

RINGKASAN

**PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN HAJI
DEPARTEMEN AGAMA BERDASARKAN PRINSIP *REINVENTING
GOVERNMENT* YANG BERORIENTASI PADA PELANGGAN DI
KABUPATEN GRESIK**

Nur Hasyim

Tuntutan masyarakat terhadap transparansi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah akhir-akhir ini semakin marak dengan dukungan media yang begitu besar. Pelayanan haji yang dilakukan oleh pemerintah tidaklah luput dari tuntutan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan. Dibatakannya calon jamaah haji indonesia 29.974 orang untuk melaksanakan haji menjadi titik kulminasi tuntutan masyarakat dalam memberikan pola layanan yang disesuaikan dengan kehendak pelanggan (Kompas, 27-12-2003), di mana sebelumnya tidak pernah tersentuh untuk membuka maupun protes jamaah terhadap kekurangan maupun problem yang dihadapi oleh jamaah haji itu sendiri. Hal ini disebabkan persepsi jamaah haji tentang apa yang diterima layanan sering disandarkan pada takdir yang harus diterima dan merupakan peringatan bagi jamaah walaupun sebenarnya adalah masalah manajemen pengelolaan pelayanan publik.

Reinventing government memberikan arahan yang seharusnya dicoba oleh pemerintah untuk menjadikan visi layanan terhadap masyarakat, dalam hal ini lewat Departemen Agama. Layanan haji kepada jamaah perlu menempatkan jamaah sebagai misi yang harus diletakkan pada posisi yang sebenarnya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model pelayan jamaah haji yang sesuai dengan prinsip *Reinventing government* yang berorientasi pada pelanggan.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskripsi dengan pendekatan suvey, yang menggambarkan persepsi jamaah haji tentang pelayanan yang telah dilakukan

dengan pelayan yang diharapkan oleh jamaah haji sebagai pengguna jasa layanan. *Gap* dari penilaian tersebut merupakan gambaran sejauh mana kepuasan pelanggan yang menjadi perhatian dari penelitian ini.

Parasuraman mendeskripsikan lima dimensi dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa yaitu; Dimensi *Tangible*, yaitu fasilitas fisik yang meliputi : perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dimensi *Empathy* yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Sedangkan dimensi yang ketiga yaitu dimensi *Responsiveness* meliputi keinginan para staf untuk membantu para pengguna jasa dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi yang keempat yaitu dimensi *Reliable* yang meliputi: kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal dan memuaskan. Sedangkan yang kelima dimensi *Assurance*, yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengukuran terhadap variabel-variabel dijabarkan dalam item-item pernyataan yang merujuk pada skala Linkert, dengan kisaran skor 0- 3, sedangkan variabel dalam penelitian ini ada lima yaitu: *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliable* dan *Assurance*. Data dianalisa menggunakan analisis *Servqual*. Untuk membuat kategori tingkat kepuasan baik persepsi maupun harapan dicari rata-rata tertinggi sebesar 3 dan rata-rata terendah sebesar 0, dengan demikian kategori variabel kepuasan adalah 0 - 0,74 adalah tidak ada jawaban, 0,75 - 1,49 adalah kurang puas, 1,50 - 2,24 adalah puas sedangkan 2,50 - 3,00 adalah sangat puas.

Model yang digunakan dalam penilaian kualitas jasa layanan menggunakan model *servqual* yang mencakup perbedaan nilai yang dipersepsikan dengan nilai yang diharapkan dalam setiap pasangan pertanyaan yang diberikan.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa untuk Variabel kehandalan yang dipersepsikan dengan skor rata-rata 1,61 sedangkan nilai skor yang diharapkan dari variabel ini 2,21. Variabel daya tanggap skor yang dipersepsikan 2,11 sedangkan skor

yang diharapkan 2,25. Variabel jaminan skor rata yang dipersepsikan 2,17 sedangkan skor rata-rata yang diharapkan kisaran 1,50 - 2,24. Variabel *Empathy* skor rata-rata yang dipersepsikan 1,78 sedangkan skor rata-rata yang diharapkan 2,22, sedangkan variabel Bukti fisik skor rata-rata yang dipersepsikan 1,73 sedangkan skor rata-rata yang diharapkan 2,029. Dengan demikian skor variabel kinerja rata-rata yang dipersepsikan adalah 1,81 yang berarti kinerja pelayanan jamaah haji untuk semua variabel yang dipersepsikan adalah baik dan untuk semua variabel yang diharapkan rata-rata 2,27. Kinerja pelayanan untuk semua variabel yang diharapkan jamaah haji Kabupaten Gresik belum puas.

Model yang dikembangkan yang sesuai dengan prinsip *Reinventing government* yang berorientasi pada pelanggan adalah dengan jalan meningkatkan kinerja pelayanan. Hal ini disebabkan penilaian responden terhadap kelima variabel yang diharapkan dengan nilai rata - rata skor 2,27 berarti kinerja untuk semua dimensi yang dinilai belum puas.