

Makalah Kebijakan

Policy Paper

disusun oleh:

- ✓ Salman Karomi (JFT Analis Kebijakan)
 - ✓ Akhmad Fakhruddin (JP Penyusun RKA)
 - ✓ Hasanuddin (JFT Perencana)
- Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan



Indeks Kepuasan Jamaah Haji Provinsi Sumatera Selatan Tahun 1443 H / 2022 M

Executive Summary

Pemerintah sebagai penyelenggara berkewajiban untuk mengevaluasi secara berkala dan berkelanjutan guna memperbaiki kualitas penyelenggaraan ibadah haji agar menjadi lebih baik lagi. Namun hingga sekarang ini masih belum ada upaya secara sistematis berbasis riset penelitian dengan perspektif akademis, regulasi dan kebijakan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai jamaah haji di wilayah regional dalam hal ini pada Provinsi Sumatera Selatan.

Pendahuluan

Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler di Indonesia menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Kementerian Agama. Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang dibentuk oleh Kementerian Agama berkewajiban mengelola pembiayaan, memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada semua jamaah. Peranan penting pemerintah dalam rangka memberikan kemudahan bagi setiap jamaah untuk beribadah sesuai dengan ketentuan syariat. Perihal itu diatur dalam pasal 10 ayat 1, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam pelaksanaannya diperlukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan atau mengidentifikasi faktor-faktor yang melatarbelakangi ketidakpuasan jamaah haji. Dalam hal ini, survei kepuasan jamaah haji Provinsi Sumatera Selatan menjadi tugas dan fungsi dari Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Selatan.

Survei kepuasan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji Provinsi Sumatera Selatan diharapkan dapat dijadikan

sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang mampu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap para tamu Allah. Biaya besar yang dikeluarkan oleh setiap jamaah mesti berbanding lurus dengan pelayanannya, mulai dari pendaftaran haji reguler, pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), bimbingan manasik dan pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) embarkasi di asrama haji, serta sampai pemulangan kembali jamaah haji ke tanah air, maka penyelenggara berkewajiban untuk mengevaluasi secara berkala dan berkelanjutan guna memperbaiki kualitas penyelenggaraan ibadah haji agar menjadi lebih baik lagi sebagaimana amanat Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di dalam Pasal 10 ayat (1), disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. UU Nomor 8 Tahun 2019 Bagian Kelima tentang Evaluasi dan Pelaporan pasal 43 ayat 1, bahwa Menteri Agama melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan ibadah haji.

Latar Belakang Kebijakan

Adapun latar belakang yang melandasi dilaksanakannya survei ini adalah pertama, guna melaksanakan kewajiban perintah UU Nomor 25 Tahun 2009 yang merupakan bagian dari langkah evaluasi. Kedua, Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ketiga, untuk mengukur dimensi apa saja dari aspek-aspek yang ‘tidak memuaskan’ tersebut sesungguhnya yang paling signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji.

Regulasi pemerintah sebagai dasar hukum terkait baik secara umum dalam hal pelayanan publik, maupun secara khusus dalam hal evaluasi penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:

- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah
- Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- PMA Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
- KMA Nomor 405 Tahun 2022 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443 H / 2022 M

Provinsi Sumatera Selatan

Sumatera Selatan adalah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian Selatan pulau Sumatera. Ibu kota Sumatera Selatan berada di kota Palembang, dan pada tahun 2021 penduduk provinsi ini berjumlah 8.550.849 jiwa. Secara geografis, Sumatera Selatan berbatasan dengan provinsi Jambi di utara, provinsi Kepulauan Bangka-Belitung di timur, provinsi Lampung di selatan dan Provinsi Bengkulu di barat. Luas wilayah provinsi Sumatera Selatan 91 592,43 Km². Provinsi Sumatera Selatan secara astronomis terletak antara 1-4° Lintang Selatan dan 102-106° Bujur Timur, dan luas daerah seluruhnya adalah 91 592,43 KM².

Secara administratif Sumatera Selatan terdiri dari 13 (tiga belas) Pemerintah Kabupaten dan 4 (empat) Pemerintah Kota, dengan Palembang sebagai ibu kota provinsi. Pemerintah kabupaten dan kota membawahi pemerintah kecamatan dan desa atau kelurahan. Sumatera Selatan memiliki 13 kabupaten, 4 kota madya, 212 kecamatan, 354 kelurahan, dan 2.589 desa. Kabupaten Ogan Komering Ilir menjadi Kabupaten dengan luas wilayah terbesar dengan luas 16.905,32 ha, diikuti oleh Kabupaten Musi Banyuasin dengan luas wilayah sebesar 14.477 ha.



Jumlah Jamaah Haji Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015 s/d 2019



Perumusan Masalah

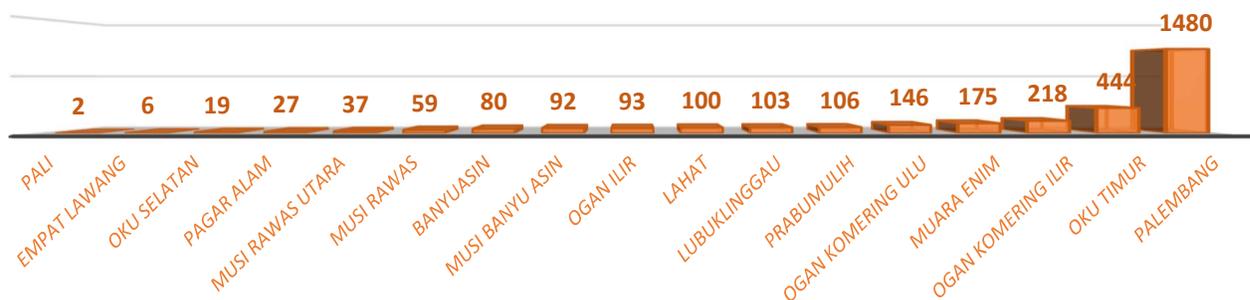
Dalam hal memahami secara komprehensif mengenai kepuasan layanan haji secara langsung dari penerima layanan yaitu jemaah haji selama ini terdapat beberapa permasalahan seperti berikut ini:

- Belum adanya tolok ukur atau benchmark acuan yang secara representatif dapat menggambarkan bagaimana

umpan balik layanan haji yang diterima oleh jemaah haji.

- Data yang diolah sangat banyak mengingat jumlah jemaah haji Provinsi Sumatera Selatan sekitar ribuan orang, sehingga menuntut pengolahan big data yang didukung oleh Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK).

Jumlah Jamaah Haji Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022

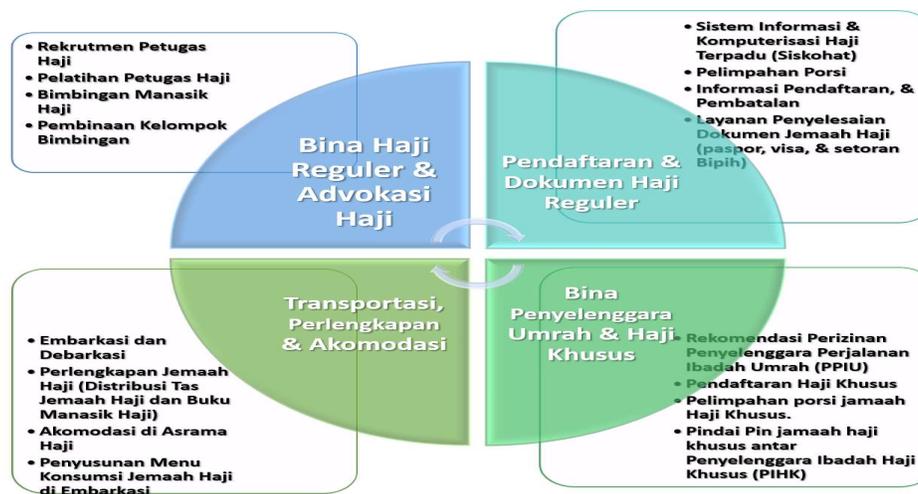


Dalam upaya memantau pelayanan ibadah haji yang telah diupayakan seoptimal mungkin oleh pemerintah selama ini belum ada umpan balik yang signifikan dari masyarakat yang langsung menerima manfaat daripada pelayanan tersebut, sehingga diperlukan untuk menyusun Indeks Kepuasan Jemaah Haji (IKJH) Provinsi Sumatera Selatan dalam bentuk kegiatan Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1443 H/2022 M.

Gambaran Umum

Pemerintah sebagai penyelenggara berkewajiban untuk mengevaluasi secara berkala dan berkelanjutan guna memperbaiki kualitas penyelenggaraan ibadah haji agar menjadi lebih baik lagi. Sesuai amanat Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di dalam Pasal 10 ayat (1), disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya diperlukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan atau mengidentifikasi faktor-faktor yang melatarbelakangi ketidakpuasan jemaah haji. Dalam hal ini, survei kepuasan jemaah haji Provinsi Sumatera Selatan menjadi tugas dan fungsi dari Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Selatan.



Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di Indonesia hingga saat ini masih banyak yang belum memenuhi harapan masyarakat; dan seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat, maka pemerintah diminta terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan publik yang baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggara berkewajiban untuk mengevaluasi secara berkala dan berkelanjutan guna memperbaiki kualitas penyelenggaraan ibadah haji agar menjadi lebih baik lagi.

Selama ini pelaksanaan survei kepuasan pelayanan jemaah haji hanya dilakukan untuk layanan di Arab Saudi (Jeddah, Makkah, Madinah, Arafah, Muzdalifah, Mina) yang menjadi tugas dan fungsi Direktorat Pelayanan Haji Luar

Negeri, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian Agama, sejak tahun 2010 setiap tahun selalu dilakukan. Pelaksana survei adalah Badan Pusat Statistik (BPS) bekerja sama dengan Kementerian Agama.

Hingga sekarang ini masih belum ada upaya secara sistematis berbasis riset penelitian dengan perspektif akademis, regulasi dan kebijakan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai jemaah haji di wilayah regional dalam hal ini pada Provinsi Sumatera Selatan. Survei kepuasan pelayanan ibadah haji Provinsi Sumatera Selatan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang mampu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap para tamu Allah.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Instrumen yang disusun semaksimal mungkin menggunakan SKM yang ada dalam Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, dan juga dilakukan penambahan berdasarkan kebutuhan dari Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

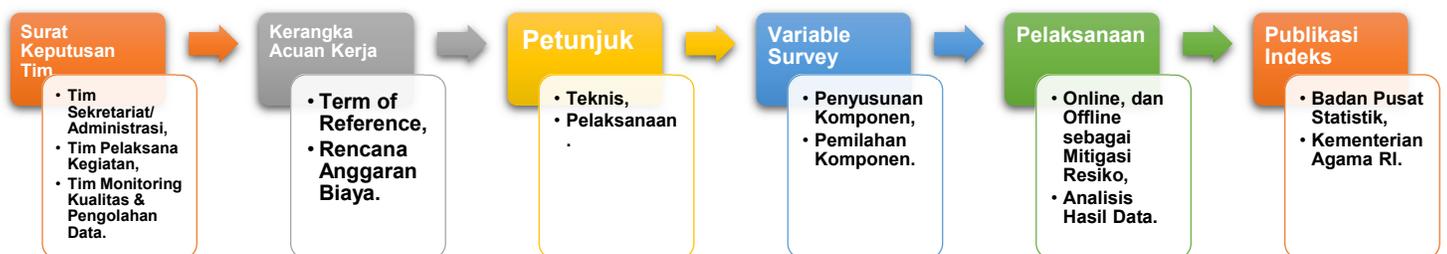
Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai bahan pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Haji adalah untuk Mengetahui informasi langsung dari para jemaah haji tentang bagaimana kepuasan layanan yang telah

diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Informasi IKM yang diterima dapat diolah untuk menjadi bahan kebijakan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pelayanan haji selanjutnya.

Adapun tujuan dari instrumen kepuasan masyarakat yang selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan pengukuran indeks kepuasan layanan haji di antaranya adalah:

- Mengetahui informasi langsung dari para jemaah haji tentang bagaimana kepuasan layanan yang telah diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
- Informasi IKM yang diterima dapat diolah untuk menjadi bahan kebijakan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pelayanan haji selanjutnya.

Untuk memperoleh umpan balik secara berkesinambungan maka diperlukan tahapan kegiatan seperti: mulai dari membuat **Surat Keputusan Tim** (Tim Sekretariat/ Administrasi, Tim Pelaksana Kegiatan, Tim Monitoring Kualitas dan Pengolahan Data); menyusun **Kerangka Acuan Kerja** (Term of Reference, dan Rencana Anggaran Biaya); membuat **Petunjuk** (baik Teknis maupun Pelaksanaan); menyusun **Variable Survey** (Penyusunan dan Pemilahan Komponen); tahap **Pelaksanaan** (secara Online, dan Offline sebagai Mitigasi Resiko, Analisis Hasil Data); sampai ke tahap **Publikasi Indeks** (Badan Pusat Statistik, dan Kementerian Agama RI).



Pendekatan dan Metode

Pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada responden dengan menggunakan alat bantu kuesioner/angket. Secara umum, ada tiga tahapan dalam metode penelitian ini, yaitu: pertama, menentukan Instrumen Pengumpulan Data (IPD) berupa desain instrumen kuesioner yang dibahas bersama dengan pihak

terkait. Kedua, menentukan teknik pengambilan data (sampling) dan ketiga, menentukan analisis data yang digunakan. Teknik pengumpulan data adalah dengan survei kepada responden menggunakan alat bantu angket yang berupa kuesioner. Berikut ini adalah beberapa pendekatan dan metode yang dipergunakan seperti: skala likert, important performance analysys, serta indeks kepuasan jemaah haji.

Skala Likert

Survei kepuasan jemaah haji ini mempergunakan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif, untuk mencerminkan tingkat kualitas

pelayanan. Pembagian jawaban dibagi mejadi 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. sangat baik, diberi nilai 4;
- b. baik, diberi nilai 3;
- c. kurang baik, diberi nilai 2;
- d. tidak baik, diberi nilai 1.

Pengukuran data masing-masing SKM dengan berpedoman pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dilakukan beberapa pendekatan, untuk memperoleh nilai SKM rata-rata tertimbang. Untuk memudahkan intepretasi terhadap penialain SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penialaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kriteria Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 –2,5996	25,00 -64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 –3,064	65,00 -76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 -88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Important Performance Analisis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode statistik deskriptif. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 (John A. Martilla and John C. James, "Importance Performance Analysis". Analisis ini membandingkan hasil pengukuran antara nilai perolehan (Skor) dan nilai harapan. Untuk lebih mudahnya perbandingan ini digambarkan dalam diagram kartesius (dua dimensi), dengan sumbu X adalah nilai rata-rata dari nilai harapan dan sumbu Y adalah nilai rata-rata dari skor kuesioner. Dengan menggunakan perhitungan Statistical Package for the Social Science (SPSS).

Indeks Kepuasan Jemaah Haji

IKJH merupakan hasil perbandingan antara Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan dihitung berdasarkan skor yang diberikan responden terhadap pelayanan. Sedangkan tingkat harapan adalah skor harapan jemaah berdasarkan ukuran skor tertinggi dengan

kategori BAIK pada skala indeks dalam Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu 3.532. Untuk responden yang menjawab 4 maka, skor harapannya tetap 4, sedangkan yang menjawab dengan skor 1, 2 dan 3, maka harapannya adalah 3.532. Sedangkan kategorisasi indeks diklasifikasikan dalam Tabel IKJH.

Dengan demikian, harus memperhatikan kepuasan publik dengan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji perlu yang terus dilakukan dengan berbagai

terobosan dan inovasi karena hal itu sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan jemaah haji.

Tabel 2 Nilai IKJH

NILAI IKJH	Mutu Layanan
88,31 - 100	A Sangat Baik
76,61 - 88,30	B Baik
65,00 - 76,60	C Kurang Baik
25,00 - 64,99	D Tidak Baik

Indeks Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Sumatera Selatan

Secara konseptual, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertulis dalam Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Dalam penelitian terhadap IKM terhadap pelayanan publik, terdapat sembilan unsur SKM minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran, yaitu: Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan

Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana.

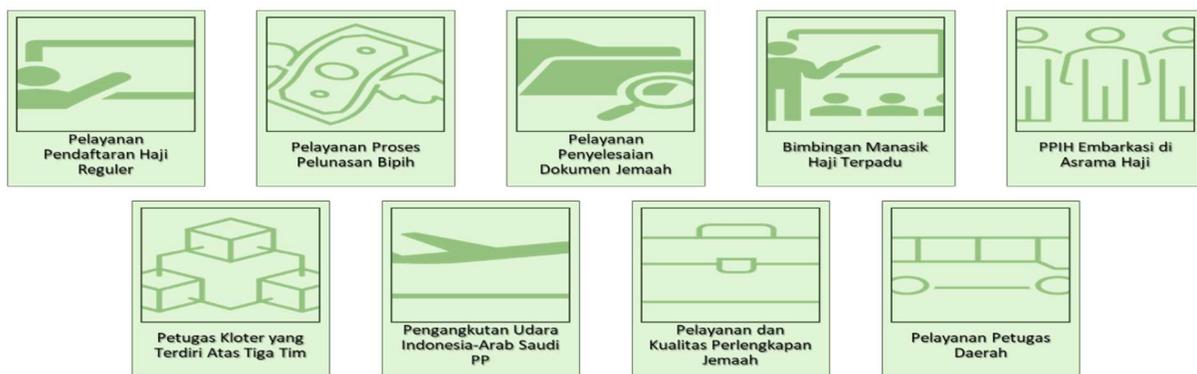
Dalam upaya mengefektifkan pendekatan dan metode tersebut maka dengan ini disusun komponen survei tingkat kepuasan pelayanan yang akan disebar untuk diisi langsung oleh jemaah haji terdiri beberapa variabel terkait dengan tujuan penyelenggaraan survei ini.

Mendesain kuesioner yang akan ditanyakan kepada responden, dimana kuesioner berisi identitas responden dan sub dimensi yang mencakup seluruh pelayanan haji di dalam negeri. Identitas responden meliputi jenis kelamin, umur, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan, keikutan bimbingan manasik, dan nama pengangkutan udara. Identitas responden untuk Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler yang dilakukan survei secara online dengan cukup memasukkan Nomor Porsi seluruh identitas kebutuhan responden sudah terpenuhi. Setiap butir-butir pertanyaan adalah sembilan unsur SKM minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM dalam Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, dan dilakukan penambahan-penambahan sesuai dengan kebutuhan organisasi khususnya oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

Survei kepuasan jemaah haji ini merupakan kegiatan pengukuran yang secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah

Pemerintah. Terdapat 9 Variable survei Indeks Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Sumatera Selatan yang terdiri atas: Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; Pelayanan Proses Pelunasan Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih); Pelayanan Penyelesaian Dokumen Jemaah Haji; Bimbingan Manasik Haji Terpadu; PPIH Embarkasi di Asrama Haji; Petugas Kloter yang Terdiri Atas Tiga Tim; Pengangkutan Udara Indonesia-Arab Saudi PP; Pelayanan dan Kualitas Perlengkapan Jemaah Haji; Pelayanan Petugas Daerah.

Instrumen dimulai dengan identitas Jemaah haji dilanjutkan dengan kuesioner Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dapat diisi melalui google form secara online, dengan pertimbangan bahwa salah satu kebijakan Menteri Agama yang merupakan Program Prioritas adalah Transformasi Digital, akan tetapi mitigasi risiko pengisian kuesioner tetap dipersiapkan dengan menggunakan kuesioner manual (kertas), yang memuat 9 (Sembilan) variabel pelayanan dan 132 (seratus tiga puluh dua) indikator soal pada kuesioner, dengan rincian sebagai berikut:



Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota terdiri atas: Persyaratan pendaftaran haji; Prosedur (tata cara) pelayanan pendaftaran haji; Waktu penyelesaian pendaftaran haji sampai mendapatkan nomor Porsi; Kewajaran biaya setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) sebesar Rp 25.000.000,-; Kemampuan /kecakapan petugas pelayanan pendaftaran haji; Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pendaftaran haji; Petugas pelayanan pendaftaran haji bertindak adil (tidak dibedakan) dalam melayani; Kondisi sarana pelayanan

pendaftaran haji (meja/kursi, pulpen, formulir, kotak saran/pengaduan) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; Kondisi prasarana pelayanan pendaftaran haji (ruang tunggu, tempat parkir, kamar kecil/ toilet, mushola/masjid) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Pelayanan Proses Pelunasan Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) terdiri atas: Kemudahan mendapatkan informasi jemaah haji yang berhak melunasi/berangkat; Kemudahan mendapatkan informasi tentang besaran Biaya perjalanan

ibadah haji (Bipih) dan jadwal pelunasan; Kesesuaian persyaratan pelunasan Biaya perjalanan ibadah haji di Bank Penerima Setoran Bipih (BPS-Bipih); Kemudahan tata cara pelunasan di Bank BPS-Bipih; Kecepatan waktu penyelesaian pelunasan Biaya perjalanan ibadah haji di Bank BPS-Bipih; Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) Reguler Tahun 1443 H/2022 M secara nasional rata-rata Rp 39.806.009,-; Pelunasan yang dibayarkan oleh jemaah pada Tahun 2020 adalah Rp. 33.073.602,-; Kemampuan petugas dalam melayani pelunasan di Bank BPS-Bipih; Persyaratan yang ditetapkan oleh petugas Kemenag Kab/ Kota dalam mengumpulkan lembar pelunasan; Keadilan (perlakuan yang tidak di beda-bedakan) oleh petugas Kantor Kementerian Agama; Kondisi sarana dan prasarana umum (alat tulis, meja/kursi, ruang tunggu, gedung, halaman, tempat parkir, kamar kecil/WC) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Pelayanan Penyelesaian Dokumen Jemaah Haji terdiri atas: Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota tentang pembuatan paspor; Proses penyelesaian dokumen paspor jemaah haji di Kantor Imigrasi; Kemampuan petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam mengumpulkan dokumen jemaah haji; Kesopanan dan keramahan petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam memberikan informasi tentang kelengkapan dokumen jemaah haji (paspor, photo dan lembar vaksin covid-19); Kecepatan waktu penyelesaian perbedaan data dokumen jemaah haji (antara paspor dengan lembar setoran lunas); Kemudahan mendapatkan Informasi tentang penyelesaian Visa Jemaah Haji; Kemudahan mendapatkan informasi kloter dan jadwal keberangkatan.

Bimbingan Manasik Haji Terpadu terdiri atas: Persyaratan untuk mengikuti bimbingan manasik haji; Tata cara pelaksanaan bimbingan manasik haji; Waktu pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji (jangka waktu); Tempat pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji; Kesesuaian pelaksanaan bimbingan dengan jadwal yang sudah ditentukan; Keadilan (perlakuan yang tidak dibeda-bedakan) oleh petugas bimbingan manasik pada tiap-tiap jemaah; Kondisi sarana dan prasarana umum (meja, kursi, laptop, proyektor, pengeras suara/sound system, alat peraga manasik, ruangan/aula, tempat parkir dan kamar kecil/WC) dalam pelaksanaan bimbingan manasik; Kemudahan untuk mendapatkan informasi dalam pelaksanaan bimbingan manasik (pengumuman, brosur, HP/internet); Jumlah makanan, minuman, dan makanan kecil/snack; Mutu/kualitas makanan, minuman, dan makanan kecil/snack; Kemampuan pembimbing manasik haji dalam menyampaikan materi (pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman); Kesopanan pembimbing

manasik haji; Keteladanan pembimbing manasik haji; Materi bimbingan manasik haji (materi ibadah, perjalanan, hak dan kewajiban, kesehatan, dan kurikulum); Pembentukan Ketua Rombongan dan Ketua Regu dalam satu kelompok terbang (kloter); Penerapan protokol kesehatan pada saat pelaksanaan manasik haji.

PPIH Embarkasi di Asrama Haji terdiri atas: Kesesuaian persyaratan untuk masuk ke asrama haji embarkasi; Kemudahan tata cara (penerimaan, penempatan kamar, bimbingan ibadah, penyelesaian paspor, gelang identitas, pembagian living cost, dan kupon makan); Waktu proses penerimaan, pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji; Kemudahan mengikuti alur proses pelayanan di asrama haji embarkasi; Kemampuan PPIH Embarkasi di asrama haji dalam melayani jemaah haji; Kesopanan PPIH Embarkasi di asrama haji; Keadilan (perlakuan yang tidak di beda-bedakan) oleh PPIH pada tiap-tiap jemaah; Pelaksanaan pemantapan bimbingan manasik di embarkasi; Kondisi sarana dan prasarana asrama haji embarkasi (meja, kursi, LCD, komputer, AC, televisi, pengeras suara/sound system, aula, gedung, ruang makan, tempat praktik manasik, masjid, dan kamar kecil/WC); Ketersediaan jumlah tempat tidur untuk jemaah haji dalam satu kamar; Kebersihan kamar tidur; Ketersediaan jumlah kamar mandi/toilet yang digunakan para jemaah haji di asrama haji; Kondisi kebersihan kamar mandi/toilet; Kemudahan mendapatkan informasi/pengumuman selama berada di asrama haji embarkasi; Kebersihan ruangan dan makanan/minuman yang higienis; Kerapihan dan kebersihan Petugas penyaji makanan; Pemenuhan gizi makanan (nasi, lauk pauk, sayur, buah yang berimbang); Cita rasa (selera) masakan catering konsumsi di embarkasi; Ketersediaan jumlah makanan, minuman, makanan kecil/snack dan ketepatan jadwal makan; Kesesuaian persyaratan pemeriksaan kesehatan; Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan kesehatan; Kemudahan tata cara pemeriksaan kesehatan; Kemampuan petugas kesehatan dalam melayani Jemaah haji; Kesopanan petugas kesehatan dalam melayani Jemaah haji; Kondisi sarana dan prasarana pemeriksaan kesehatan (ranjang, stetoskop, alat tensi tekanan darah, ruang pemeriksaan kesehatan, toilet/WC, dan ruang sampel urine); Kemudahan untuk mendapatkan informasi/petunjuk secara tertulis dan lisan pemeriksaan kesehatan; Proses layanan pemeriksaan (screening) barang bawaan Jemaah haji pada saat penerimaan dan keberangkatan; Penerapan protokol kesehatan; Keamanan lingkungan asrama haji.

Pelayanan Petugas Kloter yang terdiri dari Ketua Kloter/TPHI, TPIHI, dan TKHI Selama di Daerah Asal, di Asrama Haji, dan Selama di Pesawat terdiri atas: Pelayanan Ketua Kloter/TPHI (Tim Pemandu Haji Indonesia);

Kecepatan/kesigapan Ketua Kloter/TPHI untuk melayani Jemaah haji (jangka waktu); Kemampuan Ketua Kloter/TPHI (koordinasi, kecakapan, keterampilan, dan pengalaman); Kesopanan dan keramahan Ketua Kloter/TPHI dalam memberikan pelayanan; Keadilan (perlakuan yang tidak dibeda-bedakan) oleh Ketua Kloter/TPHI; Kemudahan untuk mendapatkan informasi dari Ketua Kloter/TPHI tentang kegiatan di asrama haji, tugas Ketua Rombongan/Regu (Karom/Karu) dan lain-lain; Pelayanan Pembimbing Ibadah/TPIHI (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia) Jangka waktu Pembimbing Ibadah/TPIHI untuk melayani Jemaah haji; Kemampuan Pembimbing Ibadah/TPIHI (koordinasi, kecakapan, keterampilan, pemahaman, dan pengalaman) untuk membimbing jemaah haji; Kesopanan dan keramahan Pembimbing Ibadah/TPIHI dalam memberikan pelayanan Keadilan (perlakuan yang tidak di beda-bedakan) oleh Ketua Kloter/TPIHI; Kemudahan untuk mendapatkan bimbingan manasik dari Pembimbing Ibadah/TPIHI tentang doa-doa, waktu solat dalam perjalanan, dan lain-lain; Keberadaan Pembimbing Ibadah/TPIHI untuk membantu anda dalam membimbing manasik; Kecukupan waktu Pembimbing Ibadah/TPIHI dalam memberikan konsultasi bimbingan manasik; Pelayanan petugas kesehatan/ TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia); Jangka waktu petugas kesehatan/ TKHI untuk melayani Jemaah haji; Kemampuan petugas kesehatan/ TKHI (koordinasi, kecakapan, keterampilan, dan pengalaman); Kesopanan dan keramahan TKHI dalam memberikan pelayanan; Keadilan (perlakuan yang tidak dibeda-bedakan) oleh petugas kesehatan/ TKHI; Kemudahan untuk mendapatkan informasi dari petugas kesehatan/ TKHI tentang pelayanan kesehatan, ketersediaan obat, dan kegawatdaruratan.

Pengangkutan Udara Indonesia-Arab Saudi PP terdiri atas: Mendapat kesesuaian pelayanan dengan tugas awak kabin pesawat; Tata cara pelayanan yang diberikan oleh awak kabin (misalnya mencari tempat duduk, menyimpan tas kabin, memasang dan melepas sabuk pengaman serta membantu jemaah udzur); Kecepatan waktu pelayanan oleh awak kabin; Kemampuan awak kabin berkomunikasi dengan jemaah haji; Kesopanan dan keramahan pelayanan awak kabin; Keadilan (perlakuan yang tidak dibeda-bedakan) oleh awak kabin; Kemudahan untuk mendapatkan informasi baik lisan maupun tulisan (misalnya lokasi kamar kecil, pengumuman pesawat tinggal landas dan mendarat); Ketepatan waktu pemberangkatan pesawat (sesuai jadwal pemberangkatan dan pemulangan); Ketepatan waktu pemulangan pesawat (sesuai jadwal pemberangkatan dan pemulangan); Kualitas sarana pesawat (peralatan makan, selimut, dan bantal); Kualitas prasarana pesawat (lampu baca, monitor, tempat duduk, meja lipat, dan kamar kecil/toilet); Kesesuaian penempatan

tempat duduk jemaah haji di pesawat; Kebersihan pesawat (misalnya lantai, kursi, kamar kecil/toilet); Kecukupan jumlah makanan, minuman, dan makanan kecil/snack; Mutu dan kebersihan (higienis) makanan dan minuman; Menu makanan dan minuman sesuai cita rasa nusantara; Kapasitas bus dari asrama haji ke bandara (pemberangkatan) dan dari bandara ke asrama haji (pemulangan) diisi 40-45 orang jemaah; Bus memiliki pendingin ruangan/AC dengan kapasitas tempat duduk 2-2; Bus mendapat pengawalan dari pihak keamanan; Jumlah Air zamzam yang diterima Jemaah haji.

Pelayanan dan Kualitas Perlengkapan Jemaah Haji terdiri atas: Pendistribusian/pemberian perlengkapan tas jemaah haji yang tepat waktu; Mutu dan Kualitas tas jemaah haji (tas koper, tas tangan dan tas paspor) yang baik dan tidak mudah rusak; Kecakapan dan kemampuan petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam membagikan perlengkapan jemaah (tas koper, tas tangan dan tas paspor); Kesopanan dan keramahan petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam membagikan perlengkapan jemaah (tas koper, tas tangan dan tas paspor); Kualitas Buku Manasik Haji; Kualitas, corak dan warna seragam batik jemaah haji; Kualitas kain ihram/mukena; Kualitas gelang jemaah haji; Perlengkapan kesehatan jemaah haji dari PPIH (masker, handsanitizer, obat-obatan dan lain-lain).

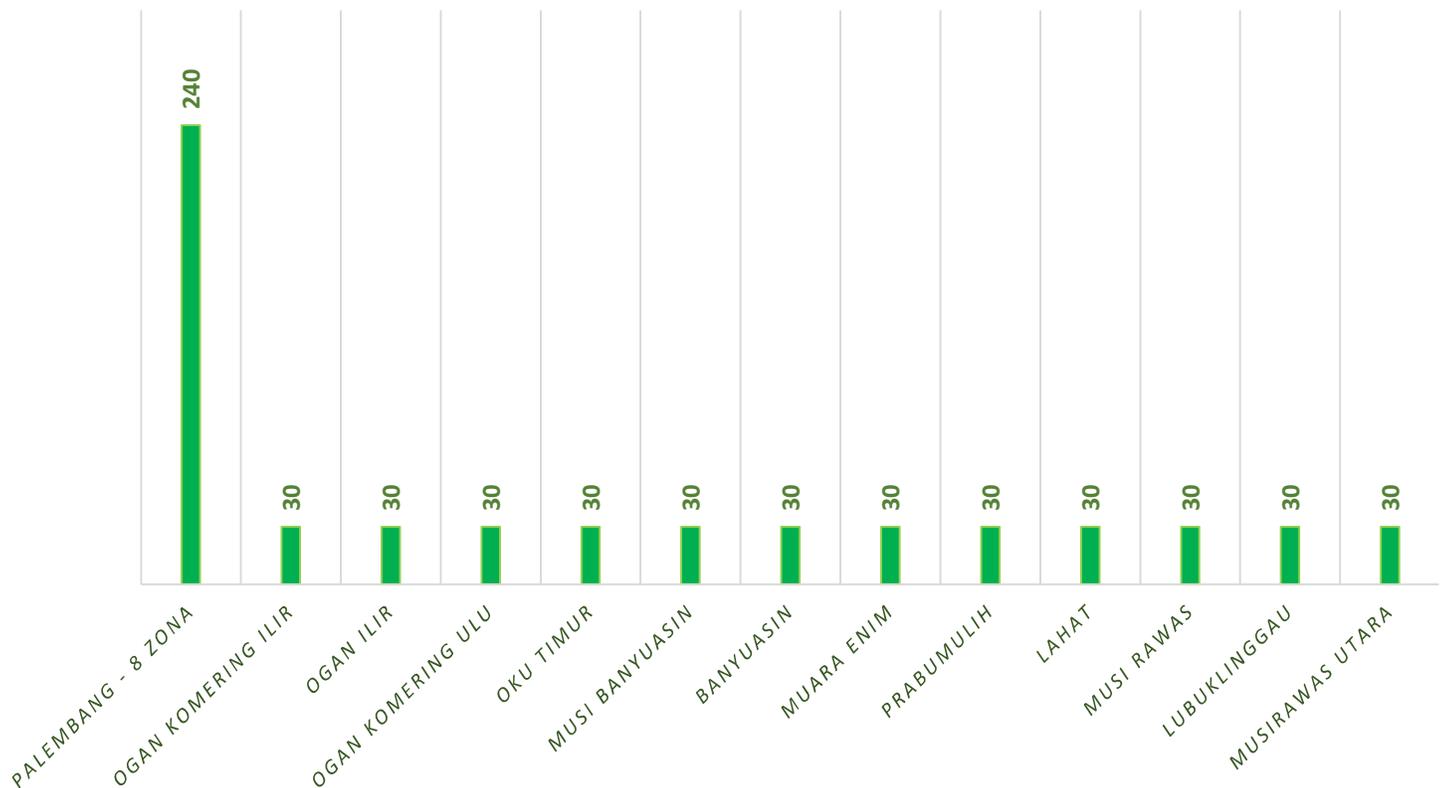
Pelayanan Petugas Daerah terdiri atas: Kesesuaian persyaratan pemberangkatan/ pemulangan Jemaah haji dari Kabupaten/Kota ke embarkasi; Kemudahan tata cara pemberangkatan/pemulangan dari Kabupaten/Kota ke embarkasi; Kemudahan mendapatkan informasi jadwal pemberangkatan dan pemulangan oleh petugas daerah; Kebersihan dan kenyamanan bus angkutan Jemaah haji yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan; Ketepatan waktu dan kelancaran perjalanan bus angkutan Jemaah haji yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan; Pelayanan dan keamanan truk pengangkut koper Jemaah haji yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan; Kecukupan dan kebersihan (higienis) makanan dan minuman yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan; Kesesuaian waktu pelepasan dan pemberangkatan jemaah haji dari Kabupaten/Kota ke asrama haji; Keramahan petugas daerah dalam melayani Jemaah haji; Kecakapan dan kemampuan petugas daerah dalam melayani jemaah haji; Keadilan (perlakuan yang tidak dibeda-bedakan) oleh petugas daerah pada tiap-tiap jemaah; Pelayanan kesehatan jemaah haji oleh petugas kesehatan daerah.

Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel target dalam penelitian Keberangkatan Jemaah Haji Reguler dan Kepulangan Jemaah Haji Reguler adalah jemaah haji tahun 1443 H / 2022 M dengan jumlah kuota sebanyak 3202 orang, yang berasal dari 17 Kabupaten/Kota di Wilayah Provinsi Sumatera Selatan dengan minimal pemilihan jumlah sampling responden 356 yang berdasarkan teori Krejcie dan Morgan. Survey ini menggunakan metode Probability Proportional to Size (PPS) Simple Random Sampling (SRS) dengan perkiraan sampling error 5%. Menurut Sugiyono, dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Jenis rancangan sampel yang digunakan adalah multi stage phase yaitu dari total 3202 (tiga ribu dua ratus dua) Jemaah haji diambil sampel dari Kabupaten/Kota dengan jumlah Jemaah lebih dari 30 (tiga puluh) orang yang mewakili kondisi geografis atau sosiologis jemaah haji dari latar belakang budaya yang berbeda, nyatanya dapat menunjukkan perbedaan respon dalam memberikan nilai kepuasan. kerangka sampel jemaah haji adalah 20 (dua puluh) zona/angkatan di wilayah Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini dilakukan dengan asumsi bahwa setiap Kabupaten/Kota dapat mewakili wilayahnya masing-masing dari segi suku dan budaya yang dimiliki. Adapun 20 (dua puluh) zona tersebut adalah:

SAMPEL RESPONDEN JAMAAH HAJI TAHUN 2022 PROVINSI SUMATERA SELATAN



Pengambilan sampel responden di 20 (dua puluh) zona oleh petugas surveyor dilakukan dengan cara mengumpulkan data kuesioner (memandu survei online) dari responden secara acak dari jemaah haji sebanyak 30 (tiga puluh) orang dari masing-masing zona dengan total jumlah jemaah haji 600 (enam ratus) orang dari jumlah total Jemaah yang berangkat sejumlah 3.202 (tiga ribu dua ratus dua).

Pelaksanaan Survei dengan responden berjumlah 30 orang di setiap lokasi survei, dari Jemaah Haji yang berangkat pada Tahun 1443 H / 2022 M. Adapun kegiatan dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bersumber dari Pengelolaan

Keuangan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji (PKOPIH).

Indeks Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Sumatera Selatan merupakan hasil perbandingan antara Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan dihitung berdasarkan nilai yang diberikan responden terhadap pelayanan. Sedangkan tingkat harapan adalah nilai harapan jemaah berdasarkan ukuran skor tertinggi dengan kategori “baik” pada skala indeks dalam Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu sebesar 3.532. Responden yang menjawab 4 berarti memiliki skor harapan 4, sedangkan yang menjawab dengan skor 1, 2 dan 3, memiliki skor harapan 3.532.

Pengolahan Data dan Analisis Data

Dalam merumuskan hasil data diperoleh dari pengolahan data yang menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. *Penentuan jumlah sample menggunakan Rumus Slovin*

$$x = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dengan *Margin of Error* (MOE) 5 %.

2. *Uji Validitas*, membandingkan nilai r hitung dan signifikansi

- Membandingkan Nilai r hitung > r Tabel
 - Jika Nilai r hitung > r Tabel = Valid
 - Jika Nilai r hitung < r Tabel = Tidak Valid
- Melihat Nilai Signifikansi (Sig)
 - Jika Nilai Signifikansi < 0.05 = Valid
 - Jika Nilai Signifikansi > 0.05 = Tidak Valid

3. *Uji Reliabilitas Cronbach Alpha*

Menurut Wiratna Sujarweni (2014) kuesioner dikatakan reliable jika Nilai Cronbach Alpha > 0,6.

4. *Penghitungan Nilai Indeks dengan Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat*

- Nilai Unsur = Nilai Total Unsur
- NRR/Unsur = Nilai Total Unsur / Total Responden
- NRR/Tertimbang = NRR/Unsur x (1 / Jumlah Unsur Pertanyaan)
- IKM = Nilai Total NRR Tertimbang x 25
- Nilai Indeks per Variabe = Nilai Total Variabel / Nilai Maksimal Variabel

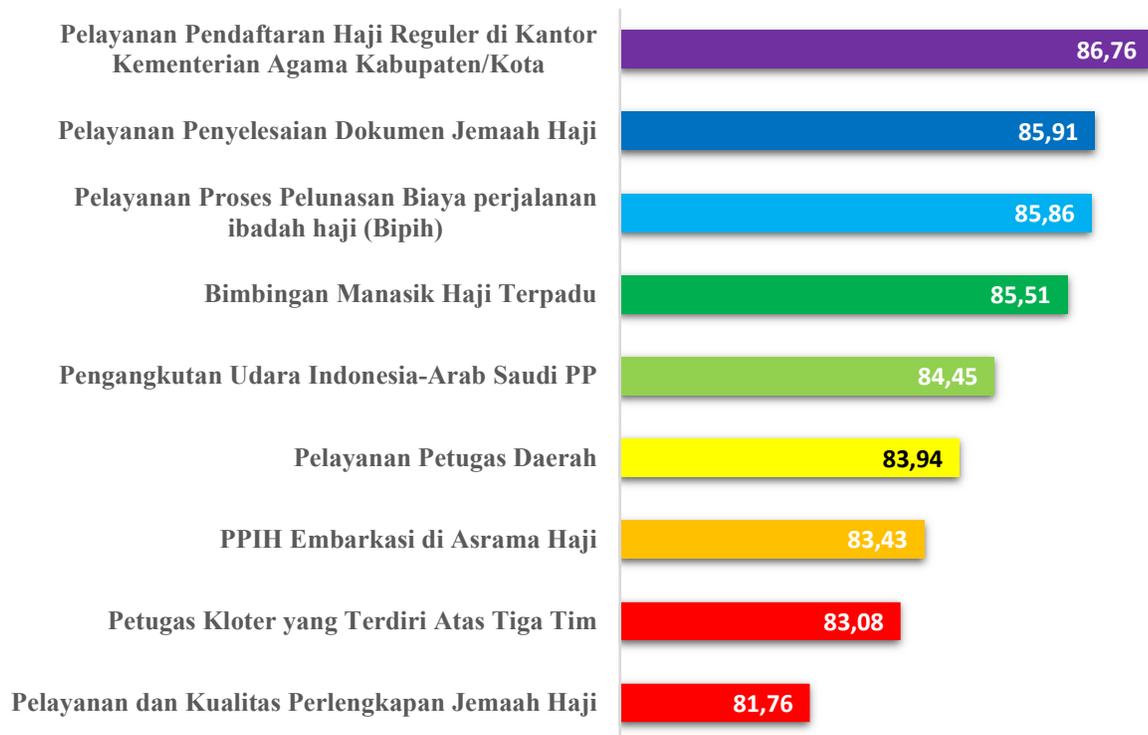
5. *Jenis program pengolah data menggunakan program aplikasi komputer*, antara lain :

- SPSS (Statistical Package for Social Sciences)
- Microsoft Offices

Dari pengambilan sampel dalam kegiatan evaluasi penyelenggaraan haji berdasarkan beberapa metode di atas maka berikut ini adalah hasil survey dengan indeks kepuasan jemaah haji per variabel:

No.	Variable Survey IKJH	Palembang	OKI + Ogan Ilir	Ogan Komering Ulu + OKU Timur	Musi Banyuasin + Banyuasin	Muara Enim + Prabumulih	Lahat + Pagaralam + Empat Lawang	Musi Rawas + Lubuklinggau + Musirawas Utara
1	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota	85,61	86,58	87,69	90,05	85,97	84,17	88,55
2	Pelayanan Proses Pelunasan Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih)	84,96	85,23	87,16	89,59	85,27	81,97	87,00
3	Pelayanan Penyelesaian Dokumen Jemaah Haji	84,82	86,31	87,50	90,54	83,87	82,50	86,91
4	Bimbingan Manasik Haji Terpadu	85,33	84,46	87,09	88,47	83,41	82,03	86,25
5	PPIH Embarkasi di Asrama Haji	82,69	83,38	85,59	85,49	81,73	78,68	85,36
6	Petugas Kloter yang Terdiri Atas Tiga Tim	83,41	82,85	81,16	86,62	78,86	81,10	84,74
7	Pengangkutan Udara Indonesia-Arab Saudi PP	82,97	83,90	86,88	88,19	82,86	80,79	86,97
8	Pelayanan dan Kualitas Perlengkapan Jemaah Haji	80,52	83,48	81,86	84,91	79,40	77,22	84,85
9	Pelayanan Petugas Daerah	82,78	84,14	85,70	87,19	81,19	80,56	86,53

Berdasarkan hasil analisis dari semua responden secara per variabel dengan indeks skala 100 adalah:



Indeks Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Sumatera Selatan: 84,28 dengan predikat Baik.

Rekomendasi

Dari hasil indeks kepuasan jemaah haji ini dengan maksud upaya peningkatan kualitas layanan publik berbentuk kegiatan penyelenggaraan ibadah haji, maka dengan ini direkomendasikan berupa:

- 1. Peningkatan Kinerja Layanan Haji berdasarkan hasil survey per indikator/unsur variabel.**
- 2. Perlunya mengukur kinerja layanan publik lainnya dari Kemenag, seperti pelayanan Kantor Urusan Agama.**

Peningkatan Kinerja Layanan Haji

Berikut ini adalah rekomendasi tentang langkah-langkah peningkatan kinerja Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan hasil survei berupa Indeks Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022:

Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota	<ul style="list-style-type: none"> •perbaiki kondisi prasarana pelayanan pendaftaran haji di kantor kementerian agama kabupaten/kota •perbaiki kondisi sarana pelayanan pendaftaran haji di kantor kementerian agama kabupaten/kota
Pelayanan Proses Pelunasan Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih)	<ul style="list-style-type: none"> •perbaiki kondisi sarana dan prasarana umum (alat tulis, meja/kursi, ruang tunggu, gedung, halaman, tempat parkir, kamar kecil/wc) di kementerian agama kabupaten/kota •peningkatan efisiensi waktu penyelesaian pelunasan biaya perjalanan ibadah haji di bank bps-bipih
Pelayanan Penyelesaian Dokumen Jemaah Haji	<ul style="list-style-type: none"> •peningkatan efisiensi waktu penyelesaian perbedaan data dokumen jemaah haji •perbaiki akses dalam mendapatkan informasi tentang penyelesaian visa jemaah haji
Bimbingan Manasik Haji Terpadu	<ul style="list-style-type: none"> •perbaiki kondisi sarana dan prasarana umum dalam pelaksanaan bimbingan manasik •penyempurnaan mekanisme pembentukan ketua rombongan dan ketua regu dalam satu kelompok terbang (kloter)
PPIH Embarkasi di Asrama Haji	<ul style="list-style-type: none"> •perbaiki kondisi kebersihan kamar mandi/toilet •peningkatan mutu kebersihan kamar tidur
Petugas Kloter yang Terdiri Atas Tiga Tim	<ul style="list-style-type: none"> •peningkatan efisiensi waktu pembimbing ibadah/tpihi dalam memberikan konsultasi bimbingan manasik •peningkatan mutu SDM pembimbing ibadah/tpihi untuk membantu anda dalam membimbing manasik
Pengangkutan Udara Indonesia-Arab Saudi pp	<ul style="list-style-type: none"> •penambahan jumlah air zamzam yang diterima jemaah haji •penyempurnaan mekanisme penempatan tempat duduk jemaah haji di pesawat
Pelayanan dan Kualitas Perlengkapan Jemaah Haji	<ul style="list-style-type: none"> •perbaiki mutu dan kualitas tas jemaah haji yang baik dan tidak mudah rusak •perbaiki kualitas kain ihram/mukena
Pelayanan Petugas Daerah	<ul style="list-style-type: none"> •peningkatan kebersihan dan kenyamanan bus angkutan jemaah haji yang disediakan oleh pemerintah kabupaten/kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan •peningkatan mutu layanan dan keamanan truk pengangkut koper jemaah haji yang disediakan oleh pemerintah kabupaten/kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan

Indeks Kepuasan Jamaah Haji Provinsi Sumatera Selatan Tahun 1443H/2022M

No.	Indikator per Variabel	Indeks
Pelayanan dan Kualitas Perlengkapan Jemaah Haji		81,76
113	Mutu dan Kualitas tas jemaah haji (tas koper, tas tangan dan tas paspor) yang baik dan tidak mudah rusak	70,5
118	Kualitas kain ihram/mukena	80,9
112	Pendistribusian/pemberian perlengkapan tas jemaah haji yang tepat waktu	82,4
116	Kualitas Buku Manasik Haji	82,5
117	Kualitas, corak dan warna seragam batik jemaah haji	82,5
114	Kecakapan dan kemampuan petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam membagikan perlengkapan jemaah (tas koper, tas tangan dan tas paspor)	83,2
119	Kualitas gelang jemaah haji	83,4
115	Kesopanan dan keramahan petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam membagikan perlengkapan jemaah (tas koper, tas tangan dan tas paspor)	84,6
120	Perlengkapan kesehatan jemaah haji dari PPIH (masker, handsanitizer, obat-obatan dan lain-lain)	85,8
Petugas Kloter yang Terdiri Atas Tiga Tim		83,08
85	Kecukupan waktu Pembimbing Ibadah/TPIHI dalam memberikan konsultasi bimbingan manasik	81,0
84	Keberadaan Pembimbing Ibadah/TPIHI untuk membantu anda dalam membimbing manasik	81,8
80	Jangka waktu Pembimbing Ibadah/TPIHI untuk melayani Jemaah haji	81,9
81	Kemampuan Pembimbing Ibadah/TPIHI (koordinasi, kecakapan, keterampilan, pemahaman, dan pengalaman) untuk membimbing jemaah haji	81,9
83	Kemudahan untuk mendapatkan bimbingan manasik dari Pembimbing Ibadah/TPIHI tentang doa-doa, waktu solat dalam perjalanan, dan lain-lain	82,0
78	Kemudahan untuk mendapatkan informasi dari Ketua Kloter/TPHI tentang kegiatan di asrama haji, tugas Ketua Rombongan/Regu (Karom/Karu) dan lain-lain	82,3
74	Kecekatan/kesigapan Ketua Kloter/TPHI untuk melayani Jemaah haji (jangka waktu)	82,4
75	Kemampuan Ketua Kloter/TPHI (koordinasi, kecakapan, keterampilan, dan pengalaman)	82,4
79	Pelayanan Pembimbing Ibadah/TPIHI (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia)	82,6
77	Keadilan (perlakuan yang tidak dibeda-bedakan) oleh Ketua Kloter/TPHI	82,7
73	Pelayanan Ketua Kloter/TPHI (Tim Pemandu Haji Indonesia)	82,8
82	Kesopanan dan keramahan Pembimbing Ibadah/TPIHI dalam memberikan pelayanan Keadilan (perlakuan yang tidak di beda-bedakan) oleh Ketua Kloter/TPHI	83,0
76	Kesopanan dan keramahan Ketua Kloter/TPHI dalam memberikan pelayanan	83,5
87	Jangka waktu petugas kesehatan/ TKHI untuk melayani Jemaah haji	84,1
91	Kemudahan untuk mendapatkan informasi dari petugas kesehatan/ TKHI tentang pelayanan kesehatan, ketersediaan obat, dan kegawatdaruratan	84,3
90	Keadilan (perlakuan yang tidak dibeda-bedakan) oleh petugas kesehatan/ TKHI	84,8
88	Kemampuan petugas kesehatan/ TKHI (koordinasi, kecakapan, keterampilan, dan pengalaman)	84,9
86	Pelayanan petugas kesehatan/ TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia)	85,1
89	Kesopanan dan keramahan TKHI dalam memberikan pelayanan	85,2
PPIH Embarkasi di Asrama Haji		83,43
56	Kondisi kebersihan kamar mandi/toilet	79,3
54	Kebersihan kamar tidur	80,1
55	Ketersediaan jumlah kamar mandi/toilet yang digunakan para jemaah haji di asrama haji	80,4
52	Kondisi sarana dan prasarana asrama haji embarkasi (meja, kursi, LCD, komputer, AC, televisi, pengeras suara/sound system, aula, gedung, ruang makan, tempat praktik manasik, masjid, dan kamar kecil/WC)	80,8
61	Cita rasa (selera) masakan katering konsumsi di embarkasi	81,6
68	Kondisi sarana dan prasarana pemeriksaan kesehatan (ranjang, stetoskop, alat tensi tekanan darah, ruang pemeriksaan kesehatan, toilet/WC, dan ruang sampel urine)	81,8

Indeks Kepuasan Jamaah Haji Provinsi Sumatera Selatan Tahun 1443H/2022M

No.	Indikator per Variabel	Indeks
70	Proses layanan pemeriksaan (screening) barang bawaan Jemaah haji pada saat penerimaan dan keberangkatan	82,0
69	Kemudahan untuk mendapatkan informasi/petunjuk secara tertulis dan lisan pemeriksaan kesehatan	82,4
58	Kebersihan ruangan dan makanan/minuman yang higienis	82,8
53	Ketersediaan jumlah tempat tidur untuk jemaah haji dalam satu kamar	82,9
59	Kerapihan dan kebersihan Petugas penyaji makanan	83,0
62	Ketersediaan jumlah makanan, minuman, makanan kecil/snack dan ketepatan jadwal makan	83,0
57	Kemudahan mendapatkan informasi/pengumuman selama berada di asrama haji embarkasi	83,5
60	Pemenuhan gizi makanan (nasi, lauk pauk, sayur, buah yang berimbang)	83,5
64	Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan kesehatan	83,6
63	Kesesuaian persyaratan pemeriksaan kesehatan	84,0
50	Keadilan (perlakuan yang tidak di beda-bedakan) oleh PPIH pada tiap- tiap jemaah	84,3
72	Keamanan lingkungan asrama haji	84,3
65	Kemudahan tata cara pemeriksaan kesehatan	84,4
47	Kemudahan mengikuti alur proses pelayanan di asrama haji embarkasi	84,7
51	Pelaksanaan pemantapan bimbingan manasik di embarkasi	84,8
48	Kemampuan PPIH Embarkasi di asrama haji dalam melayani jemaah haji	85,0
67	Kesopanan petugas kesehatan dalam melayani Jemaah haji	85,0
44	Kesesuaian persyaratan untuk masuk ke asrama haji embarkasi	85,1
66	Kemampuan petugas kesehatan dalam melayani Jemaah haji	85,2
49	Kesopanan PPIH Embarkasi di asrama haji	85,3
71	Penerapan protokol kesehatan	85,5
46	Waktu proses penerimaan, pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji	85,5
45	Kemudahan tata cara (penerimaan, penempatan kamar, bimbingan ibadah, penyelesaian paspor, gelang identitas, pembagian living cost, dan kupon makan)	85,7
Pelayanan Petugas Daerah		83,94
124	Kebersihan dan kenyamanan bus angkutan Jemaah haji yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan	82,6
126	Pelayanan dan keamanan truk pengangkut koper Jemaah haji yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan	82,6
127	Kecukupan dan kebersihan (higienis) makanan dan minuman yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan	83,0
125	Ketepatan waktu dan kelancaran perjalanan bus angkutan Jemaah haji yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota pada waktu pemberangkatan dan pemulangan	83,0
131	Keadilan (perlakuan yang tidak di beda-bedakan) oleh petugas daerah pada tiap-tiap jemaah	83,5
128	Kesesuaian waktu pelepasan dan pemberangkatan jemaah haji dari Kabupaten/Kota ke asrama haji	84,0
132	Pelayanan kesehatan jemaah haji oleh petugas kesehatan daerah	84,5
123	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal pemberangkatan dan pemulangan oleh petugas daerah	84,6
122	Kemudahan tata cara pemberangkatan/pemulangan dari Kabupaten/Kota ke embarkasi	84,7
130	Kecakapan dan kemampuan petugas daerah dalam melayani jemaah haji	84,7
129	Keramahan petugas daerah dalam melayani Jemaah haji	85,0
121	Kesesuaian persyaratan pemberangkatan/ pemulangan Jemaah haji dari Kabupaten/Kota ke embarkasi	85,1
Pengangkutan Udara Indonesia-Arab Saudi PP		84,45
111	Jumlah Air zamzam yang diterima Jemaah haji	81,7
103	Kesesuaian penempatan tempat duduk jemaah haji di pesawat	83,1

Indeks Kepuasan Jamaah Haji Provinsi Sumatera Selatan Tahun 1443H/2022M

No.	Indikator per Variabel	Indeks
108	Kapasitas bus dari asrama haji ke bandara (pemberangkatan) dan dari bandara ke asrama haji (pemulangan) diisi 40-45 orang jemaah	83,4
95	Kemampuan awak kabin berkomunikasi dengan jemaah haji	83,5
107	Menu makanan dan minuman sesuai cita rasa nusantara	83,5
109	Bus memiliki pendingin ruangan/AC dengan kapasitas tempat duduk 2-2	83,8
97	Keadilan (perlakuan yang tidak dibeda-bedakan) oleh awak kabin	84,3
98	Kemudahan untuk mendapatkan informasi baik lisan maupun tulisan (misalnya lokasi kamar kecil, pengumuman pesawat tinggal landas dan mendarat)	84,3
104	Kebersihan pesawat (misalnya lantai, kursi, kamar kecil/toilet)	84,5
93	Tata cara pelayanan yang diberikan oleh awak kabin (misalnya mencari tempat duduk, menyimpan tas kabin, memasang dan melepas sabuk pengaman serta membantu jemaah udzur)	84,6
99	Ketepatan waktu pemberangkatan pesawat (sesuai jadwal pemberangkatan dan pemulangan)	84,7
92	Mendapat kesesuaian pelayanan dengan tugas awak kabin pesawat	84,7
102	Kualitas prasarana pesawat (lampu baca, monitor, tempat duduk, meja lipat, dan kamar kecil/toilet)	84,8
94	Kecepatan waktu pelayanan oleh awak kabin	84,9
110	Bus mendapat pengawalan dari pihak keamanan	84,9
96	Kesopanan dan keramahan pelayanan awak kabin	85,0
100	Ketepatan waktu pemulangan pesawat (sesuai jadwal pemberangkatan dan pemulangan)	85,1
101	Kualitas sarana pesawat (peralatan makan, selimut, dan bantal)	85,8
106	Mutu dan kebersihan (higienis) makanan dan minuman	86,3
105	Kecukupan jumlah makanan, minuman, dan makanan kecil/snack	86,3
Bimbingan Manasik Haji Terpadu		85,51
34	Kondisi sarana dan prasarana umum (meja, kursi,laptop, proyektor, pengeras suara/sound system, alatperaga manasik, ruangan/aula, tempat parkir dan kamar kecil/WC) dalam pelaksanaan bimbingan manasik	82,8
42	Pembentukan Ketua Rombongan danKetua Regu dalam satu kelompok terbang (kloter)	83,9
37	Mutu/kualitas makanan, minuman, dan makanan kecil/snack	84,1
32	Kesesuaian pelaksanaan bimbingan dengan jadwal yang sudah ditentukan	84,5
36	Jumlah makanan, minuman, dan makanan kecil/snack	84,6
30	Waktu pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji (jangka waktu)	84,6
31	Tempat pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji	85,1
41	Materi bimbingan manasik haji (materi ibadah,perjalanan, hak dan kewajiban, kesehatan, dankurikulum)	85,4
38	Kemampuan pembimbing manasik haji dalam menyampaikan materi (pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman)	85,8
43	Penerapan protokol kesehatan pada saat pelaksanaan manasik haji	85,8
40	Keteladanan pembimbing manasik haji	86,0
35	Kemudahan untuk mendapatkan informasi dalam pelaksanan bimbingan manasik (pengumuman, brosur, HP/internet)	86,3
33	Keadilan (perlakuan yang tidak di beda-bedakan) oleh petugas bimbingan manasik pada tiap-tiap jemaah	86,4
29	Tata cara pelaksanaan bimbingan manasik haji	87,0
39	Kesopanan pembimbing manasik haji	87,9
28	Persyaratan untuk mengikuti bimbingan manasik haji	88,0
Pelayanan Proses Pelunasan Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih)		85,86
20	Kondisi sarana dan prasarana umum (alat tulis, meja/kursi, ruang tunggu, gedung, halaman, tempat parkir, kamar kecil/WC) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota	82,4

Indeks Kepuasan Jamaah Haji Provinsi Sumatera Selatan Tahun 1443H/2022M

No.	Indikator per Variabel	Indeks
14	Kecepatan waktu penyelesaian pelunasan Biaya perjalanan ibadah haji di Bank BPS-Bipih	84,6
12	Kesesuaian persyaratan pelunasan Biaya perjalanan ibadah haji di Bank Penerima Setoran Bipih (BPS-Bipih)	85,8
17	Kemampuan petugas dalam melayani pelunasan di Bank BPS-Bipih	85,8
15	Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) Reguler Tahun 1443 H/2022 M secara nasional rata-rata Rp 39.806.009,-	85,8
13	Kemudahan tata cara pelunasan di Bank BPS-Bipih	86,0
18	Persyaratan yang ditetapkan oleh petugas Kemenag Kab/ Kota dalam mengumpulkan lembar pelunasan	86,0
11	Kemudahan mendapatkan informasi tentang besaran Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) dan jadwal pelunasan	86,5
10	Kemudahan mendapatkan informasi jemaah haji yang berhak melunasi/berangkat	86,6
19	Keadilan (perlakuan yang tidak di beda-bedakan) oleh petugas Kantor Kementerian Agama	86,9
16	Pelunasan yang dibayarkan oleh jemaah pada Tahun 2020 adalah Rp. 33.073.602,-	88,1
Pelayanan Penyelesaian Dokumen Jemaah Haji		85,91
25	Kecepatan waktu penyelesaian perbedaan data dokumen jemaah haji (antara paspor dengan lembar setoran lunas)	84,7
26	Kemudahan mendapatkan Informasi tentang penyelesaian Visa Jemaah Haji	85,2
22	Proses penyelesaian dokumen paspor jemaah haji di Kantor Imigrasi	85,3
27	Kemudahan mendapatkan informasi kloter dan jadwal keberangkatan	85,7
23	Kemampuan petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam mengumpulkan dokumen jemaah haji	86,5
21	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota tentang pembuatan paspor	87,0
24	Kesopanan dan keramahan petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam memberikan informasi tentang kelengkapan dokumen jemaah haji (paspor, photo dan lembar vaksin covid-19)	87,0
Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota		86,76
9	Kondisi prasarana pelayanan pendaftaran haji (ruang tunggu, tempat parkir, kamar kecil/ toilet, mushala/masjid) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota	82,2
8	Kondisi sarana pelayanan pendaftaran haji (meja/kursi, pulpen, formulir, kotak saran/pengaduan) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota	84,3
5	Kemampuan /kecakapan petugas pelayanan pendaftaran haji	87,0
7	Petugas pelayanan pendaftaran haji bertindak adil (tidak dibeda-bedakan) dalam melayani	87,1
3	Waktu penyelesaian pendaftaran haji sampai mendapatkan nomor Porsi	87,5
4	Kewajaran biaya setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) sebesar Rp 25.000.000,-	87,8
6	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pendaftaran haji	88,0
2	Prosedur (tata cara) pelayanan pendaftaran haji	88,0
1	Persyaratan pendaftaran haji	89,0

Uji Validitas dan Reabilitas Sample Primer

1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Sedangkan menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya.

Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara

mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Uji Validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden.

KESIMPULAN DASAR PENGAMBILAN UJI VALIDITAS PEARSON

Pembandingan Nilai r hitung dengan r table

1. Jika nilai r hitung $> r$ table = valid
2. Jika nilai r hitung $< r$ table = tidak

Melihat nilai Significant (Sig)

1. Jika nilai Significant $< 0,05$ = valid
2. Jika nilai significant $> 0,05$ = tidak valid

Rumus Korelasi Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel

Menurut Masri Singarimbun, realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali – untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata lain, realibitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama.

Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemandapan.

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 .

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

Rumus Alpha Cronbach's sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} = reliabilitas yang dicari
- n = Jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- σ^2 = varians total

Jika nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut:

Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

Uji Reabilitas Cronbach Alpha menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan reliable jika nilai Cronbach Aplha > 0,6.

Hasil Uji Reabilitas dan Validitas Sample Penelitian menghitung Indeks Kepuasan Jemaah (IKJH) Provinsi Sumatera Selatan tahun 2022.

1. VARIABEL 1

a. Uji Validitas Variabel 1

Corelations

Unsur	r Hitung	r Tabel	Sig (2 tailed)	Keterangan
X1.1	0,701	0,080	0,000	Valid
X1.2	0,780	0,080	0,000	Valid
X1.3	0,772	0,080	0,000	Valid
X1.4	0,665	0,080	0,000	Valid
X1.5	0,783	0,080	0,000	Valid
X1.6	0,750	0,080	0,000	Valid
X1.7	0,758	0,080	0,000	Valid
X1.8	0,728	0,080	0,000	Valid
X1.9	0,670	0,080	0,000	Valid

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r table, berdasarkan uji signifikan < 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

b. Uji Reabilitas

CRONBACH'S ALPHA

CRONBACH'S ALPHA	N of items
0,893	9

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.893 di atas angka 0,6 yang menunjukkan bahwa ke-9 pernyataan cukup reliabel.

2. REKAP UJI VALIDIATS VARIABEL 2

-a. Uji Validitas Variabel 2

Corelations

Unsur	r Hitung	r Tabel	Sig (2 tailed)	Keterangan
X2.1	0,720	0,080	0,000	Valid
X2.2	0,741	0,080	0,000	Valid
X2.3	0,791	0,080	0,000	Valid
X2.4	0,762	0,080	0,000	Valid
X2.5	0,762	0,080	0,000	Valid
X2.6	0,684	0,080	0,000	Valid
X2.7	0,679	0,080	0,000	Valid
X2.8	0,745	0,080	0,000	Valid
X2.9	0,769	0,080	0,000	Valid
X2.10	0,745	0,080	0,000	Valid
X2.11	0,679	0,080	0,000	Valid

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r table, berdasarkan uji signifikan < 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

b. Uji Reabilitas**CRONBACH'S ALPHA**

CRONBACH'S ALPHA	N of items
0,914	11

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.914 di atas angka 0,6 yang menunjukkan bahwa ke-9 pernyataan cukup reliabel.

3. REKAP UJI VALIDIATS VARIABEL 3**a. Uji Validitas Variabel 3****Corelations**

Unsur	r Hitung	r Tabel	Sig (2 tailed)	Keterangan
X3.1	0,800	0,080	0,000	Valid
X3.1	0,784	0,080	0,000	Valid
X3.1	0,821	0,080	0,000	Valid
X3.1	0,776	0,080	0,000	Valid
X3.1	0,809	0,080	0,000	Valid
X3.1	0,808	0,080	0,000	Valid
X3.1	0,748	0,080	0,000	Valid

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung $>$ r table, berdasarkan uji signifikan $<$ 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

b.Uji Reabilitas**CRONBACH'S ALPHA**

CRONBACH'S ALPHA	N of items
0,901	7

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.914 di atas angka 0,6 yang menunjukkan bahwa ke-7 pernyataan cukup reliabel.

4. REKAP UJI VALIDIATS VARIABEL 4

a. Uji Validitas Variabel 4

Corelations

Unsur	r Hitung	r Tabel	Sig (2 tailed)	Keterangan
X4.1	0,729	0,080	0,000	Valid
X4.2	0,721	0,080	0,000	Valid
X4.3	0,765	0,080	0,000	Valid
X4.4	0,748	0,080	0,000	Valid
X4.5	0,755	0,080	0,000	Valid
X4.6	0,753	0,080	0,000	Valid
X4.7	0,742	0,080	0,000	Valid
X4.8	0,765	0,080	0,000	Valid
X4.9	0,702	0,080	0,000	Valid
X4.10	0,715	0,080	0,000	Valid
X4.11	0,737	0,080	0,000	Valid
X4.12	0,759	0,080	0,000	Valid
X4.13	0,743	0,080	0,000	Valid
X4.14	0,767	0,080	0,000	Valid
X4.15	0,716	0,080	0,000	Valid
X4.16	0,719	0,080	0,000	Valid

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r table, berdasarkan uji signifikan < 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

b. Uji Reabilitas**CRONBACH'S ALPHA**

CRONBACH'S ALPHA	N of items
0,945	16

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.945 di atas angka 0,6 yang menunjukkan bahwa ke-16 pernyataan cukup reliabel.

5. REKAP Uji VALIDIATS VARIABEL 5**-a. Uji Validitas Variabel 5****Corelations**

Unsur	r Hitung	r Tabel	Sig (2 tailed)	Keterangan
X5.1	0,700	0,080	0,000	Valid
X5.2	0,703	0,080	0,000	Valid
X5.3	0,703	0,080	0,000	Valid
X5.4	0,783	0,080	0,000	Valid
X5.5	0,770	0,080	0,000	Valid
X5.6	0,769	0,080	0,000	Valid
X5.7	0,758	0,080	0,000	Valid
X5.8	0,772	0,080	0,000	Valid
X5.9	0,736	0,080	0,000	Valid
X5.10	0,740	0,080	0,000	Valid
X5.11	0,692	0,080	0,000	Valid
X5.12	0,742	0,080	0,000	Valid
X5.13	0,704	0,080	0,000	Valid
X5.14	0,790	0,080	0,000	Valid

X5.15	0,769	0,080	0,000	Valid
X5.16	0,575	0,080	0,000	Valid
X5.17	0,707	0,080	0,000	Valid
X5.18	0,709	0,080	0,000	Valid
X5.19	0,653	0,080	0,000	Valid
X5.20	0,757	0,080	0,000	Valid
X5.21	0,758	0,080	0,000	Valid
X5.22	0,768	0,080	0,000	Valid
X5.23	0,716	0,080	0,000	Valid
X5.24	0,746	0,080	0,000	Valid
X5.25	0,778	0,080	0,000	Valid
X5.26	0,799	0,080	0,000	Valid
X5.27	0,775	0,080	0,000	Valid
X5.28	0,725	0,080	0,000	Valid
X5.29	0,755	0,080	0,000	Valid

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r table, berdasarkan uji signifikan < 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

b. Uji Reabilitas

CRONBACH'S ALPHA

CRONBACH'S ALPHA	N of items
0,970	29

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.970 di atas angka 0,6 yang menunjukkan bahwa ke-29 pernyataan cukup reliabel.

6. REKAP Uji VALIDIATS VARIABEL 6

a. Uji Validitas Variabel 6

Corelations

Unsur	r Hitung	r Tabel	Sig (2 tailed)	Keterangan
X6.1	0,826	0,080	0,000	Valid
X6.2	0,834	0,080	0,000	Valid
X6.3	0,813	0,080	0,000	Valid
X6.4	0,840	0,080	0,000	Valid
X6.5	0,866	0,080	0,000	Valid
X6.6	0,831	0,080	0,000	Valid
X6.7	0,831	0,080	0,000	Valid
X6.8	0,822	0,080	0,000	Valid
X6.9	0,812	0,080	0,000	Valid
X6.10	0,831	0,080	0,000	Valid
X6.11	0,830	0,080	0,000	Valid
X6.12	0,814	0,080	0,000	Valid
X6.13	0,819	0,080	0,000	Valid
X6.14	0,784	0,080	0,000	Valid
X6.15	0,791	0,080	0,000	Valid
X6.16	0,783	0,080	0,000	Valid
X6.17	0,787	0,080	0,000	Valid
X6.18	0,791	0,080	0,000	Valid
X6.19	0,787	0,080	0,000	Valid

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r table, berdasarkan uji signifikan < 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

c. Uji Reabilitas

CRONBACH'S ALPHA

CRONBACH'S ALPHA	N of items
0,972	19

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.970 di atas angka 0,6 yang menunjukkan bahwa ke-19 pernyataan cukup reliabel.

7. REKAP UJI VALIDIATS VARIABEL 7

a. Uji Validitas Variabel 7

Corelations

Unsur	r Hitung	r Tabel	Sig (2 tailed)	Keterangan
X7.1	0,764	0,080	0,000	Valid
X7.2	0,788	0,080	0,000	Valid
X7.3	0,817	0,080	0,000	Valid
X7.4	0,788	0,080	0,000	Valid
X7.5	0,819	0,080	0,000	Valid
X7.6	0,845	0,080	0,000	Valid
X7.7	0,829	0,080	0,000	Valid
X7.8	0,800	0,080	0,000	Valid
X7.9	0,827	0,080	0,000	Valid
X7.10	0,766	0,080	0,000	Valid
X7.11	0,838	0,080	0,000	Valid
X7.12	0,763	0,080	0,000	Valid
X7.13	0,801	0,080	0,000	Valid
X7.14	0,825	0,080	0,000	Valid
X7.15	0,821	0,080	0,000	Valid
X7.16	0,751	0,080	0,000	Valid

X7.17	0,770	0,080	0,000	Valid
X7.18	0,784	0,080	0,000	Valid
X7.19	0,750	0,080	0,000	Valid
X7.20	0,611	0,080	0,000	Valid

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r table, berdasarkan uji signifikan < 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

b. Uji Reabilitas

CRONBACH'S ALPHA

CRONBACH'S ALPHA	N of items
0,967	20

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.967 di atas angka 0,6 yang menunjukkan bahwa ke-20 pernyataan cukup reliabel.

8. REKAP Uji Validitas Variabel 8

a. Uji Validitas Variabel 8

Corelations

Unsur	r Hitung	r Tabel	Sig (2 tailed)	Keterangan
X8.1	0,763	0,080	0,000	Valid
X8.2	0,659	0,080	0,000	Valid
X8.3	0,803	0,080	0,000	Valid
X8.4	0,773	0,080	0,000	Valid
X8.5	0,756	0,080	0,000	Valid
X8.6	0,800	0,080	0,000	Valid
X8.7	0,738	0,080	0,000	Valid
X8.8	0,755	0,080	0,000	Valid
X8.9	0,718	0,080	0,000	Valid

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r table, berdasarkan uji signifikan < 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

b.Uji Reabilitas

CRONBACH'S ALPHA

CRONBACH'S ALPHA	N of items
0,888	9

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.888 di atas angka 0,6 yang menunjukkan bahwa ke-9 pernyataan cukup reliabel.

9. REKAP UJI VALIDIATS VARIABEL 9

a. Uji Validitas Variabel 9

Corelations

Unsur	r Hitung	r Tabel	Sig (2 tailed)	Keterangan
X9.1	0,838	0,080	0,000	Valid
X9.2	0,854	0,080	0,000	Valid
X9.3	0,843	0,080	0,000	Valid
X9.4	0,808	0,080	0,000	Valid
X9.5	0,849	0,080	0,000	Valid
X9.6	0,828	0,080	0,000	Valid
X9.7	0,810	0,080	0,000	Valid
X9.8	0,852	0,080	0,000	Valid
X9.9	0,837	0,080	0,000	Valid
X9.10	0,835	0,080	0,000	Valid
X9.11	0,846	0,080	0,000	Valid
X9.12	0,827	0,080	0,000	Valid

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung $>$ r table, berdasarkan uji signifikan $<$ 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

b.Uji Reabilitas

CRONBACH'S ALPHA

CRONBACH'S ALPHA	N of items
0,961	12

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.961 di atas angka 0,6 yang menunjukkan bahwa ke-12 pernyataan cukup reliabel.