

**KOMUNIKASI PENYELENGGARAAN HAJI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP JEMAAH
(Studi Komparatif antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda
Aceh dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Banda Aceh**



**AMWAR CITRA HUTABARAT
NIM. 29173609**

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**KOMUNIKASI PENYELENGGARAAN HAJI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP JEMAAH
(Studi Komparatif antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda
Aceh dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah
Banda Aceh)**

AMWAR CITRA HUTABARAT

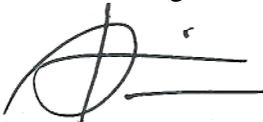
NIM. 29173609

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Tesis ini sudah dapat diajukan kepada
Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh untuk diujikan
dalam ujian Tesis

Menyetujui

Pembimbing I,



Ridwan Muhammad Hasan, Ph.D

Pembimbing II,



Dr. T. Lembong Misbah, MA

LEMBAR PENGESAHAN

**KOMUNIKASI PENYELENGGARAAN HAJI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP JEMAAH
(Studi Komparatif antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh
dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Banda Aceh)**

**AMWAR CITRA HUTABARAT
NIM. 29173609**

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Tesis
Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Tanggal: 9 Agustus 2021 M
30 Zulhijah 1442 H

TIM PENGUJI

Ketua,


Dr. A. Rani Usman, M.Si

Penguji,


Teuku Zulyadi, Ph.D

Penguji,


Ridwan Muhammad Hasan, Ph.D

Sekretaris,


Azmar, S.Sos.I., M.I.Kom

Penguji,


Dr. Abizal M. Yati, Lc., MA

Penguji,


Dr. T. Lembong Misbah, MA

Banda Aceh, 16 Agustus 2021

Pascasarjana
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Direktur,


(Prof. Dr. H. Mukhsin Nyak Umar, M.A)

NIP. 196303251990031005

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama mahasiswa : Amwar Citra Hutabarat
Tempat Tanggal Lahir : Lhokseumawe, 1 April 1980
Nomor mahasiswa : 29173609
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 09 Juli 2021

Saya yang menyatakan,




Amwar Citra Hutabarat
Nim: 29173609

PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penulisan Tesis ini, secara umum berpedoman kepada transliterasi Pascasarjana¹ dengan keterangan sebagai berikut:

Huruf Arab	Huruf Latin	Huruf Arab	Huruf Latin
ا	Tidak disimbolkan	ط	Ṭ
ب	B	ظ	Ẓ
ث	T	ع	'
ث	TH	غ	GH
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	DH	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	SY	ء	'
ص	Ṣ	ي	Y
ض	Ḍ		

¹Panduan Penulisan Tesis dan Disertasi, Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry (Darussalam-Banda Aceh, 2018), hlm. 95-100.

Untuk hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata ditransliterasikan dengan (‘), misalnya: (ملائكة) ditulis *malā’ikah*, (جزىء) ditulis *juz’i*. Adapun hamzah yang terletak di awal kata, tidak dilambangkan karena dalam bahasa Arabia menjadi alif, misalnya: اختراع ditulis *ikhtirā’*.

8. Tuliskan Allahdan beberapa kombinasinya

Allah	الله
Billah	بِالله
Lillah	لِالله
Bismillahi	بِسْمِاللهِ

B. Modifikasi

1. Kata asing dalam tesis ini ditulis dengan huruf miring. Kata asing yang dimaksud selain dari kata Bahasa Indonesia yang baku.
2. Jika kata yang berasal dari Bahasa arab merupakan kata yang sudah umum digunakan dalam Bahasa Indonesia, maka tidak dilakukan transliterasi dan tidak ditulis dengan huruf miring, seperti kata shalat, malaikat, dll.
3. Nama orang atau nama tempat dari bahasa asing tidak ditulis dengan huruf miring joseph A. devito, William L. Reese, Wilbur Schramm. Nama tempat seperti Mesir (bukan Misra), Beirut (bukan Bayrut), Kairo (bukan al-Qahirah), Cordova (bukan Qurtubah) dan lain sebagainya.

C. Daftar Singkatan:

- ASN = Aparatur Sipil Negara
 BPIH = Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji
 BPKH = Badan Pengelola Keuangan Haji
 Cet = Cetakan
 Dll = Dan lain-lain
 Hlm = Halaman
 Jld = Jilid
 Kankemenag = Kantor Kementerian Agama
 KBIHU = Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

PHU	= Penyelenggaraan Haji dan Umrah
Q.S	= Al-Qur'an Surat
SAW	= Shallallahu 'Alaihi Wassallam
SISKOHAT Terpadu	= Sistem Informasi Komputerisasi Haji
SWT	= Subhanahu Wa Ta'ala
UIN	= Universitas Islam Negeri



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul **”Komunikasi Penyelenggaraan Haji dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jemaah (Studi Komparatif antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Banda Aceh)”**.

Shalawat beserta salam tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, para Sahabat serta keluarga beliau dan semoga kita mendapatkan syafaatnya kelak.

Penghormatan dan *ta'dzim* penulis kepada Bapak H. Ridwan Muhammad Hasan, Ph.D (selaku Pembimbing I) dan Bapak Dr. T. Lembong Misbah, MA (selaku pembimbing II), keduanya dengan ikhlas menyisihkan waktu serta mencurahkan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan serta memotivasi penulis dalam rangka penulisan tesis ini dari awal sampai dengan selesai penulisan.

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada penguji, Bapak Teuku Zulyadi, Ph.D, dan Bapak Dr. Abizal M. Yati, Lc, MA, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan dan penyempurnaan tesis ini, serta terima kasih juga penulis ucapkan Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Bapak Dr. A. Rani Usman, M.Si, juga selaku Ketua Sidang, kepada Bapak Azman, S.Sos.I, M.I.Kom selaku Sekretaris Sidang dan Bapak Direktur Pascasarjana Prof. Dr. Mukhsin Nyak Umar beserta para Dosen Komunikasi dan unsur Staf lainnya yang telah mengajarkan, membimbing dan memberikan masukan yang sangat berharga sehingga penulis dengan semangat menyelesaikan tesis ini.

Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang sangat penulis banggakan Ayahanda Zainul Amri Hutabarat dan Ibunda almh. Wardiah Hanim, tentulah ini semua sebab peran penting orang tua, sebab ketulusan do'a orang tua untuk penulis. Ungkapan

terimakasih yang tak terhingga atas dukungan, pengertian, dan perhatian dari istriku tercinta dr. Balqis Susianty yang terus menyemangati, tidak pernah bosan untuk selalu mengingatkan dan selalu menanyakan ”sudah berapa halaman menulisnya?” serta memfasilitasi berbagai kebutuhan dalam penulisan Tesis ini. Demikian halnya ucapan terimakasih Ayah sampaikan kepada anak-anakku yang hebat, Fatih Waznan Hutabarat, Mizan Imtiyaz Hutabarat, Zaid Syuja Hutabarat dan Khadijah Nazhifa Hutabarat, serta keluargaku tercinta yang telah sudi kiranya membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.

Rasa terimakasih pula penulis ucapkan kepada Teman-teman semua khususnya letting 2017, Amrizal Hanum, Al-Muzanni, Afdhal Purnama, Hayatullah Zuboidi, Achdiyat Perdana, Yusmadi, Dian Safriani, Risqan Syahira dan Maulisa yang telah sama sama berjuang dan membantu penulis dalam berbagi Ilmu Pengetahuan khususnya di bidang Komunikasi.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya penulisan tesis ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga amal ibadahnya diterima oleh Allah SWT sebagai amal yang mulia.

Di akhir tulisan ini, penulis sangat menyadari bahwa penulisan tesis ini masih sangat banyak kekurangannya. Penulis berharap penulisan tesis ini bermanfaat terutama bagi peneliti sendiri dan juga kepada para pembaca semua. Akhirnya kepada Allah SWT jualah kita semua berserah diri sambil berdoa, semoga apa yang kita laksanakan dapat menjadi penyebab perolehan pahala bagi kita semua. Amiin.

Banda Aceh, Agustus 2021
Penulis,

Amwar Citra Hutabarat

ABSTRAK

Judul Tesis : Komunikasi Penyelenggaraan Haji dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Jemaah. (Studi Komparatif antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Banda Aceh)

Nama Penulis/NIM : Amwar Citra Hutabarat/29173609

Pembimbing : 1. H.Ridwan Muhammad Hasan, Ph.D
2. Dr.T.Lembong Misbah, M.A

Kata Kunci : Komunikasi, Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Haji

Dalam pelayanan publik, kemampuan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang mempengaruhi bagaimana efektifitas pelayanan publik yang akan diberikan serta akan menentukan bagaimana masyarakat atau khalayak umum sebagai komunikan dalam merespon dan memberi tanggapan terhadap pelayanan dalam sebuah organisasi. Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu tanggungjawab pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) sebagai mitra, membantu pemerintah dalam pelayanan bimbingan. Akan tetapi fenomena yang terjadi banyak jemaah haji lebih memilih mencari solusi terkait persoalannya kepada KBIHU, bukan langsung kepada pegawai haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama.

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan Analisis Deskriptif, menggunakan metode studi komparatif. Penulis meneliti adakah perbedaan komunikasi pelayanan antara Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah? Penulis menghimpun informasi dengan cara wawancara yang mendalam dari para narasumber, observasi, dokumen-dokumen, data, kemudian setelah terkumpul peneliti menganalisisnya secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat Perbedaan dalam memberikan Komunikasi yang diterapkan antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah dalam meningkatkan pelayanan kepada jemaah, sehingga jemaah lebih memilih untuk dilayani oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah, karena akses yang diberikan KBIHU lebih leluasa dan tidak batasan birokrasi yang ketat seperti halnya Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Penelitian ini diukur melalui teori kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml. Pengukuran Kualitas pelayanan tersebut meliputi adanya Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivity*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*).



مستخلص البحث

عنوان الرسالة : اتصالات تنظيم الحج في تحسين خدمات الحجاج
دراسة مقارنة بين مكتب وزارة الأديان بمدينة
باندا آتشييه ومجموعة إرشادات الحج والعمرة في باندا
آتشييه)

الاسم / رقم القيد : أموار سيترا هوتا بارات / ٢٩١٧٣٦٠٩

تحت إشراف : ١. دكتور رضوان محمد حسن

٢. دكتور . ت . ليمبونج مصباح ، الماجستير

الكلمات المفتاحية : الاتصال، الخدمات العامة، تنظيم الحج

الاتصالي الخدمات العامة، تصبح مهارات الاتصال أحد الجوانب المهمة التي تؤثر على فعالية الخدمات العامة التي سيتم تقديمها وستحدد كيفية استجابة المجتمع أو الجمهور العام كجهات اتصال للخدمات في المنظمة والاستجابة لها. خدمة تنظيم الحج من مسؤوليات الحكومة ، وفي هذه الحالة وزارة الدين. مجموعة إرشاد الحج والعمرة كشركاء يساعدون الحكومة في تقديم خدمات الإرشاد. ومع ذلك، فإن الظاهرة التي تحدث هي أن العديد من الحجاج يفضلون إيجاد حلول لمشاكلهم لمجموعة إرشاد عبادات الحج والعمرة ، وليس مباشرة لموظفي الحج في قسم تنفيذ الحج والعمرة في مكتب وزارة الأديان.

يستخدم المؤلف بحثًا نوعيًا مع منهج التحليل الوصفي ، باستخدام منهج الدراسة المقارنة. يبحث المؤلف ما إذا كانت هناك اختلافات في الاتصال الخدمي بين قسم

تنظيم الحج والعمرة ومكتب وزارة الأديان في مدينة باندا آتشيه ومجموعة إرشاد عبادات الحج والعمرة؟ يجمع المؤلف المعلومات عن طريق المقابلات المتعمقة من المصادر والملاحظات والوثائق والبيانات، ثم بعد جمع الباحثين وتحليلها نوعياً

بناءً على نتائج الدراسة ، هناك اختلافات في توفير الاتصال المطبق بين مكتب وزارة الأديان في مدينة باندا آتشيه ومجموعة إرشاد الحج والعمرة في تحسين خدمات المصلين، بحيث يفضل المصلين ذلك. يتم خدمتها من قبل مجموعة إرشاد عبادات الحج والعمرة ، بسبب الوصول الذي توفره مجموعة إرشاد عبادات الحج والعمرة، وهي أكثر مرونة ولا توجد مسائل بيروقراطية. يقاس هذا البحث من خلال نظرية أداء الخدمة التي طورها زيثامل. يشمل قياس جودة الخدمة وجود الموثوقية والاستجابة والضمان والاهتمام والدليل المباشر، الخدمة العامة، التنفيذ الحج



ABSTRACT

Thesis Title : Communication of Hajj Organizing in Improving Services to Pilgrims (Comparative Study between the Office of the Ministry of Religion of Banda Aceh City with the Guidance Group for Hajj and Umrah in Banda Aceh)

Name /NIM : Amwar Citra Hutabarat/29173609

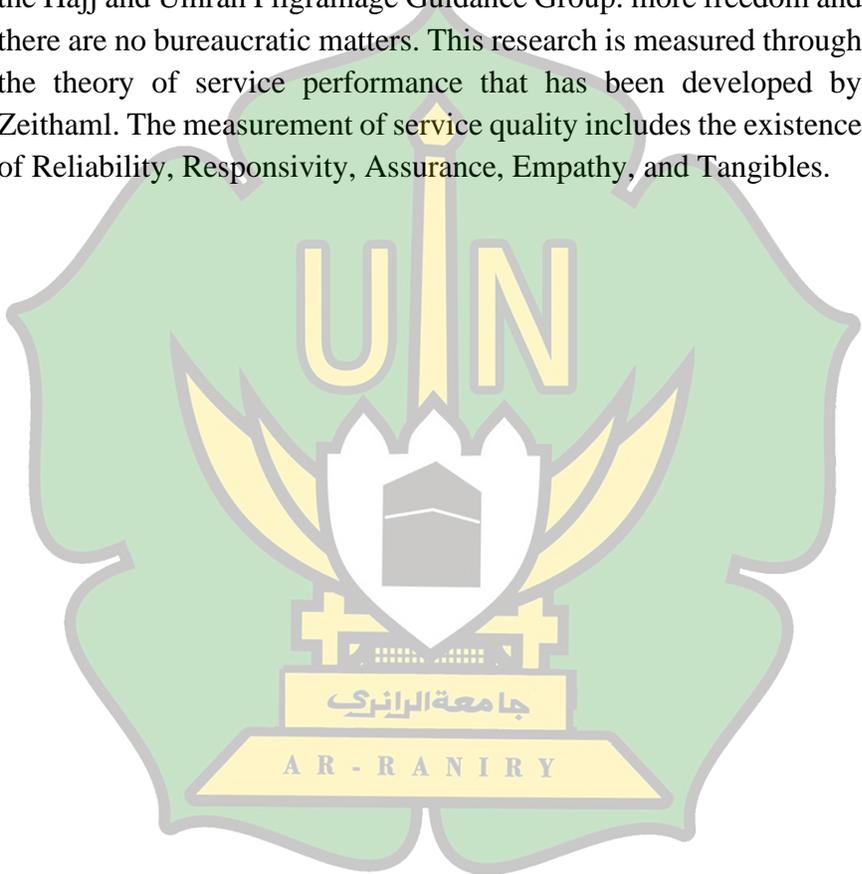
Supervisors : 1. Ridwan Muhammad Hasan, Ph.D
2. Dr. T. Lembong Misbah, M.A

Keywords : Communication, Public Service, Hajj Organizing

In public services, communication skills become one of the important aspects that affect the effectiveness of public services that will be provided and will determine how the community or the general public as communicants respond and respond to services within an organization. The service of organizing the pilgrimage is one of the responsibilities of the government, in this case the Ministry of Religion. Hajj and Umrah Pilgrimage Guidance Group as partners, assisting the government in providing guidance services. However, the phenomenon that occurs is that many pilgrims prefer to find solutions to their problems to the Hajj and Umrah Pilgrimage Guidance Group, not directly to the Hajj employees in the Hajj and Umrah Organizing Section at the Ministry of Religion Office.

The author uses a qualitative research with a descriptive analysis approach, using a comparative study method. The author examines whether there is a difference in service communication between the Hajj and Umrah Organizing Section of the Office of the Ministry of Religion of Banda Aceh City and the Hajj and Umrah Pilgrimage Guidance Group? The author collects information by means of in-depth interviews from sources, observations, documents, data, then after collecting the researchers analyze it qualitatively.

Based on the results of the study, there are differences in providing communication that is applied between the Office of the Ministry of Religion of Banda Aceh City and the Hajj and Umrah Pilgrimage Guidance Group in improving services to the congregation, so that the congregation prefers to be served by the Hajj and Umrah Guidance Group, because of the access provided by the Hajj and Umrah Pilgrimage Guidance Group. more freedom and there are no bureaucratic matters. This research is measured through the theory of service performance that has been developed by Zeithaml. The measurement of service quality includes the existence of Reliability, Responsivity, Assurance, Empathy, and Tangibles.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Kajian Pustaka	8
1.6. Kerangka Teori	12
1.7. Metode Penelitian	13
1.8. Analisis Data.....	18
1.9. Sistematika Pembahasan.....	21
1.10. Fokus Penelitian.....	21
BAB II: LANDASAN TEORI	
2.1. Pelayanan Publik.....	23
2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	24
2.1.2. Pelayanan Publik	25
2.1.3. Standar Pelayanan.....	28
2.1.4. Pelayanan Prima	29
2.2. Komunikasi.....	33
2.2.1. Komunikator	35
2.2.2. Komunikator yang efektif.....	35
2.2.3. Komunikasi Efektif.....	37

BAB III: HASIL PENELITIAN

3.1. Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banda dan KBIHU.....	41
3.1.1.Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh....	41
3.1.2.KBIHU di Kota Banda Aceh	46
3.2. Pelayanan Haji di Kankemenang Kota Banda Aceh	48
3.2.1.Pendaftaran Haji	51
3.2.2.Pembatalan Nomor Porsi	54
3.2.3.Pelimpahan Nomor Porsi	60
3.2.4.Bimbingan Manasik.....	62
3.3. Pelayanan Haji di KBIHU	64
3.3.1.Bimbingan Ibadah Ibadah Haji oleh KBIHU. ...	67
3.3.2.Pelayanan diluar Tugas dan Fungsi KBIHU	68
3.4. Studi Komparatif Komunikasi Pelayanan Haji antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan KBIHU.....	71

BAB IV: PENUTUP

4.1.Kesimpulan	80
4.2.Rekomendasi.....	82
4.3.Penutup	84

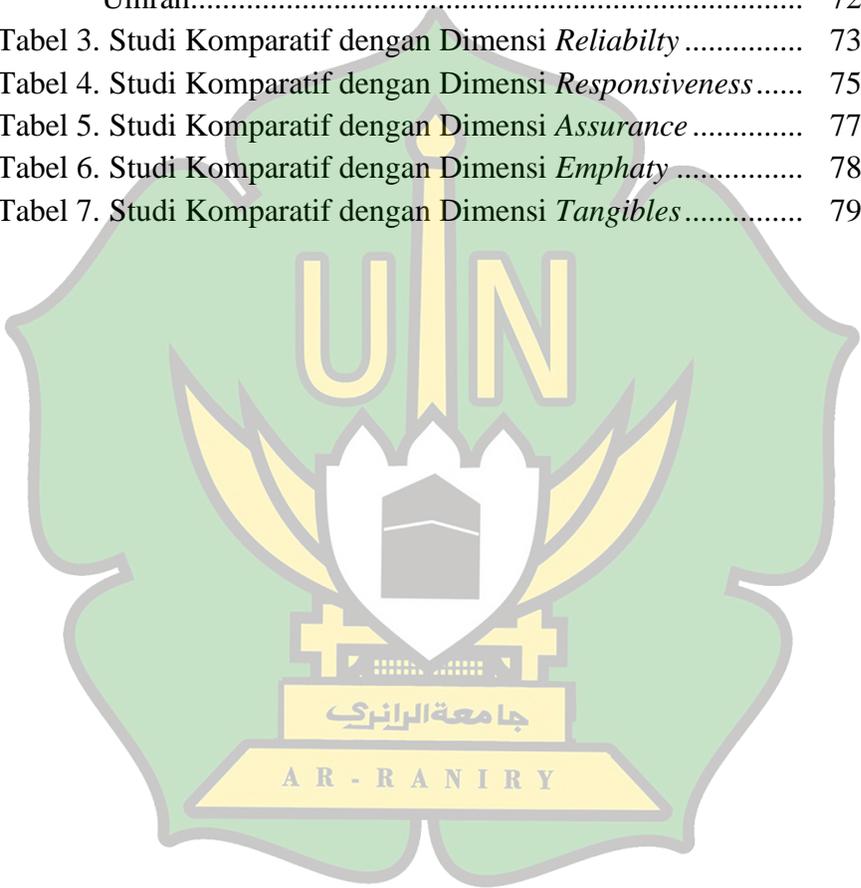
DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------------	----

LAMPIRAN PENELITIAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
-----------------------------------	--

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keadaan Pegawai Seksi PHU berdasarkan golongan dan Jenis kelamin.	45
Tabel 2. Persamaan Komunikasi antara Kantor Kementerian Agama dan Kelompok Bimbingan Ibadah haji dan Umrah.....	72
Tabel 3. Studi Komparatif dengan Dimensi <i>Reliabilty</i>	73
Tabel 4. Studi Komparatif dengan Dimensi <i>Responsiveness</i>	75
Tabel 5. Studi Komparatif dengan Dimensi <i>Assurance</i>	77
Tabel 6. Studi Komparatif dengan Dimensi <i>Emphaty</i>	78
Tabel 7. Studi Komparatif dengan Dimensi <i>Tangibles</i>	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Pengambilan Sampel Sumber Data Dalam Penelitian Kualitatif, Purposive dan <i>Snowball</i>	15
Gambar 2. Bagan unsur komunikasi komunikator.....	37



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah bahwa Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama. Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dibawah struktur hierarki Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh adalah sebagai perpanjangan Menteri Agama di kota Banda Aceh garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik khususnya bidang penyelenggaraan ibadah haji.

Data dari Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)¹ Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa untuk tingkat provinsi Aceh terdapat sejumlah 128.744 orang masih dalam daftar tunggu keberangkatan haji, yang jika mendaftar pada tahun ini akan menunggu 31 tahun mendatang. Dari jumlah tersebut, 15.022 orang adalah jemaah calon haji yang berasal dari Kota Banda Aceh dan selebihnya tersebar di kabupaten/kota di Provinsi Aceh.²

Artinya menunjukkan bahwa kewajiban Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan haji tergolong masih tinggi. Pelayanan yang dimaksud adalah seperti, pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, dokumen haji, pelimpahan nomor porsi haji, bimbingan haji,

¹Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) merupakan media teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah. Sistem ini awalnya dibangun untuk melayani pendaftaran calon jemaah haji. Dalam perkembangannya, sistem ini juga dapat mendukung, pembatalan, pelunasan, penyiapan dokumen, dan administrasi haji, proses embarkasi, operasional Arab Saudi serta proses debarkasi.

²Data Siskohat, Rabu 7 Juli 2021, Pukul 15.00 WIB.

keberangkatan dan pemulangan haji, sosialisasi aturan-aturan berkenaan haji dan konsultasi hambatan atau kendala yang dihadapi oleh masyarakat terkait haji.

Masih berdasarkan catatan data siskohat, Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh menerima pelayanan pendaftaran haji pada tahun 2018 sejumlah 2070 orang, 2019 sejumlah 2028 orang, 2020 sejumlah 1349 orang, dan sampai bulan Juni 2021 sejumlah 376. Selanjutnya untuk jumlah jemaah haji yang diberangkatkan ke Tanah Suci dari Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh sejumlah 721 orang pada tahun 2018, dan pada tahun 2019 sejumlah 645 orang, yang terbagi dalam 4 kelompok terbang.³

Data awal yang penulis dapat pada pra penelitian, bahwa terdapat 4 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) berada di wilayah Kota Banda Aceh yang telah mendapatkan izin yaitu Almabrur, Muslimat MPU, Multazam, dan Arafah. Pada keberangkatan haji tahun 2019, KBIHU Almabrur membimbing sejumlah 216 jemaah, KBIHU Muslimat MPU membimbing sejumlah 74 jemaah, sedangkan KBIHU Multazam dan KBIHU Arafah sejak tahun 2018 tidak mempunyai jemaah.

Pengamatan penulis pra penelitian, terdapat fenomena bahwa jemaah yang mengenal pengurus KBIHU, apalagi yang sudah bergabung sebagai jemaah bimbingan manasik KBIHU, terlihat ada kedekatan emosional antar jemaah dengan KBIHU, sehingga jemaah lebih memilih berkonsultasi atau mencari solusi persoalan terkait haji kepada KBIHU, bukan langsung kepada pegawai haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama. Padahal tugas dan fungsi pelayanan Penyelenggaraan Ibadah haji yaitu Kementerian Agama, malah seakan-akan menjadi tugas utamanya KBIHU.

KBIHU merupakan lembaga sosial Islam, bentuk dari peran

³Kelompok Terbang (Kloter), yaitu pengelompokan Jemaah haji dalam sebuah grup untuk penerbangan dalam satu pesawat khusus dengan tipe tertentu sesuai keberangkatan di masing-masing embarkasi.

serta masyarakat dalam bidang pembimbingan jemaah haji baik dalam pembekalan di Indonesia ataupun pada saat pelaksanaan Ibadah haji di Arab Saudi. Di Indonesia, KBIHU menjadi mitra pemerintah dalam penyelenggaraan Ibadah Haji dalam hal pembimbingan manasik dan sebagai tempat konsultasi.⁴

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan, ruang lingkup bimbingan haji yang dilaksanakan oleh KBIHU tersebut adalah kegiatan tuntunan manasik dan perjalanan haji yang meliputi: kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji, Manasik haji teori dan praktik, hikmah/spiritual haji, akhlakul karimah, kesehatan haji, hak dan kewajiban jemaah haji, dan kiat meraih haji mabrur dan pelestariannya.

Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yang ditugaskan pada pelayanan haji dituntut mampu melakukan komunikasi secara efektif dan efisien terhadap jemaah haji dan dapat menguasai segala persoalan haji. Harapannya Pesan terkait haji yang disampaikan kepada jemaah haji lebih tepat dan akurat sehingga kepuasan jemaah akan pelayanan semakin tinggi. Tentunya kepuasan akan pelayanan yang diberikan, akan terpenuhi apabila sesuai dengan kebutuhan atau keinginan dari masyarakat. Dengan demikian, harapan dan tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh tercapai sesuai dengan visi dan misi.

Dijelaskan oleh Nidjam dan Hanan yang dikutip oleh Imam Syaukani bahwa terdapat enam unsur pokok dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan yaitu: calon haji; pembiayaan; kelengkapan administratif; sarana transportasi; hubungan bilateral antarnegara; dan organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkelindan satu sama lain, dimana

⁴Abd Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji," Syaikhuna: Jurnal Pendidikan Dan Pranata Islam 10, no. 1 (March 15, 2019): 126–43, <https://doi.org/10.36835/syaikhuna.v10i1.3476>.

keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: *pertama*, jemaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi; *kedua*, seluruh jemaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi; *ketiga*, seluruh jemaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di arafah dan rukun haji lainnya; dan *keempat*, jemaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.⁵

Dalam penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yang mengamanahkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Kemudian mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Karena komunikasi merupakan hal yang paling lumrah dalam memberikan layanan kepada seseorang. Baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi kepada komunikan dalam hal ini adalah penerima layanan haji. Untuk itu dibutuhkan kemampuan yang bagus dalam berkomunikasi, dan hal ini harus dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap pemberi layanan.

Canggara menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses yang akan selalu dilakukan sepanjang kehidupan manusia dalam kehidupannya, karena komunikasi diibaratkan seperti proses pernafasan individu yang akan selalu dibutuhkan oleh setiap

⁵Imam Syaukani (Ed), *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm. 1.

mahluk hidup.⁶ Hal senada dikatakan Nuruddin memberi perumpamaan bahwa tidak ada seorang manusia pun yang merupakan sebuah pulau cukup diri, akan tetapi setiap manusia adalah kepingan dari benua dan merupakan bagian dari keseluruhan. Ini bermakna bahwa esensi manusia sebagai makhluk tentunya tidak dapat terlepas dari makhluk atau individu lain yang saling berkaitan dan berhubungan serta berinteraksi dengan manusia lainnya.⁷

Dalam pelayanan publik, kemampuan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik yang akan diberikan serta akan menentukan masyarakat atau khalayak umum sebagai komunikan dalam merespon dan memberi tanggapan terhadap pelayanan dalam sebuah organisasi. Untuk itu berkomunikasi haruslah mampu menempatkan manusia pada posisi yang terhormat, yang tentunya komunikasi yang diharapkan dalam suatu organisasi adalah komunikasi yang bermuara atau berimplikasi pada perspektif yang baik, sebagaimana pula pelayanan publik adalah sebuah usaha untuk memanusiaikan manusia. Hal tersebut dipertegas dalam Surah Al-Isra ayat 53 yang berbunyi:

قُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنِّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَنِ عَدُوًّا مُّبِينًا

AR - RANIRY

Artinya: Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku, “Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya, setan itu (selalu) menimbulkan perselisihan diantara mereka. Sesungguhnya, setan adalah musuh yang nyata

⁶Hafiel Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 1.

⁷Nuruddin, *Sistem Komunikasi Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 45.

bagi manusia.⁸

Menurut Ibnu Katsir, dalam ayat tersebut Allah SWT memerintahkan kepada hamba-hamba-Nya yang beriman agar berkata baik atau menggunakan kata-kata terbaik ketika berkomunikasi atau ketika memerintahkan sesuatu kepada sesama. Jika mereka tidak berbuat demikian, maka di antara mereka akan terkena hasutan syaitan yang akan berdampak pada perbuatan mereka, sehingga akan terjadi pertengkaran dan permusuhan di antara mereka.⁹

Komunikasi akan timbul apabila terdapat saling pengertian antara pengirim pesan dan penerima pesan sehingga terdapat suatu pemahaman. Bukan berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui sesuatu gagasan tersebut, akan tetapi yang penting adalah kedua belah pihak sama-sama memahami maksud tersebut. Sehingga keadaan tersebut dapat berlangsung baik.

Helmi mengatakan bahwa komunikasi memegang peran sangat penting untuk menentukan apakah implementasi suatu kebijakan publik bisa berhasil atau tidak. Salah satu sebab yang mengakibatkan implementasi kebijakan publik lemah atau tidak dikerjakan adalah faktor hilangnya komunikasi.¹⁰

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis meneliti lebih lanjut permasalahan tersebut dalam kajian penelitian ilmiah yang berjudul “*Komunikasi Penyelenggaraan Haji dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Jemaah.(Studi Komparatif Antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Banda Aceh)*”.

1.2. Rumusan Masalah

⁸Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Yayasan Penyelenggaraan Penerjemah Al-Qur'an) (Jakarta: PT. Pantja Cemerlang 2014), hlm. 415.

⁹Ismail bin Amr bin Katsir al-Dimasyqi Abu al-Fidâ, *Tafsir al-Qur'an al-Azhim* Ibnu Katsir (Beirut: Dar al-Fikr, 1412/1992), Jilid. 3, hlm. 59.

¹⁰Helmi Hidayat, *Implementasi Formula 5-5-3 Dalam Manajemen Haji* (Jakarta: Haja Mandiri, 2019), hlm. 55.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini dalam pertanyaan sebagaimana berikut:

1. Bagaimana komunikasi Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dalam peningkatan pelayanan haji?
2. Bagaimana komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) dalam pelayanan haji?
3. Apa perbedaan komunikasi antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah (KBIHU) dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan haji?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang akan dicapai dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi yang digunakan pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam peningkatan pelayanan haji;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi yang digunakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) dalam memberikan pelayanan haji;
3. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan lingkungannya dalam melayani jemaah haji.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoretis, penulisan ini diharapkan berguna untuk pengembangan Ilmu Komunikasi Penyiaran Islam.

2. Manfaat secara praktis, penelitian ini dapat menjadi sebuah kontribusi positif bagi Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dalam upaya peningkatan pelayanan ibadah haji bagi para jamaah.
3. Secara akademis, penelitian ini dapat menambah perbendaharaan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang ilmu komunikasi dan menjadi masukan baru terhadap penulis yang ingin meneliti maupun yang sudah ada sebelumnya.

1.5. Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka, penulis mencantumkan 5 (lima) hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan komunikasi penyelenggaraan haji dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah, studi komparatif antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Banda Aceh.

Hal ini bertujuan sebagai rujukan serta referensi penulis dalam melakukan penelitian ini. Adapun kajian penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sya'roni Ma'shum dan Masykur H Mansur (2014) yang berjudul "Efektifitas Bimbingan Manasik Haji Bagi Jamaah Calon Haji Karawang"

Hasil penelitian yang dilakukan mereka dengan menggunakan metode deskriptif itu, menerangkan bahwa faktor penghambat dan pendukung serta signifikansinya dalam efektifitas bimbingan manasik haji bagi jamaah calon haji Karawang adalah, akses dari ketidakseriusan dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji, para peserta yang kurang peduli terhadap perlunya pembekalan manasik haji, dan pembimbing yang kurang profesional, serta terbatasnya waktu

bimbingan akan menjadi kendala bagi jamaah calon haji itu sendiri dalam pelaksanaan ibadah hajinya.

Menurut Sya'roni dan Masykur agar bimbingan manasik haji dapat berjalan dengan efektif, diperlukan keseriusan semua pihak, tersedianya waktu yang cukup, dan sumber daya manusia/pembimbing yang professional dan penuh tanggung jawab terhadap tugas dan fungsinya. Sehingga penyelenggaraan sukses dan jamaah calon haji dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan sempurna dan memperoleh haji mabrur.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Laode Muhammad Umar (2018), dengan judul “Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Kendari”. Laode meneliti tentang penerapan komunikasi Antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji sehingga dalam melayani bisa semaksimal mungkin dan sesuai dengan tujuannya, sebab menurutnya bukan tidak mungkin apabila ada calon jamaah haji yang terlantar atau tidak mendapatkan pelayanan untuk persiapan selanjutnya.

Beliau mengungkapkan beberapa faktor yang menjadi permasalahan dalam pelayanan calon jamaah haji yaitu rendahnya pengetahuan calon jamaah haji, sulitnya sebagian calon jamaah haji menggunakan bahasa Indonesia, serta banyaknya calon jamaah haji yang buta huruf.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan komunikasi antarpribadi dalam melayani calon jamaah haji mengacu pada komunikasi timbal balik (diadik)

¹¹Sya'roni Ma'shum dan Masykur H Mansur, *Efektifitas Bimbingan Manasik Haji Bagi Jamaah Calon Haji Karawang*, (Jurnal ilmiah Solusi Vol. 1 No. 4 Desember 2014 – Februari 2015: 30-39.

dengan teknik penyampaian pesannya secara informatif, persuasif, dan pendampingan secara personal (*face to face*) serta menggunakan komunikasi secara dialogis.

Laode mengemukakan bahwa penghambat dalam penerapan komunikasi dalam pelayanan calon jemaah haji adalah beragam pendidikan calon jemaah haji, umur calon jemaah haji yang rata-rata di atas 40 tahun, serta lamanya daftar tunggu jemaah haji.¹²

3. Penelitian yang dilakukan oleh Resti Wildayati, Dindin Solahuddin dan Arif Rahman (2017), yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah”. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif ini meneliti tentang wujud fasilitas pelayanan, ketanggapan dalam membantu dan jaminan dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sudah memadai terbukti dengan adanya kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan, penggunaan teknologi yang memadai dan adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memudahkan. Ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dilakukan dengan menempatkan staff sesuai dengan keahlian dan jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui jaminan administrasi, jaminan keamanan dan jaminan keilmuan.¹³

¹²Laode Muhammad Umar, *Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Kendari*, dalam jurnal Al-Khitabah Vol. IV, No.1, April 2018.

¹³R. Wildayati, D. Solahudin, dan Arif Rahman, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, dalam jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah) Vol. 17, No.2, 2017.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nozi Efialis Ef (2009) yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Jemaah Calon Haji Pada Kantor Departemen Agama Kabupaten Lampung Utara”. Hasil penelitian dengan metode kuantitatif ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi masyarakat terhadap pelayanan bagi jemaah calon haji adalah cukup memuaskan. Penilaian pada kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan keadilan dalam memberikan pelayanan menunjukkan nilai cukup memuaskan. Penilaian untuk ketepatan pelayanan dan kemudahan pelayanan menunjukkan nilai memuaskan.¹⁴
5. Penelitian yang dilakukan oleh Zul Khairiyati (2020) yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Petugas Haji Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Aceh”. Hasil dari penelitian Zul Khairiyati bahwa ditemukan sistem informasi, kualitas pelayanan dan petugas haji mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah. Sistem informasi dan kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap... kepuasan jemaah, akan tetapi petugas haji tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah, ditemukan juga bahwa sistem informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan jemaah melalui kepercayaan jemaah.¹⁵

¹⁴Nozi Efialis Ef, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Jemaah Calon Haji Pada Kantor Departemen Agama Kabupaten Lampung Utara*, Tugas Akhir Program Magister Universitas Terbuka Jakarta, 2009.

¹⁵Zul Khairiyati, *Pengaruh Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Petugas Haji Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Aceh*, Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, 2020.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut mengangkat tema yang sama mengenai pelayanan haji, namun fokus serta arah penelitian ini berbeda. Perbedaan terletak pada aspek komunikasi dalam pelayanan penyelenggaraan haji.

Arah penelitian ini adalah membandingkan dua komunikator pelayanan penyelenggaraan ibadah haji terhadap jemaah, yaitu Komunikasi Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh terhadap pelayanan jemaah haji dan Komunikasi KBIHU terhadap pelayanan jemaah haji.

1.6. Kerangka Teori

Sebagai acuan dalam penelitian ini perlu adanya kerangka teori yang dikaji sehingga mendapatkan hasil kajian yang baik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dirancang oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman and Leonard L Berry. Yaitu *dimension of service quality*, kualitas pelayanan memiliki lima dimensi:

1. *Tangible* (terlihat/berwujud). Misalnya, penampilan fisik saat melakukan pelayanan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi;
2. *Reliability* (kehandalan). Misalnya, kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan metode pelayanan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi;
3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Indikator dalam dimensi ini adalah: ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dalam pelayanan, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam memproses pelayanan izin mendirikan bangunan;
4. *Assurance*. Indikator-indikator dalam dimensi ini adalah: keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan

biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;

5. *Empathy* (Empati). Indikator dalam dimensi ini adalah: perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan izin mendirikan bangunan, keinginan pegawai untuk mengetahui (adanya perhatian) permasalahan dalam izin mendirikan bangunan.¹⁶

Dengan pendekatan teori ini akan menganalisis kualitas pelayanan yang muncul dari komunikasi Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) dalam peningkatan pelayanan terhadap jemaah haji.

1.7. Metode Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif¹⁷ dengan pendekatan Analisis Deskriptif,¹⁸ menggunakan metode studi komparatif.

Badgan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati.¹⁹ Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau

¹⁶Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta : Gava Media, 2015), hlm. 30.

¹⁷Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang dilakukan secara wajar dan natural sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi, serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kualitatif. Proses penelitian yang dimaksud antara lain melakukan observasi terhadap orang dalam kehidupannya sehari-hari, berinteraksi dengan mereka, dan berupaya memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Irfan Tamwif, *Metodologi Penelitian* (Surabaya: UINSA Press, 2014), hlm. 140.

¹⁸Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berhubungan dengan upaya menjawab masalah-masalah yang ada sekarang dan memaparkannya berdasarkan data yang ditemukan. Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 66.

¹⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 4.

lebih pada sampel yang berbeda.²⁰ Menurut Abdul Qodir Zaelani, penelitian komparatif yaitu yang membandingkan suatu variabel antara subjek yang berbeda atau waktu yang berbeda dan menemukan hubungan sebab akibat.²¹

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*), Penulis terjun langsung ke lapangan yaitu di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) yang berada di Kota Banda Aceh, menghimpun informasi dengan cara wawancara yang mendalam dari para narasumber, observasi, dokumen-dokumen, data, kemudian setelah terkumpul penulis menganalisisnya secara kualitatif.

1.7.1. Informan dan Subyek Penelitian

Pada pembahasan ini melaporkan tentang jenis data dan sumber data yaitu meliputi data apa saja yang ingin diperoleh dan siapa yang hendak dijadikan informan serta bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin.

Berbeda dengan desain penelitian yang bersifat kuantitatif, dalam penelitian kualitatif tidak ada pengertian populasi, maka pengambilan sampel yang dilakukan (*sampling*) akan berbeda tafsirannya. Pengambilan sampel disini adalah pilihan aspek apa dari peristiwa apa dan siapa dijadikan fokus pada saat dan situasi tertentu dan karena itu terus menerus sepanjang penelitian. Oleh sebab itu untuk dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah yang sedang dibahas, maka dipergunakan istilah informan.

Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, penulis memilih teknik *Snowball Sampling* yang mana bertujuan untuk dapat terus menggali informasi dari informan yang telah

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 36.

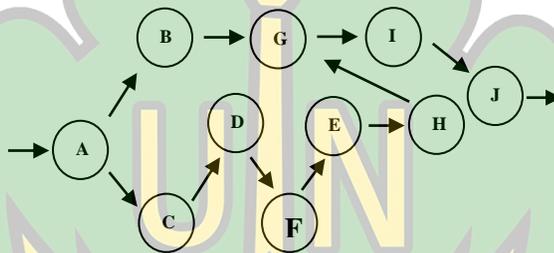
²¹Abdul Qodir Zaelani, dkk, *Nusantara Meneliti: Perspektif Teoritis dan Empiris*, (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2016), hlm. 62.

ditentukan, yang awalnya mendapatkan informasi sedikit lama-lama menjadi besar.

Teknik pengambilan sampel sumber data dalam penelitian kualitatif yang bersifat *snowball* dapat digambarkan seperti di bawah ini.²²

Gambar 1.

Proses pengambilan sampel sumber data dalam penelitian kualitatif, teknik *snowball*



Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti telah merencanakan A sebagai orang pertama yaitu sumber data. Informal awal ini sebaiknya dipilih orang yang bisa “membukakan pintu” untuk mengenali keseluruhan medan secara luas (mereka yang tergolong gatekeeper/ penjaga gawang dan *knowledgeable informant* / informan yang cerdas). Selanjutnya oleh A di sarankan ke B dan C. Dari B dan C belum memperoleh data yang lengkap, maka penulis ke F dan G. Dari F dan G belum memperoleh data yang akurat, maka penulis pergi ke E, selanjutnya ke H dan ke G, ke I dan terakhir ke J. Setelah J data sudah jenuh, sehingga sampel sumber data sudah mencukupi, dan tidak perlu menambah sampel yang baru.²³

Penentuan sampel melalui teknik ini juga tepat digunakan untuk mengkaji Komunikasi Kantor Kementerian Agama Kota

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 220.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 221.

Banda Aceh dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah dalam meningkatkan pelayanan jemaah haji. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, para pengelola Kelompok Bimbingan Ibadah haji dan Umrah serta Para jemaah haji.

1.7.2. Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini dikemukakan bahwa, dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah *observasi non participant*, wawancara mendalam, dokumentasi, dan gabungan ketiganya atau triangulasi.

Jika pengumpulan data dengan cara observasi, maka perlu dikemukakan apa yang akan diobservasi, jika dengan wawancara, maka harus ditentukan kepada siapa akan melakukan wawancara. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang penulis lakukan yaitu:

1.7.2.1. Observasi

Metode observasi merupakan pengamatan yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indera.²⁴

Yaitu kegiatan mengumpulkan fakta, dengan mengumpulkan pertanyaan-pertanyaan yang merupakan deskripsi, penggambaran dari kenyataan yang menjadi perhatiannya. Suatu fakta hanya mencakup aspek aspek tertentu saja dari apa yang dilihat, Yaitu pengamatan pencatatan yang dilakukan secara langsung dari fenomena yang diselidiki.²⁵

Penulis melakukan pengamatan secara langsung di lokasi terhadap obyek penelitian untuk mengumpulkan data sebanyak mungkin ataupun informasi yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti yaitu komunikasi Kantor Kementerian Agama

²⁴Suharsismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 126.

²⁵Yasril Yazid, Masduki, DKK, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru: Unri Press, 2009). hlm. 99.

Kota Banda Aceh dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah dalam meningkatkan Pelayanan Penyelenggaraan Haji di Kota Banda Aceh.

1.7.2.2. Wawancara

Selain observasi, penulis juga melakukan wawancara guna untuk memperoleh berita, fakta, maupun data di lapangan. Dimana prosesnya bertatap muka langsung (*face to face*) dengan informan.

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewancara disebut *Interviewer* dan orang yang diwawancarai disebut sebagai *Interviewee*.²⁶

Penulis menggunakan jenis wawancara semi berstruktur, jenis wawancara ini dalam pelaksanaannya lebih bebas daripada jenis wawancara lainnya tujuannya adalah agar peneliti dapat menemukan masalah yang diteliti dengan lebih terbuka, wawancara ini bertujuan untuk menapatkan prespektif dari informan terkait isu atau masalah yang diangkat.²⁷

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah, pegawai/petugas yang melayani haji Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, para pengelola Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah serta para jemaah haji di Kota Banda Aceh

1.7.2.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁸ Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, maupun kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto,

²⁶Arikunto, Suharsimi, *Metodelogi penelitian* (Yogyakarta: Bina Aksara, 2006), hlm. 40.

²⁷John W.Creswel, *Research Desain, Edisi 4*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016) hlm. 255.

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 240.

gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Teknik ini juga penulis gunakan dalam mengumpulkan data. Dokumen yang penulis kumpulkan seperti :

- a. Data Jemaah haji;
- b. Profil Kemenag dan KBIHU di Kota Banda Aceh;
- c. Catatan peristiwa pelayanan penyelenggaraan haji;
- d. Kesan Jemaah haji terhadap pelayanan haji.

1.8. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari, menyusun, dan mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi serta data-data lain yang secara sistematis, sehingga mudah dipahami, dimengerti dan bermanfaat bagi orang lain.²⁹

Menurut Bogdan dan Biklen analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.³⁰

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis secara deskriptif analisis. Deskriptif analisis yaitu suatu analisis data non statistik dimana cara pengambilan kesimpulan berdasarkan atas fenomena dan fakta yang diperoleh dari lapangan dan tersusun secara baik kemudian diuraikan dalam bentuk tulisan yang sistematis.³¹

Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data dengan metode kualitatif

²⁹Ahmad, Tanzen, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 95-96.

³⁰Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 248.

³¹Arikunto, Suharsimi, *Metodelogi penelitian...*, hlm. 53.

deskriptif dibagi menjadi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau menyimpulkan.³²

1.8.1. Data Reduksi (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum atau memilih hal-hal yang pokok. Dengan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Dalam suatu situasi sosial tertentu, penulis dalam mereduksi data mungkin akan memfokuskan pada orang miskin, pekerjaan sehari-hari yang dikerjakan, dan rumah tinggalnya.

1.8.2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

Dalam prakteknya tidak semudah ilustrasi yang diberikan, karena fenomena sosial bersifat kompleks dan dinamis, sehingga apa yang ditemukan pada saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Untuk itu, maka penulis harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung oleh data yang dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut terbukti, dan akan berkembang menjadi teori yang grounded. Teori grounded adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data terus-menerus. Bila pola-pola yang

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 247.

ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut sudah menjadi pola yang baku yang tidak lagi berubah. Pola tersebut selanjutnya didisplaykan pada laporan akhir penelitian.

1.8.3. Conclusion Drawing / Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulis kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

1.8.4. Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data didasarkan kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik mengecek sebagai pembanding terhadap data yang telah ada. Teknik triangulasi ini juga upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa penulis dapat melakukan “*check and recheck*” temuan dengan cara membandingkan. Triangulasi dengan sumber dapat dicapai melalui beberapa jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.³³

Sumber data yang primer adalah melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan Para pimpinan KBIHU, sedangkan sumber data skunder adalah melakukan wawancara kepada beberapa jemaah haji di Kota Banda Aceh.

1.9. Sistematika Pembahasan

Agar tidak terjadi tumpang tindih pembahasan, penelitian ini dibagi dalam beberapa bagian. Bab satu merupakan Pendahuluan. Pada bagian ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab dua membahas tentang Landasan Teori. Pada bab ini menjelaskan tentang komunikasi, pelayanan publik, yang meliputi pengertian, metode komunikasi dalam pelayanan. Selanjutnya bab ini juga menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi serta pelayanan jemaah calon haji di Kota Banda Aceh.

Sedangkan pada bab tiga merupakan Hasil Penelitian dan Pembahasan yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, komunikasi petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan komunikasi pada pelayanan haji di Kota Banda Aceh. Sedangkan pada bab empat yaitu Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

1.10. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian ini pada Komunikasi Pegawai

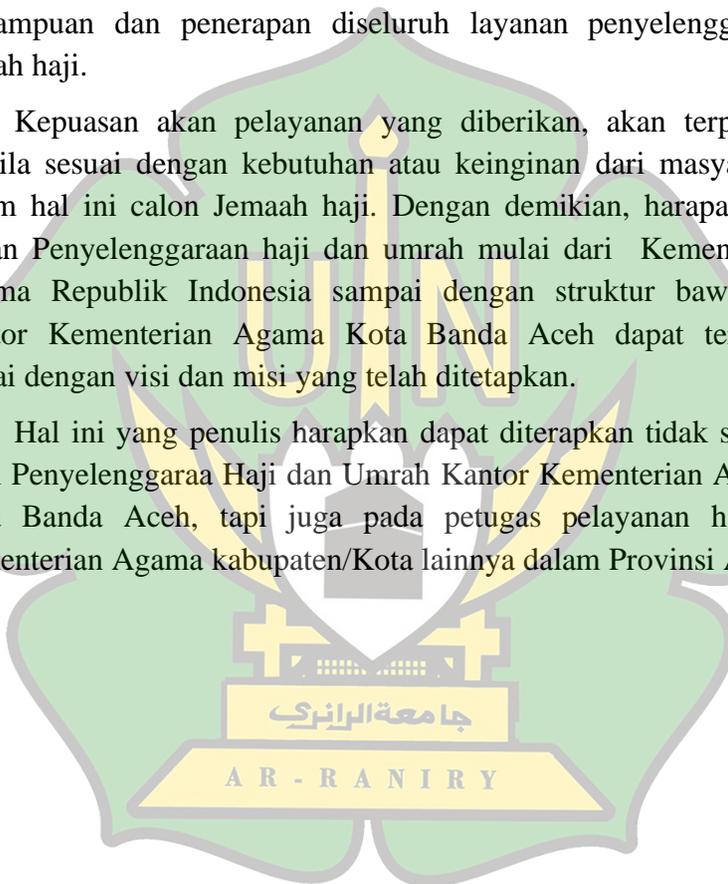
³³Cholid Narbuko, dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1999, hlm. 42).

Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan haji kepada masyarakat di Kota Banda Aceh dan Komunikasi petugas dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.

Penulis melihat bahwa komunikasi secara efektif dan efisien dengan para calon jemaah haji mutlak diperlukan untuk meningkatkan pelayanan haji. Para pegawai atau petugas dituntut penguasaan, kemampuan dan penerapan diseluruh layanan penyelenggaraan ibadah haji.

Kepuasan akan pelayanan yang diberikan, akan terpenuhi apabila sesuai dengan kebutuhan atau keinginan dari masyarakat dalam hal ini calon Jemaah haji. Dengan demikian, harapan dan tujuan Penyelenggaraan haji dan umrah mulai dari Kementerian Agama Republik Indonesia sampai dengan struktur bawahnya Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.

Hal ini yang penulis harapkan dapat diterapkan tidak saja di seksi Penyelenggaraa Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, tapi juga pada petugas pelayanan haji di Kementerian Agama kabupaten/Kota lainnya dalam Provinsi Aceh.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejateraanannya, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan/organisasi perusahaan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaran pelayanan publik.

Dalam organisasi komunikasi memegang peranan yang penting karena komunikasi merupakan penggerak organisasi dimana tujuan organisasi mustahil atau sulit dicapai tanpa adanya komunikasi. Organisasi terbentuk karena adanya kesamaan tujuan yang dimiliki tiap anggota. Orang yang tertarik untuk bergabung dalam suatu organisasi memiliki alasan yang beragam. Ada yang karena alasan profit, tuntutan profesi, penyebaran ideologi maupun pemenuhan kebutuhan sosial. Organisasi juga dapat dikatakan sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang. Budaya organisasi terbentuk melalui interaksi antaranggota. Bahkan bisa dikatakan, ibarat organisasi adalah tubuh makhluk hidup maka komunikasi adalah darah yang mengalir dalam tubuh organisasi tersebut.³⁴

Secara substansial, haji merupakan bagian ritual keagamaan kaum muslimin yang bersifat personal. Meskipun demikian, sepanjang sejarahnya pelaksanaan ibadah haji selalu mendapat perhatian negara. Besarnya perhatian negara itu terutama karena

³⁴Seisy A. Parera, Elfie Mingkid, Meiske Rembang, *Peran Komun ikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di PT.Taspen (Persero) cabang Manado*, Journal Acta Diurna, Volume III. No.3. Tahun 2014.

haji itu sangat kompleks, tidak hanya berkaitan dengan karakteristik jamaah yang beragam, tetapi juga melibatkan hubungan bilateral dua negara, yaitu Indonesia dan Arab Saudi.³⁵

Penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji adalah salah satu bagian dari pelayanan publik pemerintah. Pelayanan publik sendiri berarti segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara kegiatan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata *layan* yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.³⁶ Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.³⁷

Gronross mendefinisikan pelayanan yaitu suatu aktivitas atau

³⁵M. Noor Matdawam, *Pelaksanaan Ibadah haji dan Umrah* (Yogyakarta: Yayasan Bina Karier LP5BIP, 2006), hlm. 45.

³⁶Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 826.

³⁷Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada, 2017), hlm. 22.

serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³⁸

Sedangkan menurut H.N Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan.³⁹

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.⁴⁰

2.1.2. Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.⁴¹ Sedangkan

³⁸Ratminto dan Atik, Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015), hlm.2.

³⁹Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha* (Surabaya: Usaha Nasional, 2011), hlm. 13.

⁴⁰Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), hlm. 31-32.

⁴¹Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 2008), hlm.26-27.

publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.⁴²

Sedangkan dari aspek terminologi pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁴³

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴⁴

Dalam Peraturan Menteri Agama No 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, menyatakan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kementerian Agama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencerminkan integritas, profesionalitas, inovatif, tanggung jawab dan keteladanan.⁴⁵

Moenir, menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis yaitu:⁴⁶

⁴²Syafi'ie, Inu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: PT. Pertja, 1999), hlm.5.

⁴³ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: BumiAksara, 2011), hlm. 5.

⁴⁴ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik. Diakses pada 25 Mei 2021

⁴⁵ Peraturan Menteri Agama No 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. Diakses pada 25 Mei 2021

⁴⁶ Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia...*, Hlm. 190.

1. Layanan dengan lisan

Layanan ini dilakukan oleh pegawai dibidang hubungan masyarakat, bidang informasi, dan bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapa saja yang membutuhkan. Agar layanan ini berhasil sesuai dengan harapan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan:

- a. Memahami hal-hal yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan terhadap sesuatu yang perlu dengan lancar, singkat, pada dan jelas.
- c. Bersikap sopan, santun, dan ramah

2. Layanan dengan tulisan

Layanan ini merupakan bentuk layanan paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari aspek jumlah tetapi juga dari aspek peranannya. Sesungguhnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama untuk layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan ini terbagi dalam dua bagian yaitu:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan kepada orang-orang berkepentingan supaya memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- b. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan ini sering terkombinasi dengan layanan lisan, sebab hubungan lisan terbanyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya diperbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan pokok orang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

2.1.3. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diwajibkan ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.⁴⁷

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen.⁴⁸ Beliau menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:⁴⁹

1. *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliabilty* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas

⁴⁷Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan...*, hlm.23-24.

⁴⁸Dika Lambang Krisdianti, Sunarti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*. (Malang : Jurnal Administrasi Bisnis), Vol. 70 No. 1. Mei 2019. hlm. 38.

⁴⁹Fandy, Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005), hlm.128

pelayanan yang diberikan;

4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Hal yang sama juga dikatakan Kotler bahwa unsur pokok untuk mengukur *Service*/pelayanan adalah.⁵⁰

1. Kehandalan, yakni ketepatan, kecermatan, dan kecepatan dalam melayani.
2. Ketanggapan, yakni kemampuan perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang timbul, serta ketersediaan dalam menerima setiap keluhan berupa kritik dan saran.
3. Keyakinan, yakni penetapan produk yang sesuai dan bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan pelanggan.
4. Empati, yakni memberikan perhatian khusus kepada konsumen dalam proses pembelian dan menyajikan informasi yang diperlukan.
5. Wujud, yakni tersedianya sarana pendukung seperti alat penyejuk ruangan, tempat parkir, ruangan yang cukup memadai, dan lain sebagainya.

2.1.4. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau

⁵⁰Shelly P Massie, Paulus Kindangan, Indrie D Palandeng. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata Sumaru Endo Remboken*. (Manado : Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi), Vol. 16 No. 01. Tahun 2016. hlm. 88

terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).⁵¹

Menurut Nina Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quailty nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.⁵²

Pelayanan prima menurut A.K.P Adya Brata mengartikan pelayanan prima dengan menggunakan rumus SERVICE yaitu:

1. *Self awareness* (menambah kesadaran diri, menambah pelayanan dengan benar);
2. *Enthusiasm* (pelayanan dengan penuh gairah);
3. *Reform* (memperbaiki kinerja pelayanan);
4. *Value* (pelayanan dengan nilai tambah);
5. *Impressive* (penampilan menarik);
6. *Care* (perhatian);
7. *Evaluation* (mengevaluasi layanan).

Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan

⁵¹Malayu S. P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 152.

⁵²Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Hlm. 17-18.

agar tujuan perusahaan tercapai.⁵³

Menurut Arif Nurrawi, mengutip Gonroos (1990), ada 3 produk layanan yang dapat diberikan/ditawarkan kepada pelanggan, yaitu: layanan utama (*core service*), layanan tambahan (*facilitating service*), dan layanan pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan (*supporting service*). Dalam konteks pelayanan haji, ketiga produk layanan tersebut sangat diupayakan dapat diakomodir dan menjadi bahan pertimbangan untuk kesempurnaan pelayanan haji secara komprehensif.⁵⁴

Dalam memberikan pelayanan prima kepada jemaah haji menurut Arif Nurrawi ada beberapa sendi pelayanan prima yang harus diperhatikan yaitu:⁵⁵

1. Kesederhanaan

Substansi yang terkandung di dalamnya yaitu adanya pelayanan kepada jemaah haji yang memenuhi unsur kemudahan, kelancaran, kecepatan, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Jadi mind-set publik diposisikan bahwa beribadah haji tidak rumit/berbelit-belit

2. Kejelasan dan kepastian

Sejak mulai pendaftaran, masa tunggu, berangkat ke Arab Saudi dan kembali ke tanah air, setiap jemaah haji harus mendapatkan kejelasan dan kepastian. Adapun rinciannya antara lain, jemaah harus mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajibannya sesuai prosedur/ketentuan yang berlaku, persyaratan yang harus dipenuhi, rincian biaya yang dikeluarkan, dan dengan siapa harus berurusan secara teknis dan administratif.

3. Keamanan

⁵³Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima...*, hlm. 15.

⁵⁴H.Arif Nurrawi, *Menuju Pelayanan Prima Haji Berbasis SMM ISO 9001:2008, Dalam Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, (Jakarta : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012), hlm. 232.

⁵⁵ H.Arif Nurrawi, *Menuju Pelayanan Prima..* hlm. 233.

Suatu keutamaan bagi jamaah haji adalah bagaimana mereka merasa aman nyaman, serta mendapat kepastian hukum dalam setiap urusan/ kepentingan yang melekat pada masing-masing jamaah haji.

4. Keterbukaan

Dengan transparansi di berbagai bidang, maka setiap jamaah haji juga harus mendapatkan informasi yang dibutuhkan, untuk selanjutnya dapat diketahui dan dipahami secara komprehensif. Hal ini urgen mengingat setiap perkembangan apapun, jamaah haji harus mengetahui.

5. Ketepatan Waktu

Dengan Kompleksitas permasalahan perhajian, maka aspek waktu menjadi sangat berharga. Hal ini mensyaratkan bahwa setiap aktivitas yang berkenaan dengan perhajian, baik di tanah air maupun di Arab Saudi harus benar-benar diperhitungkan waktunya secara pasti.

6. Efektif, efisien dan ekonomis (3 E)

Sesuai prinsip 3 E, setiap layanan senantiasa diawali dengan niat utama bahwa apapun yang diberikan kepada jamaah haji diupayakan mengarah dan mengacu pada prinsip-prinsip 3 E. untuk tahap awal, dimulai dari substansi yang ringan/ mendasar, namun berdampak langsung dan dirasakan jamaah, dilanjutkan aspek/substansi lainnya yang harus diselaraskan dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam 3E.

7. Keadilan yang nyata

Prinsip keadilan harus dijunjung tinggi untuk tidak ada perbedaan antara seorang jamaah haji dengan jamaah haji lainnya. Hal ini penting mengingat di sisi Allah Swt, setiap jamaah haji mempunyai kesamaan derajat. Untuk itu, pelayanan yang diberikan juga agar tidak dibeda-bedakan. Jadi, pelayanan kepada jamaah haji adalah keadilan yang sesungguhnya.

8. Komunikasi

Hubungan interpersonal jemaah haji dengan pihak-pihak terkait harus dibangun dengan baik dan sehat, sehingga ketika suatu saat jemaah haji memerlukan informasi/data, maka dapat segera dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait.

9. Komitmen dan konsistensi pelayanan

Apapun substansi pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji, maka hal terpenting yang dapat diterima dan sangat dinanti jemaah haji adalah adanya komitmen dan konsistensi dari setiap aparat yang terkait penyelenggaraan haji, baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Untuk itu, diharapkan kualitas SDM petugas harus terus ditingkatkan sesuai kebutuhan riil pelayanan haji.

2.2. Komunikasi

Komunikasi dipahami sebagai fasilitas yang memudahkan manusia dalam proses pemenuhan keperluan hidupnya dalam pergaulan yang sangat luas. Hal ini dapat dilihat bagaimana komunikasi dapat menciptakan keakraban, kedekatan, serta kenyamanan yang menunjang kehidupan menjadi lebih baik.

Secara esensial, komunikasi mencakup pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain, dalam latar pergaulan dan kehidupan organisasi, maka sejatinya proses pemindahan informasi bahkan pengetahuan biasanya merupakan tujuan perilaku komunikasi antar individu dan individu dengan kelompok atau bahkan antar kelompok, muaranya tercipta perubahan perilaku.⁵⁶

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan dalam berkomunikasi. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dan strategis. Kemampuan membangun komunikasi yang baik dalam pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan

⁵⁶Eva Khairani, *Psikologi Komunikasi Humas Aceh dalam Menyikapi Pandemi Korona(Covid19)*,(Jurnal Peurawi Vol.3 No.1 Tahun 2020)

membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. Hubungan akan berjalan lancar bila komunikasi antar sesama berjalan dengan baik. Jika komunikasi terganggu maka informasi atau pesan yang sampai akan bermasalah.

Komunikasi menurut Deddy Mulyana sebagaimana dikemukakan oleh *Harold Lasswell* bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan-pesan atau lambang-lambang, ide-ide, gagasan perasaan dan fikiran kepada orang lain.⁵⁷

Alo Liliweri mengutip *Benard Berelson* dan *Garry A. Stainer* komunikasi adalah penyampaian informasi, gagasan, emosi keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan lambang-lambang atau kata-kata, gambar, bilangan, grafik, dan lain-lain. Kegiatan atau proses penyampaian biasanya dinamakan komunikasi.⁵⁸

Dalam pengertian lain, komunikasi merupakan pernyataan diri yang efektif, pertukaran pesan-pesan yang tertulis, atau pesan-pesan dalam percakapan, bahkan pesan-pesan yang dikirim melalui imajinasi; pertukaran informasi atau hiburan dengan kata-kata melalui percakapan atau dengan metode lain.⁵⁹

Pada dasarnya, ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam proses komunikasi yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal adalah salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam kehidupan sehari-hari, untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*).⁶⁰

Alqanith Pohan mengutip *Julia T. Wood* mengatakan Komunikasi nonverbal adalah semua aspek komunikasi selain kata-

⁵⁷Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), hlm. 55.

⁵⁸Alo Liliweri, *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana, 2011), Hlm. 35.

⁵⁹Alo Liliweri, *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) hlm. 359

⁶⁰Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2011), hlm. 6.

kata sendiri. Ini mencakup bagaimana kita mengucapkan kata-kata (*infleksi, volume*), fitur, lingkungan yang mempengaruhi interaksi (suhu, pencahayaan), dan benda-benda yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel).⁶¹

2.2.1. Komunikator

Pengertian komunikator secara umum adalah pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan dalam sebuah proses komunikasi. Menurut T.May Rudy yang dimaksud dengan komunikator adalah seseorang atau sekelompok orang yang merupakan tempat asal pesan, sumber berita, informasi, atau pengertian yang disampaikan (dikomunikasikan) atau bisa kita sebut sebagai orang atau pihak yang mengirim/menyampaikan berita.⁶²

Komunikasi yang efektif tidak hanya ditentukan oleh kemampuan berkomunikasi, tetapi juga oleh diri komunikator, sebagai pemberi pesan. Fungsi komunikator ialah pengutaraan pikiran dan perasaannya dalam bentuk pesan untuk membuat penerima pesan atau komunikan menjadi tahu atau berubah sikap, pendapat, atau perilakunya.

2.2.2. Komunikator yang efektif

Berdasarkan teori yang ada, seorang komunikator baru disebut efektif jika memiliki indikator; *credibility, capability, clarity, symphaty* dan *enthusiasity*.⁶³

Credibility, maksudnya citra diri. Hal ini berkaitan dengan prestasi, spesifikasi keilmuan, kompetensi, pengalaman dalam bidang yang ditekuni, nama baik, jasa-jasa dalam bidang tertentu, temuan, popularitas, serta dedikasinya terhadap profesi yang ditekuni.

⁶¹Alqanitah Pohan, *Peran Komunikasi Verbal dan Non Verbal dalam Hubungan Manusia*, (Jurnal Al-Munir Vol VI No.2 Oktober 2015)

⁶²T. May Rudy, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional*. (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm 4.

⁶³Hoirun Nisa, *Komunikasi yang Efektif dalam Pendidikan Karakter*, (Jurnal Universum: Vol. 10 No. 1 Januari 2016), hlm. 49-63

Capability. Seorang pembicara efektif dituntut memiliki kecakapan atau kemampuan memadai. Tidak harus pintar sekali, tetapi memadai cukup dalam beberapa hal diantaranya;

1. Kecakapan mengemukakan pikiran secara singkat, jelas, tetapi padat sehingga dapat meyakinkan audience dengan mudah. Untuk membina kecakapan ini, perlu melakukan beberapa upaya antara lain; membuat persiapan yang matang dan mengemas materi pembicaraan secara sistematis, runtut dan logis;
2. Kecakapan mempertahankan pikiran atau pendapat, dalam forum pertemuan yang bersifat dialogis atau komunikasi dua arah seperti dalam diskusi atau seminar;
3. Kemampuan mengkoordinasikan dan mengkombinasikan secara tepat komunikasi verbal dan non verbal.

Clarity, dapat dideskripsikan sebagai kejelasan dan ketepatan ucapan. Penerapan komunikasi verbal banyak bertumpu pada clarity. Sebagai komunikator, seorang pembicara handal dituntut mampu mengkomunikasikan pesan atau formasi kepada audience. Vokal sebagai media pengungkapan ekspresi merupakan media penyampaian informasi melalui pengucapan.

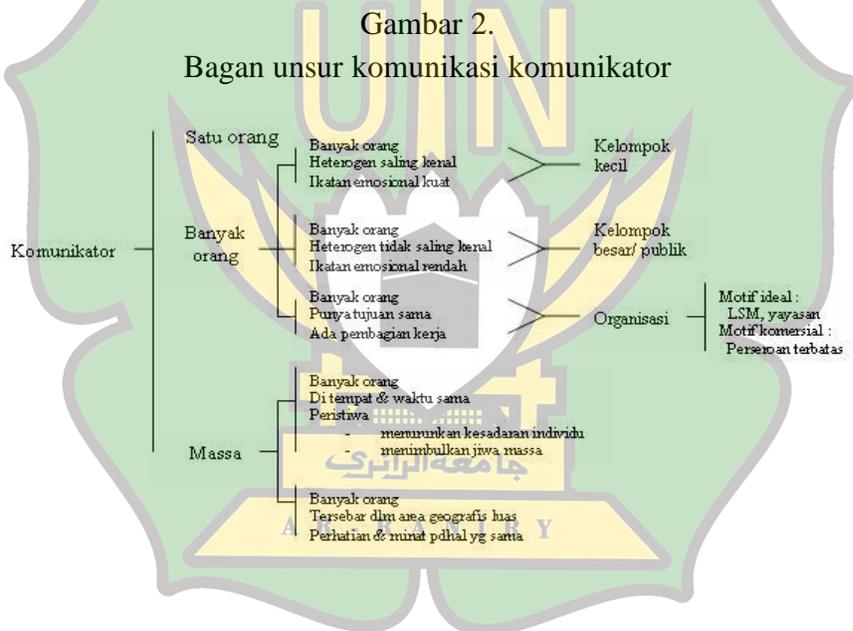
Sympathy, penampilan simpatik seorang pembicara merupakan buah dari perpaduan serasi antara ketulusan, kesabaran dan kegembiraan. Pembicara yang mampu tampil simpatik sepanjang ceramahnya akan merasa puas dan memuaskan audien. Materi pembicaraan disampaikan dengan cara simpatik, sehingga diikuti dengan penuh antusias dan akhirnya dapat dipahami dengan jelas. Sementara pembicara mendapatkan kepuasan batiniah, karena melihat wajahwajah yang penuh antusiasme dan puas dengan apa yang didapatkan darinya. Indikator penampilan simpatik seorang pembicara dapat dideteksi melalui intensitas senyum, kontak mata, keramahan sikap, keterbukaan penampilan, serta keceriaan wajah. Bagi pembicara yang memiliki open face, tidak terlalu sulit baginya untuk bersikap simpatik. Tetapi seorang pembicara yang termasuk

kategori neutral face memerlukan usaha, dan bagi pemilik close face dituntut kerja keras dalam berlatih.

Enthusiasmy, orang Indonesia menyebut istilah di atas dengan antusiasme. Audien cenderung lebih menyenangi pembicara yang tampil antusias, yang tercermin dari semangat tinggi, gerak lincah, penampilan energik, stamina yang fit dan wajah berseri-seri.

Apabila dilihat dari jumlahnya, komunikator terdiri dari: (1) satu orang; (2) banyak orang dalam pengertian lebih dari satu orang; dan (3) massa.⁶⁴

Untuk membantu memudahkan pemahaman, perhatikan bagan di bawah ini.



2.2.3. Komunikasi Efektif

Persoalan dalam komunikasi yang sangat menjadi perhatian adalah bagaimana komunikasi yang dilakukan bisa diterima dan efektif terhadap orang lain atau komunikan. Jika tidak efektif maka

⁶⁴Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta : Gava Media, 2015), hlm. 19.

proses komunikasi tentu saja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Komunikasi dikatakan efektif apabila terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator dan komunikan dan informasi tersebut sama-sama direspon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Setidaknya terdapat lima aspek yang perlu dipahami dalam membangun komunikasi yang efektif, yaitu.⁶⁵

1. Kejelasan, bahwa dalam komunikasi harus menggunakan bahasa dan mengemas informasi secara jelas, sehingga mudah diterima dan dipahami oleh komunikan.
2. Ketepatan, ketepatan atau akurasi ini menyangkut penggunaan bahasa yang benar dan kebenaran informasi yang disampaikan.
3. Konteks, maksudnya adalah bahwa bahasa dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan dan lingkungan dimana komunikasi itu terjadi.
4. Alur, bahasa dan informasi yang akan disajikan harus disusun dengan alur atau sistematika yang jelas, sehingga pihak yang menerima informasi cepat tanggap.
5. Budaya, dalam berkomunikasi harus menyesuaikan dengan budaya orang yang diajak berkomunikasi, baik dalam penggunaan bahasa verbal maupun nonverbal, agar tidak menimbulkan kesalahan persepsi.

Perlu diperhatikan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian komunikasi yang efektif.

Menurut Hardiyansyah, mengutip Effendy, bahwa faktor faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah sebagai berikut:⁶⁶

⁶⁵Hoirun Nisa, *Komunikasi yang Efektif...*, 49-63

⁶⁶Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik ...*, hlm. 14.

1. Komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran.
Ketepatan waktu dalam menyampaikan komunikasi harus betul-betul diperhatikan, sebab apabila penyampaian komunikasi tersebut terlambat maka kemungkinan apa yang disampaikan tersebut tidak ada manfaatnya lagi;
2. Komunikasi harus lengkap.
Selain komunikasi yang disampaikan harus mudah dimengerti oleh penerima komunikasi, maka komunikasi tersebut harus lengkap sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi. Hal itu perlu ditekankan, sebab meskipun komunikasi mudah dimengerti tetapi apabila komunikasi tersebut kurang lengkap, maka hal itu menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi, sehingga pelaksanaan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan;
3. Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi.
Dalam menyampaikan suatu komunikasi, apalagi bilamana komunikasi yang harus disampaikan tersebut merupakan hal-hal yang penting yang perlu pengertian secara mendalam, maka faktor situasi dan kondisi yang tepat perlu diperhatikan. Apabila solusi dan kondisi dirasakan kurang tepat, bilamana komunikasi yang akan disampaikan tersebut dapat ditunda maka sebaiknya penyampaian komunikasi tersebut ditangguhkan;
4. Komunikasi perlu menghindarkan kata yang tidak enak.
Agar komunikasi yang disampaikan mudah dimengerti dan diindahkan maka perlu dihindarkan kata-kata yang kurang baik. maksudnya adalah kata-kata yang dapat menyinggung perasaan penerima informasi, meskipun dalam kamus hal itu tidak salah dan cukup jelas;
5. Adanya persuasi dalam komunikasi.
Seringkali manajer harus merubah sikap, tingkah laku dan perbuatan dari orang-orangnya sesuai dengan yang diinginkan, untuk itu dalam pelaksanaan komunikasi harus disertai dengan persuasi.

Untuk mencapai komunikasi yang efektif, komunikator harus mengetahui mana media yang paling tepat untuk mengirimkan pesan kepada penerima dan harus tahu bagaimana cara mengantisipasi gangguan yang akan muncul pada proses pengiriman pesan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Hardiyansyah, untuk menjadi seorang komunikator yang baik, terdapat beberapa hal yang perlu dipahami, yakni perlu menyusun dengan baik isi pesan yang akan disampaikan, sehingga pesan tersebut mudah dimengerti oleh pihak penerima. Komunikator yang baik juga harus mengetahui mana media yang paling tepat untuk mengirimkan pesan kepada penerima dan harus tahu bagaimana cara mengantisipasi gangguan yang akan muncul pada proses pengiriman pesan. Selain itu, komunikator yang baik akan bertanggung jawab memberikan tanggapan terhadap umpan balik (feedback) yang disampaikan oleh pihak penerima (receiver).⁶⁷

Pendapat lain menegaskan bahwa komunikasi akan menjadi efektif, bila memperhatikan lima prinsip yang disingkat dengan REACH, yakni *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity*, atau *Care* dan *humble*, dalam konteks ini dipahami bahwa *respect* adalah saling menghargai, karena komunikasi tidak akan berjalan dengan baik jika tidak ada saling menghargai sedangkan *empathy* berarti kita harus berempati dengan lawan bicara. Ketika kita mengedepankan ego maka komunikasi akan terhambat. *Audible* berarti bahasa dan media yang digunakan mudah dipahami dan ditangkap oleh pihak lawan bicara. *Clarity* berarti ada kejelasan isi pesan. Sementara *care* adalah adanya perhatian dan kepedulian. Akhirnya komunikasi akan berjalan dengan baik jika ada sikap rendah hati (tidak sombong) atau dengan rendah hati.⁶⁸

⁶⁷Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik...*, hlm. 31.

⁶⁸Eva Khairani, *Psikologi Komunikasi Humas Aceh dalam Menyikapi Pandemi Korona(Covid19)*, (*Jurnal Peurawi* Vol.3 No.1 Tahun 2020.) <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/peurawi>

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1. Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banda dan KBIH

3.1.1. Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh

Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yang beralamat di jalan Muhd. Jam Nomor 29 Kota Banda Aceh merupakan pelaksana tugas dibawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, sebagaimana Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor: 19 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh adalah berkedudukan di provinsi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agama, yang mempunyai tugas menyelenggarakan fungsi:⁶⁹

1. perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di provinsi;
2. pelayanan, bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama;
3. pelayanan, bimbingan, dan pembinaan haji dan umrah, serta zakat dan wakaf;
4. pelayanan, bimbingan, dan pembinaan pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan;
5. pembinaan kerukunan umat beragama;
6. perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
7. pengoordinasian perencanaan, pengendalian program, dan pengawasan; dan

⁶⁹Peraturan Menteri Agama (PMA) RI. Nomor: 19 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Pasal 5

8. pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di provinsi.

Susunan organisasi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu:

1. Bagian Tata Usaha;
2. Bidang Pendidikan Madrasah;
3. Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren;
4. Bidang Pendidikan Agama Islam;
5. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
6. Bidang Urusan Agama Islam;
7. Bidang Penerangan Agama Islam, dan Pemberdayaan Zakat dan Wakaf;

Sedangkan Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota berkedudukan di kabupaten/kota, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama dan mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun tugas fungsinya yaitu:⁷⁰

1. perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten/kota;
2. pelayanan, bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama;
3. pelayanan, bimbingan, dan pembinaan haji dan umrah, serta zakat dan wakaf;
4. pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan;
5. pembinaan kerukunan umat beragama;

⁷⁰Peraturan Menteri Agama (PMA) RI. Nomor: 19 tahun 2019..., Pasal 7

6. pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
7. pengoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program;
8. pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di kabupaten/kota.

Struktur Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) Kota Banda Aceh, yaitu:⁷¹

1. Subbagian Tata Usaha;
2. Seksi Pendidikan Madrasah;
3. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren;
4. Seksi Pendidikan Agama Islam;
5. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
6. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
7. Penyelenggara Zakat dan Wakaf;
8. Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun untuk tugas masing-masing dari struktur Kementerian Agama Kota Banda Aceh, yaitu:⁷²

1. Subbagian Tata Usaha bertugas melakukan penyiapan bahan koordinasi penjabaran kebijakan teknis dan kegiatan, pelayanan urusan persuratan, administrasi perencanaan, kepegawaian, keuangan dan barang milik negara, keorganisasian dan ketatalaksanaan, penyusunan keputusan, kerumahtanggaan, kearsipan, hubungan masyarakat, serta publikasi, data dan informasi.

⁷¹Peraturan Menteri Agama (PMA) RI. Nomor: 19 tahun 2019..., Pasal 550

⁷²Peraturan Menteri Agama (PMA) RI. Nomor: 19 tahun 2019..., Pasal 551.

2. Seksi Pendidikan Madrasah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan raudlatul athfal, madrasah ibtidaiyah, dan madrasah tsanawiyah.
3. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan diniyah, diniyah takmiliah, kesetaraan, Al-Quran, dan pondok pesantren.
4. Seksi Pendidikan Agama Islam bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, sekolah dasar atau sekolah dasar luar biasa, sekolah menengah pertama atau sekolah menengah pertama luar biasa, sekolah menengah atas atau sekolah menengah atas luar biasa, dan sekolah menengah kejuruan.
5. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.
6. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang urusan agama Islam dan bina syariah, bina Kantor urusan agama dan keluarga sakinah, serta penerangan agama Islam.

7. Penyelenggara Zakat dan Wakaf bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemberdayaan zakat dan wakaf.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Pegawai pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) berjumlah 8 orang pegawai, 3 pegawai laki-laki dan 5 pegawai perempuan, yang mana 6 orang PNS dan 2 orang tenaga Pramubakti itu mempunyai tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Berikut nama-nama jabatannya :

1. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, H.M.Iqbal, S.Ag, MH.
2. Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji Yusrawati, S.Pd.I
3. Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji Hj.Erni Surisma, S.Ag
4. Bendahara Penerimaan/Pengeluaran, H.Ridwan, S.Pd.I
5. Pengelola, Yasmaidar, SE
6. Pengelola, Nurazizah
7. Pramubakti, Mudasir
8. Pramubakti, Elida

Tabel 1
Keadaan Pegawai Seksi PHU berdasarkan golongan dan jenis kelamin

No	Golongan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	IV /a Pembina	1	-	1
2	III/d Penata Tk. I	-	2	2
3	III/c Penata	1	-	1
4	III/a Penata Muda	-	1	1
5	II/d Pengatur Tk.I	-	1	1
6	Pramubakti/Honor	1	1	2
J u m l a h		3	5	8

3.1.2. KBIHU di Kota Banda Aceh

Berdasarkan Undang-undang No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah⁷³, yang dimaksud dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang selanjutnya disingkat KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah yang telah mendapatkan izin dari Menteri. Di masyarakat kelompok bimbingan ini lebih dikenal dengan singkatan KBIH saja, karena Undang-undang haji sebelumnya namanya adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, disingkat dengan KBIH, hanya menambah kata umrah dalam penamaanya, sedangkan tugas dan fungsinya tidak ada yang berubah.

Nizar dan Rokhmad dalam Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengatakan, kelompok bimbingan/KBIH adalah lembaga sosial keagamaan yang telah mendapat izin operasional dari Kanwil Kementerian Agama Provinsi untuk melaksanakan bimbingan kepada jemaah haji sebelum keberangkatan ke Arab Saudi selama perjalanan dan selama di Arab Saudi.⁷⁴

Kementerian Agama memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut berperan serta dalam kegiatan bimbingan dan penyuluhan jamaah haji. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pedoman Operasional kelompok Bimbingan, ruang lingkup bimbingan haji yang dilaksanakan oleh KBIHU tersebut adalah kegiatan tuntunan manasik dan perjalanan haji yang meliputi: kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji, Manasik haji teori dan praktik, hikmah/spiritual haji, akhlakul karimah, kesehatan haji, hak dan kewajiban jemaah haji, dan kiat meraih haji mabrur dan pelestariannya. Jadi, penyelenggara ibadah haji adalah pemerintah, sedangkan KBIHU adalah mitra kerja pemerintah

⁷³UU No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

⁷⁴Nizar Ali dan Ali Rokhmad, *Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji & Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2019) Hlm. 336.

dalam membimbing jemaah calon haji.

Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, H. Muhammad Iqbal menjelaskan bahwa dalam menjalankan KBIHU oleh masyarakat ada ketentuan peraturan yang harus dipatuhi, yakni, Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Peraturan Menteri Agama No 6 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama No 13 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler, dan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2019, tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) yang telah mendapatkan izin Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh untuk wilayah Kota Banda Aceh yaitu :

1. KBIHU Almabrur,
Ketua, Ir. Tgk. H. Abdul Muthalib Buchari.
Alamat di Jalan T.Nyak Arief Nomor 162, Jeulingke
Kota Banda Aceh.
Jumlah jemaah pada tahun 2019 berjumlah 216 jemaah.
2. KBIHU Muslimat MPU,
Ketua Hj. Rizqiena Fajriah, ST. MT,
Alamat di MPU Aceh Jl Soekarna Hatta, Banda Aceh.
Jumlah jemaah pada tahun 2019 berjumlah 74 jemaah.
3. KBIHU Multazam,
Ketua, Drs. Tgk. H. Muhammad Ismy, Lc, MA.
Alamat di Jalan Kebon Raja Nomor 15, Desa Doy
Kecamatan Ulee Kareng, Kota Banda Aceh. Sejak
tahun 2018 tidak ada jemaah Banda Aceh.
4. KBIHU Arafah,
Ketua Tgk. Muchtar, alamat di Jalan Kenari Nomor 26,
Lampulo Kota Banda Aceh. Belum pernah ada jemaah.

Dari daftar KBIHU di atas, tampak Jemaah KBIHU Almabrur lebih mendominasi. Keempat KBIHU yang disebut diatas sudah mendapat izin dengan melengkapi persyaratan yang ditentukan pemerintah, yaitu:

- a. Berbadan hukum yayasan atau organisasi masyarakat Islam;
- b. Mempunyai susunan pengurus yang tidak dijabat oleh pegawai negeri sipil Kementerian Agama yang masih aktif;
- c. Memiliki pembimbing yang mempunyai kompetensi di bidang manasik haji, perjalanan haji dan kesehatan yang dibuktikan dengan sertifikat pembimbing manasik yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal;
- d. Mengelola lembaga pendidikan formal atau non formal seperti madrasah, pesantren, atau paling sedikit 5 binaan majelis taklim yang berizin dibuktikan dengan surat keterangan Kepala KUA sesuai domisili;
- e. Memiliki Kantor Sekretariat tetap dan ruang kegiatan bimbingan yang bisa menampung minimal 45 orang;
- f. Memiliki program bimbingan manasik dengan jumlah peserta minimal 45 orang;
- g. Memperoleh rekomendasi dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota setempat.

Masa berlaku izin operasional selama 3 tahun dan dapat ditetapkan kembali setelah memenuhi persyaratan perpanjangan izin.⁷⁵

3.2. Pelayanan Haji di Kankemenag Kota Banda Aceh.

Dalam Undang- undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Penyelenggaraan Ibadah

⁷⁵Nizar Ali dan Ali Rokhmad, *Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji...*, hlm. 336.

Haji Reguler adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh Menteri dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum. Kemudian pada pasal 3 disebutkan Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertujuan:

- a. memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jemaah Haji dan Jemaah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat;
- b. mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Penyelenggaraan haji ini menjadi tugas nasional dan tanggung jawab utama berada pada pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama Republik Indonesia. Sesuai amanat Undang-undang, untuk operasional penyelenggaraan haji.

Menteri membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi, dan di Arab Saudi. Proses persiapan, pendaftaran, hingga penyiapan pra keberangkatan urusan haji dilakukan oleh panitia pusat dan daerah, sementara penyelenggaraan di Arab Saudi secara operasional dilakukan oleh panitia Penyelenggara Ibadah Haji di Arab Saudi.⁷⁶

Bentuk pelayanan pemerintah pusat dalam penyelenggaraan ibadah haji, diantaranya adalah mengatur dan merumuskan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH), peran pemerintah kemudian mengatur pendaftaran jemaah haji dan jumlah kuota jemaah haji yang akan diberangkatkan. Pendaftaran jemaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggara haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Dalam hal kuota pemerintah Indonesia harus mematuhi semua keputusan yang dikeluarkan dalam konferensi Menteri-Menteri luar negeri Organisasi Konferensi Islam (OKI) ke-17 di

⁷⁶Akmal Salim Ruhana, *Melayani Tamu Allah: Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Mekkah Tahun 2014* (cet. I; Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2015), hlm. 2.

Amman tahun 1987, tentang prosedur dan peraturan khusus mengenai batas kuota jamaah haji, yang ditujukan untuk terciptanya pemerataan kesempatan berhaji dan terjaminnya pelaksanaan manasik dan kenyamanan beribadah. Adapun batas kuota yang dimaksud adalah 1:1000 dari jumlah penduduk setiap Negara. Menteri kemudian menentukan kuota nasional, kuota haji khusus dan kuota provinsi dengan memperhatikan prinsip adil dan proposional.⁷⁷

Pada PMA 19 Tahun 2019 Pasal 551 Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.

Maksud dari Penyelenggaraan Ibadah Haji, dalam PMA 13 Tahun 2018 adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jamaah Haji yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat umum.

Nizar Ali dan Ali Rokhmad mengatakan, Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi: pembinaan, pelayanan dan perlindungan ibadah haji. *Pertama*, kegiatan pembinaan meliputi: pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan. *Kedua*, kegiatan pelayanan meliputi: administrasi, transportasi, katering, akomodasi dan kesehatan jamaah haji. *Ketiga* kegiatan perlindungan meliputi: keselamatan, kenyamanan, dan keamanan jamaah serta barang bawaannya.⁷⁸

⁷⁷M. Gazali Suyuti, *Problematika Pelaksanaan Ibadah Haji* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), hlm. 143.

⁷⁸Nizar Ali dan Ali Rokhmad, *Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji & Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2019), hlm. 545.

3.2.1. Pendaftaran Haji

Pendaftaran jamaah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat, perekaman biometrik foto wajah, sidik jari dan lain-lain yang dicatat melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Prinsip pendaftaran haji yaitu *first come first served*⁷⁹ melalui siskohat secara *on-line* dan *real time* sepanjang tahun. Melalui sistem ini, pendaftar jamaah haji akan mendapatkan nomor porsi⁸⁰ setelah penyetoran awal BPIH⁸¹ ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH)⁸² sebesar Rp. 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) pada cabang Bank Penrima Setoran (BPS)-BPIH. BPS-BPIH akan menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi nomor validasi;

Jamaah yang sudah menyetor setoran awal BPIH di Bank penerima setoran haji akan mendapatkan nomor validasi, yang kemudian jamaah diminta untuk datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh paling lambat 5 hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH dengan membawa persyaratan pendaftaran, bukti setoran awal, dan bukti nomor validasi dari bank.

Jamaah yang datang mendaftar ke Kantor Kementerian

⁷⁹Dalam Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *First Come First Served* dalam konteks pendaftaran haji yaitu, prinsipnya dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun. Bagi yang telah mendaftar dan memenuhi persyaratan, maka menjadi jamaah “waiting list” yang keberangkatannya memenuhi ketentuan *first come first served* sesuai nomor pendaftaran.

⁸⁰Nomor urutan pendaftaran yang diterbitkan oleh Kementerian Agama bagi jamaah yang mendaftar baik jamaah haji reguler maupun khusus. Nomor porsi ini berfungsi sebagai nomor urutan keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji. Untuk memperoleh nomor porsi harus sudah melakukan setoran awal biaya perjalanan ibadah haji sesuai jumlah yang telah ditentukan.

⁸¹Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), yaitu sejumlah dana yang digunakan untuk operasional penyelenggaraan ibadah haji

⁸²Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) adalah lembaga yang melakukan pengelolaan keuangan haji. Badan ini bersifat Mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui Menteri Agama. Badan ini dalam pengelolaan keuangan haji memegang prinsip korporatif dan nirlaba. BPKH bertugas mengelola keuangan haji meliputi: penerimaan, pengembangan, pengeluaran, dan pertanggungjawaban.

Agama Kota Banda Aceh akan diterima terlebih dahulu oleh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Petugas PTSP yang dalam sehari bertugas sebanyak dua orang itu akan melayani dan menanyakan perihal keperluan tamu yang datang. Walaupun tujuan dari pembentukan PTSP agar semua pelayanan cukup sampai disitu dan tidak memerlukan pintu-pintu lain, tapi tidak untuk pelayanan haji. Petugas PTSP yang semuanya merupakan pegawai pramubakti tersebut apabila ada yang ingin mendaftar haji akan ditanyakan alamat KTP dimana, bila KTP domisili Kota Banda Aceh, petugas akan memberikan formulir pendaftaran saja dan kemudian mengantar calon jemaah tersebut ke ruangan seksi penyelenggaraan haji dan umrah untuk pelayanan berikutnya. Apabila Jemaah yang datang memiliki KTP domisili diluar Kota Banda Aceh, petugas akan mengarahkan untuk mendaftar di Kantor Kementerian Agama dimana KTP domisili jemaah. Karena hal tersebut sesuai dengan Undang-undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang menyatakan Pendaftaran dilakukan di Kantor Kementerian Agama di kabupaten/kota domisili Jemaah Haji.

Pada ruangan seksi penyelenggaraan haji dan umrah, calon jemaah haji akan dilayani oleh petugas dengan mempersilakan duduk pada kursi khusus untuk pelayanan jemaah. Pada ruangan tersebut terdapat sudut khusus untuk pelayanan jemaah dengan 2 buah meja rapat digandeng yang bisa digunakan sebanyak 10 jemaah, akan tetapi di masa pandemi Covid19, jemaah yang masuk ke ruangan hanya dilayani 6 orang, selain itu dapat menunggu diruangan tunggu di dekat pintu masuk ruangan seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

Calon jemaah yang mendaftar diminta untuk mengisi formulir pendaftaran sendiri berupa data pribadi jemaah seperti nama, nama ayah, alamat, pernah haji atau belum, golongan darah, tinggi badan, berat badan, bentuk wajah, bentuk hidung, bentuk rambut, pendidikan, dan data paspor.

Kemudian, calon jemaah akan dimintakan fotokopi dokumen persyaratan pendaftaran haji berupa lembar Validasi Bank, eKTP Banda Aceh, Kartu Keluarga, akte kelahiran. Meski dalam ketentuan Peraturan Menteri Agama no 13 Tahun 2018, buku/akta nikah, ijazah dan paspor adalah tidak menjadi syarat utama, hanya sebagai syarat pengganti bila tidak ada akte kelahiran, akan tetapi pegawai yang melayani jemaah akan memintanya. Jemaah yang sudah memiliki paspor walaupun sudah habis masa berlakunya akan tetap diminta fotokopinya.

Nurazizah,⁸³ pegawai pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah mengatakan bahwa jemaah diminta untuk mengisi sendiri formulir pendaftaran agar jemaah bertanggungjawab dengan data yang diberikan, karena menurutnya, data yang sudah diinput tidak dapat diubah lagi oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, akses untuk mengedit data jemaah tidak diberikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota. Maka dari itu juga agar dikemudian hari ketika jemaah akan berangkat tidak dibebani lagi dengan pengurusan perbedaan data jemaah, maka dari awal pendaftaran, walau bukan syarat mutlak fotokopi ijazah, buku nikah bila sudah menikah, dan paspor bila sudah punya akan kita lihat dan dokumentasikan juga. Terkait kebijakan tersebut ada yang menerima ada juga yang komplain. Setelah dikomunikasikan dengan baik, jemaah dapat memaklumi.

Setelah data calon Jemaah diverifikasi, pegawai haji menginput data dan merekam biometrik (wajah dan sidik jari) Jemaah pada SISKOHAT, kemudian mencetak lembar *preview* yang mana Calon Jemaah haji mengecek data pribadi Jemaah sebelum dicetak nomor porsi, yang bila terjadi kesalahan ketik masih dapat diperbaiki, akan tetapi bila sudah dicetak nomor porsi tidak dapat diperbaiki lagi. Calon jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran

⁸³Hasil wawancara dengan Nuraazizah, jabatan sebagai Pengelola/bertanggungjawab atas pelayanan pendaftaran jemaah, di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, (Banda Aceh, 1Juni 2021)

ditandatangani dan distempel Kantor oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

Pendaftaran jemaah haji dilakukan setiap hari kerja, mulai hari Senin sampai dengan Jum'at, pada jam kerja yaitu 08.00 – 12.00, kemudian jam 13.00 – 16.00 WIB itu tidak bisa diwakilkan oleh orang lain, jemaah harus datang sendiri ke Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

Untuk mengetahui perkiraan tahun keberangkatannya, jemaah yang sudah mendapatkan nomor porsi dapat mengakses *website* Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah di: <https://haji.kemenag.go.id> atau dapat juga mengunduh di Google playstore aplikasi haji pintar.

“Kalau untuk mengetahui perkiraan tahun keberangkatan, jemaah dapat mengunjungi *website* haji.kemenag.go.id kemudian ketikkan nomor porsi di menu perkiraan keberangkatan lalu akan keluar data diri jemaah dan perkiraan tahun keberangkatannya. Selain *website*, Jemaah juga dapat menggunakan aplikasi haji pintar yang dapat diunduh di *google playstore*”, ungkap Erni.⁸⁴

Pandangan jemaah terkait pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama kota Banda Aceh, jemaah merasa terlayani dengan baik

3.2.2. Pembatalan Nomor Porsi

Secara garis besar, pelayanan pembatalan haji adalah salah satu dari pelayanan dalam rangkaian penyelenggaraan ibadah haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh kepada calon Jemaah haji yang telah mendapat nomor porsi keberangkatan haji.⁸⁵

⁸⁴Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Erni Surisma, S.Ag jabatan sebagai Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, (Banda Aceh, 1Juni 2021)

⁸⁵Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Erni Surisma, S.Ag (Banda Aceh, 1 Juni 2021)

Pembatalan setoran awal BPIH adalah calon Jemaah haji yang telah menyetorkan biaya penyelenggaraan ibadah haji awal dengan nominal Rp. 25.000.000, kemudian telah mendaftarkan diri di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan telah memperoleh nomor porsi, namun di tengah-tengah masa tunggunya, calon jemaah haji ini batal nomor porsi dengan alasan seperti alasan meninggal dunia, alasan dibatalakn validasi oleh sistem, atau alasan tertentu lainnya.

- A. Pembatalan dengan alasan meninggal dunia. Adalah calon Jemaah haji yang telah mendaftar haji, telah melakukan penyetoran awal BPIH atau penyetoran lunas BPIH, sebelum berangkat ke Arab Saudi ternyata meninggal dunia terlebih dahulu. Apabila kasus yang terjadi demikian, maka salah satu ahli waris yang diberi kuasa oleh ahli waris lain melakukan prosedur pembatalan haji. Prosedur pembatalan haji tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, bila jemaah Kota Banda Aceh, intinya diajukan di Kantor Kementerian Agama tempat mendaftar dahulu.

Prosedur pembatalan tidak perlu dilakukan oleh semua ahli waris, cukup oleh salah satu ahli waris yang telah diberi kuasa oleh ahli waris yang lain untuk melakukan prosedur pembatalan.

Ahli waris tersebut datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, kemudian akan diterima terlebih dahulu oleh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Petugas PTSP akan melayani dan menanyakan perihal keperluan tamu yang datang. Bila terkait dengan pembatalan haji, ahli waris langsung akan diantar ke ruangan haji untuk menjumpai pegawai yang bertanggungjawab terkait pembatalan nomor porsi haji.

Terkait pembatalan nomor porsi, pegawai akan

menanyakan beberapa hal seperti, mengapa dibatalkan?, siapa yang membatalkan, dan juga memberitahukan bahwa pemerintah mempunyai kebijakan nomor porsi bagi jemaah yang meninggal dunia atau sakit permanen dapat dilimpahkan kepada anggota keluarga. Ahli waris dari jemaah yang meninggal dunia akan diberitahukan oleh pegawai mengenai dokumen dan persyaratan-persyaratan pembatalan haji sebab meninggal dunia, diantaranya adalah:

1. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp. 10.000;
2. Surat keterangan ahli waris, diketahui oleh RT, RW, kelurahan dan kecamatan;
3. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak.
4. Surat kuasa (dari ahli seluruh ahli waris);
5. Surat keterangan kependudukan ahli waris yang membatalkan;
6. Fotokopi KTP seluruh ahli waris;
7. SPPH asli;
8. Fotokopi buku tabungan milik ahli waris yang masih aktif (Bank yang sama dengan rekening haji jemaah ketika mendaftar);
9. Surat kematian dari kelurahan;
10. Surat nikah.⁸⁶

Setelah semua dokumen terpenuhi, dokumen diserahkan ke pegawai penyusun bahan pendaftaran dan pembatalan haji. Selanjutnya semua dokumen akan diupload di siskohat sekaligus mengusulkan pembatalan porsinya ke Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah

⁸⁶Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Erni Surisma, S.Ag (Banda Aceh, 1 Juni 2021)

Kementerian Agama Republik Indonesia di Jakarta. Setelah diverifikasi dan disetujui, BPKH akan mentransfer sebesar setoran awal ke rekening ahli waris.

- B. Pembatalan dengan alasan tertentu. Yaitu calon Jemaah haji yang telah mendaftar haji, telah melakukan penyetoran awal BPIH, memiliki nomor porsi, atau calon Jemaah haji tersebut juga telah melakukan penyetoran lunas BPIH, sebelum berangkat ke Arab Saudi ternyata calon Jemaah haji tersebut membatalkan pendaftaran hajinya terlebih dahulu dengan alasan tertentu.

Alasan-alasan tertentu tersebut biasanya antara lain:

1. Alasan ekonomi, yaitu jatuh bangkrut atau ingin membiayai kebutuhan dalam hidup;
2. Alasan kesehatan, baik penyakit yang parah maupun penyakit yang biasa, baik yang ada rekomendasi dari dokter atau yang tidak ada rekomendasi dari dokter.
3. Ingin berangkat umrah dulu atau ingin pindah ke haji plus.

Prosedur pembatalan dengan alasan ini hampir sama dengan pembatalan dengan alasan meninggal dunia, yang membedakannya hanya pembatalan ini harus yang membatalkannya adalah jemaah atas porsinya. Jemaah harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh atau boleh diantarkan surat permohonan dan dokumen pembatalannya oleh orang lain yang telah diberi kuasa oleh jemaah tersebut untuk melakukan prosedur pembatalan.

Jemaah haji yang ingin membatalkan nomor porsi hajinya, langsung menuju Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan melakukan proses pembatalan secara langsung, dengan tahapan sepeetinya hal lainnya, melaporkan keperluannya terlebih dahulu ke petugas PTSP.

Untuk Pembatalan alasan tertentu ini, jemaah diminta untuk melengkapi berkas berikut ini:

1. Surat permohonan pembatalan, bermaterai Rp. 10.000, yang ditujukan kepada kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh;
2. Surat pernyataan pembatalan, bermaterai Rp. 10.000.
3. Fotokopi KTP.
4. Fotokopi Kartu Keluarga.
5. Bukti setoran awal BPIH asli.
6. SPPH asli.

Proses selanjutnya sama seperti pembatalan alasan meninggal.

- C. Pembatalan karena faktor validasi. Ini adalah pembatalan secara otomatis dari SISKOHAT. Pembatalan ini terjadi karena calon Jemaah haji yang mendaftar ternyata sebelumnya telah menunaikan ibadah haji dan jarak dengan mendaftar haji yang kedua di bawah sepuluh tahun, dengan demikian secara otomatis sistem SISKOHAT menolak nama pendaftar haji ini dan tidak mengeluarkan nomor porsi untuknya. Sebab orang tersebut telah menyetorkan BPIH awal di bank, sementara dirinya belum bisa terdaftar untuk periode sepuluh tahun, maka harus dibatalkan dengan alasan validasi.

Pembatalan langsung dilakukan oleh orang yang bersangkutan, dengan terlebih dahulu datang ke BPS BPIHnya lalu meminta surat permohonan Surat permohonan pengembalian setoran awal BPIH yang dibuat oleh BPS BPIH terkait. Setelah itu, orang tersebut kembali ke Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan membawa berkas berikut:

1. Surat permohonan pengembalian setoran awal

BPIH dari BPS BPIH kepada Kankemenag Kota Banda Aceh;

2. Bukti setoran awal BPIH.

Setelah berkas-berkas tersebut telah dilengkapi, kemudian Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh membuat surat tembusan yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia untuk proses pengembalian setoran BPIH-nya yang batal terkena validasi. Selain itu, surat tembusan juga dikirimkan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Selanjutnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh akan mengajukan pembatalan dana BPIH jemaah kepada Direktorat Jendral PHU. Belum selesai disitu, Direktorat Jendral PHU melakukan konfirmasi pembatalan ke dalam *database* SISKOHAT, konfirmasi ini dilakukan dengan menginput data yang berupa nomor dan tanggal pengajuan pembatalan dari Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh beserta sebab pembatalannya. Setelah memproses data pembatalan, Direktorat Jendral PHU membuat surat pengantar kepada BPKH untuk mentransfer setoran BPIH batal ke rekening yang membatalkan.

Menurut Erni, tahapan pembatalan porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh tidak membutuhkan waktu yang lama, apabila berkas yang diberikan sudah diverifikasi dan lengkap, pegawai Kantor Kementerian Agama akan langsung membuat rekomendasi dan usulan pembatalannya. Jadi hanya memerlukan waktu 30 menit. Begitu juga menurut Erni ketika berkas sudah di Kemenag Pusat, mereka juga tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menindaklanjutinya, akan tetapi terkait

BPKH mentransfer ke rekening jemaah, beliau dan pegawai Kankemenag Kota Banda Aceh yang lainnya tidak mengetahui bagaimana SOPnya, karena kapan uang akan ditransfer ke rekening jemaah, pegawai Kankemenag tidak bisa memantaunya, jadi tahunya apabila jemaah melapor. Laporan jemaah pun berbeda-beda, mulai masuknya 10 hari sampai ada yang 3 bulan.⁸⁷

3.2.3. Pelimpahan Nomor Porsi

Sejak tahun 2020 nomor porsi haji calon jemaah haji yang meninggal dunia dan sakit permanen bisa diwariskan kepada keluarga jemaah. Kebijakan tersebut tertuang dalam Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen.

Sejak tahun 2020 Kantor Kemneterian Agama Kota Banda Aceh sudah memproses sejumlah 65 nomor porsi yang dilimpahkan akibat meninggal dunia dan 2 nomor porsi yang sakit permanen.

“Pelimpahan nomor porsi haji dapat diwariskan ke suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung, yang ditunjuk ataupun telah mendapat persetujuan semua ahli waris,” Kata Ridwan, Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang diberi tanggung jawab untuk melayani pelimpahan nomor porsi.⁸⁸

Ridwan menerangkan, kebijakan pelimpahan nomor porsi haji tersebut dengan catatan bahwa Jemaah meninggal dunia setelah 29 April 2019. Berbeda dengan aturan sebelumnya yang mana pelimpahan nomor porsi haji tidak berlaku bagi jemaah yang meninggal sebelum berangkat ke Tanah Suci dari bandara embarkasi. “Kalau aturan sebelumnya, nomor porsi haji baru dapat

⁸⁷Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Erni Surisma, S.Ag (Banda Aceh, 3 Juni 2021)

⁸⁸Hasil wawancara dengan Bapak H. Ridwan S.Pd.I jabatan sebagai Bendahara Penerimaan/pengeluaran, dan mempunyai tugas tambahan sebagai penanggung jawab kegiatan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, (Banda Aceh, 8 Juni 2021)

digantikan apabila jemaah sudah melakukan pelunasan biaya haji. Apabila belum pelunasan, ahli waris hanya berhak menerima pengembalian uang muka,” tambah Ridwan.

Adapun syarat pelimpahan nomor porsi haji di antaranya keluarga jemaah meninggal dunia harus melapor ke ketua RT, RW, lurah, dan camat setempat. Pemberkasan seperti akta kematian dari disdukcapil atau surat kematian dari kelurahan atau desa harus dilengkapi. Sedangkan bagi Jemaah sakit permanen, dokumen yang dibutuhkan berupa surat keterangan sakit dari rumah sakit pemerintah yang menyatakan bahwa jemaah mengalami sakit permanen. Sehingga jemaah berhalangan untuk berangkat ibadah naik haji. “Selanjutnya, berkas-berkas tersebut diverifikasi oleh Kanwil Kemenag Aceh,” imbuhnya.

Tanggapan masyarakat terkait pelimpahan nomor porsi sangat antusias, sebagaimana yang diutarakan Aslim Zahri yang mengusulkan pelimpahan porsi ayahnya, Almarhum Zahri bin Muhammad Ali. Asli mengatakan bahwa kebijakan pelimpahan nomor porsi dapat mengobati sedikit rasa sedih atas meninggal ayahnya. “Pelimpahan nomor porsi ini sungguh membuat saya haru dan mengobati sedikit sedih saya, karena porsi haji ayah bisa keluarga gantikan. Ayah saya yang dulu sudah lama menunggu keberangkatan haji, tetapi meninggal dunia sebelum berangkat.”⁸⁹

Tanggapan terkait tidak terdapatnya informasi haji pada *website* Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yang dapat diakses langsung. “Saya mencari informasi terkait pelimpahan nomor porsi haji di web kemenangbandaaceh.com, tapi saya tidak mendapatkannya, makanya saya datang ke Kantor Kemenag,” ungkap Hendra Yamin.⁹⁰

⁸⁹Hasil wawancara dengan Aslim Zahri, (Banda Aceh, 13 Juni 2021)

⁹⁰Hasil wawancara dengan Hendra Yamin, (Banda Aceh, 5 April 2021)

3.2.4. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik merupakan suatu kegiatan yang wajib diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan peserta pada kegiatan tersebut adalah calon jamaah haji yang masuk dalam daftar akan berangkat pada musim haji tahun berjalan. Hal itu bertujuan untuk membimbing calon jamaah haji mengenai tata cara dan apa saja yang harus dilakukan dalam melaksanakan ibadah haji. Pelaksanaan manasik haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dilaksanakan dengan ketentuan dan beberapa kegiatan sebagai berikut:⁹¹

- a. Pelaksanaan bimbingan manasik haji diselenggarakan setiap tahun sebanyak 10 kali pertemuan, dibagi menjadi 8 kali di kecamatan dan 2 kali di Kota. Alokasi waktu yang digunakan tiap pertemuan adalah 4 jam pelajaran.
- b. Bimbingan manasik di tingkat Kota diikuti oleh semua calon jamaah haji yang telah pasti berangkat atau sudah memiliki jadwal keberangkatan, dilaksanakan secara serentak dari semua Kecamatan dan diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Sedangkan bimbingan manasik di tiap Kecamatan diselenggarakan oleh KUA Kecamatan dan dikelompokkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh sesuai Kecamatan domisili calon jamaah haji.
- c. Materi bimbingan manasik diharuskan menggunakan silabus atau buku paket bimbingan manasik haji dan umrah, serta do`a dan dzikir manasik haji dan umrah yang diterbitkan oleh Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Tetapi antara teori dan praktik lebih banyak teori.

⁹¹Hasil wawancara dengan Bapak H. Ridwan S.Pd.I jabatan sebagai Bendahara Penerimaan/pengeluaran, dan mempunyai tugas tambahan sebagai penanggung jawab kegiatan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, (Banda Aceh, 1 Juni 2021)

Padahal untuk calon jemaah haji yang sudah berusia tua dan berpendidikan rendah lebih mudah memahami jika diperbanyak praktik. Metode yang digunakan meliputi tatap muka, ceramah, tanya jawab (dialog), pemutaran audio/visual manasik dan praktik manasik.

- d. Penanggung jawab pelaksanaan bimbingan manasik haji di tingkat Kota Banda Aceh adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, sedangkan di tingkat Kecamatan adalah Kepala Kantor Urusan Agama di tiap Kecamatan.
- e. Sebelum melaksanakan bimbingan manasik calon jemaah haji akan di buatkan kelompok atau regu maksimal terdiri dari 11 orang calon jemaah haji (termasuk ketua regu) tiap Kecamatan. Mengenai penentuan anggota regu diserahkan kepada calon jemaah haji akan tetapi Kementerian Agama Kota Banda Aceh menyarankan agar penentuan anggota berdasarkan wilayah atau tempat tinggal calon jemaah haji agar lebih mudah berkoordinasi antara satu sama lain.
- f. Penentuan pemateri manasik diutamakan yang sudah bersertifikat, bisa dari internal Kementerian Agama Kota Banda Aceh, Instansi lain, dan organisasi yang bergerak di bidang dakwah. Sedangkan moderator berasal dari internal Kementerian Agama Kota Banda Aceh.

Pandangan jemaah terkait bimbingan manasik yang diselenggarakan Pemerintah dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yakni jemaah merasa bimbingan tersebut sangat bermanfaat. Jemaah merasa semakin mantap, memiliki nilai tambah karena materinya belum disampaikan di KBIHU yang diikutinya, terutama masalah kebijakan pemerintah dan informasi tentang haji. Pembimbingan dari pemerintah menjadi bahan pendalaman, juga pembanding dengan materi yang disampaikan oleh KBIHU.

Ada juga jemaah menyayangkan karena waktu pelaksanaan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan Kantor Kementerian Agama terasa sangat dekat dengan waktu keberangkatan jemaah haji ke tanah suci. Buku panduan pembimbingan manasik haji pun terlambat sampai ke tangan jemaah sehingga tidak sempat dipelajari. Jemaah pun sudah merasa familiar dengan buku yang didapatkan dari KBIHU yang diikutinya.

"Saya sudah mengikuti manasik sama Waled (KBIH Almabrur), Manasik sama Waled sudah tuntas, regu sudah dibentuk ketuanya pun sudah ditunjuk. Jadi, ikut manasik yang dibuat sama kemenangan ya untuk meramaikan saja, lagian dilaksanakan pada jam kerja, ketika masa luang saja saya bergabung", ungkap Syarbini.⁹²

Sebagaimana pengamatan, bimbingan manasik haji di tingkat kota ataupun kecamatan tidak diikuti oleh semua calon jemaah haji, terutama laki-laki. Sebenarnya jemaah antusias untuk mengikuti bimbingan manasik yang diselenggarakan Kemenag, hanya saja karena waktu pelaksanaan bimbingan manasik pada jam kerja dan harus masuk kerja sehingga tidak bisa mengikuti terus-menerus. Mereka menghadirinya di sela-sela waktu luang pekerjaannya. Ada calon jemaah yang datang terlambat, ada juga yang menyempatkan diri ketika istirahat kerja. Sebagian besar calon jemaah haji yang aktif mengikuti manasik di KUA adalah perempuan.

Pada lain hal, Ketidakikutsertaan atau ketidakhadiran jemaah mengikuti manasik di Kankemenag ataupun KUA dikarenakan mereka sudah mengikuti bimbingan manasik di KBIHU.

3.3. Pelayanan Haji di KBIHU

Fungsi KBIHU dalam penyelenggaraan ibadah haji ialah menyiapkan Jemaah haji agar mandiri secara ilmu dalam melaksanakan ibadah haji di tanah suci. Banyak peran dan upaya yang dilakukan oleh KBIHU dalam memberikan bimbingan ibadah

⁹²Hasil wawancara dengan Syarbini, jemaah haji tahun 2017, (Banda Aceh, 1Juni 2021)

kepada calon haji yang menjadi anggota jemaahnya agar mereka memiliki pemahaman yang baik dalam melaksanakan praktik manasik haji. Beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan oleh KBIHU untuk membimbing Jemaah calon haji antara lain:

1. Sebagai motivator

Sebagai motivator KBIHU secara aktif mendorong dan memberi semangat agar jemaah haji dapat melaksanakan seluruh rangkaian ibadah hajinya dengan penuh konsentrasi dan dengan perasaan senang memenuhi panggilan Allah melaksanakan ibadah haji.

Seluruh rangkaian ibadahnya dapat terlaksanakan dengan baik dan sempurna, baik rukun, wajib dan sunnahnya;

2. Sebagai pendamping KBIHU memberikan pendampingan kepada mereka yang membutuhkan bantuan untuk mewujudkan niat melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Pendampingan dilakukan di tanah air dan di tanah suci. Pendampingan di tanah air mulai berupa informasi tentang persyaratan pendaftaran, tempat pendaftaran, penyiapan berkas administrasi sampai dengan mengantarkan calon peserta haji ke bank dan Kantor Kementerian Agama.

Pendampingan di tanah suci dilakukan oleh perwakilan KBIHU yang berada di Makkah-Madinah, juga oleh pendamping yang diberangkatkan bersama jemaah guna melaksanakan syarat, rukun, dan sunnahnya ibadah serta pengenalan tempat-tempat bersejarah. KBIHU berkomitmen memberikan pelayanan yang baik dengan menjalin kerjasama dengan pihak perbankan;

3. Sebagai pembimbing calon dan pascahaji KBIHU telah berupaya memberikan bimbingan yang terbaik bagi Jemaah. Pembimbingan dilaksanakan secara personal dan juga dilaksanakan secara kelompok melalui bimbingan

manasik haji sebelum keberangkatan.⁹³

Saat ini KBIH sudah menjadi lembaga pembinaan manasik haji yang sangat diminat oleh calon/jamaah haji. Hal ini dapat di lihat dari perkembangan jamaah haji setiap tahunnya yang semakin banyak bergabung dengan KBIH.⁹⁴

KBIHU mempunyai tugas dan pokok sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan Arab Saudi.
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingnya.
- e. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji).

Sedangkan fungsi KBIHU dalam pembimbingan meliputi:

- a. Penyelenggara/pelaksana pembimbing haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan;
- b. Penyelenggara/pelaksana pembimbingan lapangan di Arab Saudi;
- c. Pelayanan, konsultasi, dan sumber informasi perhajian;
- d. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah.

⁹³H. Abd. Wahid HS, *Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji*. (Jurnal SYAIKHUNA Volume 10 Nomor 1 Maret 2019)

⁹⁴Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: 2007), hlm. 3.

3.3.1. Bimbingan Ibadah Haji oleh KBIHU.

Pembimbingan terhadap jamaah oleh KBIHU hanya berupa pembimbingan kelompok saja, karena bimbingan massal tetap dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama yang mana pesertanya adalah juga jamaah KBIHU, maka dari itu perlu metode yang efektif dan efisien dengan penyusunan kurikulum agar calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik. Untuk mencapai itu kurikulum yang diatur tidak hanya terkait haji saja tapi juga berkenaan dengan hikmah, tauhid, akhlak, kesehatan dan lain nya. Maka KBIHU dalam memberikan bimbingan mengatur kurikulum seperti berikut berikut:⁹⁵

1. Kebijakan Pemerintah;
2. Kesehatan;
3. Keselamatan Penerbangan;
4. Hikmah dan Filsafat haji;
5. Tauhid dan Akhlak;
6. Kaifiyat Shalat;
7. Praktek wudhu' dan Tayamum;
8. Manasik Haji;
9. Tempat-tempat Mustajabah doa dan tempat-tempat Ziarah di Tanah Suci;
10. Shalat dalam perjalanan
11. Peragaan cara memakai ihram
12. Bahasa Arab praktis dan mengenal tanah Arab
13. Senam dan Praktek Thawaf dan Sa'i.

Kegiatan bimbingan haji oleh KBIHU Almabrur dilaksanakan sebanyak 25 kali pertemuan dan KBIHU Muslimat MPU sebanyak 12 hari. Semua KBIHU melaksanakan setiap hari sabtu dan minggu dengan pemateri yang berkompeten terkait materinya.

⁹⁵ Wawancara dengan Tgk.H.Abdul Muthalib Buchari, Ketua KBIHU Almabrur. (Banda Aceh, 5 Juni 2021)

Sebagai mitra pemerintah diharapkan mampu menjalankan tugas dan fungsinya untuk mewujudkan haji mandiri dengan kompetensi sebagai berikut:

1. Mandiri dalam perjalanan, selama berada di tanah suci, perjalanan dari pemondokan ke tempat ibadah hingga perjalanan antar tempat ibadah;
2. Mandiri dalam manasik. Pemahaman terhadap tata tertib ibadah haji adalah kebutuhan yang sangat penting. Mempersiapkan diri semenjak dari tanah air dengan aktif mengikuti bimbingan manasik haji, membekali diri dengan berbagai pengetahuan tentang ibadah haji akan membantu mereka untuk bisa mandiri dalam beribadah haji;
3. Mandiri dalam kesehatan, dengan mempersiapkan sejak dari tanah air, terutama bagi Jemaah yang memiliki penyakit tertentu, memahami kondisi tubuh sehingga untuk keluhan-keluhan ringan Jemaah dapat mengatasinya sendiri dengan obat-obatan ringan yang sudah dipersiapkan.⁹⁶

3.3.2. Pelayanan diluar Tugas dan Fungsi KBIHU

Selain menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai KBIHU, sering juga jemaah menanyakan informasi terkait peraturan atau regulasi haji seperti prosedur pendaftaran haji, penggabungan keberangkatan keluarga yang terpisah, pelimpahan nomor porsi dan sebagainya, malah ada sampai menerima persoalan keluarga jemaahnya.

Sebagaimana disampaikan Tgk.H.Abdul Muthalib Buchari, sering disapa dengan Waled Abdul Muthalib, Ketua KBIHU Almabrur, mengatakan: “saya sering dimintai informasi terkait

⁹⁶H. Abd. Wahid HS, *Peranan Kelompok Bimbingan...* (Jurnal Syaikhuna Volume 10 Nomor 1 Maret 2019)

peraturan atau regulasi haji seperti prosedur pendaftaran haji, penggabungan keberangkatan keluarga yang terpisah, pelimpahan nomor porsi dan sebagainya, malah ada sampai menerima persoalan keluarga jemaah. Itu semua saya layani kapan saja, dimana saja, tanpa melihat waktu.”⁹⁷

Hal tersebut dibenarkan oleh Chairuddin bin Abdurrahman Nyak Makam dan istrinya Marianis binti Muhammad Arin, jemaah haji batal berangkat tahun 2020 ketika mengajukan pengembalian setoran lunas.⁹⁸ Mereka mengetahui informasi tentang dibolehkan menarik setoran lunas haji karena pembatalan keberangkatan haji Indonesia itu dari pimpinan KBIHU.⁹⁹

“Kami mengetahui dibolehkan menarik setoran lunas haji dari grup Whatsapp Almabrur. Di grup WA itu waled banyak memberikan informasi terkait perkembangan haji,” kata Chairuddin

Begitu juga dengan Aslim Zahri yang mengusulkan pelimpahan porsi ayahnya, Almarhum Zahri bin Muhammad Ali. Sebelum mengajukan pelimpahan porsi, Aslim mendapatkan informasi dari Waled Abdul Muthalib tentang adanya programnya pemerintah tentang pelimpahan nomor porsi bagi jemaah yang meninggal dunia atau sakit permanen.¹⁰⁰

KBIHU juga kadang kala terjun langsung menemani jemaah untuk mendaftar haji dan mempersiapkan segala dokumen pendaftaran haji, mulai dari tahapan ke Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji sampai ke pendaftaran di Kantor Kementerian Agama.

⁹⁷Wawancara dengan Tgk.H.Abdul Muthalib Buchari, Ketua KBIHU Almabrur. (Banda Aceh, 5 Juni 2021)

⁹⁸Setoran lunas adalah sejumlah dana yang harus disetorkan jemaah haji ke BPS-BPIH untuk melengkapi atau menggenapkan setoran awal BPIH sehingga jumlah sesuai besaran Bipih berjalan. Setoran lunas untuk Embarkasi Aceh tahun 2020 adalah sebesar Rp.31.454.602. Sehingga jemaah haji asal aceh hanya menyetorkan tambahan Rp.6.454.602.

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Chairuddin bin Abdurrahman Nyak Makam, (Banda Aceh, 10 Juni 2021)

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Aslim Zahri, (Banda Aceh, 13 Juni 2021)

“Ada jemaah yang meminta bantuan untuk ditemani mendaftar haji, kami bantu mulai dari mempersiapkan syarat-syarat dokumen, setoran awal haji di bank sampai hadir menemani untuk perekaman biometrik di Seksi PHU Kankemenag Kota Banda Aceh”, ungkap Tgk. Bahagia Buchari, Staf KBIHU Almabrur.

Pembentukan regu dan penunjukan ketua regu yang semestinya dilakukan oleh pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama dilaksanakan di KBIHU.

“Untuk pembentukan regu dan penunjukan ketua regu, biasanya kita sudah mendapatkan dari KBIHU, mereka sudah langsung membentuknya, ini mempermudah tugas kami, karena mereka sudah sangat mengenal jemaah”, ungkap Nurazizah, Penanggungjawab pembentukan regu dan rombongan.

“Pernah kami susun regu jemaah dan rombongan, yang mengakibatkan jemaah protes karena ada keluarganya yang terpisah regu”, tambah Nurazizah.

Pembentukan regu juga dilakukan oleh KBIHU Muslimat MPU. Ibu Rizqiena Fajriah, Ketua KBIHU Muslimat MPU, “Kami membantu jamaah dan Kemenag dengan membentuk regu. Kemudian berkas dalam bentuk regu tersebut kami daftarkan ke Kantor Kementerian Agama.” Katanya.¹⁰¹

Selama ini KBIHU juga membantu menyiapkan dokumen-dokumen jemaahnya yang diperlukan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama untuk pendataan penerimaan dana *Baitul Asyi*¹⁰² di Makkah.

¹⁰¹ Wawancara dengan Ibu Hj. Rizqiena Fajriah, Ketua KBIHU Muslimat MPU. (Banda Aceh, 7 Juli 2021)

¹⁰²Rumah Aceh (*Bait al-Asyi*) ini awalnya berada di Qasyasyiah sekarang telah menjadi Bab Al Fath Masjidil Haram. Pada tahun 1935 M oleh Raja Suud bin Abdul Azis melakukan pengembangan Masjidil Haram sehingga rumah wakaf atas nama Habib Bugak Asyi yang namanya diajukan sebagai penanggung jawab wakaf mewakili ratusan tokoh yang ikut mengumpulkan dana pembelian lokasi kemudian dikenal dengan "*Bait al-Asyi*" ini mendapatkan ganti rugi. Kemudian oleh nazir wakafnya, Syeikh Mahmud bin Syeikh Abdul Ghani keturunan Syeikh Abdullah Baid Asyi (Tgk Syik di Ribee) membeli dua lokasi

KBIHU juga sering menjadi penengah, atau peredam bila ada perselisihan antara jemaah dengan pegawai seksi Penyelenggaraan haji dan umrah, seperti Nurazizah, pegawai pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah menceritakan bahwa pernah seorang jemaah calon haji tidak menerima dan meluapkan kekesalannya atas ditolaknya usulan penggabungan porsi suaminya terhadap dirinya dikarenakan kurang syarat, padahal beliau sudah menunda pergi haji dua tahun sebelumnya. Luapan emosi kekesalan dan kekecewaannya mereda kemudian luluh menerima hasil tersebut karena dimediasi oleh pimpinan KBIHU.

Selain melaksanakan bimbingan ibadah kepada jemaah haji, KBIHU juga memberangkatkan jemaah umrah, sehingga jemaah umrah yang diberangkatkan mayoritas kembali ke KBIHU tersebut untuk berurusan haji atau bergabung langsung dengan bimbingan mansik hajinya.

3.4. Studi Komparatif Komunikasi Pelayanan Haji antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan KBIHU

Sebelum melihat perbedaan komunikasi antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah (KBIHU) dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan haji, terlebih dahulu penulis memaparkan persamaannya dalam lingkup komunikasi.

Antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Banda Aceh dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan haji sama-sama menggunakan komunikasi, yang mana pesan yang disampaikan ataupun yang diterima juga sama terkait penyelenggaraan haji. Begitu juga halnya dengan komunikasi, adalah sama-sama jemaah haji atau calon jemaah haji.

lain seluas 500 meter persegi dan 700 meter persegi di daerah Jiyad bir Balilla. Setiap tahun, jemaah yang diberangkatkan dari embarkasi Aceh diberikan uang kompensasi (badal sakan) untuk pemondokan antara 1.200 s/d 2000 Riyal/jemaah. (sumber Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji dan Umrah. 2019)

Tabel 2

Persamaan Komunikasi antara Kantor Kementerian Agama dan Kelompok Bimbingan Ibadah haji dan Umrah.

Komunikasi	Kankemenag Banda Aceh	KBIHU
Pesan	Pesan terkait penyelenggaraan haji,	Pesan terkait penyelenggaraan haji,
Komunikasikan	Jemaah Haji, Calon Jemaah Haji	Jemaah Haji, calon Jemaah Haji

Komparasi komunikasi Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan KBIHU yaitu terkait pelayanan bimbingan ibadah haji dan pelayanan administrasi serta konsultasi. Baik itu Komunikasi verbal maupun komunikasi non-verbal nya. Pengukuran kualitas pelayanan akan dibandingkan dengan pengukuran yang telah dikembangkan oleh parasuraman dan Zeithaml, *dimension of service quality* yaitu:

1. **Reliability (Keandalan)**

Merupakan suatu kemampuan dalam menyajikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan andal, sesuai dengan standar operasional atau hal yang telah dijanjikan.

Kementerian Agama memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dalam pelayanan terhadap jemaah haji sudah sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan. Pada saat pelaksanaan kegiatan bimbingan haji dilaksanakan sesuai dengan yang ditentukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh. Dalam pengaplikasian jadwal, Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh hanya menyelenggarakan bimbingan untuk jemaah yang akan berangkat haji selama 10 hari, pada hari dan jam kerja yang telah ditentukan.

Begitu juga halnya dengan jadwal yang diberikan untuk konsultasi haji, Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh

memberikan waktunya tepat seperti jam kerja kantor, mulai jam 08.00 WIB sampai 12.00 WIB, kemudian dilanjutkan pukul 14.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB.

Sedangkan KBIHU pada saat pelaksanaan kegiatan bimbingan haji dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditentukan masing-masing KBIHU. Artinya KBIHU telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan ketetapanannya. KBIHU menyelenggarakan bimbingan untuk jemaah yang akan berangkat haji selama 25 hari, pada hari Sabtu dan Minggu, yakni diluar kebiasaan jam kerja mayoritas.

Terkait waktu pelayanan konsultasi terhadap jemaah, berbeda dengan Kankemenag. KBIHU memberikan waktu pelayanan lebih leluasa kepada jemaahnya untuk dapat berkonsultasi terkait haji. KBIHU tidak membatasi waktu hanya pada hari kerja layaknya pemerintah, tapi memberikan pelayanan setiap hari walaupun hari libur. Meskipun sekretariat KBIHU tutup atau tidak melayani di kantornya, tetapi membuka kesempatan pelayanan untuk berkomunikasi, berkonsultasi di luar sekretariatnya. KBIHU juga menerima pelayanannya pada malam hari, seperti kerap bertemu dengan jemaah di Masjid setelah shalat Maghrib atau shalat Isya.

Tabel 3

Studi Komparatif dengan Dimensi *Reliabilty*

Komunikasi Pelayanan	Kankemenag Banda Aceh	KBIHU
Bimbingan Manasik	<ol style="list-style-type: none"> 1. 10 hari bimbingan manasik. 2. dilaksanakan pada hari kerja. (Senin-Jumat) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 25 hari bimbingan manasik. 2. Dilaksanakan pada hari libur kerja. (Sabtu dan Minggu)
Waktu Pelayanan Kantor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani hanya pada hari kerja, dan jam kerja 2. Pelayanan tepat waktu, tidak ada jemaah yang menunggu karena tidak ada petugas pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan waktu pelayanan lebih leluasa kepada jemaahnya untuk dapat berkomunikasi. 2. Tidak membatasi waktu hanya pada hari kerja

2. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu jemaah dan menyampaikan pelayanan secara cepat.

Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Seksi Pelenggaraan Haji dan Umrah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan jemaah atau memberi tanggapan atas masalah yang dihadapi calon jemaah haji. Ketika melayani pendaftaran ibadah haji senantiasa bersedia membantu calon jemaah haji yang mendaftar seperti halnya calon jemaah haji yang sudah lanjut usia, buta aksara, lemah penglihatan atau hal lain, petugas senantiasa membantu jemaah, seperti menuliskan atau mengisi formulir pendaftaran ibadah haji, membantu mendudukkan di kursi pendaftaran atau sekedar membantu memfotokopi dokumen yang terlupakan difotokopikan jemaah.

Ketanggapan lain, petugas dalam mengkomunikasikan terkait prosedur dan persyaratan pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan nomor porsi dan lainnya, yang bagi sebagian orang masih terasa susah dan bingung. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan sikap yang sopan menjawab segala macam pertanyaan yang ditanyakan oleh jemaah haji yang tentunya jawaban pegawai tidak keluar dari regulasi yang ada sampai dengan mencetak contoh surat-surat, yang diperlukan.

Sedangkan daya tanggap atau respon KBIHU, dalam penelitian penulis, KBIHU siap dan sedia, KBIHU kerap menemani calon jemaah untuk mendaftar haji mulai dari penyiapan dokumen, menemani menyetorkan uang ke Bank, sampai dengan menemani mendaftarkan haji ke Kantor Kementerian Agama.

Tabel 4
Studi Komparatif dengan Dimensi *Responsiveness*

Komunikasi Pelayanan	Kankemenag Banda Aceh	KBIHU
Menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan jamaah haji	Petugas senantiasa membantu jemaah haji lanjut usia, buta aksara, lemah penglihatan atau hal lain, seperti menuliskan atau mengisi formulir pendaftaran ibadah haji, membantu mendudukan pada kursi pendaftaran atau membantu memfotokopi dokumen yang terlupakan difotokopikan jemaah.	Selalu siap dan sedia, menemani calon jemaah untuk mendaftar haji mulai dari penyiapan dokumen, menemani menyetorkan uang ke Bank, sampai dengan menemani mendaftarkan haji ke Kantor Kementerian Agama.

3. Assurance (Jaminan)

Jaminan merupakan perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap Kantor dan Kantor bisa menciptakan rasa aman bagi jemaah. Jaminan juga berarti bahwa pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri calon jemaah haji dalam pendaftaran ibadah haji, seperti adanya pegawai khusus yang bertugas menerima pendaftaran haji itu minimal berjumlah 2 (dua) orang. Jaminan lain adalah dengan memperoleh nomor porsi jemaah haji berarti jemaah sudah dalam posisi “*waiting list*” haji dan jemaah sudah terdata secara nasional di SISKOHAT pusat

yang bisa di cek perkiraan keberangkatannya di web resmi direktorat haji Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama republik Indonesia.

Akan tetapi terkait dengan bimbingan manasik, pemateri dari Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh tidak menjamin bahwa si pemateri dapat melanjutkan membimbing hingga ke Arab Saudi. Karena sebagai menjadi petugas pembimbing ibadah haji untuk kloter dan di Arab Saudi harus melewati tahapan tes petugas haji yang mempunyai prosedur dan syarat tertentu.

Sedangkan KBIHU sudah sangat dipercayai oleh jemaahnya bahwa KBIHU mampu membimbing dan menyelesaikan persoalan jemaah dari mulai Tanah Air sampai dengan di Arab Saudi. Sebagaimana Ketua KBIHU Almabrur sering menjanjikan akan mendampingi jemaahnya sampai ke Tanah Suci.

Terkait Pelayanan informasi, Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yang sering dihadapi adalah tidak adanya petugas khusus pelayanan informasi, maka pegawai yang ada saja yang bergantian melayani jemaah walaupun tidak semua pegawai memahami regulasi terkait persoalan-persoalan yang ditanyakan oleh jemaah selain karena biasanya regulasi masih baru, masing-masing pegawai masih disibukan dengan tugas pokoknya. Selain itu ada yang memahami tetapi mempunyai kesulitan dalam menjelaskan kepada jemaah, sehingga respon yang disampaikan tidak tuntas. Sedangkan KBIHU walau kurang memahami regulasi, tapi siap mencari jalan solusi atas persoalan yang diajukan jemaah. Seperti memberikan informasi-informasi tentang pelimpahan nomor porsi kepada keluarga jemaah atas meninggal atau sakit si jemaah. Kadangkala KBIHU juga mendampingi jemaah untuk mengurus administrasi tersebut.

Tabel 5
Studi Komparatif dengan Dimensi *Assurance*

Komunikasi Pelayanan	Kankemenag Banda Aceh	KBIHU
Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap Kantor dan Kantor bisa menciptakan rasa aman bagi jemaah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya 2 pegawai khusus yang bertugas menerima pendaftaran haji 2. Memperoleh nomor porsi jemaah haji berarti jemaah sudah dalam posisi “waiting list” haji dan jemaah sudah terdata secara nasional di SISKOHAT 	Adanya tokoh sentral, Seperti Pimpinan KBIHU
Pelayanan	Tidak dapat menjamin bahwa pegawai Seksi PHU dan atau pemateri bimbingan ibadah	Dipercayai oleh jemaah bahwa KBIHU mampu membimbing dan menyelesaikan persoalan jemaah dari

4. *Empathy* (Kepedulian)

Kepedulian yaitu, berupaya memahami jemaah dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, seperti berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh jemaah, dan memberikan akses dengan mudah untuk pelayanan haji.

Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh memberikan perhatian calon jemaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Seperti pegawai yang menerima pendaftaran menggunakan bahasa Aceh bagi jemaah yang tidak bisa atau susah dalam menggunakan bahasa Indonesia, atau sebaliknya.

Hal lain kepedulian yang dilakukan adalah memberikan akses mengecek sendiri perkiraan keberangkatan haji melalui website haji.kemenag.go.id atau dari aplikasi android haji pintar, namun seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh tidak mempunyai media komunikasi, seperti nomor telepon khusus pelayanan haji, grup *whatsapp* atau akun media sosial pelayanan haji lainnya yang dapat berinteraksi langsung tanpa harus ke Kantor. Pegawai pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah akan memberikan nomor pribadinya apabila sudah mengenal lama, akrab atau sudah mempercayai jemaah.

Berbeda halnya dengan KBIHU, semua jemaahnya sudah dimasukkan kedalam grup *Whatsapp* KBIHU sehingga komunikasi, atau pesan-pesan yang akan disampaikan cepat tersampaikan.

Tabel 6
Studi Komparatif dengan Dimensi *Emphaty*

Komunikasi Pelayanan	Kankemenag Banda Aceh	KBIHU
Akses melalui Media	1. Akses mengecek sendiri perkiraan keberangkatan haji melalui website haji pusat atau aplikasi android haji pintar. 2. Tidak punya nomor telepon khusus, grup <i>whatsapp</i> atau akun media sosial pelayanan haji lainnya yang dapat berinteraksi langsung	Mempunyai nomor WA dan semua jemaahnya sudah dimasukkan kedalam grup <i>Whatsapp</i> KBIHU sehingga komunikasi, atau pesan-pesan yang akan disampaikan cepat tersampaikan.

Ruangan yang khusus melayani penyelenggaraan haji dan umrah tersebut terlihat representatif dan memadai. Terbagi lagi didalamnya ruangan kepala seksi dan ruangan siskohat, serta satu ruangan yang terbagi dengan sudut meja pegawai dengan sudut meja penerimaan jemaah. Ruangan yang dilengkapi pendingin ruangan tersebut memiliki beberapa fasilitas penunjang lainnya seperti seperangkat Komputer dengan alat biometriknya yang terkoneksi SISKOHAT.

Selanjutnya bukti langsung yang terekam pada pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah yaitu sikap ramah, bertindak baik, sopan, dan disertai dengan intonasi suara yang baik dari pegawai penyelenggaraan haji dan umrah. Sikap tersebut sangat membantu mempermudah keseluruhan proses pelayanan pendaftaran ibadah haji terhadap calon jamaaha haji.

Sedangkan KBIHU di Kota Banda Aceh, beberapa bukti langsung yang dapat dilihat adalah pada sekretariat masing-masing yang berbeda antar satu dengan lainnya. KBIHU Almabrur sekretariatnya berada di sebuah toko di kawasan Jeulingke, yang mana mempunyai fasilitas ruang kelas untuk bimbingan manasik, walau KBIHU sering menggunakan Masjid sebagai tempat bimbingan manasiknya.

Tabel 7

Studi Komparatif dengan Dimensi *Tangibles*

Komunikasi Pelayanan	Kankemenag Banda Aceh	KBIHU
Fasilitas, tempat pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="418 1152 713 1294">1. Ruang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU), <li data-bbox="418 1312 713 1488">2. seperangkat Komputer dengan alat biometriknya yang terkoneksi SISKOHAT. 	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="738 1152 1052 1294">1. sekretariat masing-masing berbeda antar satu dengan lainnya. <li data-bbox="738 1312 1052 1634">2. sebuah toko, mempunyai fasilitas ruang kelas untuk bimbingan manasik, tetapi KBIHU sering menggunakan Masjid sebagai tempat bimbingan manasiknya.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Kemenetrian Agama Kota Banda Aceh mengenai “Komunikasi Penyelenggaraan Haji dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Jemaah”, maka penulis mengambil kesimpulan adalah: terdapat perbedaan dalam memberikan Komunikasi yang diterapkan antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah dalam meningkatkan pelayanan kepada jemaah, karena akses pelayanan yang diberikan KBIH lebih leluasa dan tidak ada batasan birokrasi yang ketat sehingga jemaah lebih dekat secara emosional dan memilih untuk dilayani oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.

Dilihat melalui pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithml, walaupun pelayanan keduanya baik, akan tetapi pelayanan KBIHU memberikan waktu yang lebih banyak dalam pelayanannya kepada jemaah haji. Pengukuran Kualitas pelayanan tersebut meliputi adanya Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivity*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*), diantaranya:

- a. Keandalan (*Reliability*) adalah Tepat waktu dalam pelayanan pendaftaran dan Keandalan petugas dalam melayani masyarat dalam pendaftaran ibadah haji, 10 hari bimbingan manasik sedangkan KBIHU tidak membatasi waktu hanya pada hari kerja layaknya pemerintah, tapi memberikan pelayanan setiap hari walaupun hari libur;
- b. Daya Tanggap (*Responsivity*) Daya tanggap yang bisa dilihat Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh

untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan jamaah haji meliputi ketanggapan petugas dalam melayani menangani masalah menjawab pertanyaan jamaah dan membantu calon jamaah haji dalam mendaftarkan ibadah haji. sedangkan KBIHU kerap menemani calon jamaah untuk mendaftar haji mulai dari penyiapan dokumen, menemani menyetorkan uang ke Bank, sampai dengan menemani mendaftarkan haji ke Kantor Kementerian Agama.

- c. Jaminan (Assurance) dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Meliputi: Jaminan memberikan pelayanan dan menciptakan rasa aman saat proses pendaftaran ibadah haji. Walaupun terkait dengan bimbingan manasik, pemateri dari Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh tidak menjamin bahwa si pemateri dapat melanjutkan membimbing hingga ke Arab Saudi. Sedangkan KBIHU sudah sangat dipercayai oleh jemaahnya kalau KBIHU mampu membimbing dan menyelesaikan persoalan jamaah dari mulai Tanah Air sampai dengan di Arab Saudi.
- d. Kepedulian (Emphaty) yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, mereka memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler. Dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh memberikan perhatian kepada calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Memberikan akses mengecek sendiri perkiraan keberangkatan haji melalui website atau aplikasi android haji pintar, Akan tetapi seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh tidak nomor telepon khusus pelayanan haji, grup *whatsapp* atau akun media sosial pelayanan haji lainnya

yang dapat beriteraksi langsung tanpa harus ke Kantor. Berbeda halnya dengan KBIHU, semua jemaahnya sudah dimasukkan kedalam grup *Whatsapp* KBIHU sehingga komunikasi, atau pesan-pesan yang akan disampaikan cepat tersampaikan.

- e. **Bukti Langsung (Tangibles)** Bukti langsung yang bisa dilihat Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh sebagai penunjang kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji meliputi tersedianya Ruang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU), fasilitas penunjang pendaftaran serta informasi yang diberikan Kantor kepada calon jamaah dengan cepat dan akurat. Memiliki beberapa fasilitas penunjang lainnya seperti seperangkat Komputer dengan alat biometriknya yang terkoneksi SISKOHAT. Selanjutnya bukti langsung yang terekam pada pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah yaitu sikap ramah, bertindak baik, sopan, dan disertai dengan intonasi suara yang baik dari pegawai penyelenggaraan haji dan umrah. Sedangkan KBIHU di Kota Banda Aceh, beberapa bukti langsung yang dapat dilihat adalah pada sekretariat masing-masing yang berbeda antar satu dengan lainnya. KBIHU Almabrur sekretariatnya berada di sebuah toko di kawasan Jeulingke, yang mana mempunyai fasilitas ruang kelas untuk bimbingan manasik, walau KBIHU sering menggunakan Masjid sebagai tempat bimbingan manasiknya.

4.2. Rekomendasi

Setelah menyelesaikan rangkaian kegiatan penelitian dan tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, penulis memberikan rekomendasi kepada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Demi terciptanya komunikasi yang baik dalam meningkatkan pelayanan haji kepada jemaah, yaitu:

1. Kantor Kementerian Agama hendaknya mempunyai akun media sosial, nomor kontak resmi dan petugas yang mengelolanya yang berguna untuk membangun komunikasi dua arah dengan jemaah atau masyarakat. Sehingga jemaah/masyarakat bisa bertanya kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke Kantor.
2. Melakukan *Capacity Building* atau melatih para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada jemaah atau masyarakat, juga terkait penguasaan regulasi haji yang ada;
3. Melakukan Bimbingan Manasik haji sepanjang tahun, dengan menggandeng KUA dan Penyuluh Agama Islam Pegawai Kementerian Agama;
4. Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) yang ditugaskan pada Kloter Banda Aceh, diminta untuk mengisi manasik yang dilaksanakan pada tingkat kota dan KUA;
5. Pelayanan harus ditingkatkan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan haji reguler dan pedoman pendaftaran ibadah haji reguler;
6. Perlu penguasaan dan pemahaman regulasi-regulasi haji dan regulasi lainnya yang terkait dengan haji pada masing-masing pegawai;
7. Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh bisa lebih terbuka untuk menerima segala masukan dan kritikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan;
8. Memperkuat manajemen pengelolaan haji yang transparansi dan akuntabel;
9. Memastikan sistem antrian atau nomor porsi haji berjalan dengan baik dan benar sehingga dapat

dipastikan sesuai dengan antrian yang semestinya;

10. Membangun komunikasi keterbukaan antara pimpinan dengan bawahan;

Rekomendasi Kepada KBIHU yaitu:

Sebagai mitra pemerintah diharapkan mampu menjalankan tugas dan fungsinya untuk mewujudkan jemaah haji mandiri dengan kompetensi sebagai berikut:

1. Mandiri dalam perjalanan dan selama berada di tanah suci selama dalam melaksanakan ibadah.
2. Mandiri dalam manasik.
3. Mandiri dalam kesehatan.

4.3. Penutup

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas penyusun tesis ini dengan baik dan lancar. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunannya sehingga masih belum sempurna. Dengan menyadari keterbatasan tersebut, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun, guna penulis jadikan bekal untuk perbaiki tesis dan peningkatan pada pelaksanaan tugas yang lainnya. Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua, baik bagi penulis pribadi maupun bagi para pembaca umumnya. Amiin

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Abdul Qodir Zaelani, dkk, *Nusantara Meneliti: Perspektif Teoritis dan Empiris*, Tulungagung: Akademia Pustaka, 2016.

Ahmad, Tanzen, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011.

Akmal Salim Ruhana, *Melayani Tamu Allah: Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Mekkah Tahun 2014* cet. I; Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2015

Alo Liliwari, *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*, Jakarta: Kencana, 2011

Alo Liliwari, *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014

Arikunto, Suharsimi, *Metodelogi penelitian*, Yogyakarta: Bina Aksara, 2006

Cholid Narbuko, dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 1999

Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: 2007.

Fandy, Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005.

H.Arif Nurrawi, *Menuju Pelayanan Prima Haji Berbasis SMM ISO 9001:2008, Dalam Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012.

Hafiel Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.

- Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media, 2015.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada, 2017.
- Helmi Hidayat, *Implementasi Formula 5-5-3 Dalam Manajemen Haji* Jakarta: Haja Mandiri, 2019.
- Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha* Surabaya: Usaha Nasional, 2011.
- Imam Syaukani Ed, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Irfan Tamwif, *Metodologi Penelitian* Surabaya: UINSA Press, 2014.
- Ismail bin Amr bin Katsir al-Dimasyqi Abu al-Fidâ, *Tafsir al-Qur'an al-Azhim* Ibnu Katsir Beirut: Dar al-Fikr, 1412/1992
- John W.Creswel. *Research Desain Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Wali Pers, 2011.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya Yayasan Penyelenggaraan Penerjemah Al-Qur'an* Jakarta: PT. Pantja Cemerlang 2014.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016.
- M. Gazali Suyuti, *Problematika Pelaksanaan Ibadah Haji* Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- M. Noor Matdawam, *Pelaksanaan Ibadah haji dan Umrah* Yogyakarta: Yayasan Bina Karier LP5BIP, 2006.
- Malayu S. P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.

- Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Jakarta: Bina Aksara, 2008.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- Nizar Ali dan Ali Rokhmad, *Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji & Umrah*, Jakarta : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2019.
- Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.
- Nuruddin, *Sistem Komunikasi Indonesia* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Ratminto dan Atik, Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015.
- Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: BumiAksara, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suharsismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Syafi'ie, Inu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* Jakarta: PT. Pertja, 1999.
- T. May Rudy, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: Refika Aditama, 2005.
- Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur* Jakarta: Kencana, 2014.

Peraturan:

Undang-undang No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Diakses pada 1 Mei 2021.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik. Diakses pada 25 Mei 2021.

Peraturan Menteri Agama PMA RI. Nomor : 19 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Pasal 5

Peraturan Menteri Agama No 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. Diakses pada 25 Mei 2021.

Tesis :

Nozi Efialis Ef, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Jemaah Calon Haji Pada Kantor Departemen Agama Kabupaten Lampung Utara, Tugas Akhir Program Magister Universitas Terbuka Jakarta, 2009.*

Zul Khairiyati, *Pengaruh Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Petugas Haji Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Aceh*, Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, 2020.

Jurnal :

Alqanitah Pohan, *Peran Komunikasi Verbal dan Non Verbal dalam Hubungan Manusia*, (Jurnal Al-Munir Vol VI No.2 Oktober 2015)

Dika Lambang Krisdianti, Sunarti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*. Malang : Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 70 No. 1. Mei 2019.

- Eva Khairani, *Psikologi Komunikasi Humas Aceh dalam Menyikapi Pandemi Korona(Covid19)*, (*Jurnal Peurawi* Vol.3 No.1 Tahun 2020.)
- H. Abd. Wahid HS, *Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIH Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji*. *Jurnal SYAIKHUNA* Volume 10 Nomor 1 Maret 2019.
- Hoirun Nisa, *Komunikasi yang Efektif dalam Pendidikan Karakter*, *Jurnal Universum*: Vol. 10 No. 1 Januari 2016 |
- Laode Muhammad Umar, *Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Kendari*, dalam *jurnal Al-Khitabah* Vol. IV, No.1, April 2018.
- R. Wildayati, D. Solahudin, dan Arif Rahman, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, dalam *jurnal Anida Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah* Vol. 17, No.2, 2017.
- Seisy A. Parera, Elfie Mingkid, Meiske Rembang, *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di PT.Taspen Persero cabang Manado*, *Journal Acta Diurna*, Volume III. No.3. Tahun 2014
- Shelly P Massie, Paulus Kindangan, Indrie D Palandeng. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata Sumaru Endo Remboken*. Manado: *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16 No. 01. Tahun 2016
- Sya'roni Ma'shum dan Masykur H Mansur, *Efektifitas Bimbingan Manasik Haji Bagi Jamaah Calon Haji Karawang*, *Fakultas Agama Islam Universitas Singaperbangsa Karawang* Tahun 2014

KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: 267Un.08/Ps/04/2021

Tentang:

PENUNJUKAN PEMBIMBING TESIS MAHASISWA

DIREKTUR PASCASARJANA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : 1. bahwa untuk menjamin kelancaran penyelesaian studi pada Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh dipandang perlu menunjuk Pembimbing Tesis bagi mahasiswa;
2. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Keputusan ini, dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Tesis.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor 156 Tahun 2004 tentang Pedoman/Pengawasan, Pengendalian dan Pembinaan Diploma, Sarjana, Pascasarjana Pada Perguruan Tinggi Agama;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015 tentang STATUTA UIN Ar-Raniry;
5. Keputusan Dirjen Binbaga Islam Departemen Agama R.I. Nomor 40/E/1988 tentang Penyelenggaraan Program Pascasarjana IAIN Ar-Raniry di Banda Aceh;
6. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tanggal 2 Januari 2015 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : 1. Hasil Seminar Proposal Tesis semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019, pada hari Jumat tanggal 01 Februari 2019.
2. Keputusan Rapat Pimpinan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada hari Kamis Tanggal 22 April 2021.
3. Berdasarkan surat permohonan mahasiswa yang bersangkutan untuk ganti judul tesis
- Menetapkan Kesatu : **MEMUTUSKAN:**
Menunjuk:
1. H. Ridwan Muhammad Hasan, Ph. D
2. Dr. T. Lembong Misbah, M. Ag
Sebagai Pembimbing Tesis yang diajukan oleh:
N a m a : Amwar Citra Hutabarat
N I M : 29173609
P r o d i : Komunikasi dan Penyiaran Islam
J u d u l : Komunikasi Penyelenggaraan Haji dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Jama'ah (Studi Komparatif antara Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Banda Aceh)
- Kedua : Pembimbing Tesis bertugas untuk mengarahkan, memberikan kritik konstruktif dan bimbingan Tesis sehingga dianggap memenuhi standar untuk memperoleh gelar Magister.
- Ketiga : Kepada Pembimbing Tesis yang namanya tersebut di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Keempat : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir pada tanggal 31 Agustus 2021 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.
- Keenam : Dengan berlakunya SK ini, Maka SK No. 71/Un.08/Ps/02/2019 dinyatakan tidak berlaku lagi

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 22 April 2021
Direktur,

Mukhsin Nyak Umar

Lampiran:

Brosur Pendaftaran Haji Reguler

**SEKSI PENYELENGARAAN HAJI DAN UMAH
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANDA ACEH**

**LAYANAN
INFORMASI HAJI REGULER**

**SEKSI PHU
KEMENAG KOTA BANDA ACEH
Alamat. Jln. Mohd Jam No. 29
Banda Aceh**

www.haji.kemenag.go.id

SYARAT PENDAFTARAN

- ◆ Beragama Islam ;
- ◆ Berusia Minimal 12 (dua belas) tahun saat mendaftar;
- ◆ Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah ;
- ◆ Memiliki kartu Keluarga ;
- ◆ Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah, ijazah atau paspor ;
- ◆ Memiliki tabungan atas nama jemaah yang bersangkutan pada BPS BPIH ;
- ◆ Pas foto berwarna terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 10 (sepuluh) lembar 4x6 cm sebanyak 6 (enam) lembar dengan ketentuan :
 - ✓ pas foto dengan latar belakang warna putih ;
 - ✓ warna baju/kerudung kontras dengan latar belakang tidak memakai pakaian dinas, dan bagi wanita menggunakan busana muslimah ;
 - ✓ tidak menggunakan kaca mata; dan
 - ✓ tampak wajah minimal 80 persen, bagi pria tanpa penutup kepala.

PROSEDUR PENDAFTARAN HAJI

A. Alur Pendaftaran Haji Reguler

1. CHH ke BPS BPIH.
 - ✓ Buka tabungan pada BPS Syarat
 - ✓ Setor Rp.25 juta ke rekening BPIH
 - ✓ Dapat nomor Validasi
2. CHH ke Kantor Kemenag Kab/Kota.
 - Membawa Persyaratan, Bukti setor, dan Bukti Nomor Validasi
3. Menunggu Poluanasan.
 - Pendaftaran Selesai, CHH dapat Nomor Porsi
 - ✓ Mengisi SPH
 - ✓ Pengambilan Foto & Sidik Jari

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

Website haji.kemenag.go.id Melihat Perkiraan Keberangkatan



Ruangan dan Petugas PTSP



Ketika penulis melakukan wawancara dengan jemaah



AR - RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS PRIBADI

Nama : Amwar Citra Hutabarat
Tempat/Tanggal Lahir : Lhokseumawe / 1 April 1980
NIM : 29173609
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Desa Meunara, Kec. Indrapuri,
Kab. Aceh Besar
No. Hp : 08126589203
E-mail : amwarcitra@gmail.com

KELUARGA

Ayah : Zainul Amri Hutabarat
Ibu : Wardiah Hanim
Istri : dr. Balqis Susianty
Anak : 1. Fatih Waznan Hutabarat
2. Mizan Imtiyaz Hutabarat
3. Zaid Syuja Hutabarat
4. Khadijah Nazhifa Hutabarat

PENDIDIKAN

1. SD Taman Siswa, Lhokseumawe, Lulus Tahun 1993
2. MTsS Pesantren Darularafah, Medan, Lulus Tahun 1996
3. MAS Pesantren Darularafah, Medan, Lulus Tahun 1999
4. S1 FISIP Univ. Islam Sumatera Utara, Lulus Tahun 2005
5. S2 UIN Ar-Raniry Banda Aceh (Prodi KPI) Tahun 2017 – 2021.

Banda Aceh, 16 Agustus 2021

(Amwar Citra Hutabarat)