

Pengaruh Kompetensi dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Studi Kasus: Penyelenggaraan Haji Kota Yogyakarta

Ferdy Novri^{1*}, Husnul Muamilah², Made Lia Ananda Dewi³, Surya Puspita Sari⁴

^{1,2,3}Prodi Perbankan dan Keuangan Digital, Politeknik Negeri Balikpapan

⁴Prodi Statistika, Institut Teknologi Kalimantan

ferdy.novri@poltekba.ac.id

Received 26 Agustus 2024 | Revised 5 September 2024 | Accepted 29 September 2024

*Korespondensi Penulis

Abstrak

Penyelenggaraan tahunan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah pusat baik di dalam negeri (dalam wilayah Indonesia) maupun di luar negeri (selama jamaah berada di Arab Saudi). Penyelenggara ibadah haji di Indonesia tidak hanya dari Kementerian Agama (Kemenag) tetapi juga dari Pelaksana Ibadah Haji Khusus (PPIH), Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan dinas terkait yang berhubungan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Indonesia adalah negara dengan jamaah haji kedua terbanyak di dunia dan memiliki indeks kepuasan jamaah 90,45. Namun, meskipun memiliki indeks kepuasan yang baik, penyelenggaraan haji di Indonesia tidak terlepas dari daftar masalah evaluasi penyelenggaraan. Kota Yogyakarta sebagai ibukota dari Provinsi DI Yogyakarta yang merupakan provinsi dengan kuota haji terkecil di Indonesia dan dipilih oleh peneliti untuk mengetahui bagaimana kompetensi dari penyelenggara ibadah haji. Terdapat tiga hal yang menjadi variabel kompetensi tersebut, yaitu berpengetahuan, berpengalaman dan berketerampilan. Pada penelitian ini digunakan tiga metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan metode yang digunakan untuk menganalisa data kualitatif deskriptif dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Dalam menetapkan keabsahan data (validitas data) dilakukan dengan memenuhi kriteria derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*). Petugas penyelenggara ibadah haji yang berpengetahuan diberikan pelatihan agar bisa lebih terarah dalam menjalankan pekerjaan selama proses penyelenggaraan ibadah haji. Petugas penyelenggara haji yang berpengalaman diperoleh dengan cara mengikuti proses seleksi. Keterampilan petugas dalam menjalankan setiap perannya juga mendukung kompetensi petugas dalam proses penyelenggaraan ibadah haji. Sehingga, dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kompetensi dalam mendukung tercapainya kualitas penyelenggaraan Haji di Kota Yogyakarta sangatlah penting.

Kata Kunci: Kompetensi; Berpengetahuan; Berpengalaman; Berketerampilan; Penyelenggara Haji

Abstract

The annual organization of the Hajj pilgrimage is the responsibility of the central government both domestically (within Indonesia) and abroad (while the pilgrims are in Saudi Arabia). The organizers of the Hajj pilgrimage in Indonesia are not only from the Ministry of Religion (Kemenag) but also from the Special Hajj Pilgrimage Implementers (PPIH), the Hajj Guidance Group (KBIH) and related agencies related to the organization of the Hajj pilgrimage. Indonesia is the country with the second largest number of hajj pilgrims in the world and has a pilgrim satisfaction index of 90.45. However, despite having a good satisfaction index, the organization of the Hajj in Indonesia is not free from a list of evaluation problems. The city of Yogyakarta as the capital of the DI Yogyakarta Province which is the province with the smallest hajj quota in Indonesia and was chosen by researchers to find out the competence of the hajj pilgrims. There are three things that are variables of competence, namely

knowledgeable, experienced and skilled. In this study, three data collection methods were used, namely interviews, observation and documentation. Meanwhile, the methods used to analyze descriptive qualitative data in this study are data collection, data condensation, data presentation, and verification and drawing conclusions. In determining the validity of data (data validity) is done by meeting the criteria of the degree of trust (credibility), transferability (transferability), dependability (dependability) and certainty (confirmability). Knowledgeable Hajj organizers are given training so that they can be more focused in carrying out their work during the Hajj organization process. Experienced Hajj organizers are obtained by following the selection process. The skills of officers in carrying out each role also support the competence of officers in the Hajj organization process. Thus, from the results of the study, it was found that competence in supporting the achievement of the quality of Hajj organization in the city of Yogyakarta is very important.

Keywords: Competence; Knowledgeable; Experienced; Skilled; Hajj Organizer

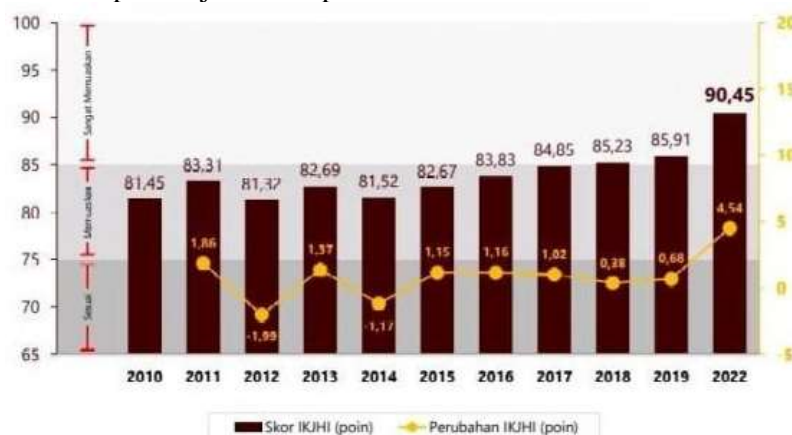
PENDAHULUAN

Keberhasilan pelaksanaan ibadah haji tahunan menjadi tanggung jawab pemerintah pusat baik di dalam negeri (dalam wilayah Indonesia) maupun di luar negeri (selama jamaah berada di Arab Saudi). Mengingat jumlah jamaah haji yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka pemerintah harus selalu berupaya melakukan berbagai upaya yang diperlukan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas jamaah haji. Pada tahun 2019 saat sebelum Pandemi Covid-19, bahwa sebanyak 212.732 warga menunaikan ibadah haji (Subandi, 2022). Menurut UU No. 25 tahun 2009, pelaksanaan ibadah haji tahunan harus dievaluasi secara menyeluruh (Undang-undang, 2009).

Tahun 2022 menjadi awal penyelenggaraan kembali ibadah haji dan umrah setelah pandemi covid-19. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia telah menerbitkan surat edaran dengan nomor B-04008/DJ/DT.II.3/Hj.9/01/2022 tentang penyelenggaraan ibadah Umrah 1443 H. Indonesia menjadi negara kedua dengan kuota terbanyak dalam pelaksanaan haji 2022.

D.I. Yogyakarta merupakan provinsi yang paling sedikit mendapatkan kuota haji tahun 2023 di Indonesia yaitu sebanyak 3.147 jamaah yang terdiri dari haji reguler sebanyak 2.957 jamaah dan haji khusus sebanyak 190 jamaah (Khoeron, Pers Rillis, 2023). Kota Yogyakarta sebagai ibukota provinsi menjadi daerah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun penyelenggara haji di Kota Yogyakarta yaitu Kemenag Kota Yogyakarta, Penyelenggara ibadah Haji Khusus (PIHK), Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah dari Organisasi Muhammadiyah Kota Yogyakarta dan Dinas Kesehatan Bagian Pelayanan Haji Kota Yogyakarta.

Badan Pusat Statistik (BPS) pada 19 Desember 2022 merilis hasil survei indeks kepuasan jamaah haji (IKJH) 1443 H/2022 M. Berdasarkan survei BPS, indeks kepuasan jamaah 1443 H/2022 M mencapai 90,45 atau masuk kategori sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survei BPS, kenaikan indeks kepuasan jamaah terjadi di semua daerah kerja. Dibanding survei tahun 2019 (Khoeron, Pers Rillis, 2023), kenaikan indeks kepuasan jamaah dapat dilihat dari data berikut:



Gambar 1. Indeks Kepuasan Jamaah Haji Indonesia

Sumber : Ditjen Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama RI (2023)

Tahun 2023 adalah penyelenggaraan kedua ibadah haji setelah pandemi Covid-19 melanda. Menteri Agama Republik Indonesia yaitu Yaqut Cholil Qoumas bersama Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi Tawfiq F Al Rabiah di Jeddah telah menandatangani kesepakatan penyelenggaraan ibadah haji 1444 H/2023 M. Indonesia mendapat kuota untuk pelaksanaan haji tahun 2023 ini sebesar 221.000 jemaah, yang terdiri dari 203.320 jemaah haji reguler dan 17.680 jemaah haji khusus. Kuota ini tentunya lebih banyak dari kuota haji tahun 2022 yaitu 100.051 jemaah, yang terdiri dari 92.825 jemaah haji reguler dan 7.226 jemaah haji khusus. Meningkatnya jumlah Jemaah haji tahun 2023 ini tentu menjadi tugas besar pemerintah untuk mempertahankan kualitas pelayanan haji yang sudah melewati angka 90 pada indeks kepuasan Jemaah haji tahun 2022 yang lalu (Khoeron, Retrieved from Kemenag RI Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023).

Indeks kepuasan jemaah yang sangat memuaskan pada tahun 2022 ternyata tidak menutup kemungkinan masih banyak pengaduan dari masyarakat tentang penyelenggaraan ibadah haji. Masalah yang muncul dari masyarakat yaitu

Tabel 1. Daftar Masalah dari Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 2022

No	Masalah	Penyelenggara
1	Terkait biaya haji. Perlu difikirkan skema terbaik untuk menjaga keberlangsungan perjalanan ibadah haji. Sekaligus keberlanjutan terkait dengan pengelolaan keuangan haji (Hafil, 2022).	Kemenag
2	Terkait visa Mujamalah. Karena visa mujamalah ini cukup mewarnai penyelenggaraan ibadah haji tahun 2022. Cukup banyak jemaah yang batal berangkat (Hafil, 2022).	Kemenag dan PIHK
3	Kontribusi penguatan tata kelola dam di Arab Saudi karena lebih 90 persen jemaah Indonesia mengikuti prosesi Haji Tamattu' sehingga harus membayar dam (Hafil, 2022).	Kemenag
4	Masalah pelayanan transportasi udara. Biasanya masalah yang muncul adalah ketidaksesuaian jadwal penerbangan dan airport landing (Sucipto, 2023).	Kemenag dan PIHK
5	Masalah pelayanan transportasi darat. Hal ini disebabkan karena minimnya koordinasi dengan muassasah atau rekanan di Arab Saudi (Sucipto, 2023).	Kemenag dan PIHK
6	Masalah layanan akomodasi seperti durasi dan jumlah penghuni hotel transit sebelum menuju Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna). Biasanya, jemaah terlantar lantaran biro perjalanan hanya booking dan belum mengikat perjanjian dengan pemilik hotel (Sucipto, 2023).	Kemenag dan PIHK
7	Masalah layanan konsumsi yakni ketidakcocokan menu makanan yang dijanjikan dengan yang disajikan. Akibatnya jemaah kecewa (Sucipto, 2023).	Kemenag dan PIHK
8	Masalah layanan bimbingan ibadah. Di mana kurangnya layanan bimbingan ibadah seperti pembimbing kurang menguasai materi (Sucipto, 2023).	Kemenag dan PIHK
9	Masa tunggu yang sangat lama meskipun ada penambahan kuota haji (Pangariboowo, 2023)	Kemenag

Sumber: Republika (2022), Sindonews (2023) dan Kompas.com (2023)

Berdasarkan masalah yang disampaikan di Tabel 1, diketahui bahwa penyelenggara ibadah haji oleh Kemenag dan PIHK masih belum optimal. Oleh karena itu perlu dilakukannya konfirmasi dan pemberian kebijakan dari pelaku penyelenggara ibadah yaitu Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Aisyiyah dari Organisasi Muhammadiyah Kota Yogyakarta, PT Hasuna Tour Panitia Penyelenggara Haji Khusus di Kota Yogyakarta selaku PIHK dan beberapa responden yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan haji di Kota Yogyakarta.

Dari masalah yang terjadi peneliti ingin mengetahui kompetensi yang dimiliki oleh penyelenggara ibadah haji di Kota Yogyakarta. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu pengaruh kompetensi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kota Yogyakarta. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi yang dimiliki petugas berbagai penyelenggara ibadah haji yang ada di Kota Yogyakarta terhadap penyelenggaraan ibadah haji tersebut.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dasar pendorong peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah bukan karena ingin menguji hipotesis tertentu, namun ingin menggambarkan suatu variabel, gejala, keadaan dan fenomena sosial. Hal yang dibahas dalam penelitian ini adalah kompetensi petugas penyelenggara ibadah haji dengan variabel berpengetahuan, berpengalaman dan berketerampilan (Gerring, 2017).

Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Aisyiyah dari Organisasi Muhammadiyah Kota Yogyakarta, PT Hasuna Tour Panitia Penyelenggara Haji Khusus di Kota Yogyakarta dan beberapa responden yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan haji di Kota Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah orang yang bekerja langsung di Kementerian Agama Kota Yogyakarta, anggota dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Aisyiyah dari Organisasi Muhammadiyah Kota Yogyakarta, orang yang bekerja di bagian haji khusus di PT Hasuna Tour Panitia Penyelenggara Haji Khusus di Kota Yogyakarta dan beberapa responden yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan haji di Kota Yogyakarta .

Metode Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan mencari terlebih dahulu informan kunci. Metode *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Singarimbun, 2019).

Sumber Data

Data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini, seperti keterangan dari pihak yang berkompeten yang bekerja langsung di Kementerian Agama Kota Yogyakarta, anggota dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Aisyiyah dari Organisasi Muhammadiyah Kota Yogyakarta, orang yang bekerja di bagian haji khusus di PT Hasuna Tour Panitia Penyelenggara Haji Khusus di Kota Yogyakarta., dan beberapa responden yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan haji di Kota Yogyakarta, foto-foto dan beragam data primer *off-record* lainnya (M, 2005).

Penelitian ini juga menggunakan data sekunder lain berupa buku, hasil penelitian dan jurnal dari dalam ataupun luar negeri. Dimana berbagai sumber data sekunder tersebut dapat diperoleh melalui literatur, baik dari perpustakaan maupun media elektronik seperti internet, radio, televisi dan metode lainnya.

Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan cara *face-to-face interview* dengan partisipan secara langsung. Dalam observasi ini, peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati situasi dan peristiwa (Creswell, 2014), fenomena atau gambaran yang terjadi pada penyelenggaraan haji di Kota Yogyakarta. Dokumen yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM), Peta Struktural Birokrasi, Data *jobdesc* aparat pelayan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik kementerian agama, KBIH Aisyiyah dari Organisasi Muhammadiyah, dan PT HasunaTour di Kota Yogyakarta.

Metode Analisa Data

Metode yang digunakan untuk menganalisa data kualitatif deskriptif dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data serta verifikasi dan penarikan kesimpulan (Miles, 2014).

Validasi Data

Dalam menetapkan keabsahan data (validitas data) dilakukan dengan memenuhi kriteria derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian

(*confirmability*). Pada kriteria derajat kepercayaan, peneliti akan menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi. Pada kriteria keteralihan, peneliti akan menggunakan teknik uraian rinci yakni dengan melaporkan hasil penelitian setelah dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Pada kriteria kebergantungan peneliti akan menggunakan teknik audit kebergantungan. Pada kriteria kepastian, peneliti akan menggunakan teknik audit kepastian dengan memastikan hasil temuan dan kesimpulan benar-benar berasal dari data (Singarimbun, 2019).

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil

Kompetensi yang dimiliki oleh para petugas dalam melakukan pendampingan selama proses penyelenggaraan haji sangat berperan penting dalam menunjang terlaksananya pelayanan publik yang memuaskan. Peran ini dimulai dari saat pendaftaran, persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, sampai kembali ke tanah air. Semua elemen yang tergabung dalam proses penyelenggaraan ibadah haji tentu diwajibkan memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan yang bisa menunjang tercapainya kualitas pelayanan publik yang baik. Indikator kompetensi petugas terbagi atas berpengetahuan, berpengalaman dan berketerampilan. Setelah dilakukan wawancara kepada 5 responden, diperoleh hasil seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Wawancara dengan 5 Responden

No	Indikator	Nama Responden	Asal Instansi	Hasil Wawancara
1.	Berpengetahuan	Responden 1	KBIH Muhammadiyah Kota Yogyakarta	Pengetahuan seorang pembimbing sangat kita perhatikan dalam membimbing jamaah karena salah satu alasan dibentuknya KBIH ini oleh Muhammadiyah agar jamaah yang belum terbina dengan baik dibentuklah, agar kualitas ibadah haji menuju yang namanya <i>mabrur</i> . Strategi KBIH adalah kemandirian dalam kebersamaan
		Responden 2	Jamaah Haji Kota Yogyakarta	KBIH sangat membantu memberikan ilmu bahkan sampai membantu dampingi cek kesehatan, yang luar biasanya adalah bagi jamaah yang belum pernah ke hotel atau naik pesawat itu di ajarkan seperti simulasi itu. Beruntung ada KBIH ini mas, karena banyak jamaah yang masih bingung, program dari rumah ke rumah sangat efektif.
		Responden 3	Dinas Kesehatan Bagian Pelayanan Haji Kota Yogyakarta	Pada intinya tugas petugas daerah itu ada 3, pemeriksaan, pembinaan, dan pendampingan. Ketiga hal ini dilakukan oleh puskesmas untuk haji reguler dan ada juga diselenggarakan mandiri oleh PPIHK dengan vaksin mandiri bersama puskesmas juga. Pengetahuan petugas kesehatan harus memumpuni tentunya tentang ini, seperti menyiapkan kesehatan jamaah, kayak pemberian vaksin meningitis, vaksin fu, lalu <i>medical chek up</i> ke rumah sakit, serta tes kebugaran
		Responden 4	Tenaga Medis Keberangkatan Haji Kota Yogyakarta	Saya ditugaskan ketika tahun 2019 itu sebagai petugas kesehatan haji daerah yang mendampingi jamaah sebanyak 360 orang. <i>Jobdesk</i> dari petugas kesehatan itu ada dua, yang pertama namanya adalah prefentif, yaitu kegiatan promosi kesehatan seperti penyuluhan lah, yang kedua itu adalah kuratif, yaitu menangani pasien yang sakit karena waktu pas saya ditugaskan itu banyak demam karena panas. Kendala ya, karena tenaga kesehatan

			dan medis tidak banyak kita ya harus bisa berbagi tugas dengan sebaik baiknya mas. Tapi kerja dari tim puskesmas itu sangat baik mas
	Responden 5	Ketua ALBHA Kota Yogyakarta (Pendampingan Pasca Haji)	Program Alumni Ibadah Haji , disingkat Albha dibuat dalam menjaga semangat jamaah pasca haji yang dibuatkan khusus dari KBIH Aisyiyah, seperti pengajian 2 kali sebulan dan qurban di desa binaan yang berguna untuk ikatan emosional. Tahun berdiri KBIH di DIY itu 1993 dan di Kota 1994. Albha Kota Yogyakarta adalah yang paling terbaik se Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan KBIH Aisyah itu terbaik se Indonesia dan juga fokus membantu perserikatan alumni aisyah agar aktif. Jargon nya adalah 3M, mempersiapkan, mendampingi, dan memastikan
2. Berpengalaman	Responden 1	KBIH Muhammadiyah Kota Yogyakarta	Salah satu tugas Tugas pokok membimbing jamaah ditanah air itu adalah seperti bimbingan ibadah, teknis bagaimana kondisi di tanah suci dan lain lain mas. Hal ini dibutuhkan memang petugas yang sudah punya pengalaman agar jamaah yang terbayang langsung bagaimana kondisi sebanarnya. Terkadang ada juga kendala seperti jamaah digabungkan dengan kloter daerah lain, sehingga jamaah tidak tidak puas mendapatkan materi, disini kita butuh pembimbing yang pengalaman dalam masalah per hajian ini mas
	Responden 2	Jamaah Haji Kota Yogyakarta	Pembimbing daerah sangat berpengalaman dalam menjalankan tugas. Pembimbig dari kemenag sangat detail menjelaskan sampai ke teknis. Kami jamaah terbantu mas, tapi jumlah petugas tidak banyak, sehingga kadang tidak semua diperhatikan. Dulu waktu di Mekah itu diawal - awal saat mau keluar dari kamar hotel kami jamaah membawa barang seperti koperr dll, kami kira ada petugas yang menjemput mas, tetapi ternyata tidak ada. Akhirnya kami inisiatif beberapa jamaah ketika itu meminta bantuan staff disana untuk bawakan dan kami bayar mas. Masih ada kurang koordinasi antar jamaah dan pembimbing
	Responden 3	Dinas Kesehatan Bagian Pelayanan Haji Kota Yogyakarta	Petugas kesehatan itu diseleksi yang akan diberikan tanggung jawab mas, ada pendaftaran dan juga dibuka besarbesaran itu. Seleksinya ada untuk kloter itu dari tenaga medis dan ada yang non medis seperti untuk apoteker, gizi selama 3 bulan itu. Kita juga mengikuti adanya juknis dari kementerian kesehatan mas
	Responden 4	Tenaga Medis Keberangkatan Haji Kota Yogyakarta	Kita juga memilki yang namanya KBIH Multazam, dimana disini kita memastikan bahwa para pembimbing yang kita berikan kepercayaan untuk mendampingi di tanah suci ataupun yang juga ikut haji adalah yang berpengalaman
	Responden 5	Ketua ALBHA Kota Yogyakarta	Saya itu menjadi jamaah haji tahun 2000, menjadi pendamping Kabupaten Sleman dan Kabupaten Kulon Progo tahun 2009, pendamping Kota

		(Pendampingan Pasca Haji)	Yogyakarta dan Kulon Progo tahun 2016. Untuk menjadi pendamping itu ada seleksi pendamping dan disertifikasi di UIN
3. Berketerampilan	Responden 1	KBIH Muhammadiyah Kota Yogyakarta	Kami yang bertugas sebagai pembimbing baik selama persiapan maupun yang ditugaskan ikut ibadah haji memiliki standar juga mas, ikut sertifikasi juga yang dilaksanakan di UIN. Tapi yang jadi kendala juga adanya figur yang ngetop diminta jamaah. Sehingga kadang cocok cocokan, artinya pembimbing diminta tidak hanya punya sertifikasi juga tapi juga memiliki sifat sifat yang membuat jamaah nyaman mas. Kita dan jamaah juga aktif di majelis tarjij untuk meningkatkan semangat ibadah tadi
	Responden 2	Jamaah Haji Kota Yogyakarta	Adanya program pasca haji, baik dari kemenag, kecamatan, dan juga ada dari KBIH mas, tapi ini saya ada menjadi suatu kendala, walaupun tidak masalah sebenarnya mas. Begini aturan kemenag gak boleh bawa barang tertentu, janjinya dibalikin, tapi tidak ada sampai sekarang mas. Kan ada tuh barang barang yang tidak boleh dibawa, seperti alat untuk dikamar mandi, katanya sudah disediakan. Ya gak dibalikin
	Responden 3	Dinas Kesehatan Bagian Pelayanan Haji Kota Yogyakarta	Petugas kesehatan sangat mendampingi bahkan selalu ditanya kabar setiap saat dan juga mengimami ketika shalat di hotel. Petugas juga menyediakan tempat untuk meletakkan kerikil. Tapi kadang ada situasi petugas lama melayani sehingga jamaah cemas, ini awal awal keberangkatan di embarkasi mas, kita diinapkan tuh semalam. Jumlah petugas yang terbatas dengan jamaah sebanyak ini ya wajar juga mas. Kita saling memudahkan saja mas
	Responden 4	Tenaga Medis Keberangkatan Haji Kota Yogyakarta	Petugas yang duberikan kepercayaan tentu harus yang berstandar mas, kalau dari kita salah satu starateginya adalah pembimbing itu harus bisa bahasa jawa agar lebih nyaman nanti jamaah berkomonikasi. Strategi marketing untuk membawa jamaah untuk ikut haji khusus adalah setiap jamaah yang datang kita pakai sedikit banuaknya bahasa daerah merka sendiri, ya kalo padang kita pakai bahasa padang, dan kalo ada yang lain bisa bawa jamaah ya dapat komisi, kalo haji itu dapat 500 ribu per jamaah. Begitu uda, ya harus kita sesuaikan
	Responden 5	Ketua ALBHA Kota Yogyakarta (Pendampingan Pasca Haji)	Petugas yang duberikan kepercayaan tentu harus yang berstandar mas, kalau dari kita salah satu starateginya adalah pembimbing itu harus bisa bahasa jawa agar lebih nyaman nanti jamaah berkomonikasi. Strategi marketing untuk membawa jamaah untuk ikut haji khusus adalah setiap jamaah yang datang kita pakai sedikit banuaknya bahasa daerah merka sendiri, ya kalo padang kita pakai bahasa padang, dan kalo ada yang lain bisa bawa jamaah ya dapat komisi, kalo haji itu dapat 500 ribu per jamaah. Begitu uda, ya harus kita sesuaikan

Sumber: Hasil Wawancara (2023)

Selanjutnya ditinjau dari studi dokumentasi mengenai kompetensi petugas terhadap kualitas pelayanan publik terhadap penyelenggaraan haji di Kota Yogyakarta dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/125/2016 tentang Pedoman Rekrutmen Petugas Haji Indonesia bahwa pada Keputusan Dirjen ini dijelaskan bagaimana pedoman dalam proses rekrutmen petugas haji guna untuk memperoleh petugas haji yang memenuhi persyaratan kompetensi, pengalaman, integritas dan dedikasi berketerampilan dalam melayani Jemaah haji. Oleh karena itu, seleksi untuk menentukan tingkat profesionalisme petugas dari aspek administrasi, kompetensi dan kapabilitas.

Pembahasan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai kompetensi petugas terhadap kualitas pelayanan publik terhadap penyelenggaraan haji di Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa kompetensi petugas dalam mendukung kualitas pelayanan publik terhadap penyelenggaraan haji di Kota Yogyakarta sudah maksimal. Adapun kendala yang terjadi adalah terbatasnya jumlah petugas sehingga menyebabkan beberapa proses penyelenggaraan haji menjadi kurang maksimal. Sehingga kerjasama dari berbagai pihak sangat dibutuhkan agar tercapainya kualitas pelayanan publik yang memuaskan.

Pengetahuan tentang bagaimana terlaksananya ibadah haji yang mabrur tentu harus dipahami dulu oleh para petugas haji yang ditugaskan untuk mendampingi jamaah. Konsep ini telah tertuang dengan jelas di berbagai aturan dilengkapi penjelasan teknis sesuai dengan peran masing masing dari petugas. Petugas yang diberikan tugas sesuai peran masing masing juga diberikan pelatihan agar bisa lebih terarah dalam menjalankan pekerjaan selama proses penyelenggaraan ibadah haji baik ketika masih berada di Indonesia, saat pelaksanaan ibadah di tanah suci, maupun sudah sampai kembali di tanah air.

Pengalaman dalam menjalankan setiap proses penyelenggaraan ibadah haji mulai dari persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, sampai kembali lagi ke tanah air sangat berperan penting juga dalam mencapai terlaksananya kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini tentu didukung dengan adanya pengalaman langsung dari setiap petugas dalam menjalankan perannya, seperti pernah terlebih dahulu sudah melaksanakan ibadah haji bagi pendamping yang tugasnya adalah memberikan bimbingan tentang kualitas ibadah haji dan juga untuk tenaga lain memiliki standarisasi di masing - masing peran. Dalam menunjang peran ini, setiap petugas yang terpilih melewati proses seleksi dari masing masing Instansi atau lembaga yang membawahi, seperti petugas kesehatan diseleksi langsung oleh kementerian kesehatan, pembimbing ibadah haji diseleksi langsung oleh kementerian agama, dan pendamping dari KBIH diseleksi langsung oleh lembaga penyelenggara terkait.

Keterampilan petugas dalam menjalankan setiap perannya juga mendukung kompetensi petugas dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, karena jika hanya sekedar memiliki pengetahuan dan pengalaman namun tidak terampil dalam melayani setiap kebutuhan jamaah maka akan berakibat kualitas pelayanan publik tidak tercapai, apalagi kondisi jamaah yang pada umumnya sudah berusia 50 tahun keatas. Dalam hal ini kemenag membuat sebuah *tagline* yaitu haji ramah lansia dan berkeadilan. Seharusnya dengan kalimat diatas menjadi sebuah perhatian khusus bagi para petugas dalam menjalani setiap proses penyelenggaraan haji. Adanya karakter karakter khusus yang disiapkan para petugas sangat dibutuhkan menunjang tercapainya keterampilan yang memuaskan untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik. seperti sifat sabar dalam melayani jamaah, cepat tanggap atas setiap kendala jamaah, komunikasi yang efektif agar jamaah mudah memahami, dan juga tepat sasaran dalam mengambil setiap keputusan dalam kondisi apapun. Tentunya hal ini juga ditunjang oleh pengetahuan dan pengalaman itu sendiri.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Susanty, 2020) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara Palembang, hal ini sangat bersesuaian dengan penelitian yang mengatakan kompetensi petugas berperan penting mencapai kualitas pelayanan publik yang baik terhadap penyelenggaraan haji di Kota Yogyakarta. Senada dengan hal diatas, penelitian yang dihasilkan oleh (Romin Kalepo, 2021) yang memaparkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, namun tidak signifikan. Walaupun demikian, arah pengaruh yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi kerja pegawai, akan membuat pelayanan publik semakin berkualitas. Di samping itu, sikap dan kompetensi kerja secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara parsial/sendiri, sikap memiliki

pengaruh yang paling dominan, dan kompetensi kerja tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Dalam penelitian ini juga menunjukkan keterampilan yang bahagian dari kompetensi, seperti sikap sangat berpengaruh mencapai kualitas pelayanan publik yang baik terhadap penyelenggaraan haji di Kota Yogyakarta. Andi Pattarani dan (Rivai, 2022) dalam penelitiannya menemukan bahwa Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Pengurusan Izin Pengurusan Sertifikat Laik Fungsi (LFS) di Kota Makassar, Hal tersebut juga sama terjadi pada penelitian ini bahwa SDM yang dimaksud adalah PPHI berpengaruh mencapai kualitas pelayanan publik yang baik terhadap penyelenggaraan haji di Kota Yogyakarta.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Pengaruh kompetensi terhadap penyelenggaraan ibadah haji Kota Yogyakarta, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi petugas dalam mendukung tercapainya kualitas penyelenggaraan Haji di Kota Yogyakarta sangatlah penting. Dalam penelitian ini kompetensi petugas sudah menunjukkan kualitas yang baik karena memang hasil dari seleksi dan sudah berpengalaman dalam bertugas. Namun, jumlah petugas yang sedikit terkadang dalam situasi tertentu membuat pelayanan haji tidak optimal dalam pelaksanaannya.
2. Pengetahuan tentang bagaimana terlaksananya ibadah haji yang mabrur harus dipahami dulu oleh para petugas penyelenggara haji dalam mendampingi jamaah. Petugas yang diberikan tugas sesuai peran masing masing juga diberikan pelatihan agar bisa lebih terarah dalam menjalankan pekerjaan selama proses penyelenggaraan ibadah haji baik ketika masih berada di Indonesia, saat pelaksanaan ibadah di tanah suci, maupun sudah sampai kembali di tanah air.
3. Pengalaman dalam menjalankan setiap proses penyelenggaraan ibadah haji mulai dari persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, sampai kembali lagi ke tanah air sangat berperan penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam menunjang peran ini, setiap petugas yang terpilih melewati proses seleksi dari masing masing instansi penyelenggara terkait.
4. Keterampilan petugas dalam menjalankan setiap perannya juga mendukung kompetensi petugas dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, karena jika hanya sekedar memiliki pengetahuan dan pengalaman namun tidak terampil dalam melayani setiap kebutuhan jamaah maka akan berakibat kualitas penyelenggaraan haji tidak tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. (2014). *Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gerring. (2017). *Case Study Research. Principles and Practices*. New York: Cambridge University Press.
- Hafil, M. (2022, August 31). *Berita*. Retrieved from Retrieved from Ihram.co.id: <https://ihram.republika.co.id/berita/rhg98b430/masalah-haji-2022-yang-perlu-dievaluasi>
- Khoeron, M. (2023, January 8). *Pers Rillis*. Retrieved from Retrieved from Kementerian Agama Republik Indonesia: <https://kemenag.go.id/pers-rilis/kuota-haji-2023-sebanyak-221-ribu-tidak-ada-pembatasan-usia-jkhi87>
- Khoeron, M. (2023, January 5). *Retrieved from Kemenag RI Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Retrieved from <https://haji.kemenag.go.id/v4/kilas-balik-2022-perdana-indeks-kepuasan-jemaah-haji-capai-90>
- M, N. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Miles. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3rd Editions*. CA: Sage Publication.
- Pangariboowo, W. S. (2023, February 21). *Regional*. Retrieved from Retrieved from Kompas.com: <https://yogyakarta.kompas.com/read/2023/02/21/170905678/masa-tunggu-ibadah-haji-di-diy-mencapai-34-tahun>
- Rivai, N. I. (2022). The Influence of Human Resource Competence on Service Quality for Functional Appropriate Certificates (LFS). *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*.

- Romin Kalepo, M. S. (2021). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *PROVIDER JURNAL ILMU PEMERINTAHAN*, 8-17.
- Singarimbun, M. (2019). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Subandi, D. (2022). The Role of the Governments of Indonesia and Saudi Arabia in Organizing the Hajj Pilgrimage 2015 – 2021. *Journal of Strategic and Global Studies**Journal of Strategic and Global Studi*.
- Sucipto. (2023, April 14). *Humaniora*. Retrieved from Retrieved from Sindonews.com: <https://nasional.sindonews.com/read/1072569/15/kemenag-soroti-5-masalah-haji-khusus-akomodasi-hingga-konsumsi-1681434281>
- Susanty, S. (2020). *PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN KINERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR REGIONAL VII BKN*. Palembang: Universitas Tridinanti.
- Undang-undang. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.