

KUALITAS PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK

Jessica Wildani Habibah^{1)*}, Indira Arundinasari²⁾

(e-mail: 21041010042@student.upnjatim.ac.id^{1)*})

(*) Corresponding Author

^{1), 2)} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur

ABSTRACT

Indonesia's population is predominantly Muslim. The desire to perform the fifth pillar of Islam, the Hajj, is very high. Given the many people who want to go on Hajj, of course, the Indonesian government is expected to be able to provide good public services so that pilgrims can comfortably carry out their worship. Public services cannot be separated from the life of the state, with good public services that will certainly determine the image or quality of a government agency or company. The Ministry of Religion of Gresik Regency, which is the organizer of Hajj and Umrah in Gresik Regency, where the pilgrims in Gresik Regency are ranked 3rd (third) largest contributor in East Java. With so many pilgrims in the Gresik district, it is certainly a challenge for the field of organizing Hajj and Umrah in the Gresik district regarding the quality of services provided. This study aims to determine how the quality of Hajj services at the Ministry of Religion of Gresik Regency. Researchers used a qualitative method of descriptive analysis using the theory of Pasuraman and Zeithmal with 5 dimensions namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. Data collection is done by conducting interviews, observations, and literature studies. The results of the research that have been assessed from 5 (five) dimensions of Pasuraman and Zeithmal's theory which show the results at the Ministry of Religion of the Gresik Regency are still not good in the dimensions of tangibles and responsiveness.

Keywords: Hajj; Quality; Service; Public

ABSTRAK

Penduduk Indonesia merupakan mayoritas muslim. Yang mana keinginan untuk menjalankan rukun Islam yang ke lima yakni ibadah Haji sangat tinggi. Mengingat banyak Masyarakat yang ingin pergi Haji tentunya pemerintah Indonesia diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik sehingga jamaah Haji bisa dengan nyaman menjalankan ibadah mereka. Pelayanan publik tidak lepas dari kehidupan bernegara, dengan adanya pelayanan publik yang baik tentunya akan menentukan sebuah citra atau kualitas dari suatu instansi pemerintah atau perusahaan. Seperti pada Kementerian Agama Kabupaten Gresik yang merupakan penyelenggara Haji dan Umroh di Kabupaten Gresik yang mana jamaah Haji pada kabupaten Gresik terhitung peringkat ke 3 (tiga) penyumbang terbanyak di Jawa Timur. Dengan banyaknya jamaah Haji di Kabupaten Gresik tentu menjadi sebuah tantangan bagi bidang penyelenggara Haji dan Umroh Kabupaten Gresik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana suatu kualitas dari pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Peneliti menggunakan metode kualitatif analisis deskriptif dengan menggunakan teori dari Pasuraman dan Zeithmal dengan 5 dimensi yakni Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles. Pengambilan data yakni dengan melakukan wawancara, observasi dan studi literatur. Hasil penelitian yang telah dinilai dari 5 (lima) dimensi teori Pasuraman dan Zeithmal yang menunjukkan hasil pada kementerian agama Kabupaten Gresik masih kurang baik dalam dimensi tangibles dan responsiveness.

Kata Kunci: Haji; Kualitas; Pelayanan; Publik

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu layanan yang diberikan pada masyarakat oleh pemerintah, yang mana

layanan tersebut akan menentukan kualitas dari sebuah instansi dan juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Susanti & Zaini, 2019). Pelayanan

publik pada konsep pemerintah diwujudkan dengan lahirnya UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Dalam undang-undang ini berisi tentang pengaturan mengenai dasar pemerintahan yang baik. Dengan adanya pelayanan publik ini maka pemerintah secara efektif sehingga mampu untuk menguatkan demokrasi dan juga hak asasi manusia, promosi dalam kesejahteraan ekonomi, kohesi sosial, pengurangan kemiskinan, peningkatan dalam melindungi lingkungan sekitar, berlaku bijak pada pemanfaatan sumber daya alam serta dapat juga menumbuhkan rasa percaya pada pemerintahan dan administrasi publik. (Mukaron dan Laksana, 2016) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan kepada orang atau masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. (Irawan, 2018) pada era sekarang ini pelayanan prima diutamakan kualitas serta dengan tujuan dapat menghasilkan suatu hasil yang lebih baik sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang baik dari instansi tersebut sehingga penyelenggara dituntut supaya tidak memberi pelayanan standar saja. (Mohi & Mahmud, 2018)

Gambaran mengenai kualitas pelayanan Dengan adanya pelayanan publik ini bisa menentukan citra (*image*) atau kualitas dari suatu instansi pemerintahan serta kinerja dari sebuah instansi. Kinerja yang dimaksudkan di sini sangat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bertugas. Dalam pelaksanaan pembangunan sebuah negara aparatur dan birokrasi ini memiliki peranan yang sangat penting di dalamnya. Menurut Albrow (1989), “pada negara manapun kebanyakan keberhasilan Pembangunan ekonomi dan sosial diukur dari kualitas serta efektivitas pegawai negerinya”. Maka dari itu Pembangunan negara sangat bergantung pada aparatur sebagai penyelenggaranya. Penyelenggara negara seperti aparatur sipil sangat menentukan kualitas dari pelayanan

publik karena mereka berhadapan langsung dengan publik atau Masyarakat untuk melayani kebutuhan yang diinginkan. Karena penduduk Indonesia yang mencapai berjuta juta jiwa tentunya tidak sebanding dengan aparatur sipil yang bisa dikatakan kurang dalam jumlahnya untuk melayani masyarakat.

Seperti pada pelayanan Haji di Indonesia yang mana penduduk Indonesia mayoritasnya adalah muslim dan setiap tahun mengirim jamaah Haji dan Umroh dengan jumlah ribuan (Lukito, n.d.). Mengacu pada data yang didapatkan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri pada akhir 2021 menunjukkan bahwa terdapat 238,09 juta jiwa atau 86,93% penduduk Indonesia yang memeluk agama.

Hal ini sejalan dengan perkembangan jasa *tour and travel* Haji dan Umroh yang bisa dikatakan baik. Mengingat masa tunggu yang sudah mencapai 35 tahun. Seperti pada Undang-Undang yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa kementerian agama akan menjadi penyelenggara yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan ibadah Haji yang akan dibantu oleh KBIH (Herman & Rahmita, 2018) Dari data yang diperoleh dari badan statistik di provinsi Jawa Timur pada tahun 2019 sebanyak 35.556 jamaah dan diperkirakan adanya peningkatan jumlah jamaah hingga mencapai 5,24 juta jiwa pada akhir tahun 2022. Jumlah jamaah yang meningkat ini terdapat pada semua wilayah di Indonesia, dan di Provinsi Jawa Timur tepatnya di kota Gresik terdapat sebanyak 1056 jamaah yang diberangkatkan tahun 2022 kemarin. Berikut data Jamaah Haji yang diberangkatkan ke Tanah Suci Mekah pada 5 kota peringkat terbanyak di Jawa Timur 2019-2022.

Tabel 1.1 Jumlah jamaah Haji pada 5 (lima) kabupaten peringkat terbanyak di Jawa Timur tahun 2019 dan 2022

Kab/kota	2019	2020	2021	2022
Surabaya	2.320	-	-	1.368
Sidoarjo	2.205	-	-	1.252
Gresik	2.176	-	-	1.056
Jember	2.001	-	-	909
Mojokerto	1.792	-	-	772

Sumber/Source: Kementerian Agama RI, Dirjen Bimas Islam/Ministry of Religious Affairs, Directorate General of Islamic Community Guidance. Mahkamah Agung, Dirjen Badan Peradilan Agama/The Supreme Court, Directorate General of Religious Justice Affairs

Jika dilihat dari tabel di atas Gresik tercatat peringkat ketiga terbanyak di Provinsi Jawa Timur. Dengan tingginya jumlah masyarakat di Indonesia tentunya menjadi tantangan untuk pemerintah dalam meningkatkan pelayanan Haji yang diberikan karena tingginya jumlah Masyarakat sama dengan tingginya jumlah pemenuhan kebutuhan. Pelayanan publik merupakan hal yang sangat dibutuhkan di setiap instansi pemerintahan. Pemerintah dapat memenuhi kebutuhan Masyarakat dapat berupa tanya jawab secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga tentunya dibutuhkan pelayanan yang menunjang kepuasan masyarakat serta peningkatan pada pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari berbagai aspek dan memiliki beberapa ciri-ciri seperti menurut (Tjiptono 1996) waktu pelayanan yang tepat, termasuk pada waktu tunggu dan pemrosesan. Akurasi pelayanan, yang mana diartikan sebagai pelayanan yang tidak ada kesalahan di dalamnya. Etika yang baik saat memberi layanan. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya SDM Sumber daya manusia seperti petugas yang memberikan layanan dan juga fasilitas yang menjadi pendukung pelayanan seperti komputer. Kenyamanan pelanggan saat menerima pelayanan, berkaitan dengan lokasi,

ruangan pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain. Perlengkapan lain seperti seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain. Namun menurut observasi masih ada beberapa hal yang perlu dikoreksi dari Kementerian Agama kabupaten Gresik yang mana hal ini menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan Jemaah Haji. Hal tersebut seperti dari segi fisik tempat parkir kurang tersedia dengan baik, tidak ada nomor antrian untuk pelayanan sehingga tidak sistematis, dan server yang terkadang *lemot* sehingga Jemaah harus menunggu lama untuk proses *biometric*, proses TTE yang terkadang *error* yang terjadi bisa sampai berhari-hari dan berminggu minggu sehingga calon jemaah tidak dapat mengambil porsinya, dan pada SDM yang kurang yang bisa menghambat cepatnya pelayanan, lalu pemberian informasi secara *online* yang belum cukup baik. Penelitian ini menggunakan teori dari Zeitzmal dan Pasuraman karena dianggap sangat tepat untuk penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan Haji yang ada di Kemenag Kabupaten Gresik.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Yang mempunyai artian yaitu data yang bukan angka tetapi data diperoleh adalah mulai pada hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo, peraturan-peraturan yang ada, buku-buku, literatur, dan lainnya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan secara rinci, menyeluruh, dan lengkap mengenai realitas empiris di balik fenomena tersebut. Pendekatan kualitatif ini dirasa cocok dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif. Teori pengumpulan Parasuraman dan Berry Zeithaml yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Pengumpulan data dalam penelitian ini yakni berupa wawancara dan observasi. Peneliti mengambil sampel data wawancara kepada 2 petugas PHU (Pelayanan Haji dan Umroh) Dengan menggunakan teknik analisis data yaitu mereduksi data yang sudah diringkas dan kemudian memilih hal-hal pokok, mengutamakan hal-hal yang penting, dicari tema, polanya dan tidak mengikutkan yang tidak dibutuhkan. Data disajikan dengan deskripsi hasil data yang telah didapatkan guna untuk melihat hubungan antar kategori dan sejenisnya kemudian menarik kesimpulan sesuai dengan data yang diperoleh.

III. PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan. Kualitas di sini memiliki pengertian bahwa kondisi yang mana ada kaitannya dengan produk, layanan, manusia serta proses lingkungan yang mana dapat melebihi atau memenuhi harapan secara dinamis. Menurut Kotler Kualitas layanan merupakan suatu model akan layanan dari pengalaman masa lalu, yang promosinya melalui perkataan dan perbandingan tentang pelayanan yang diharapkan dengan yang mereka terima atau diringkas menjadi gambaran kondisi pelanggan. Menurut Nasution dalam kualitas pelayanan adalah suatu langkah yang digunakan untuk kontinuitas dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan dari pelanggan serta konsistensinya untuk menyamakan harapan pelanggan. Pengertian lain dari kualitas pelayanan yaitu sebuah kendali dari keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini dilihat dari persepsi dan sudut pandang pelanggan bukan dari pihak penyedia atau penyelenggara layanan hal ini karena pelanggan yang menerima pelayanan sehingga pelangganlah yang diwajibkan untuk tahu serta seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Sedangkan organisasi pelayanan publik memiliki ciri *public accountability* yang memiliki artian bahwa seluruh masyarakat bangsa memiliki hak untuk menilai suatu pelayanan yang telah mereka dapatkan (Kurniawan, 2016). Sifat kualitas pelayanan yang wajib utuh dan belum sepenuhnya menjadi bagian dari sebuah organisasi. Dan masyarakat merupakan fokus utama dari pelayanan tersebut. Hal itu bias disimpulkan bahwa jika pelayanan yang diberikan baik maka dapat memberikan persepsi yang baik jika tidak maka kualitas pelayanan bisa dikatakan kurang baik (Marande, 2017).

Kualitas Pelayanan Haji Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Kualitas pelayanan merupakan keadaan dimana kemampuan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan saling berhubungan sehingga ditengah-tengah harapan dan kenyataan terdapat kesenjangan yang terjadi. Permulaan pada kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri pada persepsi pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan atau Masyarakat yang dilayani menjadi salah satu takaran atau keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas. Apabila yang diharapkan Masyarakat bisa sesuai dengan apa yang didapatkan maka tingkat kepuasan masyarakat dapat dicapai pada artian semua kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terpenuhi maka Masyarakat akan merasa puas karena telah mendapatkan suatu pelayanan yang baik. (Hakim, n.d.) pada penyelenggaraan ibadah Haji adalah suatu tugas nasional serta tanggung jawab pemerintah di bawah pada koordinasi menteri agama karena hal ini menyangkut nama baik serta martabat dari bangsa di luar negeri terkhusus pada Arab Saudi. Ibadah Haji ialah kegiatan yang memerlukan suatu pengelolaan yang khusus yang mengurus berbagai masalah terkait kegiatan Haji mengenai pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada jamaah Haji. (Lukito, n.d.)

Seperti halnya pada instansi kementerian agama kabupaten Gresik, instansi kementerian agama merupakan instansi yang mengurus bidang keagamaan, terkhusus menjadi badan penyelenggara Haji dan Umroh yang mana Haji di Indonesia jamaahnya banyak dan perlu pelayanan yang menunjang baik. Penyelenggaraan ibadah Haji yang mana di Indonesia dilakukan oleh umat Islam setiap tahunnya.

Ibadah Haji merupakan salah satu ibadah yang menjadi ibadah yang wajib seluruh umat Islam untuk beribadah ke baitullah tentunya juga dengan syarat memenuhi fisik, materi dan keamanannya. Sesuai dengan rukun Islam yang kelima adalah ibadah Haji. (Amaliyah et al., 2022)

Dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas tentunya adalah harapan dari publik dan tujuan dari bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Terdapat 5 hal menurut Pasuraman yang harus diperhatikan dalam menentukan kualitas suatu instansi berikut pembahasannya:

Bukti Langsung (Tangibles). *Tangibles* atau bukti langsung ini berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Dan yang mana *tangibles* ini juga merujuk pada kemampuan suatu instansi atau Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Dalam menunjang dan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tentunya dibutuhkan dan diperlukan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Aspek yang perlu untuk diperbaiki salah satunya adalah mengenai fasilitas layanan .hal ini sangat berpengaruh pada kualitas layanan karena dengan terdapatnya sarana prasarana yang memuaskan akan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan pada masyarakat saat berada di dalam ruangan. (Rukayat, n.d.) Untuk meninjau dimensi ini peneliti telah melakukan wawancara kepada kepala bidang PHU Kementerian Agama Kabupaten Gresik

terkait sarana prasarana sebagaimana kutipan berikut :

“ .. saat ini masih kurang tapi kedepannya insyaallah sudah cukup memadai karena kemenag Gresik sudah mendapat Gedung plhut , Dari segi sdm masih kurang tenaga masih kurang sebenarnya kita masih membutuhkan beberapa orang lagi karena pelayanan diHajikan banyak ada pelimpahan, pendaftaran, pembatalan dsb, lalu untuk masalah nomor antrian saat ini masih belum ada kementerian agama di ptsp plhut akan diberi antian sementara masih belum ada”

Peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat terkait *tangible* bukti langsung, responden pertama mengatakan bahwa:

“... mungkin waktu pas foto Haji lebih ditingkatkan lagi pelayanannya karena mau waktu foto Haji nunggu bapaknya memperbaiki computer dan printnya lumayan cukup lama mungkin ada sedikit kendala/jarang dipake jadi harus nunggu,..”

“ untuk area parkir mungkin bisa lebih diperhatikan lagi karena tidak luas sehingga kalau yang bawa mobil itu agak susah parkirnya apalagi kalau lagi rame”

Jika dilihat dari pernyataan Masyarakat sekitar di atas kementerian agama kabupaten Gresik masih kurang baik dalam dimensi *tangible* hal ini bisa dilihat dari evaluasi masyarakat mengenai tempat parkir dan evaluasi untuk foto Haji yang masih perlu perbaikan lagi ke depannya.

Reliability (kehandalan). Kehandalan ini termasuk dimensi yang menggambarkan bagaimana kemampuan Perusahaan atau instansi dalam menggagih pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara cermat dan terpercaya. Dan juga kesigapan dalam memberikan pelayanan serta penanganan keluhan pelanggan. Pada Kementerian Agama Kabupaten Gresik tergolong cukup baik pada kecepatan pelayanan seperti pada kutipan wawancara berikut:

“Kita punya SOP pelayanan Standar pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan satu

orang 5 menit insyaallah sesuai waktu semua bekerja sesuai sop insyaallah tepat waktu"

"staf 5 semua sesuai bidangnya masing' baik siskohat insyaallah"

Di lihat dari hasil wawancara dan observasi di atas maka bisa ditarik kesimpulan bahwa dalam dimensi *Reliability* (kehandalan) sudah cukup baik. Namun ada hal yang menjadi penghambat yakni masyarakat yang kurang lengkap membawa berkas pelayanan yang diinginkan sehingga memperlambat proses pelayanan.

Responsiviness (ketanggapan). Adalah sebuah kemauan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan secara tepat dan cepat serta informasi yang diberikan secara jelas. Terkait pernyataan dari kasi PHU terkait ketanggapan terhadap keluhan pelanggan sebagaimana berikut :

"berusaha memberikan informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan Haji akan ditangani bagian pelayanan masing masing prinsip senyum sapa memudahkan jamaah cepat dan responsive.." "...Jika petugas yang lain kurang memahami maka akan diserahkan ke kasi PHU insyaallah bisa terselesaikan"

Berikut penjelasan yang diperoleh dari masyarakat: *"pelayanan yang diberikan baik dan informasi yang diberikan jelas tapi kemarin itu pas saya daftar nomor porsi SPH saya menunggak berminggu minggu.."*

Dari hasil wawancara dan observasi di atas Masyarakat sekitar masih memiliki kendala seperti *system siskohat* yang *error* dan sering kali *lemot* dalam proses *entry data*. *System siskohat* ini merupakan sistem yang digunakan untuk proses pembatalan dan pendaftaran Haji. Maka bisa diberi kesimpulan bahwa dalam dimensi *responsiviness* ini kementerian agama kabupaten Gresik masih kurang baik dengan merujuk pada pernyataan Masyarakat mengenai *server* yang lama dan *error*.

Assurance (jaminan). Dimensi Assurance (Jaminan) yang mana menyangkut dalam jaminan waktu dalam pelayanan, biaya pelayanan, legalitas serta kepastian biaya

dalam pelayanan. Aspek ini sangat diharapkan masyarakat, petugas juga menjadi salah satu faktor pendukung untuk memberikan pelayanan yang baik (Susanti & Zaini, 2019). suatu pengetahuan kesopanan, serta kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada instansi tersebut. Mengenai keamanan data jamaah Haji berikut pernyataannya:

"Semua data jamaah Haji akan tersimpan di database siskohat, yang bisa masuk di siskohat adalah petugas kemenag daerah dan pusat, Sehingga tidak semua orang bisa masuk melalui siskohat selain orang kemenag tidak diberi akses link ke siskohat, database siskohat aman bagi jamaah". Dalam dimensi ini Masyarakat menilai bahwa sudah percaya maka bisa dikatakan dalam dimensi jaminan (*assurance*) cukup baik.

Empathy (empati). Merupakan pemberian perhatian yang tulus yang diberikan pada masyarakat dengan upaya untuk mendapatkan pemahaman dimana suatu instansi diharapkan memberikan pengertian serta memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan dan tidak melakukan diskriminasi atau membeda bedakan berikut pernyataan yang diberikan oleh kasi PHU :

"Kedudukan sama tidak perlu membeda bedakan ras suku sehingga yang kaya yang rasnya beda semua dilayani dengan baik dan sesuai SOP masing-masing". Menurut responden yang mendaftar petugas memiliki pengetahuan dan pemahaman yang sangat baik sehingga mampu menjawab pertanyaan masyarakat secara meyakinkan

Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Gresik. Dalam menjalankan tugas pelayanan umum terdapat beberapa kendala dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya. Yakni pada Sumber Daya Manusia, pada Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Gresik dinyatakan masih memiliki kekurangan pada petugas dengan jumlah pegawai yang bertugas maka pegawai harus merangkap pekerjaan yang ada, lalu

pada kesadaran masyarakat yang masih dikatakan kurang hal ini juga menjadi faktor penghambat cepatnya proses pelayanan hal ini bias dilihat dari perbedaan usia masyarakat dan juga pada berkas yang kurang lengkap, dan yang terakhir pada sarana prasarana, dalam hal ini PHU (Penyelenggara Haji dan Umroh) Kementerian Agama Kabupaten Gresik merujuk pada pernyataan pada hasil pembahasan yang mana menunjukkan bahwa masih terdapat *error* pada sistem dan juga pada foto Haji.

IV. KESIMPULAN

Dengan adanya uraian pada hasil pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Gresik pada bidang PHU (Pelayanan Haji dan Umroh) penilaian yang dilakukan peneliti adalah dengan menilai kualitas pelayanan peneliti menggunakan lima dimensi pada bidang pelayanan Haji dan Umroh kementerian agama kabupaten Gresik yang terdiri dari dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Dan peneliti menemukan data hasil yang diperoleh dari Masyarakat yaitu pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *responsiveness* (Ketanggapan) kementerian agama kabupaten Gresik masih tergolong kurang dengan pernyataan dari Masyarakat mengenai server error, dan sarana prasarana seperti parkir dan tempat foto Haji yang masih perlu perbaikan lagi. Dan penilaian pada dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) tergolong baik.

DAFTAR PUSTAKA

Amaliyah, K., Sakti, F. T., & Umam, K. (2022). Komunikasi Organisasi Dalam Penanganan Ketidakpastian Pemberangkatan Ibadah Haji Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah

Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 16(4), 1577. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i4.1172>

- Hakim, H. L. (n.d.). Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang. 2(1).
- Herman, M., & Rahmita, D. (2018). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. 3(1).
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 7(1), 20–37. <https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. 7(1).
- Lukito, C. (n.d.). Kualitas Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019. 5(1).
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Rukayat, Y. (n.d.). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu.
- Susanti, R. K., & Zaini, E. O. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo Tahun 2019. 15(1).