

Urgensi IKJH Sumatera Selatan

Ringkasan Eksekutif

Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler di Indonesia menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Kementerian Agama. Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang dibentuk oleh Kementerian Agama berkewajiban mengelolah pembiayaan, memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada semua jemaah. Peranan penting pemerintah dalam rangka memberikan kemudahan bagi setiap jemaah untuk beribadah sesuai dengan ketentuan syariat. 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.

Survey kepuasan pelayanan 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 jemaah 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 jemaah 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.

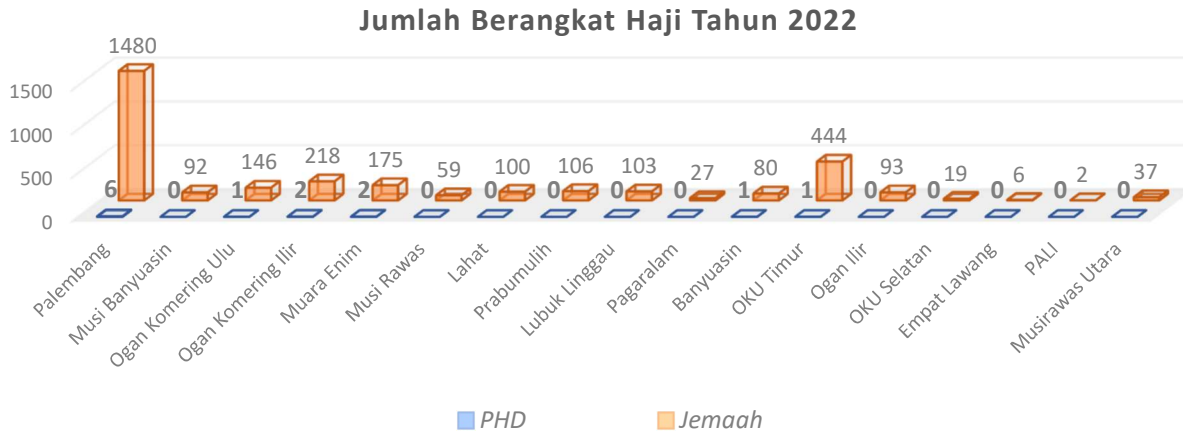
Latar Belakang

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 memengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji.

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

- UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No.8 /2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah
- PP Menpan-RB No.14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- PMA No.13/2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
- KMA 405/2022 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443H/2022M

Dalam 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.



Pendekatan dan Metode

Pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode survei cross-sectional yaitu survei yang dirancang untuk sekali waktu. Survei cross-sectional hanya ingin memotret pendapat atau perilaku masyarakat pada satu periode waktu tertentu. Survei cross-sectional tidak punya maksud membuat perbandingan atau melihat perubahan pendapat dan perilaku.

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.

Dalam upaya mengejawantahkan pendekatan dan metode tersebut maka dengan ini disusun komponen survei Tingkat Kepuasan Pelayanan yang akan disebarakan untuk diisi langsung oleh jemaah haji terdiri atas:

- Pendaftaran Haji Reguler
- Pelaporan Pelunasan BPIH
- Bimbingan Manasik Haji Terpadu
- PPIH Embarkasi di Asrama Haji
- Petugas Kloter yang Terdiri Atas Tiga Tim
- Pengangkutan Udara Indonesia-Arab Saudi PP
- Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Perlengkapan Ibadah Haji

Permasalahan

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 TIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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.

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 IKH yang diterima dapat diolah untuk menjadi bahan kebijakan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pelayanan haji selanjutnya.

Populasi dan sampel target dalam penelitian Keberangkatan Jemaah Haji Reguler dan Kepulangan Jemaah Haji Reguler adalah jemaah haji tahun 1443H/2022M yang berjumlah 3.202 orang, yang berasal dari 17 Kabupaten/Kota di Wilayah Provinsi Sumatera Selatan.

Rekomendasi Kebijakan

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.

Indeks Kepuasan Jemaah Haji di Indonesia 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. Adapun langkah-langkah yang direkomendasikan dalam menyusun IKJH adalah sebagai berikut:

1. Surat Keputusan Tim Penyusun IKJH
2. Rapat Perdana Tim IKJH Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan
3. Tim menyusun konsep/Draft IKJH secara global dan teknis
4. Menyusun Petunjuk Teknis penyusunan IKJH, yang dilengkapi dengan teknis pendataan
5. Paparan ke Pimpinan Kantor Wilayah
6. Menginformasikan ke semua Kantor Kemenag Kab./Kota
7. Konfirmasi ke Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah 17 Kemenag Kab./Kota
8. Menyebarkan survei (online dan offline) ke jemaah haji 2022
9. Menghimpun, dan menganalisa Data
10. Berkoordinasi dengan BPS dan Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI
11. Pengesahan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag RI
12. Penerbitan buku Indeks Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Sumatera Selatan.