

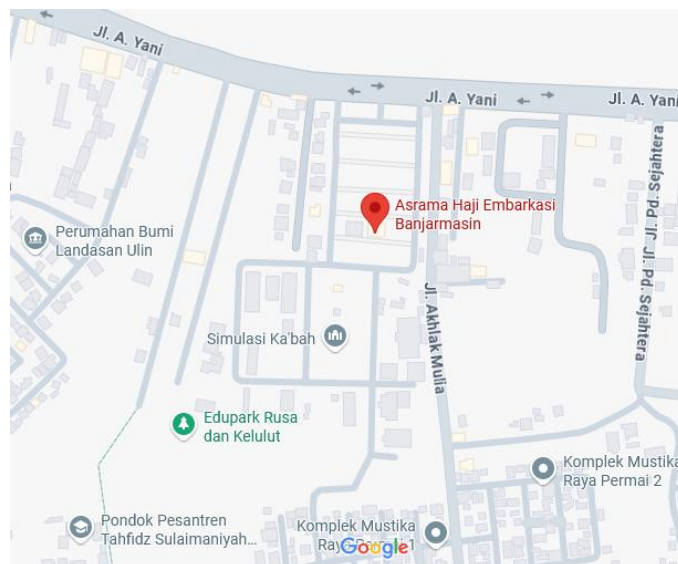
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Umum

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambar 4.1 Lokasi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Google Maps: <https://maps.app.goo.gl/jHkRpjVtQ1vC4Cyp6>

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang berada di Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Sejak tahun 2022, Kota Banjarbaru menjadi ibu kota Provinsi Kalimantan Selatan secara resmi, menggantikan Kota Banjarmasin. Data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2022 menunjukkan bahwa penduduk Kota Banjarbaru berjumlah 258.753 jiwa dan wilayahnya seluas 305.242 kilometer persegi, sedangkan pada

tahun 2024 jumlah penduduk Kota Banjarbaru meningkat yaitu berjumlah 285.546. Wilayah Kota Banjarbaru secara astronomis terletak diantara garis lintang 3°25'40" sampai 3°28'37" Lintang Selatan dan garis bujur 114°41'22" sampai 114°54'25" Bujur Timur, kota ini terletak di zona Waktu Indonesia Tengah (WITA).

Secara geografis dan administratif, Kota Banjarbaru berbatasan dengan:

- a. Sebelah Timur: Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar;
- b. Sebelah Barat: Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar;
- c. Sebelah Selatan: Kabupaten Tanah Laut;
- d. Sebelah Utara: Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar.

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang berlokasi di Kota Banjarbaru ini memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan haji, khususnya sebagai tempat transit dan pembinaan bagi jemaah haji asal Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah sebelum diberangkatkan ke tanah suci.

2. Sejarah Singkat UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pada tanggal 21 November 1984, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin resmi dibuka dibawah kepemimpinan H. A. Chalik Dachlan yang pada saat itu menjabat sebagai Pejabat Sementara Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan, pembangunan asrama haji ini dilakukan di tanah milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. Selanjutnya pada tanggal 15 Maret 1986,

kepemimpinan diserahkan kepada H. M. Umar Yasin, BA yang menjabat sebagai Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan, pada masa ini keputusan penting mengenai pengembangan asrama haji mulai diterapkan.

Pada tahun 1984-1985, Pembangunan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin didanai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Dalam rencana awal, akan dibangun 12 unit bangunan, dengan 8 diantaranya sebagai asrama jemaah haji yang dinamai: Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Shafa, Marwah dan Tan'im. Selain itu, dibangun pula 2 ruang makan, 1 unit dapur, dan 1 aula yang diberi nama Aula Jeddah. Pada masa awal operasionalnya, jemaah haji asal Kalimantan Selatan masih diberangkatkan melalui Embarkasi Balikpapan dan Surabaya. Kemudian pada tahun 2002, UPT resmi difungsikan sebagai tempat transit bagi calon jemaah haji dari Kalimantan Selatan, seiring dengan meningkatnya permintaan dari masyarakat Kalimantan Selatan yang menginginkan adanya embarkasi khusus di wilayah mereka.

Tuntutan tersebut semakin menguat setelah diadakannya forum budaya besar masyarakat Banjar yang dikenal sebagai Aruh Ganal pada tahun 2000. Dalam forum tersebut dihadiri oleh berbagai negara seperti Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam, hingga Arab Saudi. Forum ini menjadi momentum penting dalam memperjuangkan terbentuknya Embarkasi Haji Banjarmasin.

Pada masa itu, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin masih berstatus sebagai Asrama Transit Provinsi dengan kondisi sarana dan prasarana yang sangat terbatas. Dalam upaya meningkatkan fasilitas dan pelayanan bagi jemaah haji, berbagai pihak turut berkontribusi secara sukarela. Salah satu bentuk kontribusi datang dari keluarga Gubernur Kalimantan Selatan saat itu, Bapak H. Sjachriel Darham, yang memberikan sumbangan pembangunan masjid yang diberi nama Masjid Syahraza Muhtadin, diambil dari nama cucu beliau. Selain itu, Wakil Bupati Tanah Laut, H. Ikhsanuddin Husin, turut berkontribusi dengan menyerahkan miniatur Ka'bah sebagai sarana edukasi ibadah haji. Dukungan masyarakat terus berlanjut. Pada tahun 2004, para jemaah haji yang telah kembali dari Tanah Suci turut serta membantu perbaikan fasilitas dengan melakukan pengaspalan jalan serta renovasi bangunan asrama yang sudah lama digunakan.

Pada tahun 2002, dalam rangka peningkatan kapasitas pelayanan, pemerintah memutuskan untuk mengembangkan Asrama Haji Menengah, dengan persiapan pembangunan yang dimulai pada tahun 2003. KANWIL Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan kemudian membangun sejumlah fasilitas tambahan guna memenuhi standar sebagai embarkasi haji, antara lain: dua unit gedung asrama jemaah yang dinamai Sa'i dan Aziziyah, satu unit Poliklinik, Aula Mekkah, Masjid Syahraza Muhtadin, dua unit counter bank untuk layanan penukaran mata uang asing, serta miniatur tempat-tempat

pelaksanaan ibadah haji seperti Ka'bah, Bukit Shafa dan Marwah, dan Jamarat. Pada tahun 2004, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin resmi ditetapkan sebagai Embarkasi Haji Penuh, dan mulai melayani jemaah haji dari Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah.

3. Tugas dan Fungsi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Tugas

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki tugas utama yaitu menyediakan akomodasi, mengelola fasilitas untuk mendukung pelaksanaan ibadah haji, selain itu Asrama Haji juga memberikan pelayanan bagi masyarakat umum.

b. Fungsi

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki fungsi utama dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, baik saat keberangkatan maupun kepulangan, melalui mekanisme layanan CIQ (*Customs* atau Bea Cukai, *Immigration* atau Imigrasi, and *Quarantine* atau Karantina). Pelayanan tersebut diselenggarakan berdasarkan prosedur yang ditetapkan pihak asrama haji, antara lain berupa layanan terpadu atau pelayanan satu atap (*One Stop Service*), penyediaan akomodasi, layanan kesehatan, konsumsi (*catering*), pembinaan manasik haji, layanan keamanan, layanan keimigrasian, serta transportasi.

Selain memberikan pelayanan optimal kepada jemaah haji yang akan berangkat ke Tanah Suci maupun jemaah yang baru kembali, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga membuka akses penggunaan fasilitasnya kepada instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum di luar musim haji. Penggunaan fasilitas ini dapat dilakukan secara individu maupun kelompok. Beberapa fasilitas yang ditawarkan antara lain dua aula yang mampu menampung lebih dari 350 orang, sebanyak 201 kamar menginap dengan kapasitas total 696 orang, area parkir yang luas, masjid, area manasik haji dan umrah, serta fasilitas penunjang lainnya.

Salah satu layanan publik yang disediakan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah layanan akomodasi, yang mencakup penyediaan tempat menginap bagi jemaah haji maupun masyarakat umum. Layanan ini pada dasarnya setara dengan layanan perhotelan.

Selain itu, UPT Asrama Haji juga menyediakan fasilitas gedung dan aula yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, seperti pelatihan manasik haji, acara pernikahan, wisuda, seminar dan kegiatan lainnya yang melibatkan jumlah peserta yang banyak.

4. Visi dan Misi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Visi: “Mewujudkan Pengelolaan Asrama Haji yang Handal dalam Pelayanan Terhadap Jemaah Haji dan Masyarakat”.

Misi:

- a. Menata Organisasi dan Tata Kelola Asrama.
- b. Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pengelola Asrama Haji yang Profesional.
- c. Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Jemaah Haji dan Pengguna Jasa Lainnya.

5. Struktur Jabatan Pegawai UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Gambar 4.2 Struktur Jabatan Pegawai



Sumber: UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pasal 8 Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi mempunyai kewenangan dan tanggung jawab dalam memimpin serta melaksanakan pengelolaan asrama haji embarkasi dan bertanggung jawab secara langsung kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

b. Subbagian Administrasi dan Keuangan

Pasal 9 mengenai Sub Bagian Administrasi dan Keuangan menetapkan bahwa subbagian ini bertugas untuk menyampaikan informasi, melakukan publikasi, mengevaluasi, dan menyusun laporan yang berkaitan dengan perencanaan program, pengelolaan keuangan, barang milik negara, kepegawaian, tata usaha, serta manajemen administrasi secara menyeluruh.

c. Seksi Pelayanan

Pasal 10 menjelaskan bahwa tanggung jawab pelayanan asrama mencakup penyediaan berbagai fasilitas dan layanan, antara lain akomodasi, konsumsi (katering), pelayanan keagamaan, layanan kesehatan, keamanan, kebersihan, serta bentuk pelayanan lainnya yang mendukung operasional dan kenyamanan di lingkungan asrama haji.

d. Seksi Kerja Sama

Pasal 11 mengenai Seksi Kerja Sama memiliki tugas untuk menyelenggarakan kegiatan kerja sama dan koordinasi lintas

instansi dalam rangka mendukung kelancaran operasional pelayanan haji. Tugas tersebut meliputi pembinaan serta fasilitasi layanan terkait bea cukai, keimigrasian, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan *city check-in*. Selain itu, Seksi Kerja Sama juga berperan dalam menjalin hubungan antara Asrama Haji Embarkasi, Asrama Haji Transit, serta asrama haji yang berada di bawah pengelolaan pemerintah daerah provinsi, termasuk dalam hal pengembangan usaha yang mendukung penyelenggaraan layanan haji.

e. Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 13 menyatakan bahwa Kelompok Kegiatan terdiri atas pegawai yang memiliki jabatan fungsional, yang dikelompokkan ke dalam beberapa bidang sesuai dengan keahlian masing-masing. Setiap Kelompok Jabatan Fungsional di bawah koordinasi seorang tenaga fungsional senior yang ditetapkan langsung oleh Kepala Asrama Haji Embarkasi. Jumlah pegawai yang terlibat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan beban kerja yang ada. Adapun jenis serta jenjang jabatan fungsional yang berlaku mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Sarana dan Prasarana UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki fasilitas, sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran operasional haji, maupun

diluar musim haji. Adapun beberapa fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia antara lain:

- a. Gazebo yang dimanfaatkan untuk tempat berkumpulnya bagi jemaah dan keluarganya.
- b. Gedung-gedung.
- c. Aula.
- d. Ruang rapat.
- e. Ruang VIP.
- f. Masjid.
- g. Area manasik.
- h. Bioskop mini (biasanya digunakan untuk materi manasik).
- i. Ruang podcast.
- j. Poliklinik.
- k. *Counter*.
- l. SISKOHAT.
- m. Ruang *catering*.
- n. Ruang cuci.
- o. Koperasi dan kantin.
- p. Hajj Store (menjual barang-barang atau oleh-oleh haji).
- q. Mobil golf (digunakan untuk mengantar jemaah ke gedung-gedung).
- r. Area parkir.
- s. Pos keamanan

7. Data Informan

Berikut adalah data informan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dan jemaah haji pada tahun 2025:

a. Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin

TABEL 4.1 DATA INFORMAN PETUGAS HAJI

No.	Nama	Jabatan/Posisi
1.	Muhammad Fauzi	Kabid Dokumen
2.	Hidayatullah	Kabid Layanan Jemaah Lansia
3.	Haris Fadilah	Kabid Akomodasi (Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)

Gambar 4.3 SK Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin tahun 2025

1. Koordinator	: Muhiddin
2. Wakil Koordinator	: Hasnuriyadi
3. Ketua	: Muhammad Tambrin
4. Wakil Ketua I	: Fahrurazi
5. Wakil Ketua II	: Muhammad Muslim
6. Sekretaris	: Hadi Saputera
7. Wakil Sekretaris I	: Edy Murdianto
8. Wakil Sekretaris II	: Fahriannor
9. Kabid Layanan Jemaah Lansia/Disabilitas	: Hidayatullah
10. Wakil Kabid Layanan Jemaah Lansia/Disabilitas	: Ahmad Shafwani
11. Kabid Layanan Bandara	: Khaerul Assidiqi
12. Wakabid Layanan Bandara	: Dachlan Suwito
13. Kabid Kedatangan dan Penerimaan	: Ahmad Sawiti
14. Kabid Dokumen	: Muhammad Fauzi
15. Wakabid Dokumen	: Hariyadi
16. Kabid Akomodasi	: Haris Fadilah
17. Wakabid Akomodasi	: Muhammad Rifan
18. Kabid Keamanan	: Indra A.P. Putera
19. Wabid Keamanan	: Ali Hanafiah
20. Kabid Imigrasi	: Yoga Aria Prakosa Wardoyo
21. Kabid Kesehatan	: Bambang Priyanto
22. Kabid Kepabeanan	: Sigit Wijanarko

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal Juni 2025

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN,

MUHAMMAD TAMBRIN

Sumber: PPIH Embarkasi Banjarmasin

Gambar 4.4 Petugas dan Tim Pendukung PPIH Embarkasi Banjarmasin tahun 2025

- I. PEMBANTU BIDANG SEKRETARIAT
 - A. SEKSI TATA USAHA
 - 1. Akhmad Ramadhan
 - 2. Ahmad Syarif Hidayatullah
 - 3. Nawal
 - B. SEKSI URUSAN DALAM/KEUANGAN
 - 1. Henny Rizky Ariani
 - 2. Iwan Setiawan
 - 3. Solahuddin
 - C. SEKSI PENERANGAN, HUMAS DAN PROTOKOL
 - 1. Asika Damayanty
 - 2. Marianti
- II. PENDUKUNG BIDANG KEDATANGAN DAN PENERIMAAN JAMAAH
 - A. SEKSI KEDATANGAN DAN PENERIMAAN JAMAAH
 - 1. Muhammad Yamani
 - 2. Ahmad Bugdadi
 - 3. Bukhari Muslim
 - 4. Rajudin
 - 5. Marwahyuningsih
 - 6. Ahmad Saubari
 - 7. Muhammad Irwan Wahyudi
 - B. SEKSI PENGANGKUTAN BARANG DAN BARANG TERCECER
 - 1. Erfan Maulana
 - 2. Turman
- III. PENDUKUNG BIDANG DOKUMEN HAJI
 - A. SEKSI KOMPUTER
 - Ahmad Husaini
 - B. SEKSI PASPOR
 - Eka Triana Astuti
- III. PENDUKUNG BIDANG IMIGRASI
 - A. SEKSI PEMERIKSAAN DAN PENGAWASAN
 - Chandra Hotmandus Turnip
- IV. PENDUKUNG BIDANG PABEANAN
 - A. SEKSI PELAPORAN DAN PENCATATAN
 - Syahrial
- V. PENDUKUNG BIDANG AKOMODASI
 - A. SEKSI KEBERSIHAN ASRAMA
 - Syahriadi
 - B. SEKSI FASILITAS ASRAMA
 - Muhammad Subhan
- VI. PENDUKUNG BIDANG KESEHATAN
 - A. SEKSI PELAPORAN DAN PEMERIKSAAN
 - Basuki Rahmat
- VII. PENDUKUNG BIDANG LAYANAN BANDARA
 - A. SEKSI PEMERIKSAAN JEMAAH DAN BARANG
 - 1. Trubus Suharsono
 - 2. Yulizar
- VIII. PENDUKUNG BIDANG LAYANAN JEMAAH LANSIA DAN DISABILITAS
 - A. SEKSI LAYANAN JEMAAH LANSIA/DISABILITAS
 - 1. Arif Rahman
 - 2. Muhammad Pahari
 - B. SEKSI PENDAMPING LAYANAN JEMAAH SAKIT
 - 1. Muhammad Anwary Rahman
 - 2. Pahrur Razy
- IX. PENDUKUNG BIDANG KEAMANAN
 - A. SEKSI KEAMANAN DALAM ASRAMA
 - 1. Muhammad Surachman
 - 2. Muhammad Arifin
 - 3. Nor Ipansyah
 - 4. Andie Febieko Trisnanda
 - B. SEKSI KEAMANAN LUAR ASRAMA
 - 1. Marison Artful
 - 2. Azwar Hadi
 - 3. Agus Hendriyanto
 - C. SEKSI KEAMANAN DALAM BANDARA
 - 1. Muhammad Abu Sofiyon
 - 2. Gusti Made Yudha P.

Sumber: PPIH Embarkasi Banjarmasin

Berdasarkan pada gambar 4.3 dan 4.4 diketahui bahwa dibidang dokumen ada dua orang petugas selaku Kabid dan Wakabid serta dibantu oleh tim pendukung dibidang dokumen haji sebagai seksi komputer dan paspor. Kemudian pada bidang layanan jemaah lansia dua orang petugas selaku Kabid dan Wakabid serta dibantu oleh tim pendukung pada seksi layanan jemaah lansia dan layanan jemaah sakit. Selain itu, pada bidang akomodasi juga terdiri dari dua orang petugas selaku Kabid dan Wakabid serta dibantu oleh tim pendukung sebagai seksi kebersihan asrama dan fasilitas asrama. Dan yang peneliti wawancara adalah sebanyak 3 orang dari Kabid Dokumen, Layanan Lansia, dan Akomodasi.

b. Jemaah haji tahun 2025

TABEL 4.2 DATA INFORMAN JEMAAH HAJI

No.	Nama/Usia	Jenis Kelamin	Asal Daerah	Kloter
1.	Muhammad Bakhit/36 thn	Laki-Laki	HSU	13
2.	Ahmad Supyan Noor/54 thn	Laki-Laki	HST	12
3.	Khairurrahman/57 thn	Laki-Laki	HST	12
4.	Gina Najdah/21 thn	Perempuan	Banjarbaru	13
5.	Nor Hidayah/42 thn	Perempuan	Banjarbaru	13
6.	Mozza Annisa/21 thn	Perempuan	Banjarbaru	13
7.	Muhammad Rizal Effendi/24 thn	Laki-Laki	Tabalong	13
8.	Ida Juraida/57 thn	Perempuan	Tabalong	13

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 4 orang jemaah laki-laki dan 4 orang jemaah perempuan sebagai informan penelitian.

B. Hasil Penelitian

1. Kinerja Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji

Kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin merupakan aspek yang penting dalam menentukan kualitas penyelenggaraan pelayanan haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Kinerja ini menunjukkan bagaimana petugas melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka untuk memberikan pelayanan, serta memastikan proses keberangkatan jemaah haji dengan nyaman dan lancar. Adapun sesuai SK (Surat Keputusan) yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2025 jumlah petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dan tim pendukung yaitu sebanyak 61 orang, dan jumlah jemaah haji pada tahun 2025 sebanyak 5.503 orang.¹

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan jemaah haji dan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, kinerja petugas haji (PPIH) dalam memberikan

¹ PPIH Embarkasi Banjarmasin, Surat Keputusan Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dan Tim Pendukung tahun 2025.

pelayanan kepada jemaah haji dapat dikategorikan baik. Petugas menunjukkan sikap profesional, tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan jemaah, serta mampu melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hasil temuan penelitian akan peneliti jabarkan sebagai berikut:

a. Kualitas Kinerja PPIH Embarkasi Banjarmasin

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kinerja petugas adalah dengan menilai kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan jemaah haji dan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin, aspek kualitas kinerja petugas haji menunjukkan pelaksanaan pelayanan yang baik dan profesional. Kualitas kinerja tersebut dapat dilihat dari kemampuan petugas haji dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur (SOP), bersikap ramah kepada jemaah haji.

Kalau untuk pelayanan yang di Aula Mekkah seperti pembagian paspor, visa, pembagian uang *living cost*, pemasangan gelang dan pemeriksaan kesehatan, menurut saya sejauh ini bagus aja ya, maksudnya ya dalam hal itu tertib aja, gak ada yang serobot-serobot, terus juga nunggunya gak lama, dapat konsumsi juga, jadi bagus aja gitu.²

M. Bakhit jemaah haji asal Hulu Sungai Utara juga mengatakan bahwa:

² Hasil wawancara dengan Mozza Annisa jemaah haji tahun 2025 asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

Saya rasa selama pelayanan dari datang di Asrama Haji Saya rasa sangat membantu dalam bikin pelayanan dan informasi yang diberikan sangat jelas, sehingga apapun yang disampaikan di awal dalam teknis terkait pembagian *id card*, paspor, dan uang *living cost*, serta pemeriksaan kesehatan itu sangat jelas bagi saya sendiri ya, Sehingga kita dengan sangat mudah mengikuti prosedurnya.³

M. Rizal Effendi jemaah haji asal Tabalong mengatakan hal yang sama:

Untuk pelayanan sendiri ya seperti pelayanan di Aula Mekkah yaitu pembagian paspor, visa, pembagian uang *living cost*, pemasangan gelang, pemeriksaan kesehatan menurut saya itu sudah terbilang sangat memuaskan ya, dan sangat terbantu.⁴

Ahmad Supyan Noor jemaah haji asal HST juga mengatakan:

Alhamdulillah baik aja baik aja lah. Pelayanan pada saat di Aula Mekkah yang pembagian paspor, visa, *living cost*, pemasangan *id card* dan gelang juga pelayanannya bagus dan rapi.⁵

Jemaah haji asal HST, Khairurrahman mengatakan:

Menurut pengalaman saya, selama di sini pelayanan sangat bagus. Mulai dari masuk asrama haji kemarin termasuk yang di Aula mekkah itu, sampai sekarang mau keberangkatan bagus aja.⁶

Sama hal nya dengan tanggapan dari Gina Najdah jemaah haji asal Banjarbaru:

³ Hasil wawancara dengan M. Bakhit jemaah haji tahun 2025 asal HSU di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

⁴ Hasil wawancara dengan M. Rizal Effendi jemaah haji tahun 2025 asal Tabalong di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

⁵ Hasil wawancara dengan Ahmad Supyan Noor jemaah haji asal HST di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 27 Mei 2025.

⁶ Hasil wawancara dengan Khairurrahman jemaah haji asal HST di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 27 Mei 2025.

Sangat bagus pelayanannya dan mantap pastinya. Termasuk di Aula Mekkah itu, dan sesuai juga dengan alurnya.⁷

Nor Hidayah jemaah haji asal Banjarbaru juga mengatakan bahwa:

Baik, baik, pelayanannya. Kalau di pelayanan pembagian paspor, visa, duit *living cost*, *id card*, pemasangan gelang, itu baik aja apalagi kan duitnya itu dihitung akan, *id card* di kalung akan, gelang dipasang akan, baik aja itu.⁸

Ida Juraida jemaah haji asal Tabalong juga berpendapat bahwa:

Alhamdulillah artinya sambutan mereka cukup baik pelayanan mereka juga cukup baik, kami diarahkan jadikan kami yang tidak tahu menjadi tahu. Kalau untuk pelayanan yang di Aula Mekkah pembagian dokumen itu saya rasa juga sesuai aja, dan pelayanannya juga baik, sesuai aja Alhamdulillah.⁹

Dari hasil wawancara di atas, petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin telah memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji. Informasi yang diberikan juga sangat membantu jemaah haji terkait teknis pembagian dokumen seperti pembagian paspor, uang *living cost*, pemasangan *id card*, pemasangan gelang, serta prosedur pemeriksaan kesehatan yang menunjukkan petugas mampu

⁷ Hasil wawancara dengan Gina Najdah jemaah haji asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

⁸ Hasil wawancara dengan Nor Hidayah jemaah haji asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

⁹ Hasil wawancara dengan Ida Juraida jemaah haji asal Tabalong di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional (SOP) yang berlaku dan tertib.

Gambar 4.5 Dokumentasi Kegiatan Pelayanan Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Sikap ramah petugas dan mampu memberikan informasi yang akurat serta arahan yang mudah dipahami oleh jemaah haji

menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan indikator kualitas kinerja, kemudian juga relevan dengan dimensi *reability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan), dimana jemaah haji merasa yakin dan terbantu selama proses pelayanan berlangsung di Asrama Haji.

Selain itu, jemaah haji juga menilai bahwa petugas haji yang memberikan pelayanan terlihat rapi serta menunjukkan profesionalisme dalam penampilan, yang berkaitan dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik). Kerapian dan penampilan petugas ini memberikan kesan positif bagi jemaah haji karena tidak hanya mencerminkan kedisiplinan petugas, tetapi juga meningkatkan kepercayaan jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Ahmad Supyan Noor jemaah haji asal HST mengatakan:

Mantap dan rapi, cukup mengenal aja dengan petugasnya, ada id card nya atau tanda pengenal nya, rapi aja.¹⁰

Khairurrahman jemaah haji asal HST juga mengatakan bahwa:

Untuk penampilannya sudah rapi dan bagus. Iya ada tanda pengenalnya juga, seperti rompi dan id card untuk mengetahui bahwa itu petugas. Semuanya sudah bagus.¹¹

Jemaah haji asal Banjarbaru, Gina Najdah juga mengatakan:

Rapi, seragam jua. Kalau kaya buhan ikam nih kan pakai almet. Kalau petugas-petugas haji yang lain pakai

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ahmad Supyan Noor jemaah haji tahun 2025 asal HST di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 27 Mei 2025.

¹¹ Hasil wawancara dengan Khairurrahman jemaah haji tahun 2025 asal HST di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 27 Mei 2025.

rompi, id card kan untuk tanda pengenal nya lengkap aja semuanya.¹²

Nor Hidayah jemaah haji asal Banjarbaru mengatakan bahwa:

Baik banar. Baju seragam, ada id card tanda pengenal nya, almameter kan untuk yang mahasiswanya, kemudian rompi untuk PPIH Embarkasi Banjarmasin nya. Rapi aja pang sudah.¹³

Ida Juraida jemaah haji asal Tabalong juga mengatakan:

Sip, Mantap dan juga Rapi.¹⁴

Selain persepsi dari jemaah haji, kualitas kinerja petugas haji juga dapat dilihat dari keteraturan dan kesesuaian mereka pada standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal ini disampaikan oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin bahwasanya setiap kloter memiliki SOP atau Protap (Prosedur Tetap) yang harus dijalankan sesuai dengan urutannya.

Kalau SOP yang ditetapkan oleh PPIH sudah ada kan setiap perkloter SOP dari penerimaan, masuk asrama, PROTAP itu SOP nya. Harus sesuai dengan SOP atau Protap itu. Kalau tidak sesuai perlu di pelajari lagi kenapa tidak sesuai. Contohnya misal di Aula Mekkah, berurutan kita masuk asrama, setelah masuk asrama kita bagikan dokumen, setelah bagikan dokumen ada paspor, ada nomor bis, ada nomor kursi di pesawat, ada gelang, ada *living cost*, ada *id card*, terakhir pemeriksaan kesehatan, itu sesuai SOP. Setelah selesai baru jemaah masuk ke kamar masing-masing. Setelah masuk ke kamar masing-masing nanti sesuai dengan waktunya akan dimasukan ke ruang tunggu di ruang Aula

¹² Hasil wawancara dengan Gina Najdah jemaah haji asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

¹³ Hasil wawancara dengan Nor Hidayah jemaah haji asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ida Juraida jemaah haji asal Tabalong di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

Jeddah, paling lama jemaah itu masuk ke asrama 24 jam itu sesuai dengan SOP nya.¹⁵

Petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Kabid Layanan

Jemaah Lansia, juga mengatakan:

Proses pelayanan jemaah haji di asrama dilaksanakan sesuai SOP dan protap yang terstruktur, dimulai dari pembagian dokumen hingga pemeriksaan kesehatan akhir yang menentukan kelayakan berangkat.¹⁶

Petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Kabid

Akomodasi (Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)

mengatakan:

Untuk memastikan pelayanan sesuai dengan SOP, maka kita dari pembuatan SOP kita melibatkan seluruh petugas, sehingga mereka mengetahui bahkan memahami bahkan yang menginisiasi, yang memberi saran dalam hal pembuatan SOP. Setelah itu disepakati jadi SOP, nah itu menjadi acuan kerja kita masing-masing. Kemudian di kita memberlakukan sistem kerjasama, maksudnya sistem saling membantu. Jadi saling membantu di dalam tim, yang mana saling membantu itu padahal adalah saling mengawasi, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.¹⁷

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa petugas haji menjalankan tugasnya secara sistematis sesuai SOP dan Protap yang telah ditetapkan, kemudian petugas haji juga melakukan kerjasama dan saling membantu dengan sesama tim. Hal ini menunjukkan

¹⁵ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Dokumen di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 15 Juni 2025.

¹⁶ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Layanan Jemaah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 24 Juni 2025.

¹⁷ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Akomodasi (Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin) di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 22 Juni 2025.

bahwa SOP merupakan acuan petugas untuk melaksanakan pelayanan secara sistematis dan konsisten. Kesesuaian pada prosedur yang dijalankan oleh petugas, serta sesuai dengan alur pelayanan menggambarkan bahwa petugas memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab masing-masing. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin memiliki *skill* yang sesuai dengan kebutuhan untuk pelaksanaan pelayanan ibadah haji. Adapun SOP atau alur pelayanan yang dijalankan oleh petugas haji adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6 SOP atau Alur Pelayanan





No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		PPH Daerah	PPH Embarkasi	PPH Kesehatan	PPH Penerbangan	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Jemaah Haji diberangkatkan dari daerah menuju Asrama Haji								
1	Petugas untuk Standby di posisi Masing-masing					Jemaah	15 Menit	Jemaah	
2	Menerima kedatangan Jemaah turun dari bus					Jemaah	15 Menit	Jemaah	
3	Jemaah dipersilahkan menempati aula penerimaan					Komputer Kertas	15 Menit	Informasi	
4	Sambutan dan Penjelasan Bidang Penerimaan					Komputer Kertas	15 Menit	Informasi	
5	Prosesi Pemanggilan Jemaah untuk penyerahan SPMA dan Bukti Lunas PPH					Komputer/kertas	60 Menit	Informasi	
6	Prosesi Penerimaan Dokumen Cleh Jemaah berupa Stiker Nomor Seat, Paspor, Lang Insekt Kayu dan Karem, Uang Living Cost, Gelang Jemaah serta gelang barcode untuk ketua Hgu					Komputer/kertas	120 Menit	Informasi	
7	Pemeriksaan barang bagasi melalui X-ray					Komputer/kertas	60 Menit	Informasi	
8	Pemeriksaan Kesehatan jemaah oleh petugas kesehatan					Komputer/kertas	30 Menit	Informasi	
9	Mengarahkan Jemaah Menuju Kamar Masing-Masing					Jemaah	10 Menit	Informasi	

Sumber: PPIH Embarkasi Banjarmasin

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dapat dikategorikan baik. Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, menyampaikan informasi secara jelas, serta menunjukkan sikap ramah dan profesional. Selain itu, dukungan fasilitas asrama yang memadai semakin memperkuat kualitas pelayanan yang diterima jemaah.

b. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan pengelolaan dan pelayanan dapat diselesaikan dengan jangka waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin berupaya memastikan kesiapan layanan dalam penyelenggaraan ibadah haji, baik pada tahap keberangkatan maupun kepulangan jemaah haji. Proses persiapan dilakukan secara menyeluruh dan terencana agar layanan dapat berjalan secara optimal.

Adapun ketepatan waktu juga merupakan hal yang penting dalam menilai kinerja petugas, khususnya dalam proses pelayanan pada jemaah haji. Apabila pelayanan yang dilakukan secara tepat waktu maka akan memperlancar alur keberangkatan, selain itu juga akan memberikan rasa nyaman dan kepastian bagi jemaah haji. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, keteraturan alur pelayanan serta ketepatan petugas dalam melaksanakan dan menyelesaikan setiap tahapan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah dilaksanakan secara tepat waktu.

Ketepatan waktu ini dilihat dari petugas menjalankan dan menyelesaikan pelayanan sesuai dengan Protap (Prosedur Tetap) yang telah ditetapkan, mulai dari jemaah haji memasuki aula penerimaan, kemudian proses penerimaan dan proses penyerahan

dokumen sampai pemeriksaan kesehatan. Hari besoknya proses keberangkatan jemaah haji, mulai dari pemanggilan jemaah memasuki aula pemberangkatan, acara pelepasan, proses masuk bus, sampai bus diberangkatkan ke Bandara Syamsuddin Noor.

Gambar 4.7 Prosedur Tetap (Protap)

**PROSEDUR TETAP
JEMAAH HAJI TAHUN 1446 H / 2025 M
DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN**

AHAD, 04 Mei 2025 **KLOTER BDJ-01**
KOTA BANJARMASIN **(FN : LNI 3115)**
423 (PETUGAS+JEMAAH)

PROSES PENERIMAAN, PENDAFTARAN DAN PENYERAHAN DOKUMEN

WAKTU	KEGIATAN
16:25	Jemaah Haji memasuki Aula Penerimaan
16:30	Proses Penerimaan dan Pendaftaran Jemaah Haji : 1. Proses Penyerahan Dokumen dan Lainnya → Pemasangan Sliker (nomor tempat duduk di Pesawat). → Penyerahan Paspor → Penyerahan Uang <i>Living Cost</i> → Penyerahan Uang Insentif Ketua Regu dan Ketua Rombongan → Penyerahan Kartu Identitas Jemaah Haji → Penyerahan Gelang Identitas kepada Ketua Regu 2. Pemeriksaan Kesehatan 3. Pemeriksaan barang bagasi melalui X-ray di gedung penyimpanan barang 4. Pemanggilan kepada jemaah yang barang bagasinya bermasalah, waktu menyesuaikan → Penandatanganan buku kesehatan bagi yang belum ditandatangani pada saat penerimaan.
19:30	Istirahat, menuju kamar masing-masing

SENIN, 05 Mei 2025 **KLOTER BDJ-01**

05:00	Shalat Subuh berjamaah di Masjid Syahriza Muhtadin
05:30	Pemantapan Manasik Haji dan Pembinaan Petugas Kloter, Karu dan Karom
06:30	Makan Pagi di Ruang Katening di gedung Jabal Rahmah

PEMBERANGKATAN JEMAAH HAJI

SENIN, 05 Mei 2025 **KLOTER BDJ-01**

WAKTU	KEGIATAN
09:25	Proses pemanggilan jemaah memasuki aula pemberangkatan per Rombongan
09:30	Jemaah memasuki aula pemberangkatan diarahkan oleh Petugas Informasi Haji 1. Jemaah masuk satu persatu ke dalam aula melalui pintu X-ray (Pemeriksaan barang/ tas tentengan dan tas gantung). 2. Jemaah duduk di kursi sesuai dengan nomor Bus (dipandu oleh petugas Gapura Angkasa).
12:00	Acara Pelepasan : 1. Sambutan 2. Do'a dan Azan
12:30	Prosesi Masuk Bus Jemaah satu persatu keluar menuju bus masing-masing (dipandu petugas Gapura Angkasa)
13:30	Bus diberangkatkan ke Bandara Syamsuddin Noor, Jemaah masuk pesawat
16:00	PESAWAT BLOCK OFF (Pesawat di dorong mundur dari airton)

Catatan :

Waktu menggunakan Waktu Indonesia Bagian Tengah (WITA)



PROSEDUR TETAP
JEMAAH HAJI TAHUN 1446 H / 2025 M
DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN

RABU, 28 Mei 2025 **KLOTER BDJ-13**
KOTA BJM, BJB, KAB BJR, HSS, HSU, TBLG, BTL, TALA **(FN : LNI 3118)**
TANAH BUMBU DAN KOTABARU
429 (PETUGAS+JEMAAH) **BDJ-JED**

PROSES PENERIMAAN, PENDAFTARAN DAN PENYERAHAN DOKUMEN

WAKTU	KEGIATAN
16:25	Jemaah Haji memasuki Aula Penerimaan
16:30	Proses Penerimaan dan Pendaftaran Jemaah Haji : 1. Proses Penyerahan Dokumen dan Lainnya → Pemasangan Stiker (nomor tempat duduk di Pesawat). → Penyerahan Paspor → Penyerahan Uang <i>Living Cost</i> → Penyerahan Uang Insentif Ketua Regu dan Ketua Rombongan → Penyerahan Kartu Identitas Jemaah Haji → Penyerahan Gelang Identitas kepada Ketua Regu 2. Pemeriksaan Kesehatan 3. Pemeriksaan barang bagasi melalui X-ray di gedung penyimpanan barang 4. Pemanggilan kepada jemaah yang barang bagasinya bermasalah, waktu menyesuaikan → Penandatanganan buku kesehatan bagi yang belum ditandatangani pada saat penerimaan.
19:30	Istirahat, menuju kamar masing-masing

WAKTU	KEGIATAN
05:00	Shalat Subuh berjamaah di Masjid Syahraza Muhtadin
05:30	Pemantapan Manasik Haji dan Pembinaan Petugas Kloter, Karu dan Karom
06:30	Makan Pagi di Ruang Katering di gedung Jabal Rahmah

PEMBERANGKATAN JEMAAH HAJI

WAKTU	KEGIATAN
10:40	Proses pemanggilan jemaah memasuki aula pemberangkatan per Rombongan
10:45	Jemaah haji memasuki aula pemberangkatan diarahkan oleh Petugas Informasi Haji 1. Jemaah haji masuk satu persatu ke dalam aula melalui pintu X-ray (Pemeriksaan barang/ tas tengangan dan tas gantung). 2. Jemaah haji duduk di kursi sesuai dengan nomor Bus (dipandu oleh petugas Gapura Angkasa)
12:05	Acara Pelepasan : 1. Sambutan 2. Do'a dan Azan
12:35	Prosesi Masuk Bus Jemaah haji satu persatu keluar menuju bus masing-masing (dipandu petugas Gapura Angkasa)
13:45	Bus diberangkatkan ke Bandara Syamsuddin Noor, Jemaah haji masuk pesawat
16:00	PESAWAT BLOCK OFF (Pesawat di dorong mundur dari arron)

Catatan :

Waktu menggunakan Waktu Indonesia Bagian Tengah (WITA)

Banjarmasin, 27 Mei 2025

Pih. Kabid PHU



Sumber: PPIH Embarkasi Banjarmasin

Jemaah haji juga menyampaikan bahwa seluruh proses pelayanan selama berada di Asrama Haji sudah tepat waktu, tertib dan sesuai dengan alur. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas menjalankan tugasnya secara terstruktur sehingga setiap tahapan

dalam pelayanan dapat mudah diikuti oleh jemaah haji tanpa adanya keterlambatan.

Jemaah haji menyampaikan pengalamannya dalam pelayanan terkait ketepatan waktu.

Menurut saya sangat tepat waktu. Pada saat di Aula Mekkah pun itu sangat tepat waktu yang pas pembagian paspor, visa, menempel stiker bus dan pesawat, pembagian uang *living cost*, pemasangan *id card* dan gelang, dan cek kesehatan itu tepat waktu saja. Tidak meantri juga sesuai aja dengan urutan dan sesuai aja jua dengan rombongan, teratur sudah.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah haji tersebut menunjukkan bahwa setiap tahapan dalam pelayanan, yaitu dari pembagian dokumen hingga pemeriksaan kesehatan, dilakukan oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin secara runtut dan sesuai dengan jadwal. Tidak ada antrean yang panjang dan alur pelayanan yang teratur menunjukkan petugas haji mampu menjaga ketepatan waktu dalam pelayanan kepada jemaah haji.

Jemaah lainnya juga mengatakan hal yang serupa bahwa petugas haji memberikan arahan dengan baik dan sesuai jadwal dengan jadwal yang telah ditetapkan, serta tidak ada keterlambatan dalam pelayanannya.

Menurut saya sudah sesuai dengan arahan, sesuai *schedule* ya, pembagian uang *living cost*, dokumen, paspor segala macam itu sudah sesuai menurut saya. Dan menurut saya juga tidak ada keterlambatan ya.¹⁹

¹⁸ Hasil wawancara dengan Khairurrahman jemaah haji tahun 2025 asal HST di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 27 Mei 2025.

¹⁹ Hasil wawancara dengan M. Rizal Effendi jemaah haji tahun 2025 asal Tabalong di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

Jemaah haji asal HSU, M. Bakhit juga mengatakan:

Kalau untuk jadwal tadi saya lihat itu kan betul untuk acara di Aula Mekkah itu jam 14.30 kalo tidak salah dari jadwal yang saya dapat itu, tapi memang dari panitia itu lebih awal ya, memang lebih awal di sana sih tapi untuk pembukaannya memang tepat waktu, sudah sesuai, sesuai dengan jadwal.²⁰

Mozza Annisa jemaah haji asal Banjarbaru mengatakan:

Tidak ada keterlambatan dalam pelayanannya, aman aja.²¹

Nor Hidayah jemaah haji asal Banjarbaru juga mengatakan hal yang sama:

Kadada pang keterlambatan tuh, pas haja tepat waktu aja, terpenuhi aja jua.²²

Jemaah haji asal Tabalong, Ida Juraida juga mengatakan:

Sebenarnya sih jadwal saya kira itu sesuai aja karena dari Karom sudah kami diberitahu untuk jam sekian sampai jam sekian kita ada proses itu artinya sesuai aja lah untuk jadwal Alhamdulillah sudah bagus tidak ada masalah terlambat cukup bagus aja.²³

Pernyataan di atas memperkuat hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak hanya tepat waktu, melainkan juga sesuai dengan jadwal. Ketepatan waktu pelayanan ini mencerminkan keandalan (*reliability*) petugas dalam menjalankan

²⁰ Hasil wawancara dengan M. Bakhit jemaah haji tahun 2025 asal HSU di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

²¹ Hasil wawancara dengan Mozza Annisa jemaah haji tahun 2025 asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

²² Hasil wawancara dengan Nor Hidayah jemaah haji tahun 2025 asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

²³ Hasil wawancara dengan Ida Juraida jemaah haji tahun 2025 asal Tabalong di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

prosedur tanpa adanya penundaan selama proses pelayanan berlangsung.

Selain itu, juga ada jemaah menilai bahwa petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin menunjukkan sikap sigap dan tanggap dalam melayani, yaitu kesigapan petugas pada saat mengatur pemanggilan jemaah sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat, dan lancar. Hal itu menunjukkan adanya daya tanggap (*responsiveness*) dari petugas haji.

Itu sudah bagus dalam artian sudah tepat waktu, petugas nya juga sigap aja jua. Pemanggilannya juga nyaman dan di atur-atur juga duduk-duduk dan lain sebagainya.²⁴

Gina Najdah jemaah haji asal Banjarbaru mengatakan:

Tepat waktu aja pang, kaya pengantaran koper tadi kan tedahulu koper pada urang nya yakalo. Kalau masalah pelayanan yang lain aman aja tepat waktu aja jua.²⁵

Pernyataan tersebut juga menunjukkan bahwa petugas haji memiliki daya tanggap yang baik, khususnya dalam hal kecepatan pengantaran koper dan pelayanan operasional lainnya, serta ketepatan waktu pelayanan.

Dari sisi petugas, ketepatan waktu pelayanan yaitu dengan mengikuti SOP dan Protap (Prosedur Tetap) yang sudah ditetapkan, dengan itu maka seluruh proses pelayanan akan sesuai dengan jadwalnya. Petugas juga menyampaikan untuk menjaga ketepatan

²⁴ Hasil wawancara dengan Ahmad Supyan Noor jemaah haji tahun 2025 asal HST di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 27 Mei 2025.

²⁵ Hasil wawancara dengan Gina Najdah jemaah haji tahun 2025 asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

waktu pelayanan adalah dengan menerapkan strategi pelayanan tertentu, termasuk memprioritaskan jemaah lansia dalam proses pelayanan. Prioritas tersebut dilakukan melalui pengaturan alur pelayanan, seperti penyediaan ruangan khusus bagi jemaah lansia serta pelaksanaan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan secara terpisah. Selain itu, dalam proses pembagian dokumen, petugas juga menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan mengantarkan dokumen langsung ke kamar jemaah lansia setelah proses pembagian dokumen di Aula Mekkah selesai. Sesuai dengan hasil wawancara petugas haji dibawah ini:

Pastinya kita menuruti SOP yang ada, menuruti protap ikuti yang ada. Jadi semua pelayanan berjalan sesuai dengan protap. Jargon kita kan ramah lansia, oleh karena itu lansia yang terutama saat penerimaan. Saat penerimaan lansia itu tidak kita ikutkan antri kita langsung ke gedung Jabal Rahmah, pemeriksaan kesehatan juga disana, itu tujuannya supaya kita itu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Kalau mereka itu juga ikut antri bisa lambat bisa nanti terjadi sesuatu yang kade dikehendaki, karena lansia apalagi pakai kursi roda kan kasian, itu kita salah satu cara supaya tidak terlambat dan sesuai dengan waktu.²⁶

Petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Kabid Layanan

Jemaah Lansia, juga mengatakan bahwa:

Kita ada prosedur tetap tadi. Jadi, itu acuan kita dalam memberikan pelayanan di Asrama Haji, mengacu kepada protap. Dan contoh misalnya di pembagian dokumen, kita memisahkan ruangan khusus untuk lansia, agar tidak terjadi keterlambatan di Aula Mekkah itu, dan kasian jua jemaah lansia menunggu. Maka dari itu kita carikan

²⁶ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Dokumen di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 15 Juni 2025.

solusinya, yaitu pembagian dokumen untuk jemaah lansia kita bagikan ke kamar-kamar lansia.²⁷

Selain itu, salah satu petugas haji juga menjelaskan bahwa sebelum penyelenggaraan ibadah haji berlangsung mereka melakukan mitigasi untuk mengantisipasi adanya potensi hambatan.

Sebelum pelayanan berjalan, kami selalu melakukan mitigasi terlebih dahulu. Misalnya terkait keterlambatan pesawat, itu sudah kami bahas jauh-jauh hari dengan pihak penerbangan siapa yang bertanggung jawab, apa langkah yang harus dilakukan, dan bagaimana solusinya. Dengan mitigasi ini, ketika masalah terjadi kami tidak panik karena sudah ada skenario yang disiapkan, sehingga pelayanan tetap berjalan sesuai waktu.²⁸

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu bukan hanya pada pelaksanaan kegiatan di lapangan, melainkan juga pada kesiapan petugas dalam melakukan mitigasi jika ada hambatan terjadi pada saat pelayanan berlangsung.

Berdasarkan keseluruhan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu, juga sesuai jadwal dan alur pelayanan, petugas juga menunjukkan daya tanggap, baik secara langsung maupun melalui perencanaan antisipatif dan mitigasi masalah. Hal ini mencerminkan indikator ketepatan waktu menurut

²⁷ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Layanan Jemaah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 24 Juni 2025.

²⁸ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Akomodasi (Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin) di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 22 Juni 2025.

Bernardin dan Russell, serta terpenuhinya dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*) dalam teori *Servqual*.

c. Dampak Interpersonal

Dampak interpersonal mengacu pada sikap dan kemampuan petugas dalam menjalin hubungan baik dan komunikasi yang baik dengan jemaah haji maupun sesama petugas yang lain, serta menunjukkan sikap ramah dan penuh empati saat melayani jemaah haji dari berbagai karakter dan kondisi. Aspek ini juga sangat penting dalam pelayanan haji yang tidak hanya soal bersifat administratif, tetapi juga emosional mengingat banyaknya jemaah haji yang diberikan layanan. Oleh karena itu, *interpersonal skill* petugas sangat berpengaruh terhadap kenyamanan jemaah selama proses pelayanan berlangsung dan selama berada di Asrama Haji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah haji, disampaikan bahwa petugas menunjukkan sikap ramah, sabar, dan cepat responnya dalam memberikan informasi ataupun pada saat butuh bantuan.

Petugas disini sangat ramah dan sabar, suka menolong. Kalau saya bertanya, petugas langsung memberikan jawaban yang pas dan sesuai. Pernah, misalnya betakun kamar, petugasnya langsung memberikan informasi, dengan ramah dan baik. Informasi yang diberikan pun bujur haja jua.²⁹

²⁹ Hasil wawancara dengan Khairurrahman jemaah haji tahun 2025 asal HST di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 27 Mei 2025.

Adapun dari jemaah haji asal Banjarbaru, Mozza Annisa mengatakan:

Ramah aja, interaksinya pun nyaman aja jua. Bagus aja jua sikap petugas disini.³⁰

M. Rizal Effendi jemaah haji asal Tabalong, juga mengatakan:

Petugas disini ramah-ramah, baik juga, sangat terbantu melihat antusias dari petugas haji yang memberikan pelayanan dengan baik, komunikasi nya juga baik.³¹

Sama hal nya dengan pendapat M. Bakhit jemaah haji asal

HSU:

Untuk petugas sangat ramah dan sabar, sangat membantu ya, sangat melayani semua jemaah Haji, baik itu yang membutuhkan pelayanan khusus ya maksudnya mereka yang perlu kursi roda atau sebagainya, informasi dan sebagainya itu sangat-sangat membantu sangat antusias dalam memberikan pelayanan.³²

Ahmad Supyan Noor jemaah haji asal HST mengatakan:

Untuk keseluruhan bagus ya, sikap petugas nya juga baik, ramah dan sabar. Cuman itu relatif kan ya per orang beda-beda dalam menilai, kalau dari aku bagus sudah semuanya.³³

Ida Juraida jemaah haji asal Tabalong juga mengatakan:

³⁰ Hasil wawancara dengan Mozza Annisa jemaah haji tahun 2025 asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

³¹ Hasil wawancara dengan M. Rizal Effendi jemaah haji tahun 2025 asal Tabalong di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

³² Hasil wawancara dengan M. Bakhit jemaah haji tahun 2025 asal HSU di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

³³ Hasil wawancara dengan Ahmad Supyan Noor jemaah haji tahun 2025 asal HST di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 27 Mei 2025.

Nyaman aja, Alhamdulillah mereka ramah-ramah.³⁴

Selain itu, jemaah haji yang lain mengungkapkan bahwa petugas haji berkomunikasi dengan baik kepada jemaah, juga memberikan arahan serta membantu mengantar jemaah ke gedung-gedung untuk menuju kamar, menggunakan fasilitas yang sudah disediakan.

Iya, pernah tadi bertakun lawan petugas terus ditunjukkan dan diarahkan, ramah, ditunjuk akannya, sabar, tanggap jua, senyum jua murah senyum lah jua petugas nya. Kemarin ada juga betakun kan pas awal kedatangan yang dari Aula Mekkah itu terus betakun tentang dimana gedung Jabal Rahmah nah itu diarahkannya, ditunjukkan, diantarkan jua oleh petugas haji nya pakai mobil golf.³⁵

Dari pernyataan di atas petugas bukan hanya memiliki sikap yang sabar dan empati terhadap jemaah, tetapi juga respon cepat yang membuat jemaah memiliki rasa nyaman dan aman selama berada di Asrama Haji. Hal ini juga ditunjukkan pada pernyataan jemaah haji, Nor Hidayah asal Banjarbaru:

Ramah aja pang, sabar jua, tanggap aja jua. Respons nya baik banar. Semalam ada aku bepadah kunci imbah nya langsung di datangi petugas dianukannya. Tanggap aja jua, respons nya cepat. Kalau perihal gedung kami langsung di arahkan aja oleh petugasnya.³⁶

Selain persepsi dari jemaah haji, dampak interpersonal juga tercermin pada sikap, komunikasi, pola kerja petugas haji (PPIH)

³⁴ Hasil wawancara dengan Ida Juraida jemaah haji tahun 2025 asal Tabalong di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

³⁵ Hasil wawancara dengan Gina Najdah jemaah haji tahun 2025 asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

³⁶ Hasil wawancara dengan Nor Hidayah jemaah haji tahun 2025 asal Banjarbaru di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 28 Mei 2025.

Embarkasi Banjarmasin dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara, petugas menjelaskan bahwa meskipun dalam struktur PPIH terdapat pembagian tugas yang jelas, namun dalam praktiknya petugas bekerja sama dan saling membantu antarbidang demi kelancaran pelayanan kepada jemaah haji. Petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Kabid Dokumen menyampaikan bahwa:

Di embarkasi itu ada yang namanya PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin) di panitia ini kan sudah ada tugas masing-masing, tentunya setiap tugas masing-masing tidak terikat, bapak misalnya di bidang dokumen bisa membantu panitia yang lain apabila diperlukan, tapi yang jelas tugas utama sesuai dengan tugas di panitia itu wajib dijalankan, kecuali nanti ada panitia yang lain yang butuh, kita semua siap tidak mesti harus sesuai dengan tugas pokok, tugas pokok ya wajib, tapi kalau yang lain membutuhkan bantuan bisa kami siap untuk membantu.³⁷

Kemampuan interpersonal juga tercermin dari cara petugas haji menghadapi keluhan jemaah haji, khususnya jemaah haji lansia, namun petugas menyampaikan keluhan tersebut bukan masalah yang besar, melainkan informasi yang belum dipahami oleh jemaah lansia tersebut. Petugas haji (PPIH) Kabid Dokumen kembali menjelaskan bahwa:

Kadang-kadang jemaah, terutama lansia, setelah masuk ke kamar masih mencari paspor, uang *living cost*, atau gelang. Padahal sudah disampaikan bahwa nanti semuanya akan diantar ke kamar. Namun itu bukan masalah besar, kami sampaikan kembali ke jemaah lansia tadi dengan baik bahwasanya dokumen dan lain-lainnya akan kami antar nanti ke kamar pian, supaya mempermudah buhan pian kada

³⁷ Hasil wawancara dengan Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Dokumen di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 15 Juni 2025.

menunggu di Aula Mekkah dan supaya buhan pian bisa istirahat di kamar.³⁸

Petugas juga menekankan pentingnya memahami karakter jemaah haji yang beragam serta menjaga komunikasi agar tetap kondusif dan tidak menimbulkan emosi, terutama pada saat menghadapi jemaah haji lansia. Petugas haji (PPIH) Kabid Layanan Jemaah Lansia menyampaikan bahwa:

Kita harus paham karakter jemaah. Ada lansia yang mau dibantu, ada yang tidak mau dibantu. Kalau sikapnya sensitif, jangan dipaksa, cari keluarganya atau petugas daerah. Kita berusaha berkomunikasi dengan baik tanpa membangkitkan emosi jemaah.³⁹

Dari hasil pernyataan di atas menunjukkan bahwa petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin tidak hanya menjalankan tugas secara administratif, tetapi petugas juga mengedepankan kemampuan interpersonal dalam pelayanan.

Petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Kabid Akomodasi juga menyebutkan bahwa sikap interpersonal merupakan bagian dari etika dalam pelayanan yang harus dijaga selama menjalankan tugas dan tanggung jawab. Petugas menyampaikan bahwa menjaga komunikasi dan perilaku di depan jemaah merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan

³⁸ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Dokumen di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 15 Juni 2025.

³⁹ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Layanan Jemaah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 24 Juni 2025.

kualitas dalam pelayanan, meskipun dalam keadaan lelah komunikasi dan perilaku harus tetap dijaga.

Komunikasi antarpetugas dan jemaah itu sangat berpengaruh, kalau di presentasikan itu 90%. Memang ada faktor kelelahan dan tekanan waktu, tapi kita tidak boleh merubah sikap dan perilaku kita terhadap jemaah.⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas tersebut, mereka menjalankan tugasnya secara profesional agar pelayanan tetap optimal. Secara keseluruhan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek interpersonal pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin dapat dikategorikan dengan baik, dalam artian petugas sudah memberikan pelayanan dengan ramah, sesuai prosedur, penuh empati dan juga menjaga etika kepada jemaah.

Jika dikaitkan dengan teori Bernardin dan Russell, hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa indikator dampak interpersonal telah terpenuhi, ditandai dengan hubungan positif antara petugas dan jemaah haji. Serta sejalan dengan dimensi empati (*empathy*) dan keyakinan/jaminan (*assurance*), yang menggambarkan perhatian, keramahan dari petugas, dan memberikan rasa aman dan nyaman kepada jemaah haji melalui komunikasi yang baik dan sikap pelayanan yang sesuai dengan harapan jemaah.

⁴⁰ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Akomodasi (Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin) di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 22 Juni 2025.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan interpersonal petugas haji menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan serta meningkatkan persepsi positif jemaah terhadap kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin.

2. Kendala yang Dihadapi oleh Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin, secara umum pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji tidak mengalami kendala yang berarti. Petugas menyampaikan bahwa seluruh proses pelayanan telah berjalan sesuai dengan alur, jadwal, dan SOP yang telah ditetapkan. Salah satu petugas mengatakan:

Secara umum tidak ada kendala, semua berjalan dengan lancar, sesuai dengan jadwal, sesuai dengan protap. Sampai saat ini tidak ada kendala, dan Alhamdulillah sampai dengan hari ini kloter 10 tidak ada kendala yang berarti apalagi penerbangan kita rata-rata tempat waktu, tidak ada yang tertunda Alhamdulillah. Untuk sumber daya petugas Alhamdulillah aman. Untuk koordinasi, kita selalu berkoordinasi, jadi koordinasi kita ada beberapa di petugas di PPIH banyak, bukan hanya dari Kanwil saja kan, ada dari penerbangan, kesehatan, BKK, imigrasi, keamanan, jadi semua itu selalu berkoordinasi, kalau tanpa koordinasi nanti kita tidak bisa berjalan sesuai dengan protap.⁴¹

⁴¹ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Dokumen di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 15 Juni 2025.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaan di lapangan petugas lain mengatakan ada kendala yang harus diperhatikan, terutama dalam hal sumber daya manusianya, akan tetapi dapat diatasi dengan adanya bantuan dari mahasiswa magang dari UIN Antasari Banjarmasin sehingga pelayanan tetap berjalan secara optimal.

Sebenarnya masalah itu ada. Tinggal kita mengatasinya, bukan mengatasi, kita berupaya mencari jalan keluarnya. Dari jumlah petugas, jelas kurang. Tapi kan kita upayakan mengatasinya dengan kerjasama, dengan UIN, dengan mahasiswa magang. Alhamdulillah terlewati. Karena kan peran mahasiswa sangat berarti dan sangat *urgent* dan sangat dirasakan oleh jemaah.⁴²

Di sisi lain, dari segi fasilitas yang disediakan sudah memadai, namun petugas haji dari bidang layanan lansia menyampaikan bahwa masih memerlukan penambahan mobil *golf* agar lebih mempermudah mengantar jemaah haji baik lansia maupun jemaah yang tidak termasuk lansia ke gedung-gedung menuju ke kamar masing-masing dan mengantar bagi jemaah haji yang ingin ke Poliklinik. Tetapi kebutuhan penambahan mobil *golf* tersebut bukan merupakan kendala yang menghambat pelayanan, namun lebih bersifat sebagai catatan untuk peningkatan fasilitas.

Fasilitas, kita Alhamdulillah, walaupun ya, kita sebenarnya perlu mobil *golf*. Kalau memang perlu mobil *golf* itu dua atau tiga.⁴³

⁴² Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Akomodasi (Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin) di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 22 Juni 2025.

⁴³ Hasil wawancara dengan petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin selaku Kabid Layanan Jemaah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 24 Juni 2025.

Selain itu, petugas haji juga melakukan mitigasi sebelum penyelenggaraan ibadah haji berlangsung yang dilakukan untuk mengantisipasi terjadinya kendala atau hambatan, seperti yang sudah dijelaskan pada anak subbab sebelumnya. Upaya mitigasi tersebut menunjukkan bahwa petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin memiliki kesiapan dalam menghadapi risiko pelayanan serta menegaskan bahwa kendala yang muncul dapat dikelola dengan baik.

Secara keseluruhan, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji bersifat potensial dan dapat dikelola dengan baik, seperti kekurangan sumber daya manusia dapat diatasi dengan dukungan mahasiswa magang serta langkah mitigasi yang dilakukan sebelum pelaksanaan operasional dimulai. Dengan demikian, kendala tidak berdampak signifikan terhadap kelancaran pelayanan, dan justru menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya pada musim haji di masa mendatang.

C. Pembahasan

1. Kinerja Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji

Berdasarkan hasil temuan wawancara, observasi dan informasi yang diperoleh dari jemaah haji maupun petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, beberapa hal

yang dapat dianalisis melalui teori evaluasi kinerja dari Bernardin dan Russell yaitu kualitas, ketepatan waktu, dampak interpersonal. Dan juga dikaitkan dengan teori pelayanan dari Parasuraman, Zeithmal dan Berry menggunakan model *Servqual* lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Berikut adalah analisis dan pembahasan hasil wawancara dan observasi tersebut:

a. Kualitas Kinerja

Kualitas kinerja adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan secara optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari hasil penelitian, kualitas kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin menunjukkan kategori baik, yaitu pelaksanaan tugas yang baik, profesional, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal tersebut sejalan dengan teori dari Bernardin dan Russell indikator kualitas, yang menekankan pada sejauh mana pekerjaan yang dihasilkan memenuhi standar yang berlaku.

Kualitas kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan ini juga dapat dianalisis menggunakan teori pelayanan dimensi *Servqual*, di mana temuan penelitian ini menunjukkan keterpenuhan tiga dimensi *Servqual*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*realibility*), dan keyakinan/jaminan (*assurance*). Hal ini dikarenakan kualitas kinerja tidak hanya dilihat dari hasil kerja

petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh profesionalisme penampilan petugas saat melayani jemaah haji, konsistensi pelaksanaan tugas sesuai dengan SOP dan Protap, serta sikap profesional petugas dalam menjalankan pelayanan. Ketiga dimensi tersebut mencerminkan mutu pelayanan, baik dari segi penampilan petugas, proses kerja, maupun kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji.

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini berkaitan dengan kerapian dan penampilan petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Jemaah haji memberikan persepsi positif dimana secara umum menilai penampilan petugas haji sudah memenuhi aspek kerapian dan atribut yang baik. Hal ini terlihat dari penggunaan seragam, rompi, serta tanda pengenal seperti *id card* yang memudahkan jemaah dalam mengenali petugas. Kerapian dan keseragaman tersebut tidak hanya mencerminkan kedisiplinan dan profesionalisme petugas, tetapi juga memberikan rasa percaya dan kenyamanan bagi jemaah terhadap pelayanan yang diberikan.

2) Keandalan (*Realibility*)

Dimensi ini melihat bagaimana petugas menjalankan tugasnya secara konsisten dan sesuai dengan SOP dan Protap, serta

mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan sesuai dengan janji.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi petugas telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP ataupun Protap setiap kloternya. Jemaah juga menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat jelas, teratur juga sesuai dengan alur atau teknis pelayanan, petugas juga mampu memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait teknis pembagian dokumen, pembagian visa dan paspor, uang *living cost*, pemasangan *id card*, pemasangan gelang, dan terakhir pemeriksaan kesehatan, sehingga dengan adanya informasi yang jelas jemaah merasa terbantu selama proses pemberangkatan dan mudah untuk mengikuti setiap prosedurnya.

3) Keyakinan/Jaminan (*Assurance*)

Adapun dimensi ini yaitu petugas memiliki kemampuan dan sikap yang sopan, serta mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan terhadap jemaah haji.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terlihat dari sikap petugas yang ramah kepada jemaah haji, mampu memberi arahan dengan jelas, serta kompeten dalam menjalankan tugas. Sikap tersebut memberikan rasa aman kepada jemaah haji pada saat berada dalam pelayanan.

Secara keseluruhan temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin tidak hanya memenuhi standar operasional, tetapi juga memenuhi ekspektasi jemaah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Dengan terpenuhinya unsur bukti fisik, keandalan, dan keyakinan/jaminan, kualitas kinerja petugas haji Embarkasi Banjarmasin secara keseluruhan dapat dikategorikan baik.

b. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator yang penting dalam mengevaluasi kinerja petugas haji, yang ditunjukkan melalui penyelesaian seluruh proses pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sejalan dengan teori Bernardin dan Russell indikator ketepatan waktu, yang menjelaskan bahwa kinerja dapat dinilai baik apabila tugas atau pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan yang diberikan oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin menunjukkan ketepatan waktu yang baik dan dilaksanakan sesuai dengan jadwal atau Protap yang telah ditetapkan setiap kloternya, baik dari kedatangan jemaah haji, pembagian dokumen, pembagian paspor dan visa, pemasangan stiker bus dan nomor duduk di pesawat, pembagian uang *living cost*, *id card*, pemasangan gelang, pemeriksaan kesehatan, hingga

keberangkatan jemaah haji menuju bandara sekaligus keberangkatan pesawat.

Dalam konteks pelayanan di PPIH Embarkasi Banjarmasin, ketepatan waktu bukan hanya dilihat dari pelaksanaan kegiatan sesuai jadwal, tetapi juga mencakup kesiapan petugas memberikan pelayanan tanpa menimbulkan keterlambatan bagi jemaah haji. Petugas melakukan upaya mitigasi sebelum operasional penyelenggaraan haji berlangsung, untuk mencegah terjadinya potensi hambatan pada saat kegiatan operasional, hal tersebut agar pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji dilakukan secara tepat waktu dan tidak ada keterlambatan. Selain itu, salah satu bentuk pelaksanaan ketepatan waktu yaitu petugas memberikan pelayanan khusus kepada jemaah haji lansia. Pada saat di Aula Mekkah pembagian dokumen seperti paspor dan visa, uang *living cost*, *id card*, pemasangan gelang, petugas tidak menggabungkan jemaah haji lansia dengan jemaah non-lansia. Strategi itu dilakukan untuk mencegah antrean yang panjang, mencegah terjadinya keterlambatan.

Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan dua dimensi teori pelayanan model *Servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, yaitu keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Dikarenakan ketepatan waktu tidak hanya bergantung pada kesesuaian pelaksanaan tugas terhadap

jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan, tetapi juga kemampuan petugas dalam merespons cepat dan tanggap terhadap kebutuhan jemaah, agar seluruh proses pelayanan berjalan lancar tanpa keterlambatan.

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan petugas dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal/prosedur dan tepat waktu. Pelaksanaan pelayanan oleh PPIH Embarkasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, mulai dari penerimaan jemaah haji, pembagian dokumen, pemeriksaan kesehatan, hingga keberangkatan kloter, berjalan sesuai dengan alur waktu yang telah ditetapkan setiap harinya. Konsistensi tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab secara tepat dan akurat, serta memberikan kepastian kepada jemaah haji mengenai tahapan yang dilalui.

Dari hasil penelitian respon jemaah menyatakan pelayanan terhadap pembagian dokumen yang berpusat di Aula Mekkah itu tidak mengalami antrean yang panjang, sesuai dengan urutan dan tidak ada keterlambatan pada saat proses pelayanan berlangsung.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan petugas dalam

memberikan pelayanan secara tepat waktu, cepat merespon, siap membantu dan melayani jemaah haji.

Berdasarkan hasil penelitian petugas sangat sigap dan tanggap dalam melayani jemaah haji, dilihat dari sigap dalam mengatur sistem duduk jemaah dan pemanggilan setiap rombongan untuk pembagian dokumen. Petugas juga siap membantu, mengarahkan dan mengantar jemaah haji ke gedung atau kamar sesuai dengan data yang ada di *manifest*. Selain itu, petugas juga mampu memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan menyesuaikan jadwal yang sudah tertera di Protap setiap kloternya, dan tanggap dalam halantisipasi potensi hambatan dengan cara melakukan mitigasi masalah sebelum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dimulai, agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan waktu dan jadwal yang telah ditentukan.

c. Dampak Interpersonal

Dampak interpersonal juga merupakan salah satu indikator evaluasi kinerja yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russell, yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam berinteraksi, menjalin hubungan baik, menunjukkan sikap empati dan berkomunikasi dengan baik. Dalam konteks pelayanan haji, dampak interpersonal ini mencakup sikap petugas haji kepada jemaah haji, cara petugas merespon pertanyaan jemaah, dan sikap petugas dalam memberikan arahan.

Berdasarkan temuan penelitian, dampak interpersonal yang ditunjukkan oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin terpenuhi sangat baik. Hal tersebut dilihat dari pengalaman calon jemaah haji yang merasakan keramahan petugas, sikap sabar petugas, dan mudah memperoleh bantuan ketika dibutuhkan. Selain itu, petugas juga sangat menjaga komunikasi dan perilaku terhadap jemaah karena itu merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan.

Dari hasil wawancara juga menunjukkan bahwa meskipun petugas memiliki pembagian tugas yang jelas, namun pada saat praktik di lapangan petugas bekerja sama dan saling membantu sesama petugas apabila dibutuhkan, tanpa mengabaikan tanggung jawab utama masing-masing. Pola kerja yang kolaboratif tersebut mencerminkan hubungan interpersonal yang baik antar sesama petugas, yang secara tidak langsung berdampak positif terhadap kelancaran pelayanan kepada jemaah haji. Kemampuan interpersonal petugas juga tercermin pada cara mereka menghadapi keluhan dan pertanyaan jemaah haji, khususnya jemaah haji lansia. Sikap tersebut menunjukkan adanya empati dan kesabaran petugas dalam menyampaikan kembali informasi dengan cara yang mudah dipahami dan menenangkan jemaah. Petugas juga memiliki pemahaman yang baik terhadap karakter jemaah haji yang beragam, terutama jemaah lansia, dengan menjaga komunikasi agar tetap

kondusif, tidak memaksa, serta melibatkan keluarga atau petugas daerah ketika diperlukan, mencerminkan kemampuan interpersonal yang berorientasi pada kenyamanan jemaah.

Selain itu, petugas juga menekankan bahwa sikap interpersonal merupakan bagian dari etika pelayanan yang harus dijaga, meskipun pada saat kelelahan dan tekanan waktu. Kesadaran petugas untuk tetap menjaga komunikasi, perilaku, dan sikap di hadapan calon jemaah menunjukkan profesional dalam menjalankan tugas.

Dampak interpersonal dapat dianalisis dan dikaitkan dengan dua dimensi teori pelayanan model *Servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, yaitu keyakinan/jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dua dimensi tersebut menggambarkan kualitas interaksi petugas dengan jemaah haji melalui sikap peduli, komunikasi yang baik, serta dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan.

1) Keyakinan/Jaminan (*Assurance*)

Dimensi keyakinan/jaminan dapat dilihat melalui sikap petugas haji yang ramah, sopan, tutur kata yang baik, serta memberikan arahan ataupun informasi yang sesuai dan akurat sehingga jemaah merasa yakin terhadap pelayanan yang

diterima dan memperoleh kepastian serta rasa aman selama berada di asrama haji.

Berdasarkan hasil penelitian, jemaah haji menyatakan bahwa petugas haji di Embarkasi Banjarmasin memiliki sikap ramah dan respon yang baik, serta petugas juga memiliki kesiapan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh jemaah haji. Dengan sikap petugas tersebut jemaah haji merasa nyaman dan aman selama berada dalam pelayanan di asrama haji, juga mereka merasa dilayani dan diperhatikan dengan baik.

2) Empati (*Empathy*)

Dimensi empati yaitu kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian kepada jemaah haji dan memiliki rasa kepedulian terhadap jemaah haji.

Berdasarkan hasil penelitian petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin menunjukkan sikap empatik yang baik dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, terlihat dari kesabaran petugas haji dalam menghadapi berbagai pertanyaan, dan bersedia membantu jemaah yang membutuhkan informasi. Sikap empati petugas sangat dirasakan oleh jemaah haji, yaitu ketika jemaah bertanya terkait informasi kamar maupun arah gedung. Petugas tidak hanya memberikan penjelasan atau informasi secara lisan, tetapi juga bersedia mengarahkan dan mengantarkan jemaah haji ke gedung yang ingin dituju. Selain

itu, pada saat jemaah haji tiba di gedung atau di lantai gedung, petugas gedung/lantai memberikan arahan serta mengantarkan jemaah menuju kamar masing-masing. Petugas juga menawarkan dan membantu membawa barang bawaan jemaah apabila jemaah merasa kesulitan dalam membawa barang tersebut, sebagai bentuk pelayanan dan kepedulian terhadap kenyamanan jemaah haji.

Dengan adanya sikap empati, jemaah haji merasa dihargai, diperhatikan, dan tidak merasa terbebani selama menjalani proses pelayanan di asrama haji. Hal ini memperkuat kualitas hubungan petugas haji dan jemaah serta berdampak positif terhadap persepsi jemaah terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan keseluruhan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tergolong baik dan berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan melalui kualitas kinerja dari petugas yang profesional dan sesuai standar operasional, ketepatan waktu pelayanan yang berjalan sesuai jadwal dan Protap, serta dampak interpersonal yang baik dan positif melalui sikap ramah, empati terhadap jemaah haji. Terpenuhinya indikator evaluasi kinerja menurut teori Bernardin dan Russell serta dimensi pelayanan *Servqual* menunjukkan bahwa petugas haji mampu memberikan pelayanan yang baik dan optimal dan

memenuhi harapan jemaah haji selama proses pelayanan berlangsung di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

2. Kendala yang Dihadapi oleh Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa pelaksanaan pelayanan haji oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin secara umum tidak ada kendala yang berarti. Seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan alur, jadwal, Protap, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah berjalan secara efektif dan didukung oleh koordinasi yang baik antarpetugas maupun pihak yang terlibat.

Meskipun demikian, dalam pelayanan ketiadaan kendala yang berarti bukan sepenuhnya tidak ada tantangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya keterbatasan sumber daya, namun kondisi tersebut tidak menjadi hambatan dalam pelayanan karena petugas haji mampu melakukan penyesuaian melalui kerja sama dengan pihak UIN Antasari Banjarmasin, khususnya di jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah, dimana dukungan mahasiswa ini memiliki peran penting dalam membantu pelayanan.

Selain sumber daya manusia, hasil penelitian menunjukkan fasilitas yang disediakan secara umum telah memadai dan mampu menunjang kelancaran pelayanan. Adapun kebutuhan penambahan mobil *golf* yang

telah disampaikan oleh petugas, itu tidak bersifat sebagai kendala utama melainkan sebagai masukan untuk peningkatan sarana pendukung di masa mendatang dalam penyelenggaraan ibadah haji di embarkasi Banjarmasin. Dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa petugas haji melakukan upaya mitigasi sebelum penyelenggaraan operasional haji berlangsung, sebagai bentuk antisipasi terhadap adanya potensi kendala, sehingga dengan adanya mitigasi tersebut tidak mengganggu ketepatan waktu maupun kualitas pelayanan kepada jemaah haji.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji bersifat potensial dan dapat dikelola dengan baik. Kendala tersebut tidak menghambat pelaksanaan pelayanan, melainkan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji di masa yang akan datang.