

## **KUALITAS PELAYANAN PADA UPT ASRAMA HAJI EMBARKASI BEKASI**

**Rafrianika**

*Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Bekasi, Indonesia  
E-mail: rafrianika@gmail.com*

### **Abstract**

*This survey aims to measure the customer satisfaction index on UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi. The survey involved 50 respondents who were randomly selected from the customer catalog and receipts. The survey instrument was distributed through social media in 2021. The instrument used was a 4-scale questionnaire containing 9 aspects with 27 sub-aspects stated in 1 item each. The instrument is translated from the Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. The data was analyzed through descriptive statistical analysis technique. Based on the survey results obtained a satisfaction index of 80,33 with GOOD qualifications.*  
**Keywords:** *satisfaction index, public service, UTP Embarkasi Asrama Haji Bekasi*

### **Abstrak**

Penelitian survei ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan pelanggan pada layanan embarkasi haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Haji Bekasi. Survei melibatkan 50 responden yang ditentukan secara acak dari buku tamu dan kuitansi layanan haji. Instrumen survey disebar melalui media sosial tahun 2021. Instrumen yang digunakan adalah angket skala empat yang memuat sembilan aspek dengan 27 sub aspek yang dinyatakan masing-masing dalam satu item. Instrumen dijabarkan dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif berupa persentase dan rata-rata. Berdasarkan hasil survei diperoleh indeks kepuasan sebesar 80,33 dengan kualifikasi BAIK.

**Kata kunci:** indeks kepuasan, pelayanan publik, UTP Embarkasi Asrama Haji Bekasi

## **PENDAHULUAN**

Tugas UPT Embarkasi terdapat dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 41 Tahun 2017 tentang Perubahan atas PMA Nomor 44 Tahun 2014. Berdasarkan PMA tersebut UPT Asrama Haji Embarkasi sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Unit Pelayanan Teknis/UPT) bertugas untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/pengguna jasa secara efektif, efisien dan akuntabel. Dalam PMA disebutkan bahwa IPT harus memberikan pelayanan bermutu pada semua aspek layanannya (PMA Nomor 41 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji, 2017). Dalam PMA disebutkan bahwa IPT harus memberikan pelayanan bermutu pada semua aspek layanannya (PMA Nomor 41 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji, 2017). Dalam PMA disebutkan bahwa IPT harus memberikan pelayanan bermutu pada semua aspek layanannya (PMA Nomor 41 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji, 2017).

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai

aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Namun demikian, masih ditemukan kelemahan-kelemahan pada aspek-aspek tersebut. Dilihat dari sisi sumber daya manusia, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien (Simanjutnak, 2011).

Salah satu indikator kualitas layanan adalah kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml et al yang dikutip Nurfarida kepuasan adalah sebagai berikut.

*Satisfaction is the customer's fullfilment response. It is a judgement that a product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasureable*

*level of consumption related fulfillment* (Nurfarida, 2015: 136).

Berdasarkan definisi tersebut kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Semua organisasi pemberi layanan kepada masyarakat perlu mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk membaca mutu layanan, landasan peningkatan kompetensi dan pengembangan produk.

Sebagai penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama melakukan survei melalui Puslitbang Bimas Agama, Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama kepada seluruh Asrama Haji baik pada masa keberangkatan jemaah haji maupun masa kepulangan jemaah haji. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji di Indonesia Tahun 2017 sampai 2019 menunjukkan bahwa IKPHI selama 3 tahun berturut-turut dari tahun 2017, 2018 dan 2019 terus menunjukkan kenaikan. Indeks Pelayanan tahun 2017 sebesar 84,46 (memuaskan), tahun 2018 87,27 (sangat memuaskan dan 2019 88,44 (sangat

memuaskan. Dilihat dari aspeknya tidak ada yang di atas rata-rata. Indeks pelayanan dalam 3 tahun yang selalu rendah dibawah rata-rata adalah Pelayanan Petugas Kelompok Terbang (Kloter) yaitu Ketua Kloter/Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) (Abidin et al., 2018).

Berdasarkan survei yang dilakukan selama musim haji tahun 1439H/2018M didapatkan hasil 85,23 dalam kategori sangat memuaskan. Ada kenaikan cukup signifikan hasil survei kepuasan jemaah haji Indonesia dari tahun lalu yang berada pada angka 84,85.

*Website* Indonesia Baik merilis hasil survei 5 tahun dari tahun 2014 sampai 2018. Hasil survei tersebut disajikan dalam sebuah infografis yang menunjukkan bahwa layanan haji dari tahun ke tahun semakin baik. Menurut jenis pelayanan, indeks kepuasan tertinggi terdapat pada pelayanan transportasi bus antarkota, yaitu sebesar 88,25. Kemudian berturut-turut adalah pelayanan bus sholawat (87,72), pelayanan petugas (87,38), pelayanan ibadah (87,12), pelayanan catering non-Armina (86,91). Selanjutnya, pelayanan akomodasi hotel (86,02), pelayanan lain-lain (85,61), pelayanan catering di Armina (84,38), pelayanan transportasi bus Armina (81,09), dan pelayanan tenda di Armina (77,59). Berdasarkan lokasi tempat pelayanan, indeks kepuasan jemaah tertinggi terdapat

### Wawasan:

Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta

pISSN: 2548-9232; eISSN: 2775-3573

Volume 3 Nomor 1 Tahun 2022: 123-133

pada pelayanan yang dilakukan selama di bandara, yaitu sebesar 89,01. Berikutnya secara berturut-turut pelayanan di Makkah (87,34), pelayanan di Madinah (85,73), dan pelayanan di Arafah, Muzdalifah, dan Mina atau Armuzna (82,60) (Finaka, 2020).

Salah satu Kantor Kemenag yang menjadi lokasi survei layanan haji adalah Kantor Kemenag Kota Cilegon. Dalam skripsi Gusfia Handayani hasil survei tersebut memberikan data bahwa indeks kepuasan jamaah (CSI) sebesar 75.83%. Angka tersebut berada dalam rentang nilai ( $> 75\% - < 85\%$ ) dengan kualifikasi memuaskan atau di atas standar (Handayani, 2017).

UPT Embarkasi Bekasi sudah melaksanakan tugas tersebut secara optimal dengan cara meningkatkan tata kelola manajemen dan administrasi serta peningkatan pelayanan publik. Namun demikian sejak diberlakukannya PMA Nomor 41 Tahun 2017 tersebut, UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi belum pernah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat di luar musim haji. Selama ini survei Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi hanya dilakukan selama musim haji berlangsung.

Pelayanan prima berkaitan dengan kinerja SDM di suatu organisasi. Kinerja tersebut di evaluasi secara berkala. Dimensi tolak ukur evaluasi kinerja terdiri dari: (1) Kuantitas; (2) Kualitas; (3) Waktu dan

kecepatan; (3) Nilai dan biaya; (4) Dinyatakan dalam persentasi atau indeks. Hal itu Sesuai dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 633 Tahun 2021 tentang Pedoman Reformasi Birokrasi di Kementerian Agama dan Surat Tugas Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi Nomor 98.a/Ah.10/10/2021 Tanggal 26 Juli Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi maka dibutuhkan Tim Pelaksana SKM tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku (KMA No. 633 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pada Kementerian Agama, 2020).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di luar musim haji, yaitu dengan menyelenggarakan penelitian Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2021. Masyarakat yang menjadi objek penelitian kali ini adalah pengguna jasa layanan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi pada tahun 2021.

Tujuan Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat/Pengguna Jasa adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat/pengguna jasa layanan. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat/Pengguna Jasa ini untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan satuan kerja UPT Asrama Haji

Embarkasi Bekasi sebagai unit penyelenggaraan pelayanan, mengetahui kinerja pelayan, bahan penetapan kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan dan memacu persaingan positif antar unit pelayanan di lingkungan Asrama Haji dalam meningkatkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan Kementerian Agama. Ruang lingkup Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat/Pengguna Jasa yaitu 9 (sembilan) unsur terdiri dari unsur: (1) Persyaratan; (2) Prosedur; (3) Waktu Pelayanan; (4) Biaya/Tarif; (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) Kompetensi pelaksana; (7) Perilaku pelaksana; (8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; (9) Sarana dan Prasarana.

## **METODE**

Jenis penelitian yang dipakai adalah metode penelitian survei atau secara ringkas biasa disebut metode survei yaitu penelitian yang bersumber data dan responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Metode pengolahan data dilakukan menggunakan skala persepsi (skala likert) yang didukung oleh perangkat sistem pengolahan komputer (Sugiyoni, 2014) (Morrison, 2018).

Survei dilakukan sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yaitu kuesioner untuk

responden (masyarakat/pengguna jasa). Untuk mengukur kinerja manajemen tersebut ada (tujuh) 7 kriteria pengukuran yaitu: 1) Kepemimpinan; (2) Perencanaan strategik; (3) Pelayanan pelanggan dan publik; (4) Pengukuran, analisis dan penerapan ilmu pengetahuan dalam manajemen; (5) Pemberdayaan sumber daya manusia; (6) Proses manajemen; (7) Hasil-hasil organisasi (Menpan-RB, 2017).

Secara teknis penyampaian kuesioner dilakukan dengan menggunakan *google form* yang diisi oleh 50 responden pada bulan Juli sampai dengan September 2021. Pengambilan sampel dilakukan secara acak melalui daftar buku tamu dan kuitansi pembayaran layanan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Teknik Analisa data menggunakan teknik analisa deskriptif kuantitatif (dalam bentuk persen). Kriteria hasil penelitian kepuasan layanan didasarkan pada referensi kriteria yang ditentukan sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan seperti disajikan dalam Tabel 1.

**Wawasan:**

Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta

pISSN: 2548-9232; eISSN: 2775-3573

Volume 3 Nomor 1 Tahun 2022: 123-133

**Tabel 1.** Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Inteval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Tingkat Mutu	Kualifikasi
1,00 -2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti sudah melakukan survei melalui media sosial terhadap 50 responden. Responden adalah jemaah haji tahun 2018 dan 2019 yang direkrut secara acak dari sumber buku tamu dan kuitansi pembayaran layanan haji. Survei dilakukan terhadap sembilan komponen yang dijabarkan ke dalam 27 unsur layanan seperti pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Unsur Pelayanan SKM pada UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi

No	Unsur Pelayanan	Nama Unsur Pelayanan
1	U1	Kejelasan Pemberian Informasi (Satpam)
2	U2	Kesesuaian Prosedur Masuk Asrama (Satpam)
3	U3	Kejelasan Pemberian Informasi (Resepsionis)
4	U4	Keramahan dan Kesopanan (Resepsionis)
5	U5	Kesesuaian Pelayanan Pendaftaran pada jadwal dan tempat
6	U6	Kesesuaian Pemberian Informasi Petugas Survei
7	U7	Kemudahan Pembayaran Penggunaan Fasilitas

8	U8	Kesesuaian Pemberlakuan Tarif Layanan
9	U9	Kesesuaian Fasilitas Kamar
10	U10	Kebersihan dan Kerapihan Kondisi Kamar (Lantai Kamar/WC, dll)
11	U11	Kesesuaian Suhu Ruang (AC) Kamar
12	U12	Kesesuaian Penerangan Lampu Kamar
13	U13	Kelayakan Fasilitas Lift/Tangga
14	U14	Keramahan dan Kesopanan (Petugas Gedung Penginapan)
15	U15	Kesesuaian Fasilitas Aula (Desain ruangan, kursi, dll)
16	U16	Kebersihan dan Kerapihan Kondisi Aula ( Lantai Gedung, aula/WC)
17	U17	Kesesuaian Suhu Ruang (AC) Aula
18	U18	Kesesuaian Penerangan Lampu Aula
19	U19	Keramahan dan Kesopanan (Petugas Gedung Aula)
20	U20	Kesesuaian Fasilitas Masjid dan Lapangan Manasik
21	U21	Kebersihan dan Kerapihan Masjid dan Lapangan Manasik
22	U22	Kesesuaian Fasilitas Katering
23	U23	Kesesuaian Penyajian Menu dan Cita Rasa
24	U24	Kebersihan Fasilitas Katering
25	U25	Ketepatan Waktu Penyediaan Katering
26	U26	Kemudahan Syarat Layanan
27	U27	Rekomendasi/Saran/Masukan

**Wawasan:**

Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta

pISSN: 2548-9232; eISSN: 2775-3573

Volume 3 Nomor 1 Tahun 2022: 123-133

Survei menggunakan skala 4. Tabel 3 menunjukkan data informasi Analisis Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan pada UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi:

**Tabel 3.** Skor Setiap Aspek dan Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Hasil Survei
1.	Persyaratan	
	a. Kesesuaian Pelayanan Pendaftaran	3,19
	b. Kemudahan Syarat Pelayanan	3,28
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	a. Kejelasan Pemberian Informasi (Satpam)	3,34
	b. Kejelasan Pemberian Informasi (Resepsionist)	3,2
	c. Kesesuaian Pemberian Informasi (Petugas Survey)	3,28
3	Waktu Penyelesaian	
	a. Ketepatan waktu penyediaan katering sudah tepat	3,22
4	Biaya/Tarif	
	a. Kesesuaian Tarif Layanan	3,26
5	Produk Layanan	
	a. Kesesuaian Fasilitas Kamar	3,28
	b. Kesesuaian Fasilitas Aula	3,22
	c. Kesesuaian Fasilitas Masjid	3,28
	d. Kesesuaian Fasilitas Katering	3,2
	e. Kesesuaian Menu, Jumlah dan Cita Rasa Katering	3,22
6	Kompetensi Pelayan	
	a. Kesesuaian Prosedur (Satpam)	3,2

	b. Kemudahan Pembayaran Penggunaan Fasilitas (Petugas Keuangan)	3,24
	c. Kebersihan dan Kerapihan Kamar	3,18
	d. Kebersihan dan Kerapihan Aula	3,22
	e. Kebersihan dan Kerapihan Masjid/Lapangan Manasik	3,26
	f. Kebersihan Fasilitas Katering	3,2
7	Perilaku Pelayan	
	a. Keramahan dan Kesopanan (Resepsionist)	3,38
	b. Keramahan dan Kesopanan (Petugas Gedung Penginapan)	3,38
	c. Keramahan dan Kesopanan (Petugas Gedung Aula)	3,26
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	a. Tingkat Rekomendasi/Saran dan Masukan	3,18
9	Sarana dan Prasarana	
	a. Kesesuaian Suhu Ruang Kamar	3,34
	b. Kesesuaian Suhu Ruang Aula	3,24
	c. Kesesuaian Penerangan Lampu Kamar	3,34
	d. Kesesuaian Penerangan Lampu Aula	3,24
	e. Kelayakan Fasilitas Lift/Tangga	3,22
<b>Rata-rata</b>		<b>3.25</b>

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur diperoleh nilai rata-rata tertimbang berikut.

*Bobot nilai rata – rata tertimbang*

$$= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$= \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi} \times \text{Nilai Penimbang}}$$

Tabel 4 merupakan nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikali dengan 0,111 (penimbang).

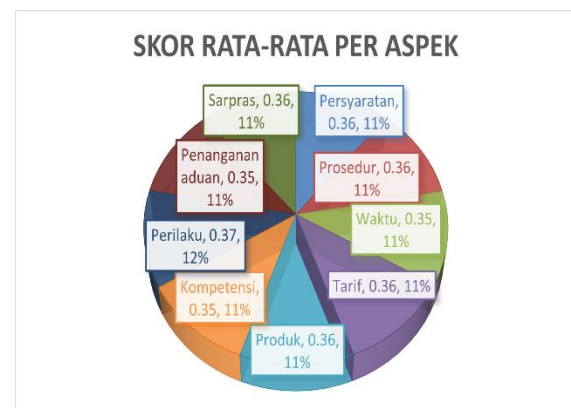
**Tabel 4.** Rata-rata Skor Setiap Aspek

Aspek	Skor	Hasil Kali Penimbang	Rata-rata per aspek
1	3,19	0,35	0,36
	3,28	0,36	
2	3,20	0,35	0,36
	3,28	0,36	
	3,24	0,36	
3	3,22	0,35	0,35
4	3,26	0,36	0,36
5	3,28	0,36	0,36
	3,22	0,35	
	3,28	0,36	
	3,20	0,35	
	3,22	0,35	
6	3,20	0,35	0,35
	3,24	0,36	
	3,18	0,35	
	3,22	0,35	
	3,26	0,36	
	3,20	0,35	
7	3,38	0,37	0,37
	3,38	0,37	
	3,26	0,36	
8	3,18	0,35	0,35
9	3,34	0,37	0,36
	3,24	0,36	
	3,34	0,37	
	3,24	0,36	

	3,24	0,36	
<b>Jumlah</b>			3,21

Maka, NRR tertimbang secara keseluruhan adalah 3,21. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 – 100, maka hasil penilaian rata-rata skor dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus IKM Unit Pelayanan dikali dengan 25, Nilai Konversi IKM = 3,21 x 25 = 80,33. Dalam rentang kualifikasi angka tersebut berada dalam kualifikasi “B” /Baik.

Secara rinci skor dan persentase per aspek terlihat dalam diagram pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Skor rata-rata dan persentase setiap Aspek

Berdasarkan data yang disajikan di atas terdapat beberapa temuan utama. **Pertama**, secara keseluruhan indeks layanan sudah mencapai kualifikasi *baik* dengan skor 80,33. Skor tersebut berada di tengah rentang skor yaitu 76,61 – 88,30. Skor tersebut sudah beranjak ke tengah menuju arah kualifikasi *sangat baik*. Namun demikian, masih membutuhkan upaya



keras untuk mencapai 88,31 agar mencapai kualifikasi *sangat baik*.

**Kedua**, hasil survei memberikan gambaran bahwa tidak terdapat perbedaan mencolok antara skor aspek satu dengan lainnya. Rentang skor antara 0,35 sampai 0,37 dengan rata-rata 0,6. Namun demikian, data memberikan informasi mengenai aspek yang memperoleh rata-rata, di bawah rata-rata dan di atas rata-rata. Terdapat 5 aspek yang memperoleh skor rata-rata yaitu persyaratan, prosedur, tarif, produk dan sarpras. Terdapat 2 aspek yang memperoleh skor di bawah rata-rata yaitu kompetensi pelayan dan penanganan saran dan aduan. Hanya satu aspek yang memperoleh skor di atas rata-rata yaitu perilaku pelayan.

Tentu saja semua aspek layanan dari segi kualifikasi sudah baik. Namun tentu saja harapan kedepan harus mencapai kualifikasi lebih tinggi yaitu sangat baik. Tentu saja membutuhkan perhatian yang serius kepada semua aspek layanan karena belum ada satupun pelayanan yang secara parsial mencapai kualifikasi sangat memuaskan. Terlebih dari itu harus ada perhatian khusus untuk aspek yang skornya di bawah rata-rata yaitu waktu pelayan, kompetensi pelayan dan penanganan aduan. Data ini mengindikasikan bahwa **Pertama**, responden/pelanggan merasakan bahwa layanan masih lambat, belum sesuai dengan kecepatan yang diharapkan pelanggan.

**Kedua**, perilaku pelayan sudah baik, namun kompetensinya masih harus ditingkatkan. Kompetensi juga sangat terkait dengan kecepatan layanan karena secara logis kemahiran pelayanan berpengaruh terhadap kecepatannya.

**Keempat**, pelanggan masih merasakan kurangnya tanggapan terhadap pengaduan. Bagian ini penting diperhatikan karena pelanggan adalah raja. Mereka ingin diperhatikan, termasuk ketika mereka mengajukan pengaduan, maka harus direspon dengan cepat. Apalagi pelanggan layanan haji adalah masyarakat yang sangat heterogen baik secara usia maupun status sosial. Selain itu layanan haji melibatkan berbagai instansi dengan peraturan dan prosedur yang dapat menyebabkan masalah bagi pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada UPT Asrama Haji Embarkasi dapat disimpulkan beberapa hal. **Pertama** secara skor rata-rata keseluruhan aspek mencapai kualifikasi *baik* dengan skor 80,33. **Kedua**, tidak terdapat perbedaan mencolok pada skor sembilan aspek. Namun terdapat aspek yang memperoleh skor di bawah rata-rata, rata-rata dan di atas rata-rata. Pada kesembilan aspek tersebut tiga aspek di bawah rata-rata dan satu aspek di atas

rata-rata. Sisanya lima aspek pada skor rata-rata. **Ketiga**, semua aspek memerlukan perhatian untuk perbaikan. Namun demikian, aspek yang masih memperoleh skor rata-rata harus memperoleh perhatian lebih banyak.

Berdasarkan temua-temuan tersebut disarankan beberapa hal berikut. **Pertama** perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik. **Kedua**, memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki kompetensi petugas pelayanan, sehingga dengan adanya pendidikan

dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih profesional. **Ketiga** memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan. **Ketiga**, memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya di tempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Rosidi, A., Mulyono, A., Farida, A., Fakhruddin, Fauziah, M, F., Burhani, H., Koeswinarno, Fauzi, M. R., Selamat, & Atieqoh, S. (2018). *Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji Di Dalam Negeri Tahun 1439 H / 2018 M*.
- Finaka, A. W. (2020). *Kepuasan Jemaah Haji Indonesia Terus Meningkat*. Infografi. <https://indonesiabaik.id/infografis/kepuasaan-jemaah-haji-indonesia-terus-meningkat>
- Handayani, G. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Dalam Pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/48799>
- PMA Nomor 41 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji, (2017).
- KMA No. 633 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Kementerian Agama, 1 (2020).
- Menpan-RB. (2017). *Permen Pan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Morrisan. (2018). *Metode Penelitian Survey*. Prenada Media Grup.

**Wawasan:**

Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta

pISSN: 2548-9232; eISSN: 2775-3573

Volume 3 Nomor 1 Tahun 2022: 123-133

- Nurfarida, I. N. (2015). PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 11(2). <https://doi.org/10.21067/jem.v11i2.874>
- Simanjutnak, P. (2011). *Manajemen Evaluasi Kinerja* (3rd ed.). Universitas Indonesia.
- Sugiyoni. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.