasis digital. Jadi perencanaan tidak hanya manual, tetapi lebih berbasis data real-time dari kabupaten/kota. Hal ini juga untuk memudahkan pemantauan pelaksanaan dan efisiensi anggaran.” Wawancara Staf pelaksana teknis lapangan pada 18 Desember 2024 di Kantor Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah).

"Saya diberi informasi keberangkatan cukup awal dari pihak kelurahan dan ada juga undangan dari provinsi untuk manasik. Tapi beberapa informasi awal agak membingungkan karena belum ada jadwal pasti. Tapi setelah mendekati keberangkatan, baru semuanya jelas."

Wawancara dengan salah satu calon Jemaah haji pada 20 Desember 2024)

"Saya ikut dilibatkan dalam penyusunan modul pembinaan mental. Pemerintah provinsi melalui Biro Kesra cukup terbuka menerima masukan dari kalangan ulama dan pembimbing ibadah. Tapi masih

minim pelatihan lanjutan bagi pendamping." Wawancara dengan tokoh agama pendamping haji)

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa:

Perencanaan program dilakukan secara partisipatif dan berbasis evaluasi tahun sebelumnya. Koordinasi lintas sektor menjadi kunci untuk layanan haji yang terpadu. Ada perhatian terhadap kebutuhan riil jamaah, seperti kenyamanan dan kesehatan. Proses penganggaran terintegrasi dengan siklus APBD dan memprioritaskan program strategis. Terdapat upaya inovasi seperti pemanfaatan sistem digital untuk efektivitas perencanaan.

b. Pelaksanaan Program (Bimbingan, Fasilitas, Logistik)

Ahmad Pahruka, S.Pd., M.MP, selaku Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar mengatakan:

Bimbingan:

Pelaksanaan bimbingan manasik haji dilaksanakan dalam dua tahap, yaitu di tingkat kabupaten/kota oleh Kementerian Agama dan difasilitasi oleh Biro Kesra untuk sesi tambahan tingkat provinsi. "Kami menambahkan pembinaan mental dan pemahaman kebangsaan sebagai muatan lokal."

Fasilitas:

Biro Kesra berperan dalam menyiapkan koordinasi antarlembaga, terutama dengan Kemenag dan Dinas Kesehatan. "Kami memastikan semua unsur siap dari sisi protokoler, pembekalan, dan keberangkatan."

Logistik:

Penyediaan logistik difokuskan pada kebutuhan di embarkasi dan pemulangan. “Kami bantu dalam pengadaan seragam haji daerah, konsumsi saat pelepasan, dan transportasi darat menuju embarkasi Banjarmasin.”

Wawancara berikutnya:

Bimbingan:

“Materi bimbingan spiritual yang kami berikan diarahkan untuk memperkuat kesabaran dan nilai-nilai ibadah, bukan hanya teknis rukun haji.”

Fasilitasi:

Kami juga mendampingi pelaksanaan bimbingan, tidak hanya mengatur tapi hadir saat kegiatan berlangsung. “Ini meningkatkan kedekatan dan kepercayaan dari calon jamaah.”

Logistik:

“Dari tahun ke tahun logistik semakin membaik, namun pengadaan air mineral dan snack saat pelepasan masih perlu ditingkatkan kualitasnya.” (Wawancara Pejabat Fungsional Keagamaan 18 Desember 2024 di Kantor Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah).

Wawancara Kepala Subbag Pembinaan Mental Spiritual

Bimbingan:

“Kami menyusun panduan bimbingan tambahan dengan kerja sama

MUI dan akademisi lokal agar ada perspektif lokal dalam materi manasik.”

Fasilitasi:

“Kami memfasilitasi narasumber dan penyusunan jadwal manasik. Koordinasi dengan Kemenag Provinsi menjadi kunci keberhasilan program ini.”

Logistik:

“Pemantauan lapangan kami lakukan H-1 sebelum keberangkatan. Kami ingin memastikan logistik seperti transportasi bus benar-benar siap dan terverifikasi.” Wawancara Kepala Subbag Pembinaan Mental Spiritual)

Kemudia wawancara selanjutnya :

Bimbingan:

“Kami mendata jamaah yang belum pernah ikut manasik dan memberikan bimbingan khusus. Khususnya bagi jamaah yang menggantikan orang tua (badal).”

Fasilitasi:

“Koordinasi dengan Tim Kesehatan Provinsi dan RSUD Doris Sylvanus sangat penting untuk memastikan jamaah sakit tetap bisa berangkat dengan pengawasan medis.”

Logistik:

Pengadaan atribut seperti tas, pin, dan buku panduan masih menjadi kendala teknis. “Tahun kemarin pengadaan terlambat karena proses e-

katalog belum sinkron.” (wawancara Staf Pelayanan Sosial Keagamaan)

c. Evaluasi dan Monitoring Pelayanan

Responden 1 – Kepala Sub Bagian Bina Mental Spiritual

“Evaluasi kami lakukan setiap selesai musim haji melalui rapat koordinasi dan laporan pertanggungjawaban dari petugas haji daerah. Monitoring juga dilakukan secara berkala selama proses keberangkatan dan pemulangan jamaah. Kami memantau langsung kondisi jamaah melalui tim lapangan dan komunikasi dengan panitia di embarkasi.”

Responden 2 – Staf Pelaksana Bidang Haji

“Kami memiliki formulir umpan balik yang diberikan kepada jamaah setelah kepulangan. Dari situ kami bisa tahu kekurangan seperti masalah konsumsi atau transportasi. Selain itu, kami juga mengacu pada laporan dari Kemenag dan petugas haji di lapangan.”

Responden 3 – Koordinator Monitoring Lapangan

“Kami menurunkan tim monitoring ke titik keberangkatan dan pemulangan, juga ke asrama haji. Tim ini mengecek kesiapan fasilitas, bus, konsumsi, dan administrasi. Setelah itu, kami susun laporan yang akan dibahas dalam evaluasi internal Biro Kesra.”

Responden 4 – Analis Kebijakan Pelayanan Keagamaan

“Evaluasi pelayanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memperhatikan aspek kepuasan jamaah dan kesiapan spiritual. Kami

juga menyusun rekomendasi perbaikan untuk pelaksanaan tahun berikutnya berdasarkan hasil monitoring dan temuan lapangan.”

Responden 5 – Petugas Arsip dan Dokumentasi Program Haji

“Semua dokumen pelayanan, termasuk laporan evaluasi dan monitoring, diarsipkan secara digital. Kami juga membuat rekapitulasi temuan dari tahun ke tahun untuk menjadi bahan rencana kerja dan perbaikan layanan.”

B. PEMBAHASAN

Program Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji Daerah Melalui Bagian Bina Mental Spiritual Pada Biro Kesra Setda Provinsi Kalimantan Tengah

a. Perencanaan Program

Perencanaan program merupakan tahapan penting yang harus dirumuskan secara sistematis dan berbasis fakta. Perencanaan yang baik memerlukan pemanfaatan data masa lalu, asumsi tentang kondisi masa depan, serta langkah-langkah yang dapat diterapkan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan jamaah haji, Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah melalui Sub Bidang Sarana dan Prasarana Spiritual pada Biro Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Setda Provinsi, memfokuskan upaya pada perencanaan yang komprehensif dan adaptif terhadap kebutuhan jamaah.

Hasil wawancara dengan berbagai pihak di Biro Kesra menunjukkan bahwa proses perencanaan program pelayanan haji diawali dengan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan tahun sebelumnya. Ahmad Pahruka, S.Pd., M.MP, selaku Kepala

Bagian Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar, menegaskan bahwa pihaknya melakukan evaluasi rutin dan rapat koordinasi bersama Kementerian Agama, Kanwil Haji, dan stakeholder terkait. Data kebutuhan jamaah haji dari kabupaten/kota serta laporan hasil pemantauan tahun sebelumnya menjadi dasar dalam penyusunan anggaran dan program kegiatan.

Selanjutnya, Rusni Dwi Yanto, SE menjelaskan bahwa perencanaan melibatkan berbagai instansi, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, dan Kemenag. Koordinasi lintas sektor ini bertujuan untuk memastikan layanan haji terintegrasi, mulai dari transportasi ke embarkasi, pemeriksaan kesehatan, hingga pelaksanaan bimbingan manasik.

Dukungan data yang bersumber dari laporan kabupaten/kota, termasuk keluhan dan masukan dari jamaah tahun sebelumnya, juga menjadi landasan penting dalam menyusun perencanaan program. Sriningsih, S.E., M.Si menyampaikan bahwa temuan-temuan seperti kekurangan fasilitas di asrama haji dicatat secara rinci dan dijadikan bahan perbaikan untuk pelaksanaan tahun berikutnya.

Dari sisi teknis, staf perencanaan menyebutkan bahwa seluruh proses penganggaran mengikuti siklus APBD, dimulai dari penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA-SKPD) berdasarkan hasil evaluasi dan koordinasi yang dilakukan sebelumnya. Program yang diprioritaskan adalah kegiatan strategis yang berdampak langsung terhadap pelayanan jamaah.

Sebagai bentuk inovasi, Biro Kesra mulai mengembangkan sistem informasi pelayanan haji berbasis digital yang dapat terhubung secara real-time dengan data

dari kabupaten/kota. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi data, efektivitas pemantauan, dan efisiensi dalam penggunaan anggaran.

Dalam wawancara dengan salah satu calon jamaah haji, ditemukan bahwa penyampaian informasi awal keberangkatan masih belum sepenuhnya optimal, meskipun pada akhirnya informasi menjadi jelas menjelang hari keberangkatan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek komunikasi publik dan transparansi informasi sejak awal tahapan perencanaan.

Sementara itu, dari wawancara dengan seorang tokoh agama yang menjadi pendamping ibadah haji, terungkap bahwa pemerintah provinsi cukup terbuka terhadap keterlibatan ulama dan pembimbing dalam penyusunan modul pembinaan mental. Namun demikian, kebutuhan akan pelatihan lanjutan bagi para pendamping dinilai masih kurang mendapatkan perhatian.

b. Pelaksanaan Program (Bimbingan, Fasilitas, Logistik)

Pelaksanaan program pelayanan jamaah haji tidak terlepas dari tiga pilar penting, yaitu: bimbingan manasik haji, fasilitas koordinatif, dan penyediaan logistik. Ketiganya menjadi indikator keberhasilan layanan, terutama dalam menciptakan kenyamanan, kesiapan, dan ketertiban jamaah haji sebelum keberangkatan hingga kepulangan.

1. Bimbingan

Bimbingan manasik haji dilaksanakan dalam dua level. Di tingkat kabupaten/kota, kegiatan manasik menjadi kewenangan Kementerian Agama, sementara di tingkat provinsi, Biro Kesra memberikan tambahan sesi berupa pembinaan mental dan materi kebangsaan sebagai muatan lokal. Hal ini

ditegaskan oleh Ahmad Pahruka, S.Pd., M.MP, Kepala Bagian Kesra Pelayanan Dasar, yang menyebut bahwa dimensi spiritual dan kebangsaan menjadi nilai penting yang diangkat dalam pembinaan haji daerah.

Pejabat Fungsional Keagamaan menambahkan bahwa isi materi spiritual diarahkan untuk memperkuat karakter ibadah, seperti kesabaran, keikhlasan, dan tanggung jawab, bukan hanya teknis pelaksanaan rukun haji semata. Mereka juga menyampaikan bahwa kehadiran langsung tim Kesra saat bimbingan turut meningkatkan kedekatan emosional antara penyelenggara dan jamaah. Selanjutnya, menurut Kepala Subbag Pembinaan Mental Spiritual, materi bimbingan tambahan juga disusun bersama MUI dan akademisi lokal untuk mengangkat perspektif kultural Kalimantan Tengah ke dalam manasik haji. Sedangkan menurut staf pelayanan sosial keagamaan, bimbingan juga difokuskan pada jamaah pengganti (badal haji) dan mereka yang belum pernah mengikuti manasik sebelumnya, sehingga mereka mendapat pendampingan khusus.

2. Fasilitas

Dalam hal fasilitas, Biro Kesra berperan sebagai penghubung koordinatif antarinstansi. Mereka memastikan semua pihak yang terlibat—mulai dari Dinas Kesehatan, Kemenag, hingga tim RSUD Doris Sylvanus—berjalan seirama dalam proses pelaksanaan pelayanan haji. Seperti dikatakan oleh Ahmad Pahruka, fasilitas mencakup pengamanan protokoler, jadwal manasik, dan persiapan keberangkatan jamaah.

Kepala Subbag Pembinaan Mental Spiritual menyampaikan bahwa koordinasi erat dengan Kemenag menjadi kunci utama, khususnya dalam mengatur narasumber dan penyusunan jadwal kegiatan bimbingan. Fasilitasi juga mencakup pemantauan kondisi kesehatan jamaah, sebagaimana disampaikan oleh staf pelayanan sosial, terutama bagi jamaah yang memiliki riwayat penyakit agar tetap bisa berangkat dengan pengawasan medis yang tepat.

3. Logistik

Dalam aspek logistik, Biro Kesra memfokuskan pada penyediaan kebutuhan saat pelepasan, di embarkasi, dan saat pemulangan. Menurut Ahmad Pahraka, dukungan diberikan dalam bentuk pengadaan seragam haji daerah, konsumsi, dan transportasi darat ke embarkasi Banjarmasin.

Menurut pejabat fungsional keagamaan, kualitas logistik dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, tetapi masih terdapat kekurangan dalam hal pengadaan snack dan air mineral saat pelepasan. Hal serupa ditegaskan oleh staf pelayanan sosial keagamaan, yang menyebut bahwa atribut seperti tas, pin, dan buku panduan seringkali terkendala teknis karena proses e-katalog yang belum sinkron, menyebabkan keterlambatan distribusi.

Sementara itu, Kepala Subbag Pembinaan Mental Spiritual menyatakan bahwa pemantauan kesiapan logistik dilakukan sejak H-1 sebelum keberangkatan, khususnya terhadap kesiapan armada transportasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa jamaah dapat diberangkatkan dengan nyaman dan aman.

c. Evaluasi dan Monitoring Pelayanan

Evaluasi dilakukan setelah musim haji berakhir melalui rapat koordinasi dan laporan pertanggungjawaban dari petugas haji daerah. Proses ini bersifat reflektif untuk menilai kinerja pelayanan secara menyeluruh (Responden 1 – Kepala Subbag Bina Mental Spiritual).

Monitoring dilaksanakan secara berkala sejak fase keberangkatan hingga pemulangan jamaah. Pemantauan dilakukan melalui tim lapangan dan koordinasi intensif dengan panitia di embarkasi serta mitra teknis terkait (Responden 1 dan 3).

Umpan balik langsung dari jamaah dikumpulkan secara terstruktur melalui formulir evaluasi pasca-haji. Hal ini membantu mengidentifikasi masalah spesifik seperti konsumsi, transportasi, atau keterlambatan administrasi (Responden 2 – Staf Pelaksana).

Monitoring lapangan melibatkan pengecekan fisik terhadap fasilitas, konsumsi, transportasi, serta dokumen administrasi jamaah di titik-titik krusial seperti asrama haji dan terminal keberangkatan (Responden 3 – Koordinator Monitoring Lapangan).

Evaluasi tidak hanya menekankan aspek teknis dan administratif, tetapi juga mempertimbangkan dimensi kepuasan jamaah serta kesiapan spiritual mereka. Dari hasil monitoring ini disusun rekomendasi perbaikan untuk tahun berikutnya (Responden 4 – Analis Kebijakan Pelayanan Keagamaan). Semua dokumen dan laporan evaluasi serta hasil monitoring diarsipkan secara digital, termasuk rekapitulasi temuan dari tahun ke tahun. Data ini

menjadi basis perencanaan program dan perbaikan layanan ke depan
(Responden 5 – Petugas Arsip dan Dokumentasi).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dapat ditarik kesimpulan. Program pelayanan jamaah haji daerah oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah melalui Biro Kesra Setda, khususnya Subbagian Bina Mental Spiritual, menunjukkan upaya yang sistematis dan kolaboratif dalam tiga aspek utama: perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi dan monitoring pelayanan.

1. Perencanaan Program

Perencanaan program dilaksanakan secara komprehensif dan partisipatif dengan mengacu pada hasil evaluasi tahun sebelumnya sebagai dasar penyusunan kebijakan. Keterlibatan berbagai instansi terkait antara lain Kementerian Agama, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, serta pemangku kepentingan lainnya menggambarkan terbangunnya koordinasi intersektoral yang efektif dalam mendukung perumusan program.

Selain itu, proses perencanaan telah mengakomodasi aspirasi jamaah dan pemerintah kabupaten/kota, serta mulai mengintegrasikan pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas program. Namun demikian, aspek komunikasi publik masih memerlukan penguatan, terutama dalam penyampaian informasi awal keberangkatan serta penyediaan pelatihan lanjutan bagi para pendamping ibadah.

2. Pelaksanaan Program

Pelaksanaan program mencakup kegiatan bimbingan, fasilitasi, serta pengelolaan logistik yang diselenggarakan secara terpadu dan terkoordinasi. Kegiatan bimbingan manasik pada tingkat provinsi tidak hanya berfokus pada materi ritual ibadah, tetapi juga diperkaya dengan muatan lokal berupa pembinaan mental dan penguatan wawasan kebangsaan melalui keterlibatan Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan unsur akademisi.

Fasilitasi koordinatif dilaksanakan secara menyeluruh untuk memastikan kesiapan layanan kesehatan, kelancaran proses keberangkatan, serta pemenuhan kebutuhan logistik para jamaah. Pengelolaan logistic termasuk penyediaan transportasi, konsumsi, dan atribut jamaah pada umumnya telah berjalan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis, khususnya terkait keterlambatan distribusi yang disebabkan oleh proses pengadaan melalui sistem e-katalog.

3. Evaluasi dan Monitoring

Monitoring dan evaluasi program dilakukan melalui mekanisme yang terstruktur dan berkelanjutan. Evaluasi dilaksanakan setelah berakhirnya musim haji melalui rapat koordinasi serta penyusunan laporan pertanggungjawaban, sementara kegiatan monitoring berlangsung secara kontinu sejak tahap keberangkatan hingga pemulangan jamaah.

Metode monitoring mencakup pemantauan langsung di lapangan, pengumpulan umpan balik dari jamaah, serta pemeriksaan terhadap kelayakan fasilitas dan kelengkapan administrasi. Seluruh data hasil

monitoring dan evaluasi didokumentasikan secara digital dan dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan program serta bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pada tahun berikutnya.

Evaluasi tidak hanya berfokus pada aspek teknis operasional, tetapi juga mempertimbangkan tingkat kepuasan jamaah serta kesiapan spiritual mereka, sehingga mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas pelaksanaan program.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka peneliti memberikan beberapa saran penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan Sistem Komunikasi Publik

Pemerintah provinsi melalui Biro Kesejahteraan Rakyat perlu memperkuat sistem komunikasi publik dalam penyampaian informasi kepada calon jamaah haji sejak tahap persiapan awal. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui optimalisasi berbagai kanal komunikasi, seperti media sosial resmi, grup pesan terpadu, serta platform digital khusus pelayanan haji, sehingga alur informasi dapat diakses secara luas, cepat, dan terverifikasi.

Penyampaian informasi termasuk jadwal bimbingan, waktu keberangkatan, serta prosedur administrasi perlu dirancang secara terstruktur, jelas, dan tepat waktu guna memastikan seluruh jamaah memperoleh pemahaman yang memadai dan mengurangi potensi kendala akibat ketidakteraturan informasi. Langkah ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas

pelayanan sekaligus memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan haji di tingkat daerah.

2. Penguatan Kapasitas Pendamping dan Pembimbing Haji

Diperlukan penyelenggaraan pelatihan lanjutan yang bersifat formal dan bersertifikat bagi para pembimbing ibadah serta pendamping jamaah, termasuk tokoh agama yang terlibat dalam proses pembinaan. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kompetensi profesional, memperkaya pendekatan pembinaan spiritual dan mental, serta memastikan materi yang diberikan bersifat efektif dan sesuai dengan konteks kebutuhan jamaah di tingkat lokal.

Upaya penguatan kompetensi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pendampingan selama proses manasik hingga pelaksanaan ibadah haji, sekaligus memperkuat standar pelayanan yang lebih konsisten dan akuntabel.

3. Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Digital

Sistem informasi pelayanan haji yang saat ini sedang dalam tahap pengembangan perlu terus disempurnakan agar dapat diakses secara optimal oleh seluruh pemangku kepentingan, termasuk jamaah, petugas lapangan, serta instansi terkait. Penguatan sistem ini penting untuk memastikan transparansi, akurasi data, dan kemudahan koordinasi dalam setiap tahapan penyelenggaraan haji.

Aplikasi yang dikembangkan idealnya memuat berbagai fitur pendukung, seperti pemantauan logistik, mekanisme pelaporan keluhan jamaah, serta

penyediaan arsip digital untuk dokumen keberangkatan dan data kesehatan. Integrasi fitur-fitur tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan haji secara keseluruhan.

4. Perbaikan Manajemen Logistik

Proses pengadaan dan distribusi atribut maupun logistik pendukung lainnya perlu dievaluasi secara teknis untuk meminimalkan potensi keterlambatan, khususnya yang berkaitan dengan mekanisme pengadaan melalui sistem e-katalog. Evaluasi ini penting guna memastikan bahwa seluruh tahapan pengadaan berjalan sesuai standar operasional dan memenuhi kebutuhan jamaah secara tepat waktu.

Dalam rangka meningkatkan ketepatan dan keandalan distribusi, Biro Kesejahteraan Rakyat perlu memperkuat koordinasi dengan unit pengadaan barang dan jasa, terutama dalam penyusunan jadwal pengadaan dan distribusi yang selaras dengan timeline keberangkatan jamaah. Kerja sama yang lebih terintegrasi diharapkan dapat mendukung kelancaran pemenuhan kebutuhan logistik serta meningkatkan efisiensi penyelenggaraan haji secara keseluruhan.

5. Peningkatan Kualitas Evaluasi dan Feedback Jamaah

Evaluasi pasca-haji perlu diperluas cakupannya melalui penerapan metode yang lebih komprehensif, seperti penggunaan kuesioner elektronik, survei daring, maupun wawancara mendalam. Pendekatan ini memungkinkan penggalan informasi yang lebih detail mengenai aspek pelayanan, kualitas

pembinaan spiritual, serta kondisi kesehatan jamaah, sehingga memberikan gambaran evaluatif yang lebih akurat dan holistik.

Hasil evaluasi tersebut tidak hanya perlu didokumentasikan secara sistematis, tetapi juga disosialisasikan kepada seluruh instansi terkait sebagai dasar perbaikan layanan. Selain itu, temuan evaluatif hendaknya dijadikan materi pembahasan dalam rapat kerja tahunan untuk mendukung proses perumusan program dan kebijakan pada tahun berikutnya. Dengan demikian, evaluasi berfungsi tidak hanya sebagai laporan administratif, tetapi juga sebagai instrumen peningkatan kualitas penyelenggaraan haji secara berkelanjutan.

6. Penguatan Kolaborasi Lintas Sektor

Kolaborasi dengan instansi teknis, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, dan RSUD Doris Sylvanus, perlu dipertahankan sekaligus ditingkatkan guna memastikan penyelenggaraan pelayanan haji yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan jamaah. Penguatan kerja sama lintas sektor ini penting untuk menyelaraskan prosedur, mempercepat koordinasi, serta meningkatkan kualitas layanan pada aspek kesehatan, transportasi, dan dukungan operasional lainnya. Upaya tersebut diharapkan mampu menghasilkan sistem pelayanan yang lebih efisien, adaptif, dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan jamaah secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arbiadi, Muh Aidil, Nurul Ainun Arifin, Abdul Fathin, Muh Ihsan, St Atika Nurislamia, Universitas Islam, and Negeri Alauddin. 2025. "Efektivitas Kinerja Kantor Urusan Agama Pattallassang Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Bagi Calon Jamaah Haji Di Kecamatan Pattallassang." 3: 1–4.
- Atieqoh, Siti, M. Fakhruddin, Zaenal Abidin, and Hendri Purbo Waseso. 2022. "Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji." *Jurnal Penelitian Agama* 23(1): 125–46. doi:10.24090/jpa.v23i1.2022.pp125-146.
- Awalia, Siti Nazmia, Jaelan Usman, and Muhammad Yahya. 2022. "Public Relation Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar." *Journal Unismuh* 3(3): 871–83. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>.
- Busetto, Loraine, Wolfgang Wick, and Christoph Gumbinger. 2020. "How to Use and Assess Qualitative Research Methods." *Neurological Research and Practice* 2(1). doi:10.1186/s42466-020-00059-z.
- Charismana, Dian Satria, Heri Retnawati, and Hapri Novrizza Setya Dhewantoro. 2022. "Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta." *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori dan Praktik Pendidikan PKn* 9(2): 99–113. doi:10.36706/jbti.v9i2.18333.
- Eka Prasetya Yunus, Alindawati Dako, Faisal Faisal, and Roni Mohamad. 2024. "Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Di Aceh." *Maslahah : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah* 2(2): 71–88. doi:10.59059/maslahah.v2i2.1025.
- Ence Sopyan, Kismartini. 2019. "Kismartini Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro." *Manajemen Pelayanan* 6: 131–47.
- Fadhlillah, Muamar, Noor Azijah, Dewi, and Sugiarti Cucu. 2022. "Menelaah Peran Bina Marga Dalam Meningkatkan Penerangan Jalan Publik." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8(4). doi:10.5281/zenodo.6357884.
- Fathurrahman, Reza, Zaenal Abidin, and Anisa Dwi Utami. 2021. "Public Service Satisfaction on Hajj-Related Services in Indonesia: Demographic Analysis." *Al-Muzara'Ah* 9(1): 99–107. doi:10.29244/jam.9.1.99-107.
- Furidha, Brylialfi Wahyu. 2024. "Comprehension of the Descriptive Qualitative Research Method: A Critical Assessment of the Literature." *Journal of Multidisciplinary Research* 2: 1–8. doi:10.56943/jmr.v2i4.443.
- Kumiawan, Robi Cahyadi. 2016. "INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH Innovation Quality Public Services Local Government." *Fiat Justisia Journal of Law* 10(3): 569–86. <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>.
- Mulkin, Fadhillah, La Angga, and Sabri Fataruba. 2021. "Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kuota Lebih Kepada Jemaah Haji." *Jurnal Ilmu Hukum* 1(7): 708–21. <https://fhukum.unpatti.ac.id/jurnal/tatohi/article/download/666/413>.
- Pada, Organisasi, Instansi Pemerintah, Untuk Penyederhanaan, Susunan

- Organisasi, Pembentukan Daerah, Swatantra Tingkat, I Kalimantan Tengah, et al. 2022. "Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 37 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah." *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Kalimantan Tengah*.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslin, Saepudin Mashuri, Muhammad Sarib, Abdul Rasak, and Firdiansyah Alhabsyi. 2022. "Semi-Structured Interview: A Methodological Reflection on the Development of a Qualitative Research Instrument in Educational Studies Ruslin." *Journal of Research & Method in Education* 12(1): 22–29. doi:10.9790/7388-1201052229.
- Savinca, Eka Lidia, Fatimatus Zahrofunnisa, Ahmad Bustomi, Institut Agama, and Islam Negeri. 2023. "TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS IBADAH JAMAAH HAJI (KBIH) JABAL RAHMAH LAMPUNG TIMUR Pendahuluan Istithoah Maliah Dan Istithoah Badaniyah Adalah Setiap Muslim Yang Cakap." *Manajemen Haji dan Umrah* 3(2).
- Setiawan, Arif, Wisnu Saputra, Naji Ammaruddin Murtadha, and Ahmed Fisqiya Pinaldin. 2024. "Pengembangan Dan Evaluasi VR Haji Untuk Pembelajaran Manasik Haji Dan Umrah Dengan Pendekatan Immersion Interface." *Jurnal Ilmiah Edutic : Pendidikan dan Informatika* 10(2): 138–48. doi:10.21107/edutic.v10i2.25810.
- Sugiarto, Refania Varetta, Dede Ika Murofikoh, and Mochamad Sandi. 2024. "Pelayanan Publik Sebagai Instrumen Perwujudan Good Governance Melalui Pelayanan Administrasi Kependudukan." *SINERGI : Jurnal Riset Ilmiah* 1(8): 585–91. doi:10.62335/9msbet72.
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3(2): 223–29. doi:10.52310/jbhorizon.v3i2.42.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin, Fenti Prihatini Tui, and Yulinar Puluhulawa. 2024. "Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Gorontalo Universitas Negeri Gorontalo , Indonesia Memberikan Informasi Dan Pelayanan Bagi Warganya , Urusan Bisnis , Serta Hal - Hal Yang Penyelenggar." *Parleментар: Jurnal Studi Hukum dan Administrasi Publik* 1(4): 84–100.