

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

1. Sejarah UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Asrama diartikan sebagai bangunan tempat tinggal bagi sekelompok orang untuk sementara waktu, meliputi sejumlah kamar dan dipimpin oleh seorang kepala asrama. Adapun haji sebagaimana telah disampaikan bab terdahulu adalah serangkaian ibadah yang merupakan rukun Islam kelima yang dilaksanakan di Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melakukan amalan tertentu dengan syarat dan rukun yang telah ditentukan. Dengan demikian, asrama haji dapat diartikan sebagai tempat tinggal sementara yang dibangun sebagai tempat akomodasi dan tempat penyelesaian semua dokumen-dokumen perjalanan pada waktu pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

Kementerian Agama RI (Cholih, 2014)⁴⁷ mengemukakan bahwa sebelum tahun 1980-an di Indonesia belum terdapat asrama haji, sehingga untuk memenuhi pelayanan akomodasi jamaah haji saat itu, pemerintah (dalam hal ini Kementerian Agama) menyewa wisma atau asrama dengan pengeluaran biaya yang cukup besar. Pengeluaran satu musim haji kala itu sebanding dan cukup untuk membangun satu gedung asrama haji.

⁴⁷ Abdul Cholih. *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*. Laporan Penelitian Individu. Semarang: IAIN Walisongo, 2014

Berdasarkan kebutuhan dan pertimbangan tersebut, dengan dilatarbelakangi oleh pentingnya keberadaan asrama haji dalam pelayanan haji, terutama yang terkait dengan kebutuhan akomodasi untuk kesiapan operasional pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji yang termasuk dalam rangkaian operasional pelayanan perjalanan haji dari tanah air ke Arab Saudi dan sebaliknya, pemerintah berupaya untuk memiliki asrama haji sendiri yang dimulai dengan membangun asrama haji pada awal Pelita I. Upaya pembangunan asrama haji dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan kemampuan dana yang tersedia, baik dari anggaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), APBN, maupun APBD.

Pertimbangan lain pembangunan asrama haji, menurut Choliq (2014)⁴⁸, adalah penggunaan wisma dengan sewa hanya per musim haji dan tidak memungkinkan untuk tersedianya sarana dan fasilitas akomodasi dan pelayanan operasional haji yang sesuai dengan kebutuhan, serta tidak ada sarana khusus untuk kepentingan visualisasi praktik manasik haji. Di samping itu, dengan memiliki asrama haji sendiri, asrama haji dapat difungsikan untuk kepentingan umum dan sosial keagamaan lainnya.

Peraturan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji menyebutkan bahwa asrama haji terdiri dari asrama haji embarkasi, asrama haji embarkasi antara dan asrama haji transit. Asrama haji embarkasi merupakan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Asrama haji embarkasi dan asrama haji embarkasi antara secara teknis dibina oleh Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri

⁴⁸ Abdul Choliq. *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon.....*

dan secara administratif dibina oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Sedangkan asrama haji transit secara teknis dan administratif dibina oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Asrama haji embarkasi yang ada saat ini meliputi:

1. Asrama Haji Aceh;
2. Asrama Haji Medan;
3. Asrama Haji Padang;
4. Asrama Haji Jakarta;
5. Asrama Haji Surabaya;
6. Asrama Haji Banjarmasin;
7. Asrama Haji Balikpapan;
8. Asrama Haji Makassar; dan
9. Asrama Haji Lompok

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibangun diatas sebidang tanah milik pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan yang dimulai pada tanggal 21 November 1984 di masa kepemimpinan Pejabat Sementara Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan, H. A. Chalik Dachlan. Pembangunan selesai pada tanggal 15 Maret 1986 di masa kepemimpinan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan, H. M. Umar Yasin, BA (UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2022)⁴⁹.

⁴⁹ UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. *Profil 2022*. Kementerian Agama RI. Banjarbaru: UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2022

Pendanaan pembangunan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tersebut dibebankan kepada APBN 1984 - 1985. Jumlah gedung yang dibangun pada saat itu sebanyak 12 gedung, yang terdiri dari delapan gedung asrama (Jabal Rahmah, Madinah, Bir Ali, Muzdalifah, Arafah, Mina, Marwah dan Tan'im), dua ruang makan, satu buah dapur dan satu buah aula. Pada saat itu asrama haji digunakan sebagai asrama haji transit, karena haji Kalimantan Selatan menggunakan Embarkasi Surabaya dan Embarkasi Balikpapan sampai dengan tahun 2002.

Seiring dengan keinginan dan besarnya tuntutan masyarakat Banjar, yang disampaikan dalam forum *Aruh Ganal* musyawarah besar warga Banjar, membuat pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan berjuang untuk memiliki embarkasi haji sendiri, yakni Embarkasi Banjarmasin.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang semula hanya merupakan Asrama Haji Transit Provinsi, tentunya memiliki sarana dan prasarana yang sangat terbatas. Untuk memenuhi persyaratan sebagai Asrama Haji Embarkasi, maka masyarakat secara bergotong royong memberikan bantuan dan sumbangan untuk melengkapi sarana dan prasarana asrama haji, diantaranya:

1. Keluarga Gubernur saat itu, H. Sjachriel Darham, mewakafkan sebuah mesjid untuk asrama haji, yang diberi nama "Mesjid Syahraza Muhtadin (nama cucu beliau)".
2. Wakil Bupati Tanah Laut, H. Ikhsanuddin Husin, memberikan sumbangan secara pribadi untuk pembangunan miniatur ka'bah.

3. Jamaah haji Embarkasi Banjarmasin yang baru pulang dari tanah suci pada tahun 2004, 2005 dan 2006 memberikan sumbangan untuk pengaspalan jalan dalam kompleks asrama haji dan perbaikan gedung asrama yang sudah tua.

Seiring perkembangan, pada tahun 2002 asrama haji akan ditingkatkan, sehingga persiapan pun dilakukan sejak tahun 2003. Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan saat itu membangun sarana dan prasarana lainnya, yaitu dua buah gedung asrama (Sa'i dan Aziziyah), satu buah gedung poliklinik, satu buah aula, satu buah mushalla, dua *counter bank* untuk penukaran mata uang, dan miniatur area manasik haji, seperti Ka'bah, Bukit Shafa dan Marwah. Selanjutnya, pada tahun 2004 asrama haji menjadi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk melayani haji dari Provinsi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

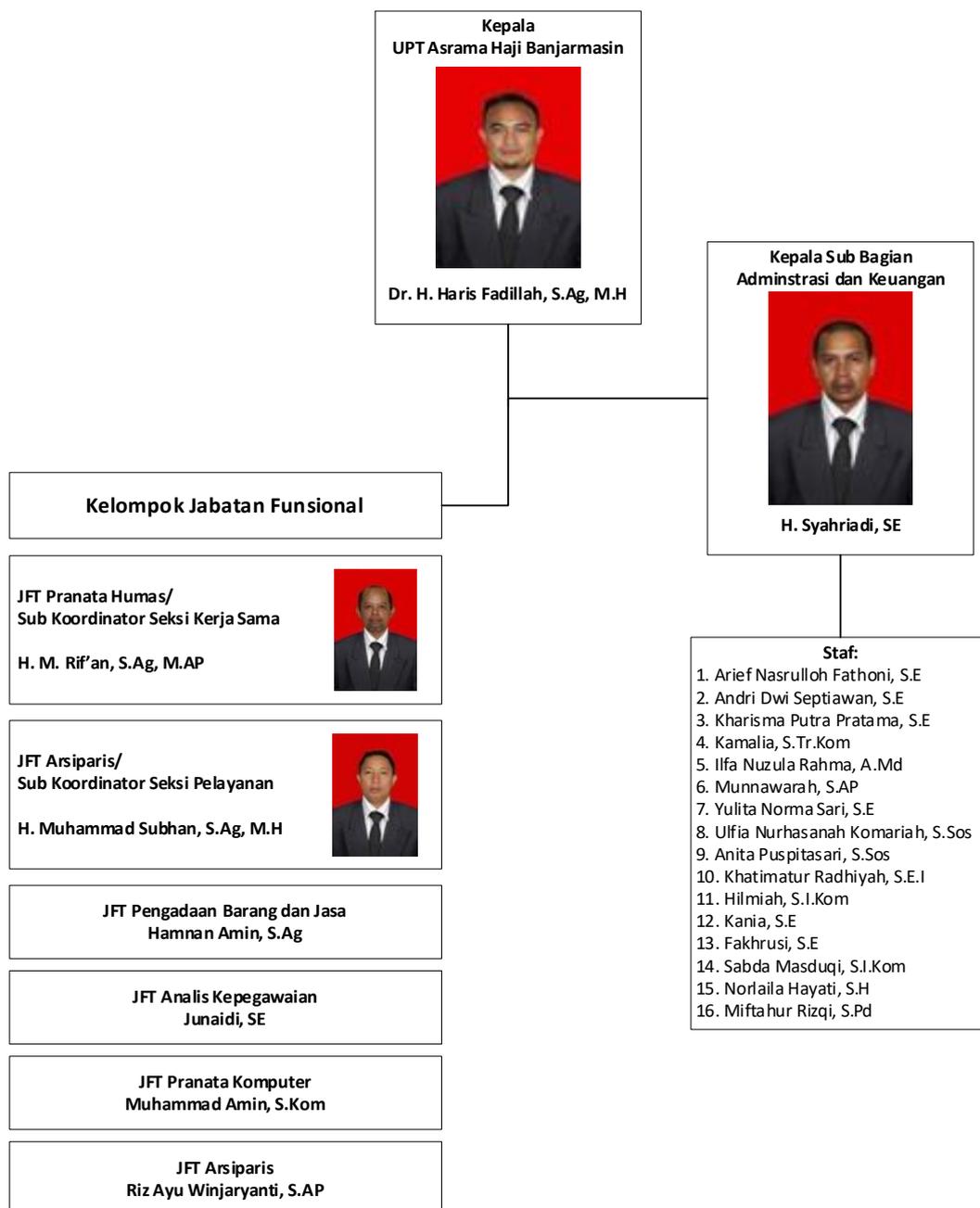
2. Visi dan Misi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Visi dari UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah Mewujudkan Pengelolaan Asrama Haji yang Handal dalam Pelayanan Terhadap Haji dan Masyarakat.

Misi yang diemban adalah (1) menata organisasi dan tata kelola asrama; (2) meningkatkan sumberdaya manusia pengelola asrama haji yang profesional; dan (3) meningkatkan pelayanan prima kepada haji dan pengguna jasa lainnya.

3. Struktur Organisasi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terdiri atas 24 orang pegawai, meliputi satu orang Kepala UPT, satu orang Kepala Sub Bagian, enam Pejabat Fungsional Tertentu, dan 16 staf, sebagaimana disajikan pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1. Struktur UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji, Kepala Asrama Haji Embarkasi sebagaimana dimaksud dalam peraturan tersebut diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Agama. Kepala Asrama Haji Embarkasi mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan pengelolaan asrama haji embarkasi, serta bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Sub Bagian Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan program, urusan keuangan, barang milik negara, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, informasi dan publikasi, serta evaluasi dan pelaporan.

Adapun Sub Koordinator Seksi Pelayanan Asrama mempunyai tugas melakukan penyediaan akomodasi, konsumsi, ibadah, kesehatan, keamanan, kebersihan, dan pelayanan lainnya di asrama haji. Sedangkan, Sub Koordinator Seksi Kerja Sama mempunyai tugas melakukan kerjasama, koordinasi dan fasilitasi pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan *city check in* dengan instansi terkait, asrama haji embarkasi antara, asrama haji transit, dan asrama haji yang dikelola oleh pemerintah daerah provinsi, serta pengembangan usaha.

Kantor UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki beberapa pelayanan yaitu:

1. Pelayanan publik (masa operasional) adalah pelayanan akomodasi untuk masyarakat umum

2. Pelayanan di luar masa operasional haji, diantaranya pelayanan resepsi perkawinan, pelayan kamar atau penginapan, pelayanan untuk peragaan manasik haji, dan *shuttle bus* (pengantaran ke bus).

Secara umum, profil UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dipaparkan sebagai berikut:

1. Nama Asrama : Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin
2. Lokasi/Alamat : Jl. A. Yani Km. 28 Landasan Ulin,
Banjarbaru Telp./Fax.: 0511-4705150
3. Luas Tanah : 75.717 m²
4. Status Tanah : Sertifikat
5. Status Kepemilikan Tanah : Hak Milik Kementerian Agama
6. Nomor Sertifikat : 7/1981 Nomor Hak: P. 13 Tanggal 4 April
1981
7. Status Kepemilikan Gedung : Milik Kementerian Agama
8. Tahun Berdiri : 1984
9. Kapasitas : Jamaah: 694 orang; PPIH: 88 orang;
Pegawai: 24 orang
10. Jarak Asrama Haji Ke:
 - a. Airport : 4 km
 - b. Kota Banjarmasin : 28 km
 - c. Kanwil. Kementerian Agama Prov. Kalsel : 29 km

Asrama haji merupakan unit pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di lingkungan Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Asrama haji mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji, serta pelayanan lain untuk masyarakat luas. Dalam melaksanakan tugasnya, asrama haji embarkasi menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan rencana, program dan kegiatan di bidang pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan usaha;
2. Fasilitas layanan ibadah dan bimbingan manasik haji;
3. Pelaksanaan layanan informasi, publikasi dan penyediaan akomodasi, serta konsumsi pelaksanaan ibadah haji;
4. Fasilitas dan koordinasi pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan *city check in* bekerjasama dengan instansi terkait;
5. Pelaksanaan administrasi, keuangan, kepegawaian, barang milik negara, dan kerumahtanggaan; dan
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian diketahui bahwa responden yang merupakan jamaah haji tahun 2023 asal dari Kota Banjarbaru memiliki karakteristik yang cukup beragam, diantaranya seperti umur dan jenis kelamin.

Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

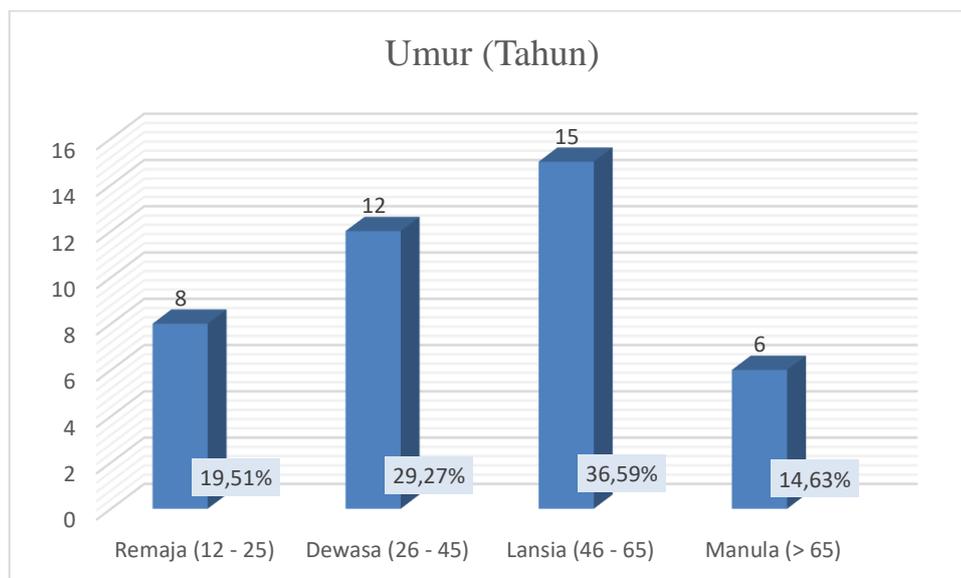
Umur (tahun)	Responden	
	(orang)	(%)
< 26	8	19,51
26 - 45	12	29,27
46 - 65	15	36,59
> 65	6	14,63
Jumlah	41	100,00

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

Umur responden berkisar antara 20 - 85 tahun, dengan rata-rata 47 tahun. Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berumur antara 45 - 65 tahun, selanjutnya antara 26 - 45 tahun, kemudian kurang dari 26 tahun, dan terakhir lebih dari 65 tahun.

Berdasarkan klasifikasi umur menurut Al Amin dan Juniati (2017)⁵⁰, yang mengelompokkan umur dengan klasifikasi kanak-kanak 6 - 11 tahun; remaja 12 - 25 tahun; dewasa 26 - 45 tahun; lansia 46 - 65; dan manula > 65 tahun, diketahui bahwa mayoritas responden tergolong lansia (46 - 65 tahun). Secara grafis, karakteristik responden berdasarkan umur dapat digambarkan seperti pada Gambar 4.2.

⁵⁰ Muhammad Al Amin dan Dwi Juniati. "Klasifikasi Umur Manusia Berdasarkan Analisis Demensi Fraktal *Box Counting* dari Citra Wajah dengan Deteksi Tepi *Canny*". Jurnal Ilmiah Matematika 2 (6), 2017: 33 - 42



Gambar 4.2. Karakteristik Responden Menurut Umur

Gambar 4.2 memperlihatkan bahwa kebanyakan responden termasuk pada kelompok lansia (36,59%), diikuti kelompok dewasa (29,27%), kemudian kelompok remaja (19,51%), dan paling sedikit kelompok manula (14,63%).

Berdasarkan perspektif ekonomi yang membagi umur atas usia produktif (16 - 60 tahun) dan tidak produktif (0 - 15 tahun dan > 60 tahun) (Hakim, 2020)⁵¹, maka kondisi umur ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden berada pada masa usia produktif dengan kedinamisan dalam beraktivitas.

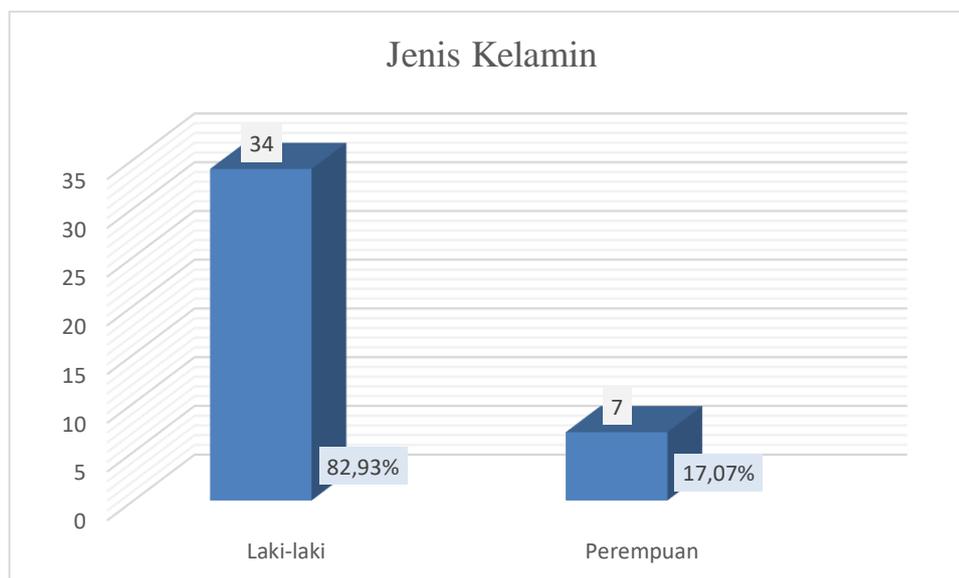
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	
	(orang)	(%)
Laki-laki	34	82,93
Perempuan	7	17,07
Jumlah	41	100,00

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

⁵¹ Lukman Nul Hakim. *Urgensi Revisi Undang-Undang tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*. Jurnal Masalah-Masalah Sosial 11 (1), 2020: 43 - 55

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (34 orang), dan hanya sebagian kecil saja yang berjenis kelamin perempuan (7 orang). Secara grafis, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat digambarkan seperti pada Gambar 4.3.



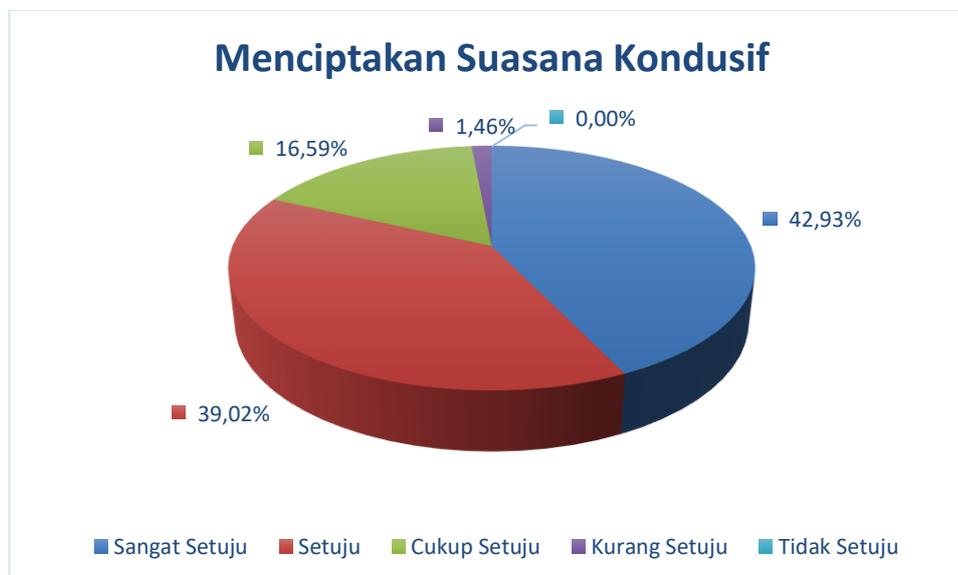
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Gambar 4.3 memperlihatkan bahwa jamaah haji tahun 2023 asal Kota Banjarbaru yang menjadi responden kebanyakannya adalah berjenis kelamin laki-laki (82,93%), dan hanya sedikit yang berjenis kelamin perempuan (17,07%).

2. Pelaksanaan Fungsi Kehumasan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diukur berdasarkan jawaban atau respon dari responden atas kuesioner/instrumen penelitian yang dikelompokkan menurut masing-masing indikator pelaksanaan fungsi kehumasan.

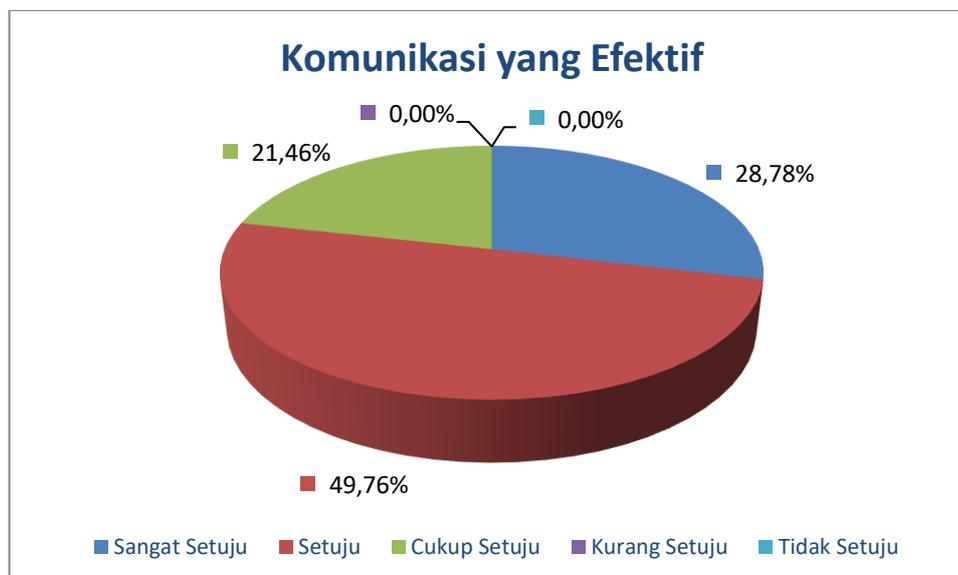
a. Menciptakan Suasana Kondusif



Gambar 4.4. Respon Terhadap Menciptakan Suasana Kondusif

Gambar 4.4 memperlihatkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam mensosialisasikan dan menginformasikan hal-hal yang berkenaan dengan layanan informasi dan publikasi sudah berusaha menciptakan suasana kondusif, dengan mensosialisasikan hal tersebut secara transparan dan jelas, memberi kesempatan kepada para jamaah untuk memberikan masukan dan/atau tanggapan terkait perizinan usaha, terlibat aktif dalam kegiatan yang bermanfaat bagi jamaah, dan selalu merespon kebutuhan dan kepentingan jamaah dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden, dimana 42,93% menyatakan sangat setuju terhadap item-item pernyataan pada kuesioner, 39,02% menyatakan setuju, 16,59% menyatakan cukup setuju, dan hanya 1,46% menyatakan kurang setuju tanpa ada yang menyatakan tidak setuju.

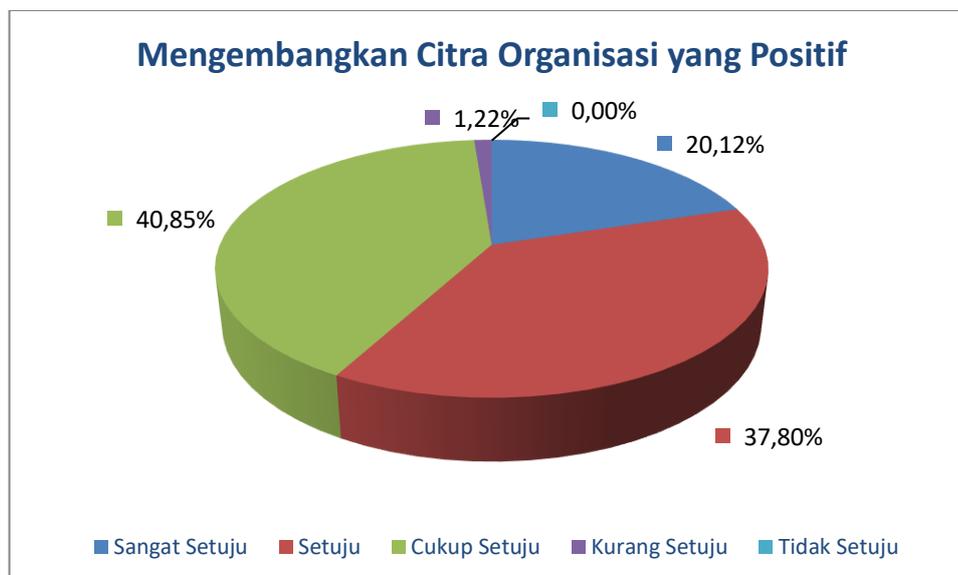
b. Komunikasi yang Efektif



Gambar 4.5. Respon Terhadap Komunikasi yang Efektif

Gambar 4.5 memperlihatkan bahwa kebanyakan responden menganggap bahwa bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam mensosialisasikan dan menginformasikan hal-hal yang berkenaan dengan layanan informasi dan publikasi sudah menjalin komunikasi yang efektif dengan para jamaah haji, dengan menyampaikan informasi secara padat dan jelas, serta relevan dengan kebutuhan dan kepentingan jamaah, pihak UPT dalam menyampaikan informasi juga sangat memperhatikan karakteristik dan kebutuhan jamaah, konsisten dan tidak berbelit-belit, serta akurat dan terverifikasi. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden, dimana 28,78% menyatakan sangat setuju terhadap item-item pernyataan pada kuesioner, 49,76% menyatakan setuju, dan 21,46% menyatakan cukup setuju, tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju.

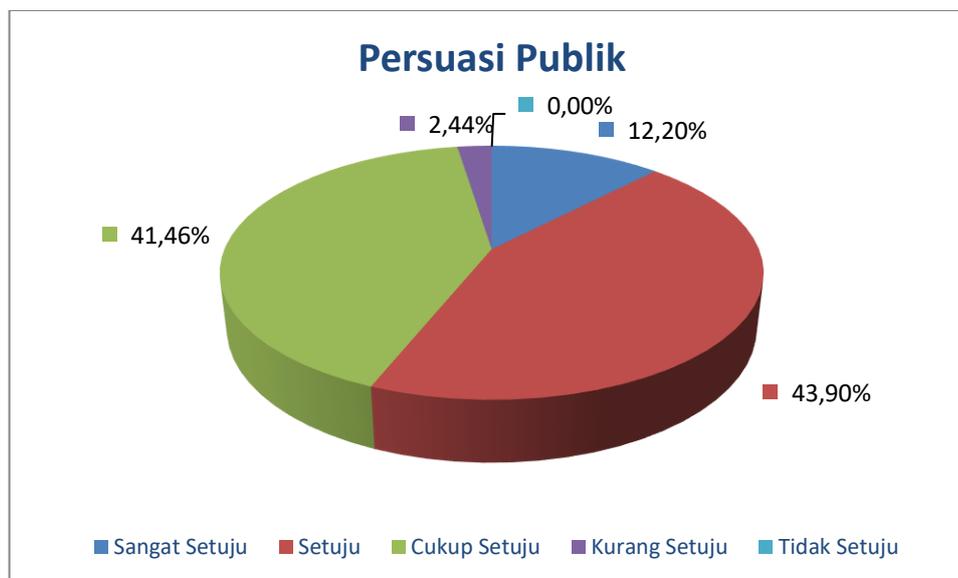
c. Mengembangkan Citra Organisasi yang Positif



Gambar 4.6. Respon Terhadap Mengembangkan Citra Organisasi yang Positif

Gambar 4.6 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam mensosialisasikan dan menginformasikan hal-hal yang berkenaan dengan layanan informasi dan publikasi sudah berusaha untuk mengembangkan citra organisasi yang positif, dengan menyelenggarakan kegiatan sosialisasi layanan informasi dan publikasi yang sudah mencerminkan nilai, visi dan misi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, serta menjaga transparansi dan keterbukaan, pihak UPT juga merespon isu-isu atau pertanyaan dari jamaah dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden, dimana 20,12% menyatakan sangat setuju terhadap item-item pernyataan pada kuesioner, 37,80% menyatakan setuju, 40,85% menyatakan cukup setuju, dan hanya 1,22% menyatakan kurang setuju tanpa ada yang menyatakan tidak setuju.

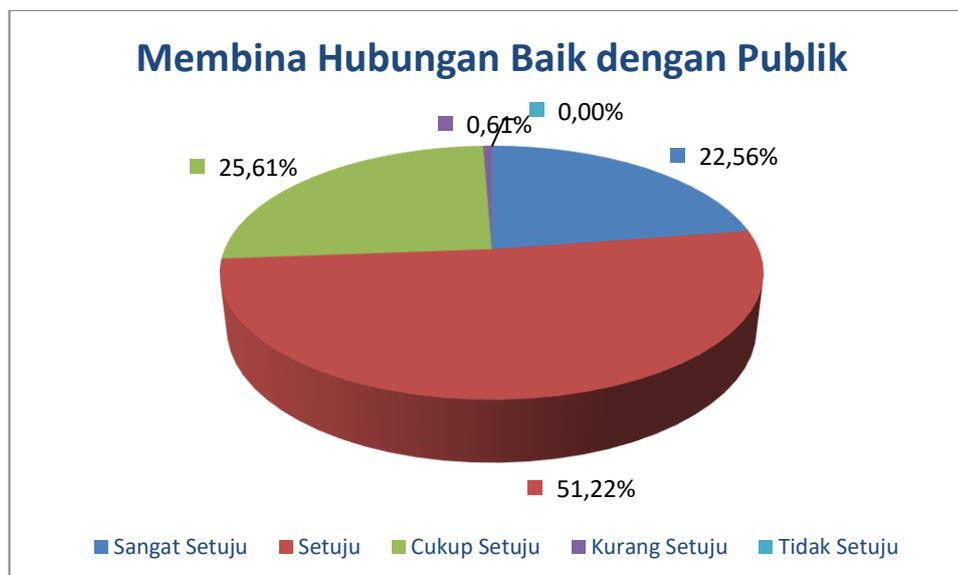
d. Persuasi Publik



Gambar 4.7. Respon Terhadap Persuasi Publik

Gambar 4.7 memperlihatkan bahwa kebanyakan responden menganggap bahwa bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam mensosialisasikan dan menginformasikan hal-hal yang berkenaan dengan layanan informasi dan publikasi sudah berusaha melakukan pendekatan secara persuasi dengan jamaah haji, dengan mensosialisasikan mengenai layanan informasi dan publikasi secara kredibel, berdialog secara terbuka, dan selalu mau mendengarkan masukan dan menjelaskan secara lebih mendalam. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden, dimana 12,20% menyatakan sangat setuju terhadap item-item pernyataan pada kuesioner, 43,90% menyatakan setuju, 41,46% menyatakan cukup setuju, dan hanya 2,44% menyatakan kurang setuju tanpa ada yang menyatakan tidak setuju.

e. Membina Hubungan Baik dengan Publik



Gambar 4.8. Respon Terhadap Membina Hubungan Baik dengan Publik

Gambar 4.8 memperlihatkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam mensosialisasikan dan menginformasikan hal-hal yang berkenaan dengan layanan informasi dan publikasi sudah berusaha untuk membina hubungan yang baik dengan jamaah haji, dengan selalu memfasilitasi komunikasi dua arah antara UPT dengan jamaah, selalu bersikap terbuka dan transparan dalam menyampaikan informasi, serta responsif terhadap masukan dan pernyataan dari jamaah, selalu berusaha memperkuat kepercayaan dan hubungan baik dengan jamaah, serta selalu melaksanakan kegiatan yang tidak bertentangan dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden, dimana 22,56% menyatakan sangat setuju terhadap item-item pernyataan pada kuesioner, 51,22% menyatakan setuju, 25,61% menyatakan cukup setuju, dan hanya 0,64% menyatakan kurang setuju tanpa ada yang menyatakan tidak setuju.

3. Persepsi Jamaah Haji Terhadap Pelaksanaan Fungsi Kehumasan

Persepsi jamaah haji asal Kota Banjarbaru terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, diukur dengan melihat kepada hal-hal yang dirasakan individu jamaah haji terkait dengan indikator pelaksanaan fungsi kehumasan. Pengukuran didasarkan pada total skor dari seluruh indikator menurut skala *Likert* 1 - 5 pada kuesioner/instrumen penelitian.

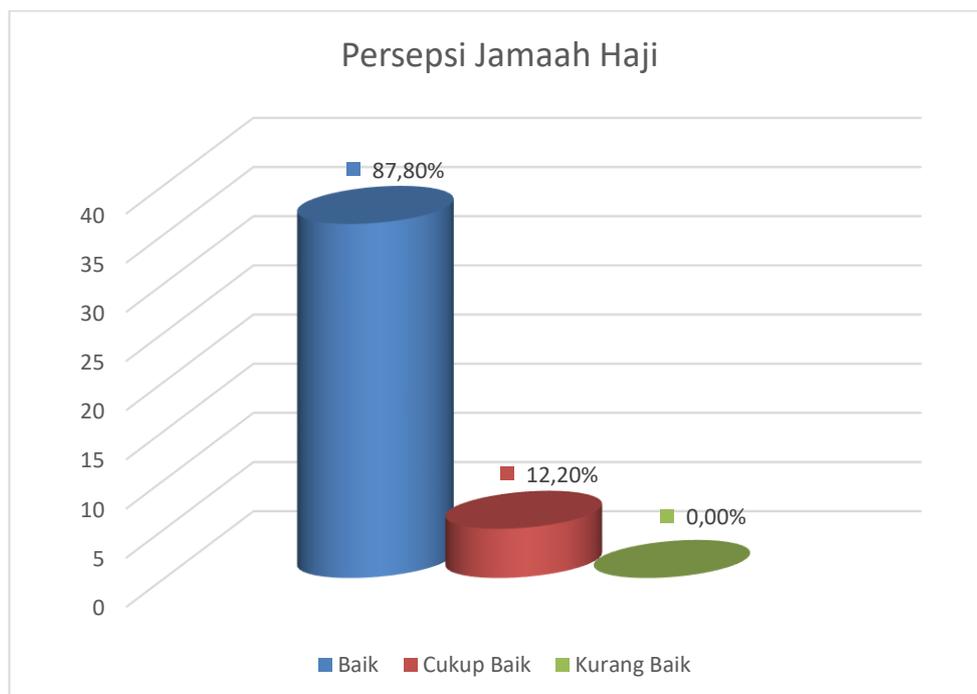
Tabel 4.3. Persepsi Jamaah Haji Terhadap Pelaksanaan Fungsi Kehumasan

Kategori	Skor	Responden	
		(orang)	(%)
Baik	78 - 105	36	87,80
Cukup Baik	50 - 77	5	12,20
Kurang Baik	21 - 49	0	0,00
Jumlah		41	100,00

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

Skor persepsi jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berkisar antara 21 - 105, yang setelah dibagi pada tiga kelas kelompok dengan panjang interval yang sama dikategorikan atas baik, cukup baik dan kurang baik. Tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang beranggapan bahwa fungsi kehumasan telah dilaksanakan dengan baik ada 36 orang, dan yang beranggapan telah dilaksanakan dengan cukup baik ada lima orang, namun tidak ada yang beranggapan kurang baik.

Secara grafis, persepsi jamaah haji asal Kota Banjarbaru terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat digambarkan seperti pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9. Persepsi Jamaah Haji Terhadap Pelaksanaan Fungsi Kehumasan

Gambar 4.9 memperlihatkan bahwa persepsi jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dengan kategori baik ada sebanyak 87,80%; dengan kategori cukup baik ada sebanyak 12,20%; tanpa ada dengan kategori kurang baik.

Hasil uji *chi square* untuk membedakan kelas tingkat persepsi jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, sebagaimana disajikan pada Gambar 4.10.

Chi-Square Goodness-of-Fit Test for Observed Counts in Variable: Pelaksanaan Fungsi Kehumasan

Using category names in Persepsi Jamaah Haji

Category	Observed	Test Proportion	Expected	Contribution to Chi-Sq
Baik	36	0,333333	13,6667	36,4959
Cukup Baik	5	0,333333	13,6667	5,4959
Kurang Baik	0	0,333333	13,6667	13,6667

N	DF	Chi-Sq	P-Value
41	2	55,6585	0,000

Minitab® 17.1.0 _____ 07/07 20:48:17 _____

Gambar 4.10. Uji *Chi Square* dengan Perangkat Lunak *Minitab 17*

Gambar 4.10 memperlihatkan bahwa melalui uji *chi square* diperoleh nilai $\sum \chi_i^2 = 55,6585$ dengan probabilitas (*p-value*) $0,000 < 0,01$ (valid pada taraf uji 99%); sehingga tolak H_0 dan terima H_1 , yang berarti terdapat perbedaan yang nyata diantara ketiga kelas tingkat persepsi. Hal ini berarti, secara absolut maupun relatif (statistika) jamaah haji yang menilai bahwa fungsi kehumasan telah dilaksanakan dengan baik dan/atau cukup baik oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin lebih banyak daripada yang menilai kurang baik. Dengan demikian, hipotesis bahwa persepsi jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tergolong baik dan/atau cukup baik dapat diterima.

C. Pembahasan

1. Pelaksanaan Fungsi Kehumasan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Menciptakan Suasana Kondusif

Respon jamaah haji asal Kota Banjarbaru terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilihat dari perspektif dalam hal menciptakan suasana kondusif dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden terhadap item-item pernyataan pada kuesioner. Pada item pernyataan "*Bapak/ibu mengetahui bahwa asrama haji tidak hanya sebagai tempat pemondokan sementara jamaah haji saat keberangkatan haji, namun memiliki peran dan fungsi lain seperti memberikan layanan informasi dan publikasi terkait pelaksanaan haji*", seluruh responden menyatakan setuju hingga sangat setuju. Hal ini berarti jamaah haji sudah sangat memahami akan peran dan fungsi asrama haji.

Item pernyataan "*Dalam memberikan layanan informasi dan publikasi, pihak UPT Asrama Haji menyampaikannya secara transparan dan jelas*" juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (73,17%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (26,83%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju.

Selanjutnya, item pernyataan "*Bapak/ibu selalu diberi kesempatan untuk memberikan masukan dan/atau tanggapan oleh pihak UPT Asrama Haji*" ditanggapi secara positif oleh hampir seluruh responden, dimana sebagian besar (73,17%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (24,39%). Ada terdapat satu responden (2,44%) yang

menyatakan kurang setuju, namun tidak ada yang menyatakan tidak setuju. Satu responden tersebut mungkin sepertinya merasa tidak diberi kesempatan untuk memberikan masukan atau tanggapan ketika pihak UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan layanan informasi dan publikasi. Namun demikian, secara keseluruhan tanggapan yang diberikan terhadap item pernyataan ini tergolong baik dan positif.

Berikutnya, item pernyataan "*Pihak UPT Asrama Haji terlibat secara aktif dalam kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi jamaah haji*" juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (85,37%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (14,63%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju.

Terakhir, item pernyataan "*Pihak UPT Asrama Haji merespon kebutuhan dan kepentingan jamaah haji dengan baik*" juga ditanggapi secara positif oleh hampir seluruh responden, dimana sebagian besar (78,05%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (17,02%). Ada terdapat dua responden (4,88%) yang menyatakan kurang setuju, namun tidak ada yang menyatakan tidak setuju. Kedua responden tersebut mungkin merasa keinginan atau harapan mereka tidak direspon dengan baik oleh pihak UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Namun demikian, secara keseluruhan tanggapan yang diberikan terhadap item pernyataan ini tergolong baik dan positif.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa jika bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berusaha menciptakan suasana yang kondusif akan mendapatkan respon yang baik dan positif dari jamaah haji, sebagaimana pendapat

Pratiwi (Sari dan Supriyanto, 2022)⁵² yang menyatakan bahwa humas merupakan sebuah kegiatan komunikasi yang berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif antar berbagai *stakeholders* organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra organisasi tersebut.

b. Komunikasi yang Efektif

Respon jamaah haji asal Kota Banjarbaru terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilihat dari perspektif dalam hal komunikasi yang efektif dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden terhadap item-item pernyataan pada kuesioner. Pada item pernyataan "*Pihak UPT Asrama Haji dalam menyampaikan informasi dan/atau publikasi dilakukan secara padat dan jelas*" ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (68,29%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (31,71%), tanpa ada yang menyatakan kurang atau tidak setuju. Hal ini berarti apa yang disampaikan oleh pihak UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terkait layanan informasi dan publikasi dapat diterima dengan jelas oleh para jamaah haji.

Berikutnya, item pernyataan "*Informasi yang disampaikan sangat relevan dengan kebutuhan dan kepentingan jamaah*" juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (92,68%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (7,32%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju. Hal ini berarti apa yang

⁵² Luthfia Amanda Sari dan Achmad Supriyanto. "Peran Humas Sebagai Fasilitator Publik Informasi dan Dokumentasi di Perguruan Tinggi". *Jurnal Manajemen Pendidikan* 13 (2), 2022: 1 - 5

disampaikan oleh pihak UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terkait layanan informasi dan publikasi memang relevan dengan kepentingan jamaah haji untuk kelancaran perjalanan haji.

Kemudian, item pernyataan “*Pihak UPT Asrama Haji dalam memberikan layanan informasi dan publikasi sangat memperhatikan karakteristik dan kebutuhan jamaah*” juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (82,93%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (17,07%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju. Hal ini berarti apa yang disampaikan oleh pihak UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terkait layanan informasi dan publikasi memang sudah sesuai dengan kebutuhan jamaah haji untuk kelancaran perjalanan haji.

Selanjutnya, item pernyataan “*Informasi yang disampaikan pihak UPT Asrama Haji konsisten dan tidak berbelit-belit*” juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (58,54%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (41,46%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju. Hal ini berarti pihak UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam menyampaikan informasi dianggap oleh sebagian besar jamaah haji mudah dipahami tanpa merasa kesulitan.

Terakhir, item pernyataan “*Informasi yang disampaikan sangat akurat dan terverifikasi*” juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (90,24%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (9,76%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju

atau tidak setuju. Ini berarti hal-hal terkait layanan informasi dan publikasi yang disampaikan oleh pihak UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dianggap oleh sebagian besar jamaah haji sudah akurat dan terpercaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika sebuah pesan tersampaikan secara efektif melalui peran humas, maka sebuah organisasi akan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Dozier dan James (Sari dan Supriyanto, 2022)⁵³ yang menyatakan bahwa humas berperan sebagai fasilitator komunikasi yang bertindak sebagai penghubung, penerjemah dan mediator antara organisasi dan publik.

c. Mengembangkan Citra Organisasi yang Positif

Respon jamaah haji asal Kota Banjarbaru terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilihat dari perspektif dalam hal mengembangkan citra organisasi yang positif dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden terhadap item-item pernyataan pada kuesioner. Pada item pernyataan "*Kegiatan layanan informasi dan publikasi sudah mencerminkan nilai, visi, dan misi UPT Asrama Haji dengan baik*" ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (73,17%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (24,39%). Ada terdapat satu responden (2,44%) yang menyatakan kurang setuju, namun tidak ada yang menyatakan tidak setuju. Responden tersebut mungkin sepertinya tidak mengetahui secara pasti apa yang

⁵³ Luthfia Amanda Sari dan Achmad Supriyanto. "Peran Humas Sebagai Fasilitator...."

menjadi visi dan misi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sehingga menyatakan demikian. Namun demikian, secara keseluruhan tanggapan yang diberikan terhadap item pernyataan ini tergolong baik dan positif.

Berikutnya, item pernyataan "*Kegiatan layanan informasi dan publikasi sangat membantu dalam menjaga transparansi dan keterbukaan UPT Asrama Haji*" juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (58,10%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (43,90%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju.

Kemudian, item pernyataan "*Pihak UPT Asrama Haji merespon isu-isu atau pertanyaan dari jamaah haji dengan baik*" juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (65,85%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (34,15%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju.

Terakhir, item pernyataan "*Kegiatan layanan informasi dan publikasi sangat efektif dalam mengelola krisis dan konflik yang melibatkan UPT Asrama Haji*" direspon cukup positif oleh para responden, dimana sebagian besar (60,98%) menyatakan cukup setuju, sebagian kecil yang menyatakan setuju hingga sangat setuju (36,59%), dan hanya satu responden (2,44%) yang menyatakan kurang setuju, tanpa ada yang menyatakan tidak setuju. Hal ini mungkin dikarenakan jarang terjadi krisis dan konflik yang melibatkan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, sehingga kebanyakan responden tidak mengetahui adanya kejadian

hal-hal tersebut. Namun demikian, secara keseluruhan tanggapan yang diberikan terhadap item pernyataan ini tergolong cukup baik dan positif.

Menurut Katz (Afriyanti *dkk*, 2021)⁵⁴, mengembangkan citra organisasi yang positif adalah suatu upaya agar publik dapat melihat suatu lembaga, organisasi, perorangan atau suatu aktivitas dengan pandangan positif. Hal ini dapat dilihat hasil penelitian ini dimana masyarakat nelayan cenderung memberikan respon yang positif ketika pihak UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berusaha mengembangkan citra organisasi yang positif seperti dengan menjaga transparansi dan keterbukaan, serta merespon isu-isu dan pertanyaan dengan baik.

d. Persuasi Publik

Respon jamaah haji asal Kota Banjarbaru terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilihat dari perspektif dalam hal persuasi publik dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden terhadap item-item pernyataan pada kuesioner. Pada item pernyataan "*Pihak UPT Asrama Haji sudah sangat kredibel dalam memberikan layanan informasi dan publikasi*" ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (53,66%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (43,90%). Ada terdapat satu responden (2,44%) yang menyatakan kurang setuju, namun tidak ada yang menyatakan tidak setuju. Namun demikian, secara keseluruhan tanggapan yang diberikan terhadap item pernyataan ini tergolong baik dan positif.

⁵⁴ Nurul Afriyanti *dkk*. "Persepsi Masyarakat Kelurahan Nan Balimo....."

Selanjutnya, item pernyataan “*Pihak UPT Asrama Haji selalu terbuka untuk berdialog dengan jamaah haji*” juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (65,85%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (29,27%). Ada terdapat dua responden (4,88%) yang menyatakan kurang setuju, namun tidak ada yang menyatakan tidak setuju. Namun demikian, secara keseluruhan tanggapan yang diberikan terhadap item pernyataan ini tergolong baik dan positif.

Terakhir, item pernyataan “*Pihak UPT Asrama Haji selalu mau mendengarkan masukan dan menjelaskan secara lebih mendalam*” juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebanyak 48,70% menyatakan setuju hingga sangat setuju dan sebanyak 51,22% menyatakan cukup setuju, tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju.

Menurut Ruslan (2017)⁵⁵, salah satu strategi humas untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses komunikasi adalah melalui pendekatan persuasif, dimana humas harus bisa menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik, sehingga tercipta saling pengertian dan menghargai antara pihak organisasi dan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pendekatan persuasif dalam menyampaikan informasi terkait layanan informasi dan publikasi menjadikan jamaah haji memberikan respon yang positif atas pelaksanaan fungsi kehumasan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

⁵⁵ Rosady Ruslan. *Metode Penelitian Public Relations.....*

e. Membina Hubungan Baik dengan Publik

Respon jamaah haji asal Kota Banjarbaru terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilihat dari perspektif dalam hal membina hubungan baik dengan publik dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari respon para responden terhadap item-item pernyataan pada kuesioner. Pada item pernyataan "*Pihak UPT Asrama Haji selalu memfasilitasi komunikasi dua arah antara organisasi dan jamaah haji*" ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (53,66%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (43,90%). Ada terdapat satu responden (2,44%) yang menyatakan kurang setuju, namun tidak ada yang menyatakan tidak setuju. Namun demikian, secara keseluruhan tanggapan yang diberikan terhadap item pernyataan ini tergolong baik dan positif.

Berikutnya, item pernyataan "*Pihak UPT Asrama Haji selalu bersikap terbuka dan transparan dalam menyampaikan informasi, serta responsif terhadap masukan atau pertanyaan dari jamaah haji*" juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (70,73%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (29,27%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju.

Kemudian, item pernyataan "*Komunikasi dan tindakan yang dilakukan pihak UPT Asrama Haji sangat memperkuat kepercayaan dan hubungan baik dengan jamaah haji*" juga ditanggapi secara positif oleh para responden, dimana sebagian besar (70,73%) menyatakan setuju hingga sangat setuju dan hanya

sebagian kecil yang menyatakan cukup setuju (29,27%), tanpa ada yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju.

Terakhir, item pernyataan “*Kegiatan layanan informasi dan publikasi yang dilakukan oleh pihak UPT Asrama Haji tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku di masyarakat*” direspon dengan positif oleh para responden, dimana seluruh responden menyatakan setuju hingga sangat setuju, tanpa ada yang menyatakan cukup setuju, kurang setuju atau tidak setuju.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pihak UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah berusaha untuk memperkuat kepercayaan dan membina hubungan yang baik dengan masyarakat nelayan melalui pelaksanaan kegiatan yang tidak bertentangan dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat, bersikap terbuka dan transparan, serta responsif atas masukan dan/atau pertanyaan dari masyarakat nelayan, sehingga tidak ada lagi rintangan diantara kedua belah pihak. Hal ini sejalan dengan pendapat Effendy (2011)⁵⁶ yang menyatakan bahwa terjalinnya hubungan yang baik antar suatu organisasi dan masyarakat dapat mencegah timbulnya rintangan psikologis.

2. Persepsi Jamaah Haji Terhadap Pelaksanaan Fungsi Kehumasan

Hasil analisis persepsi jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menghasilkan kategori baik (x_1) sebanyak 36 responden dan kategori cukup baik (x_2) sebanyak lima responden, tanpa ada kategori kurang baik (x_3), dengan nilai uji *chi square* 55,6585 (*p-value*

⁵⁶ Onong Uchjana Effendy. *Ilmu komunikasi*.....

$0,000 < 0,01$ yang berarti valid pada taraf uji 99%). Dengan demikian, tolak H_0 (x_1 dan $x_2 \leq x_3$) dan terima H_1 (x_1 dan $x_2 > x_3$) yang berarti hipotesis yang menduga bahwa persepsi jamaah haji (X_i) terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan (Y) pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tergolong kurang baik (H_0) ditolak.

Hasil ini mengindikasikan bahwa fungsi kehumasan telah dilaksanakan dengan baik oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sehingga mendapat respon yang positif dari jamaah haji. Sebagian besar jamaah menganggap bahwa pihak UPT dalam mensosialisasikan dan menyampaikan informasi terkait layanan informasi dan publikasi sudah berusaha menciptakan suasana kondusif, dengan komunikasi yang efektif sehingga dapat mengubah sikap dan sudut pandang jamaah terhadap citra UPT Asrama Haji menjadi lebih positif. Komunikasi yang disampaikan secara persuasif membentuk opini publik yang positif sehingga terjalin hubungan yang baik antar UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan jamaah haji tanpa ada timbul rintangan psikologis diantaranya.

Sebagian kecil jamaah haji yang menilai pelaksanaan fungsi kehumasan tergolong cukup baik mungkin dikarenakan ada beberapa hal dalam kegiatan sosialisasi tentang layanan informasi dan publikasi yang direspon biasa saja (cukup setuju), seperti informasi yang konsisten dan tidak berbelit-belit, kegiatan sosialisasi sangat efektif untuk mengelola krisis dan konflik yang melibatkan UPT, pihak UPT selalu mendengarkan masukan dan menjelaskan lebih mendalam, serta komunikasi yang dilakukan pihak dinas sangat memperkuat kepercayaan dan hubungan baik dengan jamaah. Namun demikian, respon jamaah haji secara keseluruhan cenderung memberikan tanggapan yang positif terhadap kegiatan

layanan informasi dan publikasi. Kenyataan ini berarti apa yang disampaikan terkait layanan informasi dan publikasi dapat dipahami dan disadari oleh seluruh jamaah haji demi kelancaran ibadah haji yang dijalankan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Afriyanti *dkk* (2021)⁵⁷ yang menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat kelurahan Nan Balimo Kota Solok terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan pada bagian humas Sekretariat Daerah Kota Solok dapat dikatakan sudah terlaksanakan dengan baik, dimana seluruh indikator pelaksanaan fungsi kehumasan direspon dengan baik dan positif.

Menurut Sari dan Supriyanto (2022)⁵⁸, humas merupakan usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu organisasi dan masyarakat melalui suatu proses komunikasi timbal balik. Humas juga merupakan fasilitator komunikasi yang bertindak sebagai penghubung, penerjemah dan mediator antara organisasi dan masyarakat. Sejalan dengan penelitian ini, hubungan yang harmonis akan tercipta jika suasana kondusif dan komunikasi berjalan dengan efektif melalui pendekatan persuasif, sehingga terbina hubungan yang baik dan citra organisasi menjadi positif. Jika hubungan yang harmonis sudah tercipta, maka program organisasi yang berhubungan dengan masyarakat akan mudah terlaksana.

Jika memperhatikan sebaran persepsi jamaah haji asal Kota Banjarbaru tahun 2023 terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berdasarkan karakteristik umur dan jenis

⁵⁷ Nurul Afriyanti *dkk*. "Persepsi Masyarakat Kelurahan Nan Balimo....."

⁵⁸ Luthfia Amanda Sari dan Achmad Supriyanto. "Peran Humas Sebagai Fasilitator....."

kelamin, sebagaimana disajikan pada Tabel 4.4, sepertinya persepsi jamaah haji memiliki keterkaitan yang erat dengan karakteristik tersebut.

Tabel 4.4. Persepsi Jamaah Haji Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden Jamaah Haji		Frekuensi Persepsi		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Umur	Remaja (< 26 tahun)	8	0	0
	Dewasa (26 - 45 tahun)	12	0	0
	Lansia (46 - 65 tahun)	15	0	0
	Manula (> 65 tahun)	1	5	0
Jenis Kelamin	Laki-laki	31	3	0
	Perempuan	5	2	0

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa seluruh responden yang menganggap bahwa pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tergolong cukup baik adalah responden dengan kategori umur manula (> 65 tahun), yakni sebanyak lima orang dari enam orang manula yang terpilih menjadi responden. Sementara untuk kategori umum lainnya seluruhnya menganggap bahwa pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tergolong baik. Dengan demikian, secara absolut dapat dikatakan bahwa persepsi jamaah haji asal Kota Banjarbaru tahun 2023 terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin kemungkinan dipengaruhi oleh umur.

Menurut Hakim (2020)⁵⁹, secara fisik kondisi tubuh seseorang semakin tua akan menjadi lebih lemah dibanding ketika masih muda. Fungsi panca indera cenderung mengalami kemunduran, demikian pula dengan gerak motorik juga acap

⁵⁹ Lukman Nul Hakim. *Urgensi Revisi Undang-Undang.....*

kali mengalami ganggu, sehingga mobilitas menjadi terbatas. Secara psikis, semakin tua juga turut mengalami kemunduran. Di masa tua banyak perubahan yang terjadi, baik fisik, psikis, sosial maupun ekonomi, dimana dari perspektif ekonomi mereka yang tergolong manula termasuk usia yang sudah tidak produktif lagi. Kondisi ini tentunya dapat berpengaruh terhadap psikis, kondisi psikis yang terganggu atau mengalami penurunan tentunya dapat mempengaruhi daya pikir atau daya tanggap dan tangkap seseorang dalam merespon atau menjawab suatu pertanyaan. Kondisi ini lah yang mungkin menyebabkan seluruh responden yang menganggap bahwa pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tergolong cukup baik adalah responden dengan kategori manula (> 65 tahun). Untuk dapat lebih menguatkan pendapat ini tentunya diperlukan suatu kajian yang lebih mendalam, seperti mengkaji pengaruh karakteristik jamaah haji terhadap tingkat persepsi. Barangkali untuk kegiatan penelitian selanjutnya hal ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat.