

PELAYANAN JEMA'AH HAJI DI PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Oleh:
RATNAWATI
NIM. E21109010

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. 2015.

email: ratnawati09@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kemampuan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah (PPIHD) Provinsi Kalimantan Barat dalam melaksanakan tugas seringkali masih menerapkan pelayanan standar, seperti pemberian pelayanan hanya berdasarkan pada petunjuk pelaksana sehingga kecenderungan yang terjadi lemahnya kreatifitas dan aktifitas pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi. Disamping itu, tugas dan fungsi masing-masing panitia atau seksi kepanitiaan yang ada, pelayanan haji belum menerapkan secara maksimal pelayanan prima, baik dalam hal pelayanan kepada jemaah, serta kurangnya pengawasan yang dilakukan, sehingga sangat berpengaruh pada kualitas kinerja dalam melakukan pelayanan kepada jemaah. Teori yang digunakan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Sinambela, dkk, (2006:4-5). Bahwa hakekatnya pelayanan dilakukan karena bertujuan, agar kepuasan para penerima pelayanan dapat terpenuhi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif terhadap kinerja Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah dalam melaksanakan pelayanan haji di Provinsi Kalimantan Barat kurang maksimal dalam pelayanan kepada jema'ah haji, walaupun didukung dengan adanya peran Biro Kesejahteraan Sosial selakulembaga yang memiliki kewenangan formal terhadap proses pelayanan jema'ah haji di Provinsi Kalimantan Barat. Temuan lainnya juga menunjukkan bahwa hambatan yang dialami dalam proses pelayanan jema'ah haji terjadi pada mekanisme kerja tim PPIHD yang belum sepenuhnya membangun suatu kesepakatan dalam menjalankan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan sehingga kendala yang terjadi tidak bisa dihindari dan menghambat proses pelayanan kepada seluruh jema'ah haji yang akan berangkat. Menyikapi fenomena yang ada disarankan penelitian ini adalah perlu peningkatan pola pelayanan prima, sebagai konsekuensi proses reformasi birokrasi pada Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah Kalimantan Barat yang menjadi suatu tuntutan masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan kepada jema'ah haji Kalimantan Barat. Peran Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah Provinsi Kalimantan Barat

Kata-kata kunci : Jemaah Haji, Pelayanan.

ABSTRACT

The problem in this research is the ability of Hajj Committee of Regions (PPIHD) West Kalimantan Province in carrying out tasks often still apply standard services, such as service delivery is only based on the implementation guidelines so weak trends in creativity and employee activities on the implementation of tasks and functions. In addition, the duties and functions of each committee or committees existing section, hajj ministry has not implemented maximally excellent service, both in terms of service to the congregation, as well as the lack of supervision is done, so it affects the quality of performance in doing service to the congregation. The theory used is based on the theory put forward by Sinambela, et al, (2006: 4-5). That the services performed essentially as intended, to the satisfaction of the recipient of the service can be met. This type of research used in this research is descriptive research on the performance of Hajj Committee of Regions is a research method that is used to investigate objects that can not be measured by numbers or any other measure that is inexact. The results showed that the Regional Committee Hajj pilgrimage in implementing services in the province of West Kalimantan less than the maximum in service to Juma'ah pilgrimage, although supported by the Social Welfare Bureau's role as an institution that has the formal authority to the service process Juma'ah pilgrimage in the Province West Kalimantan. Other findings also showed that the barriers experienced in the service process Juma'ah pilgrimage occurs on the working mechanism PPIHD team that has not been fully establish an agreement to carry out the implementation of the service is done so that the constraints that occur can not be avoided and hinder the process of service to the entire jem'ah Hajj departing. Responding to a phenomenon that is no suggestion in this study is Need to increase service pattern with reference to the excellent service system, as a consequence of the process of bureaucratic reform in Hajj Committee of West Kalimantan are becoming a public demand, especially in providing services to Hajj Juma'ah West Kalimantan . The role of the Regional Committee Hajj West Kalimantan as responsible for execution of the organization need to further enhance the implementation process to all SKPD / agencies involved in the implementation process of the pilgrimage services in the province of West Kalimantan.

Keywords: Pilgrims, Service,.

PENDAHULUAN

Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah (PPIHD) merupakan suatu kepanitiaan yang dibentuk oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat melalui Biro Kesejahteraan Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, dimana dalam pembentukan panitia ini melibatkan seluruh instansi/ SKPD terkait sesuai dengan bidang dan tugas pokok lembaga masing-masing. Dalam melakukan pelayanan haji tersebut Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah sangat dituntut secara profesional dan tuntas melakukan tugasnya selama musim haji berjalan, sehingga peran PPIHD diharapkan dapat memperlancar dan benar-benar memberikan pelayanan prima kepada seluruh jemaah haji Kalimantan Barat, baik pada saat keberangkatan maupun pemulangan.

Proses keberangkatan dan pemulangan jema'ah haji tersebut sangat diperlukan suatu pola pelayanan yang benar-benar maksimal, karena dalam rangkaian perjalanan tersebut selalu berpotensi memiliki masalah dan hambatan yang tidak dapat dihindari, hal ini sangat diperlukan suatu profesionalitas dan kinerja bagi seluruh panitia untuk selalu siap menghadapi dan menangani permasalahan dan hambatan yang dihadapi, sehingga

jemaah haji tidak merasa kesulitan dalam melakukan perjalanan ibadahnya.

Beberapa masalah yang muncul dalam proses pemberangkatan dan pemulangan tersebut mulai dari masalah jemaah itu sendiri, seperti sakit, kehilangan pasport dan kartu identitas lainnya, jemaah yang uzur dan lain sebagainya, maupun masalah yang menyangkut dengan sarana prasarana yang ada, mulai dari penertiban PKL di lingkungan asrama yang kerap kali menjadi problem pada setiap musim haji, penginapan peserta, angkutan lokal jemaah, serta masalah konsumsi ataupun makanan jemaah. Ini semua menjadi suatu kondisi masalah dalam proses pemberangkatan jemaah haji Kalimantan Barat setiap tahunnya. PPIHD yang merupakan suatu Tim yang melibatkan unsur lembaga dan SKPD terkait setidaknya dapat memiliki kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan haji bagi jemaah, sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal secara professional.

Pelayanan yang baik merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya, berhasil atau tidaknya sebuah pekerjaan pada akhirnya kembali kepada pegawai tersebut sebagai pelaksana tunggal yang menentukannya. Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian

kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Sedangkan bentuk-bentuk pelayanan sangat bermacam-macam, salah satu yang sangat di butuhkan dalam rangka penyelenggaraan proses pelayanan haji bagi tim PPIHD adalah pelayanan yang memiliki sinergitas yang membangun suatu kesatuan program pelayanan sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat khususnya bagi jemaah haji Kalimantan Barat.

Pola pelayanan yang maksimal yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi penerima layanan adalah suatu metode pelayanan yang prima yang diberikan kepada suatu organisasi. Demikian halnya pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan secara integral oleh beberapa SKPD yang terkait di Provinsi Kalimantan Barat sangat dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima bagi para jema'ah calon haji baik pada saat keberangkatan maupun saat pemulangan jema'ah

Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan

harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasanpelanggan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kemampuan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah (PPIHD) Provinsi Kalimantan Barat dalam melaksanakan tugas seringkali masih menerapkan pelayanan standar, seperti pemberian pelayanan hanya berdasarkan pada petunjuk pelaksana sehingga kecenderungan yang terjadi lemahnya kreatifitas dan aktifitas pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi. Disamping itu, tugas dan fungsi masing-masing panitia atau seksi kepanitiaan yang ada, pelayanan haji belum menerapkan secara maksimal pelayanan prima, baik dalam hal pelayanan kepada jemaah, serta kurangnya pengawasan yang dilakukan, sehingga sangat berpengaruh pada kualitas kinerja dalam melakukan pelayanan kepada jemaah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, untuk lebih memfokuskan masalah penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Upaya Panitia Penyelengara Ibadan Haji Daerah (PPIHD) Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan Pelayanan Ibadah Haji?. Dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji tanggungjawab petugas penyelenggara Ibadah Haji.
2. Untuk mengkaji target sasaran yang hendak dicapai.
3. Untuk mengkaji komitmen yang dibangun petugas penyelenggara Ibadah Haji.

KAJIAN TEORI

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah merupakan suatu proses yang sering dilakukan dalam pelaksanaan tugas dan jabatan, sehingga pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang patut dilakukan guna menunjang penyelesaian dan penyelenggaraan program kegiatan di dalam lingkup birokrasi.

Sejalan dengan itu, Kotler mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (dalam Sinambela, dkk, 2006:4-5). Hakekatnya pelayanan dilakukan karena bertujuan, agar kepuasan para penerima pelayanan dapat terpenuhi.

Dalam pelaksanaan pelayanan perlu dimiliki beberapa aspek penunjang yang akan menjadikan pelaksanaan pelayanan

itu menjadi efektif dan lebih baik, diantaranya

1. adanya tanggungjawab yang cukup dari unit ataupun bagian dari suatu organisasi untuk dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat.
2. adanya peran pimpinan yang mengarahkan pelaksanaan tugas secara benar dan terarah.
3. adanya target sasaran yang hendak dicapai.
4. serta adanya komitmen yang dibangun dalam menjalankan hasil-hasil.

Menurut Warsito, (2003: 68)” setiap kegiatan pelayanan, selalu terjadi tindakan atau upaya dari pihak yang melayani untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani atau ada sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada yang dilayani”.

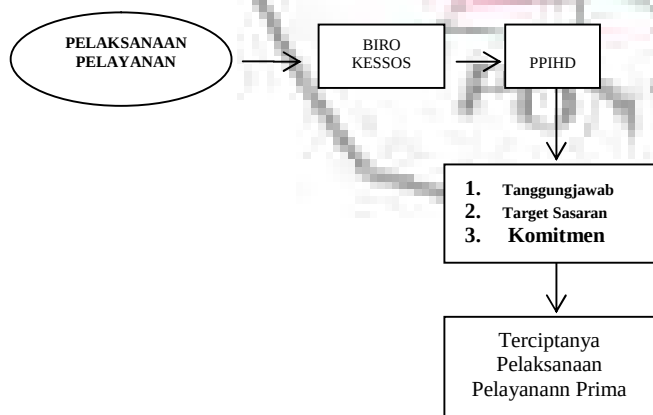
Selain itu Menurut Handoko (2003 : 193) “kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaannya. Hal ini juga ditegaskan oleh Handayaniingrat bahwa koordinasi dan komunikasi adalah sesuatu hal yang tidak dapat dipisahkan”. Selain itu, Handayaniingrat (1985 : 89) juga mengatakan “bahwa koordinasi dan kepemimpinan (leadership) adalah tidak bisa dipisahkan satu sama lain, karena satu sama lain saling mempengaruhi”.

Guna mencapai pelayanan yang secara efektif perlu meningkatkan intensitas

komunikasi yang dibangun melalui para pimpinan pengambil kebijakan serta diikuti oleh target yang hendak dicapai.

Proses pelaksanaan yang efektif tentunya akan menimbulkan suatu efek positif terhadap bentuk-bentuk layanan publik, yang memunculkan suatu hasil kerja yang terpadu dan terarah, sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap berbagai pelayanan, sehingga para penerima layanan merasakan bentuk perhatian dan keseriusan aparat dalam memberikan pelayanan secara maksimal.

Dalam pandangan ini dapat dikatakan bahwa semakin besar ketidakpastian akan tugas-tugas yang harus dikoordinasikan, akan semakin besar kebutuhan akan informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa koordinasi merupakan suatu tugas pengolahan informasi yang sangat penting. Sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini;



METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif terhadap kinerja Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak.

Penelitian kualitatif juga bias diartikan sebagai riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif kinerja dan pelayanan PPIHD sehingga penelitian ini memberikan gambaran mengenai gejala-gejala yang timbul terkait dengan Kinerja dan Pelayanan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah Provinsi Kalimantan Barat dalam melaksanakan Pelayanan Haji di Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2012 dengan melihat kondisi dan data yang ada dilapangan.

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari informan pangkal meliputi Para Petugas Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah Provinsi Kalimantan Barat dan pejabat pada Biro Kesejahteraan Sosial Setda Provinsi Kalimantan Barat (yang terdiri dari Kepala Bagian Agama dan Kasubbag Agama Islam Biro Kesejahteraan Sosial Setda Prov. Kalbar). Sedangkan Informan kunci adalah Kepala Biro Kesejahteraan Sosial Setda Provinsi

Kalimantan Barat. Teknik pemilihan subjek penelitian atau sumber data digunakan dengan teknik bertujuan (purposive), dimana penentuan sumber data diambil kepada orang-orang yang banyak mengetahui permasalahan atau yang terlibat langsung dalam permasalahan yang akan diteliti.

Sedangkan Objek penelitian adalah terfokus pada informan kunci yaitu Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Provinsi Kalbar dan Jema'ah Haji yang memberikan penilaian apakah sudah optimalisasi pelayanan publik pada Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. tanggungjawab petugas penyelenggara Ibadah Haji

Dari seluruh rangkaian pelaksanaan pelayanan haji di Provinsi Kalimantan Barat secara umum menunjukkan pelayanan yang cukup baik, hal ini disebabkan pelaksanaan koordinasi yang dilakukan oleh Biro Kesejahteraan Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat dengan seluruh instansi/ Dinas dan SKPD terkait telah berjalan dengan baik dan masing-masing lembaga yang terlibat telah secara

maksimal melakukan tugas pelayanan kepada jema'ah, baik yang dilakukan secara langsung oleh jema'ah maupun pelayanan tidak langsung dalam bentuk penyiapan sarana dan keamanan jema'ah.

Koordinasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dilakukan secara bertahap baik pada saat sebelum terbitnya Keputusan Gubernur Kalimantan Barat tentang Penetapan Tim PPIHD, dalam bentuk rapat penyusunan tim, maupun setelah terbitnya Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Barat, dengan tahapan rapat koordinasi yang dilakukan menjelang tahapan penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan.

Setelah terbentuknya Tim PPIHD yang sebagian besar melibatkan SKPD dilingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Instansi Vertikal serta pihak swasta dan BUMN/ BUMD yang memiliki keterkaitan, rapat koordinasi tersebut dapat dilakukan oleh masing-masing sub tim yang hanya melibatkan beberapa lembaga yang masuk dalam sub tim, dengan dipimpin oleh wakil ketua yang membidangnya, misalnya sub tim seksi angkutan/ transportasi, sub tim seksi konsumsi, sub tim seksi informasi, sub tim seksi pelepasan jema'ah, sub tim keamanan dan lain sebagainya, setelah itu hasil rapat sub tim tersebut ditindaklanjuti dengan rapat koordinasi tim PPIHD yang salah satunya untuk menerima informasi

terkait kesiapan dan kendala ataupun hambatan yang dialami oleh masing-masing sub tim untuk dicarikan solusi dan jalan keluarnya oleh Biro Kesejahteraan Sosial selaku pemegang kewenangan formal terhadap fungsi tugas pelayanan ibadah haji di Kalimantan Barat.

Upaya rapat koordinasi yang dilakukan merupakan suatu bentuk upaya membangun suatu kerjasama dan membangun suatu persepsi yang sama oleh seluruh anggota tim PPIHD, dimana agar dapat secara integral melakukan pelayanan kepada para jema'ah secara terpadu. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Bagian Agama Biro Kesejahteraan Sosial:

“Masalah kinerja Panitia kami sudah bekerja semaksimal mungkin dalam pelayanan kepada jema'ah haji walaupun terdapat kendala dilapangan pada waktu pelaksanaan tapi kami berusaha untuk memperkecil kendala tersebut. Sedangkan pelaksanaan rapat koordinasi yang dilakukan dalam beberapa tahap selama musim haji berjalan dilakukan dalam upaya untuk membangun kerjasama dan persepsi kepada seluruh lembaga yang terlibat, agar terbangun suatu pola pelayanan yang terpadu dan saling membantu. Selain itu jika terdapat kendala oleh salah satu sub tim akan dibantu oleh sub tim yang lain, ini dalam rangka membangun hasil kerja yang maksimal dalam mengurus calon dan jema'ah haji” (Pak Odang. P, wawancara bulan Juni 2012)

Dari ungkapan tersebut mengindikasikan bahwa koordinasi yang

dibangun berupa suatu bentuk kerjasama saling menghormati, dan tidak memiliki posisi antara atasan dan bawahan, yang pada dasarnya terjalin suatu pola kerjasama yang harmonis dan berkesinambungan.

Selain itu koordinasi yang dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi itu juga sebagai bentuk membangun suatu komunikasi yang secara terbuka dalam menyampaikan beberapa permasalahan dalam rencana pelaksanaan kegiatan, sehingga masalah-masalah yang dialami tersebut dapat secara bersama ditangani oleh tim PPIHD yang ada.

Berjalannya proses koordinasi yang dilakukan oleh Biro Kesejahteraan Sosial dalam melakukan program pelayanan Ibadah Haji di Provinsi Kalimantan Barat tersebut merupakan sudah berjalannya salah satu fungsi manajemen organisasi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mary Parker Follett dalam LAN-RI, 2008 : 25, yang mengatakan bahwa Koordinasi merupakan “*the central core of management*”. Artinya inti dari manajemen itu adalah koordinasi, sehingga koordinasi tersebut merupakan suatu pola manajemen yang harus dibangun dengan melakukan peran dan fungsi organisasi yang terlibat di dalam tim kerja seperti PPIHD tersebut.

Rapat koordinasi yang dilaksanakan oleh tim PPIHD Kalimantan Barat tersebut juga merupakan upaya membagi tugas dan

pekerjaan agar tidak tumpang tindih, sehingga terjadi rebutan pekerjaan yang akan mengarah pada terciptanya konflik internal dalam tim. Sehingga di dalam rapat koordinasi tersebut secara tuntas dan jelas dibagi pekerjaan tersebut sehingga hal tersebut juga untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang efisien dalam suatu organisasi.

Guna menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan yang akan memperparah suatu kondisi terjadinya saling menghambat dalam menyelesaikan suatu program pekerjaan, maka Biro Kesejahteraan Sosial berupaya untuk secara terus menerus dan secara rutin melakukan pertemuan kepada seluruh tim baik dalam bentuk rapat maupun secara kelembagaan, baik melalui komunikasi langsung maupun dalam bentuk surat. Selain itu koordinasi yang dibangun sebagai bentuk kerjasama oleh Biro Kesejahteraan Sosial menunjukkan fungsi-fungsi manajemen telah berjalan dengan baik sehingga dapat meminimalisir terjadinya ketidakberfungsian suatu lembaga yang terlibat di dalam PPIHD tersebut, serta terbangunnya suatu kebersamaan dan keharmonisan di dalam tim tersebut. *“Coordination is the orderly synchronization of efforts to provide the proper amount, timing, and directing of execution resulting in harmonious and unified action to a stated*

objectives”.(Terry dalam LAN-RI, 2008 : 9) dalam pandangan Terry tersebut memberi sinyal bahwa di dalam koordinasi terdapat tindakan-tindakan harmonis dan terpadu menuju sasaran yang telah ditentukan, sehingga hal tersebut juga dilakukan oleh oleh Biro Kesejahteraan Sosial pada saat pengarah awal dalam rapat koordinasi telah memberikan arahan kepada para anggota tim PPIHD untuk menciptakan suatu kondisi yang harmonis dan terpadu, hal ini diungkapkan oleh salah satu peserta rapat koordinasi bahwa Dalam pengarah awal telah ditekankan oleh Ketua Tim PPIHD Bapak Susanto Tri Nugroho (Kepala Biro Kesejahteraan Sosial).

“untuk pelayanan pada jema’ah saya rasa sudah cukup optimal walaupun dilapangan ada beberapa kendala dan hambatan itu saya rasa masih dapat di tangulangi, sedangkan untuk kerja tim bahwa yang perlu dibangun dalam rangka kerja tim ini adalah terbangunnya keharmonisan dan keterpaduan dalam rangka suksesnya pelayanan haji di Kalimantan Barat pada tahun 2012 ini dan untuk hambatan atau kendala di lapangan pada saat pelaksanaan ibadah haji itu memang masih ada tetapi tidak terlalu fatal masih bisa ditangulangi oleh panitia”.(Tommy, wawancara bulan Agustus 2012)

Memahami hal tersebut maka keberhasilan dalam pelayanan tugas dalam memberikan pelayanan kepada jema’ah haji Kalimantan Barat di tahun 2012 merupakan

suatu prestasi yang harus menjadi hal yang perlu dilanjutkan dan menjadi suatu bentuk pelayanan prima kepada masyarakat khususnya jema'ah haji Kalimantan Barat.

2. target sasaran yang hendak dicapai.

Proses pelaksanaan pelayanan ibadah haji di Provinsi Kalimantan Barat, banyak sekali hal-hal yang menjadi kendala, walaupun dari hasil pengamatan yang dilakukan secara umum pelaksanaan pelayanan haji telah berjalan dengan baik dan mampu mengakomodir berbagai permasalahan yang dialami oleh para jema'ah.

Di dalam proses pelaksanaan koordinasi dalam tim PPIHD seringkali munculnya hambatan yang sangat sulitnya untuk diatasi, misalnya masing-masing petugas kurang bisa menghandle berbagai masalah di lapangan sehingga banyak kegiatan yang berakibat pada terhambatnya aktifitas pelayanan secara umum.

Hambatan yang terjadi di dalam proses pelayanan dapat membangun suatu *imegenegative* terhadap proses pelayanan yang telah dilakukan, karena hambatan dapat merupakan salah satu penilaian terhadap suatu bentuk pelayanan. Hambatan ini biasa terjadi karena mekanisme kerja yang kurang terpadu dijalankan sehingga memberikan potensi untuk terjadinya kesalahan dan permasalahan dalam

melakukan pelayanan ataupun pekerjaan. Ini dipertegas juga dengan perkataan dari petugas dari kesehatan yang mengatakan:

“ untuk jema'ah haji yang sudah uzur atau tua kami prioritaskan lebih intensif merawatnya apabila beliau mengalami gangguan kesehatan kebanyakan demam dan flu ringan ada juga yang tiba-tiba tensi darahnya naik, kami tanggani secara professional walaupun kami kekurangan tenaga medis di lapangan dikarenakan jumlah jema'ah lebih banyak dan kadang suka emosi” (wawancara dengan Rifda, juli 2012).

Dalam hal ini guna menghindari terjadinya hambatan dan kendala dalam pelaksanaan dalam suatu mekanisme kerja perlu dibangun kekompakan, mekanisme dan solidaritas sosial yang mengarah pada terbangunnya hubungan-hubungan antara sesama pelaku ataupun dalam hal ini tim PPIHD yang menjalankan tugasnya. Ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan Kepala Biro Kesejahteraan Sosial yang mengatakan”

kami bekerja secara professional untuk kemudahan jema'ah haji oleh karena itu kami memperkecil kemungkinan terjadi kendala atau hambatan untuk memperlancar pelaksanaan haji di Provinsi Kalimantan Barat musim haji Tahun 2012”. (Wawancara dengan Drs. Susanto Tri Nugroho, M.Si, Bulan Juli 2012)

Adapun hambatan yang sering terjadi di dalam pelaksanaan pelayanan jema'ah haji adanya kesulitan petugas memberikan pelayanan kepada jema'ah yang sudah

berusia lanjut, banyak jema'ah haji kurang memahami prosedur dalam pelaksanaan, selain itu hambatan yang terjadi pada saat pemberangkatan jema'ah haji bus angkutan sering terhambatan lantaran banyak kendaraan pribadi yang parkir di halaman asrama haji, serta para pedagang yang berjualan di dalam halaman asrama haji. Hambatan yang terjadi tersebut berasal dari jema'ah dan dari lingkungan masyarakat, serta keluarga jema'ah yang mengantarkan keluarganya untuk berangkat haji. Untuk bahan informasi penulis juga mewawancarai salah seorang petugas humas dan protokol yang bertugas yang mengatakan:

“ pengalaman kami selama bertugas pada musim haji ini ya banyak sih suka dukanya sukanya kami dapat memberikan pelayanan dalam hal informasi apa saja terkait dengan pelaksanaan haji ya dukanya kalau keluarga jema'ah yang bandel dilarang masuk ke ruang tertentu misalnya tidak diperbolehkan masuk kamar jema'ah walaupun itu keluarganya, tapi kami semaksimal mungkin memberi penjelasan secara baik-baik” (wawancara dengan Pak Ismail bulan Juli 2012).

Pada musim haji 2012 salah satu pedagang yang berjualan tersebut mengatakan:

“kami berjualan disini karena mendapat izin dari pengelola asrama, dan memang kalau ada kegiatan di asrama haji kami selalu berjualan disini dan panitia di sini tidak melarang kami asal pesan mereka kami harus selalu

tertib dan menjaga kebersihan terutama di halaman asrama haji ini ” (Wawancara dengan salah seorang pedagang Kaki Lima di halaman parkir Asrama Haji Pontianak pada musim haji tahun 2012 .

Berdasarkan ungkapan tersebut dipahami bahwa keberadaan mereka berjualan sudah merupakan kondisi yang terjadi walaupun tidak ada jema'ah haji ataupun musim haji, tetapi mereka berjualan jika ada aktifitas di lingkungan Asrama Haji tersebut. Selain itu pola perparkiran yang dilakukan oleh petugas kepolisian dan Sat Pol PP tidak bisa mengantisipasi keluar masuk kendaraan yang parkir di dalam lingkup halaman Asrama Haji, terutama menyangkut mobilisasi bus angkutan jema'ah yang selalu terhambat oleh banyaknya hambatan dalam proses pengantaran dan penjemputan jema'ah. Diselang kegiatan musim haji Tahun 2012 kami juga mewawancarai salah seorang panitia yaitu Kasubbag Agama Islam pada Biro Kesejahteraan Sosial mengatakan:

” Musim Haji Tahun ini kami selaku panitia penyelenggaraan haji daerah memaksimalkan pelayanan secara optimal walaupun kendala dan hambatan dilapangan tentu ada tapi diperkecil”. (wawancara dengan Wihardiani, bulan Agustus 2012).

Dari beberapa hambatan tersebut tentunya dapat kita pahami bahwa hambatan tersebut dapat datang dari calon

jema'ah, keluarga pengantar bahkan petugas jema'ah. Oleh karena itu antisipasi dalam pelaksanaan pelayanan jema'ah harus membangun suatu koordinasi yang menekankan pada kolaborasi, kesetaraan, keseimbangan dan sinergitas oleh masing-masing SKPD terkait yang masuk dalam tim PPIHD, dengan tetap membangun suatu kesadaran masyarakat untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan jema'ah haji di Kalimantan Barat.

3. komitmen yang dibangun petugas penyelenggara Ibadah Haji.

Komitmen Petugas Haji adalah fokus pikiran yang diarahkan pada tugas dan usahanya untuk membantu para Jamaah Haji 2012 di arab saudi nanti dengan selalu berupaya untuk memperoleh hasil yang maksimal. Seorang Petugas Haji yang mempunyai komitmen tinggi adalah orang yang mentaati atau memenuhi janjinya untuk mempermudah urusan Jamaah Haji 2012 di arab saudi dan setiap saat pikirannya tidak lepas dari Kewajibannya sebagai Petugas Haji 2012, mereka selalu menggunakan sumber daya secara efisien dan selalu berusaha untuk mendapatkan hasil semaksimal mungkin dengan sumber daya yang minimal.

Untuk melaksanakan pelayanan kepada jema'ah haji pada musim haji dan untuk menjaga kekompakan dan keseragaman

dalam kepanitiaan setiap panitia harus mempunyai komitmen yang dibangun dalam menjalankan hasil-hasil.

Setelah dilakukan rapat koordinasi tersebut dengan merujuk pada Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2002 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Daerah Nomor 7 Tahun 2010 (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2010 Nomor 7, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4) maka ditetapkan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Daerah (PPIHD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Barat.

Selanjutnya seluruh SKPD terkait mulai melakukan upaya-upaya dalam melakukan pelayanan, pembinaan dan perlindungan kepada para calon jema'ah haji dengan merujuk pada aturan yang telah ditetapkan baik sesuai dengan aturan yang diatur oleh Kementerian Agama RI maupun aturan yang ditetapkan berdasarkan hasil rapat koordinasi oleh tim PPIHD Provinsi Kalimantan Barat.

Penetapan Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Barat tersebut berlaku selama 1 (satu) tahun, dan keputusan tersebut akan dicabut setelah adanya Surat Keputusan terbaru pada tahun berikutnya sebagai pengganti Surat Keputusan terdahulu. Hal

sebagaimana diungkapkan salah seorang responden dari Bagian Agama Biro Kesejahteraan Sosial bahwa “Penerbitan SK Gubernur tentang Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Daerah (PPIHD) dikeluarkan setiap tahun pada musim haji dengan merujuk pada SK terdahulu dan setelah SK terbaru musim haji tahun pelaksanaan sudah terbit maka SK sebelumnya sudah tidak berlaku lagi”. Dari ungkapan tersebut dipahami bahwa tanggungjawab PPIHD adalah selama 1 (satu) tahun dengan maksud bahwa jika dikemudian hari terdapat permasalahan-permasalahan yang menyangkut proses pelayanan ibadah haji selama tahun berjalan maka masih merupakan tanggungjawab dari Panitia yang telah ditunjuk. Walaupun permasalahan itu selalu ada dalam suatu organisasi atau kepanitiaan seperti yang diungkapkan oleh petugas Satpol PP Provinsi mengatakan:

“kendala biasa banyak apalagi mengamankan pedagang kaki lima gampang-gampang susah dikasari mereka lebih keras ya tinggal bagaimana kita menjelaskan kepada mereka bahwa mereka boleh berjualan tapi dengan syarat harus tertib dan mematuhi peraturan yang berlaku”. (wawancara dengan Pak Iswandi petugas Satpol PP Provinsi, bulan Juli 2012).

Permasalahan kongkrit yang muncul berkenaan dengan tugas PPIHD yang pernah dialami sebagaimana diungkapkan

Kasubbag Agama Islam Biro Kesejahteraan Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat yaitu pada musim haji tahun 2012, dimana PPIHD masih menyisakan tunggakan angkutan lokal jema'ah dari Pontianak ke Batam (PP) dengan pihak salah satu maskapai penerbangan, yang disebabkan oleh terhambatnya pencairan dana APBD Perubahan tahun 2012 untuk biaya angkutan lokal jema'ah haji, dan hal tersebut baru dapat direalisasikan pembayarannya setelah mendekati musim haji berikutnya (tahun 2013). Ini terjadi karena kurangnya perencanaan dalam pengajuan anggaran biaya tersebut, sehingga terkesan kurangnya perhatian aparat terhadap prioritas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sebaiknya diprioritaskan dan dimulai pada birokrasi/ aparat terdapan (*outlets*) pemerintah yang berinterelasi, berinteraksi, bertransaksi dan bersentuhan langsung dengan warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan umum (Rewansyah, 2010 : 154).

Pandangan ini artinya dalam setiap melakukan suatu perencanaan program yang menyentuh kepada pelayanan masyarakat harus mengedepankan dan memprioritaskan pada terbangunnya relasi dan interaksi yang baik masing-masing

lembaga yang terkait sehingga dalam hal pengajuan anggaran biaya yang menyangkut kepentingan masyarakat luas pun harus dilakukan secara koordinatif dan bersinergi.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Setelah penulis menguraikan tentang pokok-pokok pembahasan dari skripsi ini, maka diakhir uraian ini penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, baik yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumen-dokumen, maka pelaksanaan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah dalam melaksanakan pelayanan haji di Provinsi Kalimantan Barat belum terlalu maksimal dalam pelayanan kepada jema'ah haji, walaupun didukung dengan adanya peran Biro Kesejahteraan Sosial selaku lembaga yang memiliki kewenangan formal terhadap proses pelayanan jema'ah haji di Provinsi Kalimantan Barat.

2. Dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam pelayanan haji Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah belum sesuai dengan komitmen yang telah dibangun. Hal itu dikarenakan

Pelayanan yang belum maksimal bagi jema'ah haji tersebut dikarenakan oleh mekanisme dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tergolong masih belum sesuai dengan harapan, baik dilihat dari aspek sumber daya manusia dengan kinerja pegawai yang disinyalir masih rendah serta kenyataan dilapangan tidak sesuai dengan hasil koordinasi yang telah beberapa kali mengadakan rapat atau pertemuan antar Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah yang dikoordinir oleh Biro Kesejahteraan Sosial Setda Provinsi Kalimantan Barat.

3. Hambatan yang dialami dalam proses pelayanan jema'ah haji terjadi pada mekanisme kerja tim PPIHD yang belum sepenuhnya membangun suatu kesepakatan dalam menjalankan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan sehingga kendala yang terjadi tidak bisa dihindari dan menghambat proses pelayanan kepada seluruh jema'ah haji yang akan berangkat.

2. Rekomendasi

1. Perlu peningkatan pola pelayanan dengan merujuk pada sistem pelayanan prima, sebagai konsekuensi dari proses reformasi birokrasi pada Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah Kalimantan Barat yang menjadi suatu

tuntutan masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan kepada jema'ah haji Kalimantan Barat.

2. Diperlukan suatu proses pelaksanaan yang lebih baik dan professional untuk menunjang pelaksanaan pelayanan haji serta tidak terjadinya tumpang tindih pekerjaan bagi masing-masing tim yang ada.
3. Peran Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah Provinsi Kalimantan Barat selaku penanggungjawab pelaksana penyelenggaraan perlu lebih meningkatkan lagi proses pelaksanaan kepada seluruh SKPD/ instansi terkait yang terlibat di dalam proses pelaksanaan pelayanan haji di Provinsi Kalimantan Barat, sehingga berbagai hambatan yang dialami dapat diatasi dan dapat menunjang proses pelayanan jema'ah haji.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Rineka Cipta.

Ratminto dan Atik, 2005. *Teori Pelaksanaan Pelayanan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela (2010, hal : 6), *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor :529/Kessos/2012 tanggal 12 September 2012 tentang Pembentukan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah (PPIHD) Provinsi Kalimantan Barat.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2000. *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta.

.....2008. *Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV, Koordinasi dan Hubungan Kerja*. Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK). Yogyakarta: UGM.

Handayani, Soewarno, 2005. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: Gunung Agung.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Ratnawati
NIM / Periode lulus : E21109010/III
Tanggal Lulus : 17 Januari 2014
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : Ratnawati09@gmail.com / 081256077749

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1),
menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika*) pada Program Studi Ilmu
Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti
Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

PELAYANAN JEMAH HAJI DI PROVINSI KALIMANTAN BARAT

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola
Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data
(database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☐ Secara *fulltext*
☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala
bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal Publika

Dr. Arifin, S. Sos, M.A.B
NIP.197105021997021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 4 Juni 2015

Ratnawati
NIM. E21109010

Catatan :

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sociologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan
dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission
author)