

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Singkat Tempat Penelitian**

##### **1. Lokasi**

Kemenag kota Banjarmasin terletak di Jalan Pulau Laut Nomor 24 Banjarmasin 70114 Provinsi Kalimantan Selatan.

##### **2. Visi dan Misi Kementerian Agama Republik Indonesia**

Berdasarkan PP Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia, yang telah disempurnakan dengan PP Nomor 62 Tahun 2005 Pasal 63, Departemen Agama mempunyai tugas membantu Presiden dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan di bidang keagamaan. Sebelum menjabarkan visi, misi, dan tujuan strategis Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin maka dipandang perlu untuk diketahui visi, misi, tujuan dan sasaran strategis Kementerian Agama RI. Selanjutnya berdasarkan berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2015-2019, visi misi Kementerian Agama adalah sebagai berikut.

### **a. Visi Kementerian Agama**

Dalam rangka mendukung visi pembangunan nasional sebagaimana telah disebut diatas, visi Kementerian Agama 2015 - 2019 adalah:

“Terwujudnya Masyarakat Indonesia Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Dan Sejahtera Lahir Batin dalam Rangka Mewujudkan Indonesia Yang Berdaulat, Mandiri Dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

### **b. Misi Kementerian Agama**

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang diemban Kementerian Agama adalah:

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama.
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.

- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

**c. Tujuan**

Kementerian Agama merupakan kementerian yang mengemban tugas dan fungsi pembangunan bidang agama serta bidang pendidikan. Secara lebih khusus pembangunan bidang pendidikan yang menjadi tugas Kementerian Agama adalah pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan. Sebagai penjabaran dari Visi dan Misi Kementerian Agama, Kementerian Agama menetapkan tujuan sesuai dengan kedua tugas dan fungsi yang diembannya.

**3. Kedudukan, Tugas dan Fungsi**

**a. Kedudukan**

Salah satu unit organisasi Kementerian Agama Khususnya pada jajaran Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan adalah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang termasuk dalam tipologi 1-A dan bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

**b. Tugas**

Berdasarkan (PMA) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 689, tugas Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi

Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**c. Fungsi**

Berdasarkan (PMA) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 689, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, maka Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin termasuk dalam tipologi 1-A, selanjutnya selain tugas tersebut diatas juga Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sebagaimana disebut dalam PMA Nmor 39 Tahun 2015 mempunyai fungsi :

1. Perumusan visi, misi, serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kabupaten/Kota
2. Pembinaan, Pelayanan dan bimbingan dibidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu serta Budha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
4. Pelayanan dan bimbingan dibidang kerukunan umat beragama.
5. Pengkajian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
6. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten/Kota.

#### **4. Sasaran Strategis Terkait Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Sasaran terkait peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah meningkatnya kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang transparan dan akuntabel, yang antara lain ditandai dengan:

- a. Meningkatnya indeks kepuasan jemaah haji;
- b. Meningkatnya predikat opini laporan keuangan haji;
- c. Meningkatnya pembimbing haji yang disertifikasi;
- d. Meningkatnya jumlah PIHK yang terakreditasi; dan
- e. Meningkatnya jumlah PPIU yang terakreditasi.

## **5. Susunan Pengurus Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| a. Muhammad Rofi'I, S.Ag, M.Pd.I | Kepala Kantor                            |
| b. Drs. H. Najwan Noor, M.Pd     | Kasubbag Tata Usaha                      |
| c. Dra. Hj. Kasniah              | Kasi Pend. Madrasah                      |
| d. Mahyuni, S.Ag, MM             | Kasi Pend. Diniyah &<br>Pondok Pesantren |
| e. Dra. Hj. Mariani, S.H, M.Ag   | Kasi Pend. Agama<br>Islam                |
| f. H. Burhan Noor, M.Pd.I        | Kasi Peny. Haji &<br>Umrah               |
| g. Ahmad Sya'rani, S.Ag          | Kasi Bimas                               |
| h. Drs. H. Jamhuri               | Peny. Syariah                            |

## **6. Struktur Organisasi Penyelenggara Haji Dan Umrah**

Kepala Seksi : H. Burhan Noor, M.Pd.I

Seksi-Seksi

Pendaftaran dan Dokumen Haji : Hj. Zainab dan Dewi Meisye  
Widyaningsih

Pembekalan Haji dan Umrah : Hj. Norhayati

Pengelola Keuangan Haji : H. Surahman, S. Sos

Akomodasi, Transportasi & Perlengkapan Haji: Ayub Khan, S.Fil.I

Sistem Informasi Haji : H. Nurul Hamidi, S.Ag

Hj. Sa'diyah, SH.

## 7. Jumlah Pendaftar Haji Kalimantan Selatan

TABEL 4.1 PENDAFTAR HAJI REGULAR PROVINSI KALIMANTAN SELATAN TAHUN 2016<sup>59</sup>

No	Daerah Kab/Kota	Jumlah
1.	Banjarmasin	14.240
2.	Banjar	10.725
3.	Tanah Laut	6.754
4.	Tapin	4.292
5.	HSS	6.384
6.	HST	6.984
7.	Barito Kuala	4.880
8.	Tabalong	8.647
9.	Kotabaru	4.516
10.	HSU	7.092
11.	Banjarbaru	4.482
12.	Balangan	2.622
13.	Tanah Bumbu	4.660
	<b>Total</b>	<b>85.278</b>

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa kota Banjarmasin menduduki urutan pertama daerah dengan jumlah pendaftar haji terbanyak di Kalimantan Selatan yakni 14.240 orang pendaftar. Hal ini tidak lepas dari pengaruh jumlah penduduk serta mayoritas penduduk yang beragama Islam. Berdasarkan data sensus penduduk tahun 2010, jumlah Kalimantan Selatan sebesar 3.626.616 jiwa, dan penduduk terbesar di Provinsi ini berada di kota Banjarmasin. Adapun jumlah penduduk yang beragama Islam di kota ini sebesar 597.556 jiwa<sup>60</sup>.

<sup>59</sup>Sumber : Kemenag Prov. ditarik pada aplikasi SISKOHAT Gen.2 pada tanggal 28 Juni 2016 pukul 11.30 WITA.

<sup>60</sup> (Online) Tersedia di [https://ardi-lamadi.blogspot.com/2013/07/jumlah-penduduk-berdasarkan-agama-di\\_3297.html](https://ardi-lamadi.blogspot.com/2013/07/jumlah-penduduk-berdasarkan-agama-di_3297.html) diakses pada 2 Juli 2018

Pemerintah menetapkan dan membagi kuota nasional menjadi kuota masing-masing provinsi. Dalam penentuan porsi keberangkatan jemaah ditentukan oleh jumlah penduduk muslim yang menetap dalam satu wilayah dengan perbandingan 1:1000, artinya setiap seribu penduduk muslim satu wilayah akan mendapat jatah satu porsi keberangkatan. Di tahun 2017 Kuota Nasional ditetapkan oleh Menteri Agama sebanyak 221.000 calon jemaah yang terbagi ke dalam kuota haji reguler 204.000 orang dan kuota haji khusus 17.000 orang.<sup>61</sup> Kalimantan Selatan setelah tiga tahun terakhir mengalami pemotongan sebanyak kuota sebanyak 20 persen, namun di tahun 2017 ini porsi haji Kalimantan Selatan kembali ke posisi normal dengan tambahan 20 orang menjadi 3.831 orang jemaah.<sup>62</sup> Menurut badan Pusat Statistik tahun 2016 jumlah penduduk muslim kota Banjarmasin adalah sebanyak 797.579 orang.

---

<sup>61</sup> (Online) Tersedia di <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/kemenag-tetapkan-kuota-haji-indonesia-2017-capai-221000-jemaah> diakses pada 21 Agustus 2017.

<sup>62</sup> (Online) Tersedia di <https://kalsel.kemenag.go.id/berita/474926/kuota-jemaah-haji-kalsel-3-831-orang> diakses pada 21 Agustus 2017.



## 8. Jumlah Jemaah Haji Kota Banjarmasin

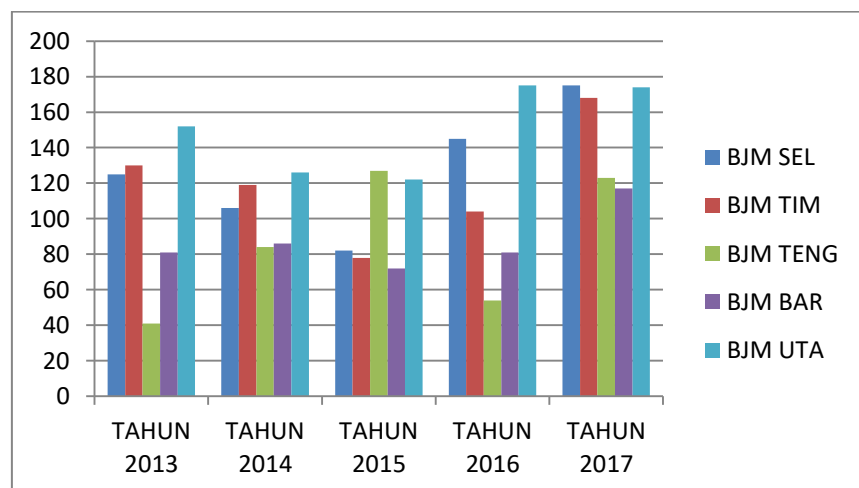
TABEL 4.2 JUMLAH JEMAAH HAJI KOTA BANJARMASIN (TAHUN 2013-2017)

TAHUN	BJM SELATAN	BJM TIMUR	BJM TENGAH	BJM BARAT	BJM UTARA	TOTAL
2013	125	130	41	81	152	529
2014	106	119	84	86	126	521
2015	82	78	127	72	122	481
2016	145	104	54	81	175	559
2017	175	168	123	117	174	757

Sumber : PHU Kemenag Kota Banjarmasin

Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah jemaah haji asal kota Banjarmasin dari tahun 2013 sampai tahun 2015 mengalami penurunan kemudian mengalami peningkatan ditahun 2016 dan 2017. Jika ditampilkan dalam grafik maka akan nampak sebagai berikut.

GAMBAR 4.1 DIAGRAM JUMLAH JEMAAH HAJI KOTA BANJARMASIN (TAHUN 2013-2017)



Pada tahun 2017 jumlah jemaah haji asal kota Banjarmasin cukup merata persebarannya di semua kecamatan, yang paling banyak jumlah jemaah haji ialah jemaah haji asal Banjarmasin Selatan kemudian Banjarmasin Utara dan yang terkecil berasal dari Banjarmasin Barat.

## **B. Kebijakan Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah**

### **a. Kebijakan Umum**

#### 1. Hak dan kewajiban jemaah haji

- a) Warga Negara berhak untuk berangkat haji dengan syarat telah berusia minimal 18 tahun dan mampu membayar BPIH.
- b) Mendapatkan bimbingan, pelayanan dan perlindungan

#### 2. Organisasi Perhajian

Berdasarkan UU No. 13 Tahun 2008 BAB IV Tentang Pengorganisasian pasal 9 bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dikoordinasikan oleh:

- a) Menteri Agama di tingkat Pusat;
- b) Gubernur di tingkat Provinsi;
- c) Bupati/ Walikota di tingkat Kabupaten/ Kota;
- d) Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi

Bagian Kedua UU No. 13 Tahun 2008 BAB IV  
Tentang Panitia Penyelenggara Ibadah Haji pasal 11  
menyebutkan bahwa

- a) Menteri membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi, dan di Arab Saudi
- b) Menteri menunjuk petugas yang menyertai Jemaah Haji yang terdiri atas; Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI).
- c) Gubernur atau bupati/wali kota dapat mengangkat petugas yang menyertai Jemaah Haji, yang terdiri atas; Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD).

Kemudian, dalam pelaksanaannya satu kelompok terbang (Kloter) terdapat:

- a) 1 orang sebagai Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI);
- b) 1 orang sebagai Tim Pembimbing Haji Indonesia (TPIH);
- c) Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI); yang terdiri dari 1 tenaga dokter dan 2 paramedis
- d) 1 orang sebagai Ketua Rombongan (Karom);
- e) 1 orang sebagai Ketua Regu (Karu).

### 3. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) diatur melalui UU. No.13 Tahun 2008, BAB. V Pasal (21) s.d. pasal 25 yang diantaranya berisi bahwa BPIH ditetapkan Presiden atas usul Menteri setelah mendapat persetujuan DPR; BPIH disetorkan ke rekening Menteri melalui bank syariah/umum yang ditunjuk Menteri dikelola dengan nilai manfaat, digunakan langsung untuk BPOIH;

### 4. Penetapan Kuota Jamaah Haji

UU. No. 13 Tahun 2008 BAB VI Tentang Pendaftaran dan Kuota pasal 28 menyebutkan bahwa;

- a) Menteri menetapkan kuota nasional, haji khusus dan kuota provinsi dengan prinsip adil proporsional;
- b) Gubernur dapat menetapkan kuota provinsi kedalam kuota Kab/Kota;
- c) Kuota nasional tidak terpenuhi, menteri dapat memperpanjang masa pendaftaran dengan menggunakan kuota bebas secara nasional;
- d) Ketentuan lebih lanjut penetapan kuota diatur dengan Peraturan menteri.

### 5. Pembinaan Ibadah Haji

UU. No. 13 Tahun 2008, BAB VII Tentang Pembinaan Pasal (29) dan Pasal (30);

- a) Menteri menetapkan mekanisme dan prosedur PIH Pedoman pembinaan, tuntunan manasik dan panduan perjalanan Ibadah Haji;
- b) Masyarakat dapat memberikan Bimbingan Ibadah Haji secara perorangan maupun kelompok;
- c) Ketentuan lebih lanjut diatur Menteri.

#### 6. Pelayanan Kesehatan

UU. No. 13 Tahun 2008, BAB VIII Tentang Kesehatan Pasal 31 yang menyebutkan bahwa saat persiapan maupun pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dilakukan oleh Menteri Kesehatan

#### 7. Keimigrasian

UU. No.13 Tahun 2008, BAB. IX Tentang Keimigrasian Pasal (32) menyebutkan bahwa :

- a) Warga negara yang akan memunaikan Ibadah Haji menggunakan paspor haji yang dikeluarkan Menteri;
- b) Menteri menunjuk pejabat dan atau atas namanya menandatangani Paspor Haji;
- c) Ketentuan lebih lanjut diataur oleh Menteri.

#### 8. Transportasi

UU. No. 13 Tahun 2008, BAB X Tentang Transportasi pasal (33) s.d. (36) yang berbunyi:

- a) Pelayanan transportasi Jemaah Haji ke Arab dan pemulangannya ke embarkasi, tanggung jawab Menteri, berkoordinasi dengan Menteri yang menangani perhubungan, memperhatikan keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi;
- b) Transportasi Jemaah Haji daerah ke embarkasi dan dari debarkasi, tanggung jawab Pemda, dengan biaya diatur oleh Perda.
- c) Barang bawaan Jemaah Haji ke dan dari Arab Saudi sesuai ketentuan yang berlaku;
- d) Pemeriksaan barang bawaan tsb dilakukan oleh Menteri Keuangan.

#### 9. Akomodasi

UU. No. 13 Tahun 2008, BAB X Tentang Akomodasi pasal (37) yang berbunyi:

- a) Menteri wajib menyediakan Akomodasi bagi Jemaah haji tanpa memungut biaya tambahan dari Jemaah haji diluar BPIH yang telah ditetapkan.
- b) Akomodasi bagi Jemaah haji harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan Jemaah haji beserta barang bawaannya.

## **b. Kebijakan Teknis**

Berdasarkan Undang-Undang No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, tugas pemerintah secara garis besar meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan.

Pembinaan yang dimaksud seperti penyuluhan dan pembimbingan yang berfokus pada aspek peribadahan seperti memberikan pedoman pembinaan, tuntunan manasik, dan panduan perjalanan Ibadah Haji sehingga jemaah dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Bimbingan manasik bertujuan agar jemaah benar-benar istito'ah dan mandiri dalam pelaksanaan ibadah haji yang sah, dan mendapatkan haji mabrur, dalam prosesnya bimbingan manasik haji didelegasikan kepada Kabupaten/ Kota berupa bimbingan masal setiap kloter 2 x pertemuan dan di Kantor Urusan Agama (KUA) berupa bimbingan setiap mahrom 4 x pertemuan yang juga melibatkan tokoh agama. Pemahaman pelaksanaan ibadah haji dilakukan melalui sosialisasi rekrutmen kebijakkan penyelenggaraan haji melalui media cetak dan elektronik

Pelayanan meliputi layanan administrasi seperti pendaftaran haji, pelunasan BPIH, penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh secara umum seperti bidang akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan dan lain-lain. Pelayanan ibadah haji dibagi menjadi dua

yaitu pelayanan dalam negeri dan pelayanan luar negeri, pelayanan dalam negeri meliputi pendaftaran, pelunasan BPIH, dokumen, transportasi, embarkasi, kesehatan. Pelayanan luar negeri meliputi penerbangan, pondokan di Arab Saudi, catering dll.

Perlindungan meliputi aspek keselamatan dan keamanan juga terkait penyelenggaraan haji dibidang akomodasi, konsumsi, transportasi dan perlengkapan haji, kesehatan haji, dan lain-lain termasuk asuransi haji.

### **C. Karakteristik Responden**

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah jemaah haji kota Banjarmasin yang berangkat di tahun 1439 H/ 2017 M yakni sebanyak 90 responden dari 757 jemaah. Kuesioner dibagikan kepada responden yang sudah melaksanakan haji dan mengikuti rangkaian kegiatan yang diprogram oleh Kementerian Agama kota Banjarmasin Tahun 2017. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, alamat, pendidikan dan pekerjaan;

#### **1. Jenis Kelamin**

Pengelompokan responden menurut jenis kelamin disajikan pada tabel di bawah ini.



TABEL 4.3 JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	39	43,33
2.	Perempuan	50	55,56
3	Tidak diketahui	1	1,11
	Jumlah	90	100

*Sumber : Hasil kuesioner, diolah ( 2017)*

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa dari total responden yang diambil responden perempuan lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki.

## 2. Umur

Pengelompokan responden menurut umur<sup>63</sup> disajikan pada tabel di bawah ini.

TABEL 4.4 JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN UMUR

No	Kelompok Umur (Kategori Umur)	Jumlah	Persentase (%)
1	17-25 (remaja akhir)	0	0
2	26-35 (dewasa awal)	3	3,33
3	36-45 (dewasa akhir)	32	35,56
4	46-55 (lansia awal)	32	35,56
5	56- 80 (lansia akhir)	22	24,44
6	Dll	1	1,11
	Jumlah	90	100

*Sumber : Hasil kuesioner, diolah ( 2017)*

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa yang paling banyak menjadi responden adalah jemaah haji yang berada pada kategori dewasa akhir yakni usia 36 sampai 55 tahun dan lansia awal yakni

<sup>63</sup> Kategori umur menurut DEPKES RI (2009)

usia 46 sampai 55 tahun yang masing-masing sebanyak 35,56 % kemudian diikuti oleh jemaah berusia lansia akhir yakni usia 56 sampai 80 tahun sebanyak 24,44 %, hanya sedikit yang berada diusia dewasa awal yaitu sebanyak 24,44 % dan tidak ada responden yang berusia remaja.

### 3. Kelompok Terbang (Kloter)

Pengelompokan responden menurut kelompok terbang disajikan pada tabel di bawah ini :

**TABEL 4.5 JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN KELOMPOK TERBANG**

No	Kelompok Terbang (Kloter)	Jumlah	Persentase (%)
1	1	45	50
2	3	2	2,22
3	7	15	16,67
4	13	14	15,56
5	14	7	7,78
6	17	5	5,56
7	Dll	2	2,22
	Jumlah	90	100

*Sumber : Hasil kuesioner, diolah ( 2017)*

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa dari total responden yang diambil, sebagian besar responden adalah jemaah haji yang berasal dari kloter 1. Hal ini karena jemaah haji kloter 1 seluruhnya merupakan jemaah asal kota Banjarmasin sehingga jumlahnya lebih banyak.

#### 4. Asal Jemaah (Kecamatan)

Pengelompokan responden menurut asal jemaah (kecamatan) disajikan pada tabel di bawah ini :

**TABEL 4.6 JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN ASAL JEMAAH**

<b>No</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Banjarmasin Timur	29	32,22
2	Banjarmasin Barat	11	12,22
3	Banjarmasin Utara	15	16,67
4	Banjarmasin Selatan	23	25,56
5	Banjarmasin Tengah	9	10
6	Dll	3	3,33
	<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil kuesioner, diolah ( 2017)*

Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa dari total responden yang diambil, responden sudah tersebar di semua kecamatan, adapun yang paling besar adalah berasal dari kecamatan Banjarmasin Timur yakni sebanyak 32,22 % diikuti oleh Banjarmasin Selatan yakni 25,56 %, adapun yang paling kecil berasal dari Banjarmasin Tengah yakni 10 %.

#### 5. Pendidikan Terakhir Jemaah

Pengelompokan responden menurut pendidikan terakhir jemaah disajikan pada tabel di bawah ini :

**TABEL 4.7 JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN**

<b>No</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	SD/MI	11	12,22
2	SMP/MTs	9	10
3	SMA/MA	23	25,56
4	Pesantren	1	1,11

5	Diploma	2	2,22
6	S1	31	34,44
7	S2	9	10
8	S3	3	3,33
9	DII	1	1,11
	Jumlah	90	100

*Sumber : Hasil kuesioner, diolah ( 2017)*

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa dari total responden yang diambil, sebagian besar responden adalah jemaah yang sudah tinggi tingkat pendidikannya, yakni S1 sebanyak 34,44 % diikuti oleh SMA/MA 25,56 %.

#### 6. Pekerjaan

Pengelompokkan responden menurut pekerjaan jemaah disajikan pada tabel di bawah ini.

**TABEL 4.8 JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Petani	0	0
2	Pedagang	17	18,89
3	Nelayan	0	0
4	Pegawai Negeri	35	38,89
5	Karyawan Swasta	13	14,44
6	TNI/Polisi	1	1,11
7	Lainnya	24	26,67
	Jumlah	90	100

*Sumber : Hasil kuesioner, diolah ( 2017)*

Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa dari total responden yang diambil, sebagian besar responden adalah pegawai negeri yakni 38,89 %, pedagang 18,89 % dan lainnya 26,67 % seperti pensiunan dan ibu rumah tangga.

#### D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Validitas kuesioner diuji dengan memakai responden terbatas terlebih dahulu pada 23 responden, kemudian dilakukan perbaikan terhadap item pertanyaan yang tidak valid, pengujian kedua dilakukan dan disebar kepada 40 responden yang merupakan jemaah haji kota Banjarmasin, berikut ini akan dipaparkan hasil uji validitas atas kuesioner yang telah peneliti sebarakan (N=40).

TABEL 4.9 HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER

Atribut	Pearson Correlation			
	Item	Kepentingan (Importance)	Item	Kinerja (Performance)
Kehandalan (Reliability)	Q1	,668**	Q28	,595**
	Q3	,619**	Q30	,619**
	Q4	,616**	Q31	,654**
	Q7	,642**	Q34	,720**
	Q9	,633**	Q36	,719**
	Q10	,642**	Q37	,615**
	Q16	,540**	Q43	,568**
Jaminan (Assurance)	Q6	,631**	Q33	,609**
	Q18	,669**	Q45	,686**
	Q11	,698**	Q38	,631**
	Q14	,536**	Q41	,556**
Daya Tanggap (Responsiveness)	Q8	,749**	Q35	,706**
	Q17	,650**	Q44	,660**
	Q5	,706**	Q32	,749**
	Q19	,793**	Q46	,710**
Empati (Empathy)	Q2	,545**	Q29	,602**
	Q12	,655**	Q39	,612**
	Q13	,725**	Q40	,687**
	Q15	,722**	Q42	,689**

Atribut	Pearson Correlation			
	Item	Kepentingan (Importance)	Item	Kinerja (Performance)
Bukti Fisik (Tangible)	Q20	,726**	Q47	,732**
	Q21	,627**	Q48	,596**
	Q22	,732**	Q49	,703**
	Q23	,719**	Q50	,700**
	Q24	,681**	Q51	,651**
	Q25	,731**	Q52	,543**
	Q26	,840**	Q53	,770**
	Q27	,705**	Q54	,583**

Sumber : Hasil kuesioner, diolah (2017)

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan baik variabel kepentingan (*importance*) maupun variabel kinerja (*performance*) memiliki nilai *Person Correlation* > 0,3 yang artinya sudah valid.

Setelah melakukan uji validitas maka uji yang perlu dilakukan adalah melakukan uji reliabilitas adapun hasilnya adalah sebagai berikut.

TABEL 4.10 HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER

DIMENSI	CRONBACH ALPHA	
	KEPENTINGAN (IMPORTANCE)	KINERJA (PERFORMANCE)
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,871	0,879
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,771	0,726
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,876	0,838
Empati ( <i>Empathy</i> )	0,781	0,812
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,948	0,920

Sumber : Hasil kuesioner, diolah (2017)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 22 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, baik variabel kepentingan (*importance*) maupun variabel kinerja (*performance*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 artinya pertanyaan yang ada di kuesioner untuk penelitian ini sudah *reliable*.

#### E. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan Uji *Wilcoxon* menggunakan SPSS 22 maka didapatkan output sebagai berikut :

TABEL 4.11 HASIL UJI WILCOXON

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Nilai Importance	27	4,4274	,13850	4,04	4,63
Nilai Performance	27	4,0307	,15696	3,77	4,33

#### Wilcoxon Signed Ranks Test

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Nilai Performance – Nilai Importance	Negative Ranks	26 <sup>a</sup>	13,50	351,00
	Positive Ranks	0 <sup>b</sup>	,00	,00
	Ties	1 <sup>c</sup>		
	Total	27		

a. Nilai Performance < Nilai Importance

b. Nilai Performance > Nilai Importance

c. Nilai Performance = Nilai Importance

Interpretasi:

1. *Negative Ranks* atau selisih antara variabel kepentingan (*importance*) dan variabel kinerja (*performance*) yang negatif sebanyak 26 atribut atau dengan kata lain terdapat 26 atribut pada variabel *performance* yang kurang dari atribut pada variabel *importance* (nilai *performance* < nilai *importance* ).  
Dan rata-rata rangkingnya = 13,5 dengan jumlah rangking negatif = 351
2. *Positive Ranks* atau selisih variabel kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang positif, dari hasil ini tidak ditemukan adanya positif *ranks*.
3. *Ties* atau tidak ada perbedaan antara variabel kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) sebanyak 1 atribut

Oleh karena jumlah rangking negatif lebih besar dibanding rangking positif maka nilai T yang digunakan adalah jumlah rangking yang positif.

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis:

$H_0 : d \neq 0$  Tidak ada perbedaan signifikan antara kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) terhadap pelayanan haji di Kemenag Kota Banjarmasin (jemaah puas)



H1 :  $d = 0$  Terdapat perbedaan signifikan antara kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) terhadap pelayanan haji di Kemenag Kota Banjarmasin (jemaah tidak puas/sangat puas)

Tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$

Statistik Uji Untuk nilai statistik uji, ditinjau dari tabel berikut:

TABEL 4.12 UJI STATISTIK

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Nilai Performance - Nilai Importance
Z	-4,458 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

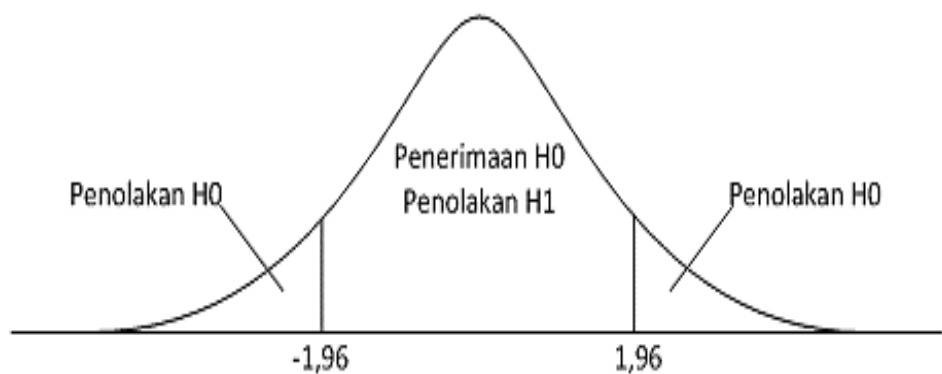
a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

**Daerah kritis**

H0 ditolak jika nilai asymp sig < nilai  $\alpha$

GAMBAR 4.2 DAERAH PENGAMBILAN KEPUTUSAN UJI WILCOXON



## Kesimpulan

Oleh karena nilai  $asympt\ sig = 0 < \alpha = 0,05$  (nilai  $asympt\ sig$  lebih kecil dari nilai  $\alpha$ ) maka  $H_0$  ditolak. Adapun nilai Z-hitung sebesar -4,458 yang nilainya negative dan terletak pada daerah penolakan  $H_0$ . Artinya ada perbedaan signifikan antara *importance* dan *performance* terhadap pelayanan haji di Kemenag kota Banjarmasin (jemaah tidak puas).

## F. Pembahasan Hasil Penelitian Berdasarkan *Gap Analysis* dan Analisis Kuadran

Kuesioner penelitian ini diberikan kepada 90 orang responden yang merupakan jemaah haji Kota Banjarmasin tahun 1438 H/2017 M. Detail pertanyaan yang ada di dalam kuisisioner penelitian adalah :

- Dimensi Keandalan/*Reliability* : 7 pertanyaan
- Dimensi Daya Tanggap/*Responsiveness* : 4 pertanyaan
- Dimensi Empati/*Empathy* : 4 pertanyaan
- Dimensi Bukti Fisik/*Tangible* : 8 pertanyaan
- Dimensi Jaminan/*Assurance* : 4 pertanyaan

### 1. Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) Dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Per Dimensi

Analisis kepentingan dan kinerja dapat dilakukan dengan cara membandingkan rata-rata masing-masing atribut. Apabila nilai rata-rata kinerja sesuai dengan atau melebihi rata-rata tingkat

kepentingan maka jemaah dinilai puas. Sebaliknya apabila nilai rata-rata kinerja lebih kecil dari pada nilai rata-rata tingkat kepentingan maka jemaah dinilai tidak puas.

TABEL 4.13 RATA-RATA KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) PERDIMENSI.

No	Dimensi	<i>Kepentingan (Importance)</i>	<i>Kinerja (Performance)</i>
1	<i>Kehandalan (Reliability)</i>	4,37	4,01
2	<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>	4,47	3,94
3	<i>Empati (Empathy)</i>	4,43	4,06
4	<i>Bukti Fisik (Tangible)</i>	4,45	4,10
5	<i>Jaminan (Assurance)</i>	4,44	3,98

Sumber : Hasil kuisisioner, diolah (2017).

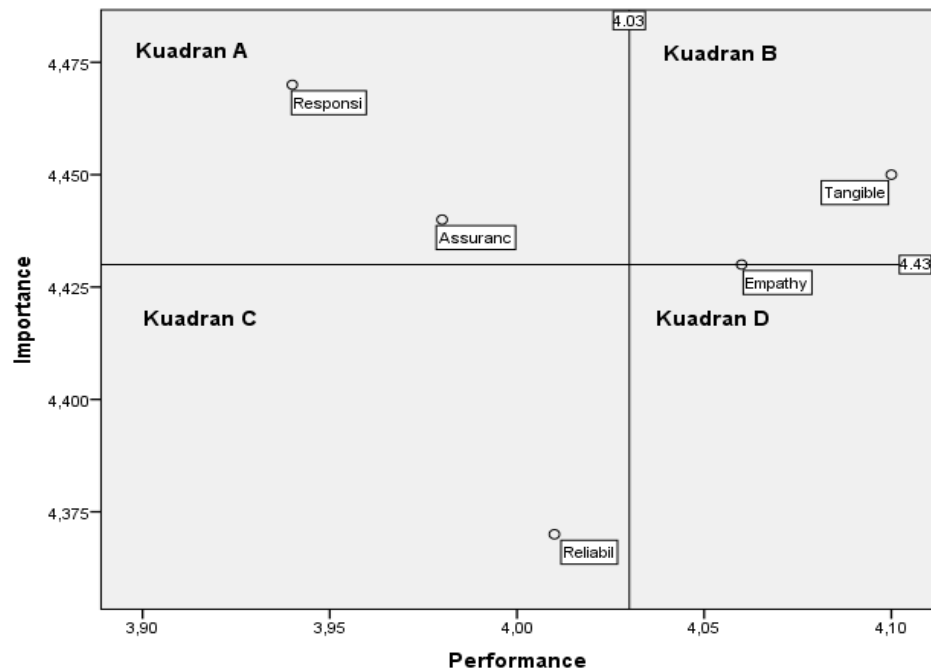
Berdasarkan hasil perhitungan *mean* maka didapatkan untuk variabel kepentingan (*importance*) nilai tertinggi yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dan nilai terendah adalah kehandalan (*reliability*). Hasil perhitungan *mean* maka didapatkan untuk variabel kinerja (*performance*) nilai tertinggi pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dan nilai terendah pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

Selanjutnya peneliti akan memberikan peringkat atas skor kepuasan yang didapatkan oleh jemaah Haji Kemenag Kota Banjarmasin tahun 1438 H/2017 M setelah membandingkan hasil variabel kepentingan (*importance*) dengan variabel kinerja (*performance*) berdasarkan dimensi secara berurutan ialah bukti

fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

Berdasarkan hasil analisis diatas maka peneliti kembali mengolah data tersebut berdasarkan 5 dimensi dalam bentuk diagram kartesius di bawah ini.

**GAMBAR 4.3** DIAGRAM KARTESIUS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) - KINERJA (*PERFORMANCE*) PERDIMENSI.



Sumber : Hasil kuesioner, diolah ( 2017)

Keterangan :

Kuadran A : Daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*)

Kuadran B : Bukti fisik (*tangible*)

Kuadran C : Kehandalan (*reliability*)

Kuadran D : --

Kuadran B dan D : Empati (*empathy*)

Dari diagram tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa yang perlu perhatian dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya adalah variabel dimensi yang berada di kuadran A yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*), hal ini karena jemaah memiliki persepsi terhadap variabel kepentingan (*importance*) terhadap dimensi tersebut tinggi, namun kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh jemaah belum sesuai dengan yang diharapkan.

Pada kuadran B yaitu bukti fisik (*tangible*), memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang sudah tinggi, artinya prestasi ini sudah sesuai dan harus tetap di pertahankan.

Diantara kuadran B dan D terdapat dimensi Empati (*emphaty*), dalam posisi ini artinya kinerja (*performance*) terhadap dimensi ini sudah baik, jika kemudian kepentingan dari atribut ini akan meningkat dimasa mendatang maka Kemenag kota Banjarmasin sudah mendapat kelebihan (unggul) karena sudah mempunyai kinerja (*performance*) yang baik.

Pada posisi kuadran C terdapat variabel dimensi kehandalan (*reliability*), posisi ini mengindikasikan bahwa kinerja atas dimensi ini perlu perbaikan tetapi sifatnya tidak mendesak.

## 2. Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) Dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Peratribut

Adapun analisis tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) peratribut adalah sebagai berikut.

TABEL 4.14 RATA-RATA KEPENTINGA (*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) PERATRIBUT

No	Daftar Pertanyaan	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	<i>Gap</i>
1	Pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan jemaah	4,61	3,99	-0,62
2	Kemudahan dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan calon jemaah haji	4,52	4,19	-0,33
3	Adanya penjadwalan yang baik dan rutin kegiatan manasik haji di daerah	4,40	4,19	-0,21
4	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan saat manasik haji	4,32	3,98	-0,34
5	Kesigapan petugas dalam menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dialami Jemaah	4,43	3,84	-0,59
6	Pemberian kepastian informasi jadwal keberangkatan calon jemaah	4,61	4,18	-0,43
7	Makanan yang sesuai selera jemaah di asrama haji	4,37	3,78	-0,59
8	Kesigapan petugas dalam mengarahkan jemaah yang ingin berangkat atau datang dari tanah suci	4,46	4,07	-0,39
9	Jemaah diberikan bimbingan/penyuluhan pasca haji	4,04	4,04	0,00
10	Ketepatan waktu bekerja pegawai/petugas haji (disiplin)	4,36	4,02	-0,33
11	Pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi	4,52	3,86	-0,67
12	Petugas/pegawai yang ramah dan murah senyum	4,40	4,08	-0,32
13	Petugas/pegawai yang bersahabat	4,44	4,03	-0,41
14	Petugas/pegawai berpakaian rapi	4,18	4,12	-0,06

No	Daftar Pertanyaan	Importance	Performance	Gap
15	Petugas memberi perhatian tanpa membedakan strata Jemaah	4,37	3,96	-0,41
16	Adanya pelayanan yang baik dalam pemeriksaan kesehatan jemaah sebelum pemberangkatan (di daerah)	4,50	4,10	-0,40
17	Pemberian pelayan kesehatan bagi Jemaah sakit	4,58	3,98	-0,60
18	Tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang Jemaah	4,44	3,77	-0,68
19	Ketersediaan dan keterbukaan Kemenag Kota Banjarmasin dalam menerima setiap keluhan	4,40	3,86	-0,54
20	Halaman kantor Kemenag Kota Banjarmasin yang luas	4,17	3,80	-0,37
21	Sarana praktek manasik haji yang lengkap	4,51	3,96	-0,56
22	Adanya sarana, prasarana, fasilitas pendaftaran haji yang memadai	4,38	3,99	-0,39
23	Adanya perlengkapan atribut Jemaah yang baik (Buku bimbingan, Koper, Tas Jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas)	4,63	4,26	-0,38
24	Tempat tidur yang nyaman saat di asrama haji	4,44	4,29	-0,16
25	Kamar mandi yang nyaman di asrama haji	4,52	4,22	-0,30
26	Kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kemenag Kota Banjarmasin	4,37	3,94	-0,42
27	Transportasi yang mengantarkan Jemaah menuju asrama haji atau embarkasi dan sebaliknya	4,57	4,33	-0,23

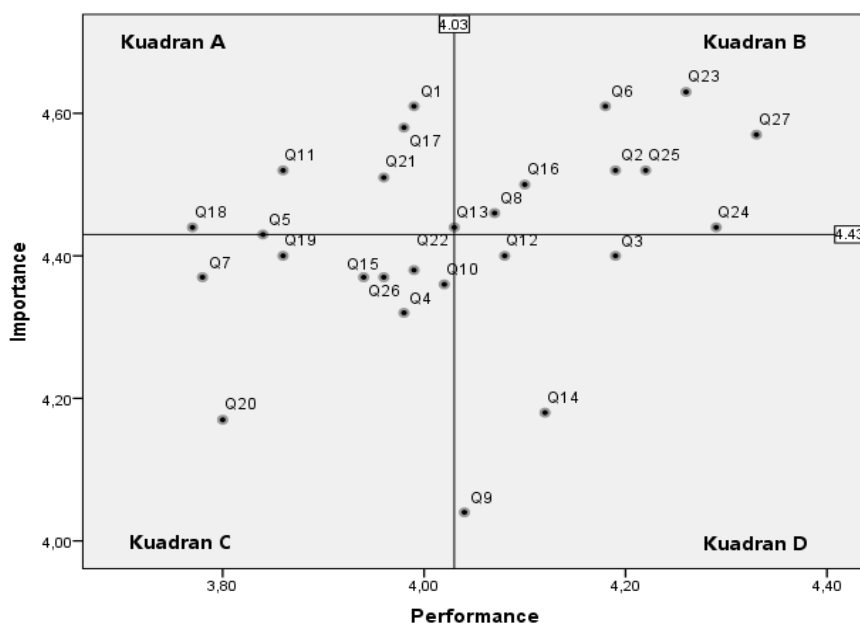
*Sumber : Hasil kuesioner, diolah (2017).*

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa hanya ada satu atribut memiliki nilai nol yang tidak ada *gap* artinya sudah memenuhi harapan jemaah (puas) yaitu pada pertanyaan item (Q9) jemaah diberikan bimbingan/penyuluhan pasca haji sedangkan atribut lain memiliki nilai negatif tertinggi

adalah pertanyaan item (Q18) tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang milik jemaah.

Setelah memuat ranking maka tahap selanjutnya adalah melakukan *Importance-Performance Analysis* dengan memasukkan nilai *mean* pertanyaan dari setiap item pertanyaan berdasarkan variabel kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*), untuk membagi diagram digunakan sumbu X dan Y yang diperoleh dari hasil total seluruh item variabel pertanyaan kepentingan (*importance*) sebagai sumbu Y dan total seluruh item variabel kinerja (*performance*) sebagai sumbu X. Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut.

**GAMBAR 4.4** DIAGRAM KARTESIUS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) PERATRIBUT.



Sumber : hasil kuesioner, diolah ( 2017)



Berdasarkan dari diagram tersebut, maka diperoleh atribut-atribut yang masuk ke dalam beberapa kuadran. Berikut interpretasi masing-masing kuadran.

**Kuadran A :**

Atribut-atribut pada level ini memiliki tingkat kinerja (*performance*) di bawah nilai *performance* rata-rata keseluruhan (4,03) tetapi tingkat kepentingannya (*importance*) berada diatas nilai *importance* rata-rata keseluruhan (4,43). *Importance* (tingkat kepentingan) yang tinggi mencerminkan bahwa Jemaah mempunyai harapan yang tinggi pada atribut tersebut, tetapi Kemenag kota Banjarmasin memiliki *performance* (kinerja) di bawah standar. Jadi akan sangatlah tidak baik konsekuensinya apabila Kemenag kota Banjarmasin tidak memperhatikan hal berikut yang dianggap penting oleh jemaah. Jika perbaikan pada atribut-atribut ini dilakukan maka akan menghasilkan peningkatan besar. Oleh karena itu, pihak Kemenag kota Banjarmasin harus memprioritaskan perbaikan pada atribut-atribut ini.

Ada 6 atribut yang masuk dalam kuadran ini yaitu : (Q1) Pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan jemaah (Q5) Kesigapan petugas dalam menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dialami jemaah (Q17) Pemberian pelayan kesehatan bagi jemaah sakit (Q21) Sarana praktek manasik haji yang lengkap (Q11) Pegawai/petugas

menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi (Q18) Tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang Jemaah

**Kuadran B :**

Atribut-atribut pada level ini memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang sama-sama tinggi *performace* dan *importance* dari atribut-atribut ini berada diatas tingkat *performance* dan *importance* rata-rata keseluruhan atribut. Atribut-atribut yang ada pada level ini merupakan kekuatan Kemenag Kota Banjarmasin. Kemenag Kota Banjarmasin sudah melakukan hal-hal yang baik untuk hal yang memang dianggap penting bagi jemaah haji. Atribut-atribut ini adalah kontributor utama dalam menciptakan kepuasan Jemaah sehingga harus dipertahankan.

Ada 9 tribut yang masuk dalam kuadran B yaitu (Q8) Kesigapan petugas dalam mengarahkan jemaah yang ingin berangkat atau datang dari tanah suci (Q16) Adanya pelayanan yang baik dalam pemeriksaan kesehatan jemaah sebelum pemberangkatan (di daerah) (Q2) Kemudahan dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan calon jemaah haji (Q25) Kamar mandi yang nyaman di asrama haji (Q24) Tempat tidur yang nyaman saat di asrama haji (Q27) Transportasi yang mengantarkan jemaah menuju asrama haji atau embarkasi dan sebaliknya (Q23) Adanya perlengkapan atribut jemaah yang baik

(Buku bimbingan, Koper, Tas Jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas) (Q6) Pemberian kepastian informasi jadwal keberangkatan calon jemaah (Q13) Petugas/pegawai yang bersahabat

**Kuadran C :**

Atribut-atribut pada level ini memiliki tingkat kinerja (*performance*) yang sama-sama berada di bawah standar rata-rata atribut keseluruhan. Pada kuadran C ini Kemenag Kota Banjarmasin dapat mengambil sikap selektif berdasarkan dari pergeseran tingkat kepentingan dari setiap atribut tersebut. Jika dimasa mendatang jemaah menganggap atribut tersebut tingkat kepentingannya meningkat, maka Kemenag Kota Banjarmasin dapat pula meningkatkan kinerjanya. Bisa juga tingkat kepentingan dari atribut ini ditingkatkan dengan proses edukasi.

Ada 8 atribut yang masuk kuadran ini antara lain : (Q7) Makanan yang sesuai selera jemaah di asrama haji. (Q19) Ketersediaan dan keterbukaan Kemenag Kota Banjarmasin dalam menerima setiap keluhan. (Q15) Petugas memberi perhatian tanpa membedakan strata Jemaah. (Q26) Kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kemenag Kota Banjarmasin. (Q22) Adanya sarana, prasarana, fasilitas pendaftaran haji yang memadai. (Q10) Ketepatan waktu bekerja pegawai/petugas haji (disiplin). (Q4) Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap

pertanyaan saat manasik haji. (Q20) Halaman kantor Kemenag Kota Banjarmasin yang luas

**Kuadran D :**

Atribut yang berada pada kuadran D adalah indikasi adanya investasi yang tidak efisien. Kemenag Kota Banjarmasin mempunyai *performance* yang baik untuk hal-hal yang tidak penting. Ada dua langkah yang dapat dilakukan Kemenag Kota Banjarmasin dengan hasil seperti ini. Pertama melakukan penurunan tingkat investasi untuk yang berhubungan dengan atribut ini. Pemikirannya sederhana, ternyata Kemenag kota Banjarmasin melakukan hal yang baik tetapi tidak memberikan value yang dapat menciptakan kepuasan jemaah. Kedua tetap fokus mempertahankan *performance* untuk atribut ini dengan alasan bahwa tingkat kepentingan dari atribut ini akan meningkat dimasa mendatang. Justru Kemenag kota Banjarmasin akan mendapat kelebihan (unggul) karena sudah mempunyai *performance* yang baik.

Ada 4 atribut yang masuk kuadran ini antara lain (Q12) Petugas/pegawai yang ramah dan murah senyum (Q3) Adanya penjadwalan yang baik dan rutin kegiatan manasik haji di daerah (Q9) Jemaah diberikan bimbingan/penyuluhan pasca haji dan (Q14) Petugas/pegawai berpakaian rapi.