

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam konteks Islam manajemen disebut juga dengan ( تدبير - اداره - سيا ) yang berasal dari ( دبر - ادار - سا س ) (سنة). Menurut S. Mahmud Al-Hawary manajemen (Al-Idarah) adalah mengetahui kemana yang dituju, kesukaran apa yang harus dihindari, kekuatan-kekuatan apa yang dijalankan, dan bagaimana mengemudikan kapal serta anggota dengan sebaik-baiknya tanpa pemborosan waktu dalam proses mengerjakannya.<sup>1</sup>

Berbicara mengenai pelayanan selalu berkaitan dengan dua sisi, yaitu *provider* atau yang memberikan pelayanan dan yang menerima pelayanan (masyarakat). Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan menurut Lukman (1999) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.<sup>2</sup>

Keberhasilan sebuah pelayanan publik tidak terlepas dari sebuah faktor komunikasi. Faktor komunikasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara signifikan dan ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, komunikan, pesan yang disampaikan, media yang digunakan, dan efek.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, (Jakarta: Kencana, 2018), h. 47.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2015), h. 4.

Manajemen pelayanan digolongkan menjadi tiga bagian. Pertama, *core service* yaitu pelayanan yang paling utama yang ditawarkan kepada pengguna layanan misalnya hotel, hotel layanan utamanya adalah menyediakan kamar penginapan. Kedua, *facilitating service* yaitu fasilitas tambahan kepada pengguna layanan misalnya *front office* pada hotel. Ketiga, *supporting service* yaitu pelayanan tambahan atau pendukung dimana untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi pembeda dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan instansi atau organisasi lain misalnya adanya restoran, cafe, atau semacamnya pada hotel.<sup>4</sup>

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>5</sup>

Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (memberikan pelayanan) oleh organisasi atau instansi terkait kepada orang atau masyarakat dimana sebagai penerima layanan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran: Praktik Pelayanan Prima*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), h. 220.

<sup>5</sup> Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi...*, h. 23.

<sup>6</sup> *Ibid.*

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah secara resmi ditetapkan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia pada tanggal 02 Mei 2018 dimana hal tersebut merupakan perubahan baik secara tata organisasi maupun pengelolaan yang sebelumnya memiliki status sebagai BPAH (Badan Pengelola Asrama Haji).<sup>7</sup>

Dalam pengembangannya hingga saat ini, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mampu menampung 2 Kloter (694 Jamaah dan Petugas Haji) serta 88 orang Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) setiap harinya sekaligus.<sup>8</sup>

Fungsi utama dari asrama haji adalah melayani keberangkatan dan kedatangan jamaah haji adalah proses layanan CIQ (*Custom/* bea-cukai, imigrasi dan *Quarantine/* karantina). Layanan tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur dimana pihak asrama haji melayani berupa: Pelayanan satu atap (*one stop service*), pelayanan akomodasi, pelayanan kesehatan, pelayanan makan/ *catering*, pemantapan manasik haji, pelayanan keamanan, pelayanan keimigrasian, pelayanan transport.<sup>9</sup>

Disamping pelayanan prima dari pihak asrama kepada Calon Jamaah Haji yang akan berangkat ke Tanah Suci dan jamaah yang datang dari Tanah Suci, maka selama di luar musim haji pihak Asrama Haji membuka peluang kepada Instansi pemerintah/ swasta atau masyarakat secara individu atau kelompok untuk

---

<sup>7</sup> UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, *Rencana Strategis UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2020-2024* (Banjarmasin: UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2020).

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> *Ibid.*

memanfaatkan fasilitas yang dimiliki oleh Asrama Haji dengan menawarkannya berdasarkan beberapa potensi berupa fasilitas yang dimiliki oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin antara lain: 2 aula yang dapat menampung lebih dari 350 orang, Kamar menginap sebanyak 201 kamar dengan kapasitas 696 orang, area parkir yang luas, area manasik haji, masjid berada di dalam asrama dan fasilitas lainnya.<sup>10</sup>

Disinilah asrama haji berperan sangat penting untuk jamaah haji pada saat pemberangkatan ke Tanah suci dan pemulangan sampai ke Tanah air yaitu UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani KM. 28 Landasan Ulin Banjarbaru. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, selain untuk melayani pelayanan terhadap jamaah calon haji, juga berfungsi untuk pelayanan publik di luar masa operasional haji.

Pelayanan publik disini mencakup pelayanan untuk penginapan, acara perkawinan, orientasi, seminar, pelatihan, dan yang lainnya. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin ini fungsi utamanya adalah untuk pelayanan haji, akan tetapi setelah masa operasional haji berakhir, asrama haji ini tidak lagi dipergunakan setelahnya.

Adapun kendala yang dihadapi pada asrama haji yaitu sumber daya manusianya yang sedikit dan juga anggaran yang terbatas, karena anggaran biaya kebersihan asrama dan biaya perawatan selama 3 bulan itu lebih besar. Asrama haji

---

<sup>10</sup> *Ibid.*

juga memiliki 2 fungsi yang berbeda pelaksanaannya, disatu sisi melayani untuk jamaah calon haji, disisi lain untuk masyarakat umum.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka penulis dengan amat tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang bukan jamaah calon haji di pemondokan UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, dan kemudian penulis jadikan bahan sekaligus untuk penelitian penulisan skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah penulis ungkapkan dilatar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan publik.

## **D. Signifikansi/ Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan, menjadikan pengetahuan terhadap pihak kampus dan mahasiswa khususnya mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh.

2. Manfaat secara praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang lebih detail tentang Asrama Haji dan memberikan data yang lebih lengkap agar peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat umum pengguna lainnya di Embarkasi Banjarmasin dapat terwujud.

## **E. Definisi Operasional/ Istilah**

1. Manajemen

Manajemen berasal dari kata manage yang berarti memimpin, mengatur, atau membimbing. George R. Terry memberikan definisi manajemen sebagai sebuah proses yang khas terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>11</sup> Pada penelitian ini, manajemen yang dimaksud adalah “Sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang diterapkan oleh UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin”.

---

<sup>11</sup> Sa'diyah El Adawiyah, *Manajemen Event*, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020), h. 14.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik<sup>12</sup>

Pada penelitian ini, pelayanan publik yang dimaksud adalah banyak mengarah keakomodasi dan sewa gedung. Akomodasi itu kamar menginap. Sarana kamar ada ranjang, bantal, kamar mandi, mini bar untuk air minum ada air panas, kulkas, *safety box*, tv, telepon.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dimaksud adalah untuk pengguna lainnya atau orang-orang yang memanfaatkan fungsi asrama haji diluar masa operasional haji sebagai fasilitas sewa umum. Fasilitas sewa umum yang dimaksud adalah untuk penginapan, perkawinan, seminar dan pertemuan, pelatihan, dan yang lainnya.

### **F. Penelitian Terdahulu**

1. Karya Muhammad Rachmadi dan Muslim dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2015. Persamaannya dengan penulis teliti yaitu sama-sama membahas

---

<sup>12</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), h. 14.

manajemen pelayanan publik dan menjadi pembeda yaitu tempat penelitiannya dan pembahasan didalamnya memuat tentang manajemen pelayanan publik di upt. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.

2. Karya M. Yusron Ainus Sa'di dengan judul "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Citra Lembaga Studi Kasus di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo)", 2018. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Persamaannya dengan penulis teliti yaitu sama-sama membahas pelayanan publik dan menjadi pembeda yaitu tempat penelitiannya dan pembahasan didalamnya memuat tentang tentang manajemen pelayanan publik di upt. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.
3. Karya Atik Budiarti dengan judul "Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas. Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Persamaannya dengan penulis teliti yaitu sama-sama membahas pelayanan publik dan menjadi pembeda yaitu tempat penelitiannya dan pembahasan didalamnya memuat tentang tentang manajemen pelayanan publik di upt. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini terdiri dari tiga bab, adapun pembahasannya secara rinci adalah sebagai berikut:

Pada Bab I penulis melakukan tahap pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Pada Bab II berisikan kajian teori yang membahas mengenai pengertian manajemen, fungsi manajemen, pengertian pelayanan, ruang lingkup pelayanan publik, standar layanan berkualitas, peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan *one stop service*, pengertian informasi publik

Pada Bab III metode penelitian, dimana penulis menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Pada Bab IV berisikan hasil laporan penelitian yang meliputi gambaran umum asrama haji, manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, faktor pendukung dan faktor penghambat.

Pada Bab V merupakan Bab penutup yang berisikan jawaban terhadap permasalahan/intisari dari skripsi secara keseluruhan yang akan dimuat dalam simpulan dan dilengkapi dengan saran-saran.