



## Kepuasan jamaah haji Kabupaten Rembang menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Silfia Nurul Farahdina<sup>1\*</sup>, Mirwan Surya Perdhana<sup>2</sup>, Lusi Rachmiazasi Masduki<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Terbuka, Indonesia

<sup>2</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Terbuka, Indonesia

\*Corresponding author: [silfianurul1@gmail.com](mailto:silfianurul1@gmail.com)

### Article Info:

Received : September 2021

Revised : Oktober 2021

Accepted : Nopember 2021

DOI : [10.21067/mbr.v5i2.5930](https://doi.org/10.21067/mbr.v5i2.5930)

Copyright : Management and Business Review

Keywords : Service quality, satisfaction survey, Ministry of Religion, Hajj

**Abstract:** The Indonesian government's service for organizing regular pilgrimages from year to year still shows various problems. This study aims to determine the satisfaction of the pilgrims by analyzed the quality of service for Hajj group 56 at Rembang Regency in 2019, as well as to determine the aspects to improve the quality of Hajj services. The data used in this study was primary data obtained from a survey conducted by distributing questionnaires to the Hajj group 56 pilgrims in 2019 in Rembang Regency. The methodology used in this research was Importance Performance Analysis (IPA) method. The results of the analysis show that the highest value of satisfaction was found in the dimensions of physical evidence (*tangibles*), namely lodging accommodations in Mecca and Medina. While the lowest satisfaction value was found in the empathy dimension.

**Abstrak:** Pelayanan pemerintah Indonesia terhadap penyelenggaraan haji secara berkala dari tahun ke tahun masih menunjukkan berbagai permasalahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan jamaah haji dengan menganalisis kualitas pelayanan haji rombongan 56 di Kabupaten Rembang tahun 2019, serta untuk mengetahui aspek-aspek peningkatan kualitas pelayanan haji. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 56 jamaah haji 56 tahun 2019 di Kabupaten Rembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) yaitu akomodasi penginapan di Mekkah dan Madinah. Sedangkan nilai kepuasan terendah terdapat pada dimensi empati.

This is an open access article under the CC-BY licence.



## Pendahuluan

Ibadah haji merupakan salah satu Rukun Islam. Sebagai salah satu dari Rukun Islam, maka banyak penduduk yang beragama Islam yang berkeinginan untuk menjalankan ibadah haji. Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam hidup dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Jumlah jamaah haji dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, jumlah jamaah haji Indonesia pada tahun 2019 mencapai 229.613 jiwa yang terdiri dari jamaah haji reguler dan jamaah haji khusus atau plus. Jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 221.000 jiwa pada tahun 2018.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang kini telah diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mengenai penyelenggaraan ibadah haji menyebutkan bahwa, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Melakukan pelayanan yang baik tentu menjadi suatu kewajiban dari pemerintah, sehingga harus dilakukan perbaikan setiap tahunnya. Abidin (2020) menyebutkan bahwa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji reguler oleh pemerintah dari tahun ke tahun masih menunjukkan berbagai permasalahan. Padahal strategi keberhasilan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan calon jamaah haji (Wildayati *et al.*, 2017).

Permasalahan utama saat pelaksanaan ibadah haji adalah tidak adanya pengarahan yang cukup jelas kepada para jamaah, terutama jamaah usia lanjut, seringkali menyebabkan adanya keluhan dan saling menyalahkan baik kepada petugas pendamping haji maupun antar jamaah haji. Adanya masalah inilah yang menyebabkan perlu adanya perbaikan yang dilakukan agar dapat menghasilkan panduan pelayanan ibadah haji baru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan para jamaah haji dapat maksimal. Sebagai satu-satunya institusi penyelenggara haji di Indonesia, perlu adanya masukan yang diberikan dari jamaah haji bertujuan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang ada, agar tidak terjadi hal-hal yang dapat menyebabkan terganggunya jamaah haji dalam melaksanakan ibadah dan dapat memaksimalkan kepuasan yang diterima dari pelayanan petugas pendamping haji. Sebagai penerima layanan, para jamaah haji berhak untuk mendapat pelayanan yang memuaskan sehingga tujuan beribadah haji dapat tercapai.

Kementerian Agama sudah berusaha untuk membentuk persiapan Haji Mandiri, hal ini terlihat pada saat dilakukan pembimbingan (manasik) calon jamaah haji. Menurut Zuhri (2019) Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Tengah melakukan Manasik dilakukan sebanyak dua kali di tingkat Kabupaten dan

enam kali di tingkat Kecamatan. Kondisi ini wajar, mengingat jumlah petugas pembimbing ibadah haji sangat minimal. Namun yang menjadi permasalahan adalah apakah rasio antara petugas dengan jumlah jamaah memadai, serta mampu memberikan pemahaman kepada jamaah dengan baik, mengingat perbedaan tingkat pendidikan, pemahaman ilmu agama, usia, budaya, karakter manusia ataupun kelas sosial sangat beragam (Widyarini, 2016).

Kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jamaah haji ini sebelumnya sudah pernah diteliti, seperti penelitian dari Hamidi (2018) yang meneliti tentang pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Ternate yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Ternate sudah memenuhi kepuasan jamaah haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek kecuali aspek empati sudah menunjukkan kepuasan dari para jamaah haji. Aspek ketanggapan pelayanan memiliki nilai paling baik, sedangkan aspek empati masih dianggap kurang oleh para jamaah haji. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rohama dan Khaliq (2019) tentang Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin, hasil analisis kuadran kartesius menunjukkan yang berada pada kuadran 1 adalah variabel dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) artinya dua dimensi tersebut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Penelitian Jaya (2013) menemukan perlu beberapa peningkatan dalam layanan haji di Medan adalah dalam hal kemampuan perawat pada saat memberikan pelayanan kepada jamaah haji, perhatian petugas, dan layanan selama di asrama haji. Hasil penelitian Khoiruddin (2015) menjelaskan bahwa peningkatan kepuasan jamaah haji juga ditentukan dari adanya reformasi organisasi pengelola pelayanan haji di Kementerian Agama.

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (2005) sebagai hasil serangkaian penelitian pada enam sektor jasa. Model ini juga dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model*, berkaitan erat dengan model kepuasan konsumen (Tjiptono, 2011). Gap yang akan dianalisis pada metode *Service Quality* diantaranya: (1) Gap 1 sebagai kesenjangan antara persepsi manajemen dengan ekspektasi konsumen, (2) Gap 2 sebagai kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa, (3) Gap 3 sebagai kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa, (4) Gap 4 sebagai kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal, (5) dan Gap 5 sebagai kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian yang memilih studi kasus jamaah haji di Kabupaten Rembang yang dilaksanakan tahun 2019 yang merupakan tahun terakhir pelaksanaan ibadah haji sebelum terjadi pandemi Covid-19 pada tahun 2020 yang menyebabkan pelaksanaan ibadah haji tahun 2020 dibatalkan. Sehingga terdapat

kebaharuan data penelitian yang lebih valid setelah adanya upaya peningkatan oleh pemerintah hingga tahun terakhir pelaksanaan ibadah haji.

Kabupaten Rembang dipilih menjadi lokasi studi dikarenakan Kabupaten Rembang merupakan salah satu kabupaten yang ada di Jawa Tengah yang memiliki jumlah jamaah haji urutan ke 25 se Jawa Tengah yaitu sebanyak 620 jamaah haji, selain itu Kabupaten Rembang mendapat predikat terbaik dalam pelaksanaan administrasi pelayanan ibadah haji pada tahun 2019. Tujuan penelitian ini menganalisis kepuasan jamaah haji terhadap kualitas pelayanan ibadah haji kloter 56 di Kabupaten Rembang tahun 2019 dan aspek-aspek yang harus ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas pendamping haji agar dapat tercapai kepuasan maksimal dari jamaah haji.

### Metode

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Rembang Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan studi kasus jamaah haji kloter 56 tahun 2019 Kabupaten Rembang. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai instansi sesuai dengan substansi yang akan dikaji, yaitu dari Kementerian Agama Kabupaten Rembang. Data primer diperoleh dari survey yang dilakukan dengan menyebarkan angket kuesioner kepada 108 jamaah haji kloter 56 tahun 2019 Kabupaten Rembang sesuai dengan jumlah sample yang telah memenuhi syarat menurut (Sekaran, 2017).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif pada penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana dengan menggunakan IPA maka akan diketahui atribut mana saja yang memerlukan perbaikan (menjadi prioritas utama untuk dapat diperbaiki kinerjanya), maupun atribut mana saja yang harus dipertahankan (sudah memiliki kinerja yang cukup baik dan sesuai dengan harapan dari para jamaah haji 2019). IPA akan memberikan informasi tentang elemen mana yang menjadi prioritas atau bukan prioritas, serta elemen mana yang harus dipertahankan maupun bukan elemen yang penting bagi pelanggan (Nurfarida, 2015). *Importance Performance Analysis* dalam penelitian ini akan menguji pelayanan haji berdasarkan dimensi dalam model Servqual oleh A. Parasuraman yang digunakan dalam penelitian.

Model *SERVQUAL* ini memiliki 5 dimensi, yaitu: (1) Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. (2) Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan memberikan layanan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. (3) Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan pelayanan yang cepat atau responsif, disampaikan secara jelas dan mudah dimengerti. (4) Jaminan (*Assurance*) merupakan kepastian dari sebuah layanan didukung dari pengetahuan yang baik, termasuk sikap dan komunikasi yang baik dari karyawan (5) Empati (*Empathy*) merupakan layanan yang memberikan perhatian sepenuh hati kepada pelanggan.

## Hasil

### Analisis Kepuasan Jamaah haji

Kepuasan jamaah haji merupakan tujuan akhir dari pelayanan yang dilakukan selama ibadah haji. Haji dalam pengamalannya melewati suatu proses yang dimulai dengan pengetahuan mengenai haji, pelaksanaan haji, dan berakhir pada berfungsinya haji, baik bagi diri sendiri maupun bagi masyarakat. Ketiga bagian dalam proses pengamalan haji tersebut merupakan satu kesatuan yang utuh (Nuri, 2014). Semakin tinggi tingkat kepuasan jamaah haji maka dapat dikatakan semakin baik pula pelayanan yang dilakukan oleh petugas haji. Peringkat kepuasan dari kelima dimensi pelayanan ibadah haji disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Kepuasan Keseluruhan Atribut

Dimensi	Kepuasan	Peringkat
Bukti Fisik	0,93	1
Jaminan	0,84	2
Kehandalan	0,79	3
Ketanggapan	0,78	4
Empati	0,76	5

Sumber: Data diolah, 2020

Dimensi bukti fisik (*Tangibles*) memiliki nilai kepuasan tertinggi yaitu sebesar 0,93 dalam mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan petugas haji. Dimensi bukti fisik ini menunjukkan pelayanan seperti tempat penginapan baik itu di Asrama haji Donohudan, maupun penginapan di Mekkah dan Madinah, selain itu pelayanan konsumsi yang tepat waktu dan alat transportasi yang memadai. Sedangkan dimensi Empati (*emphaty*) memiliki nilai kepuasan yang paling rendah yaitu sebesar 0,76 saja. Dimensi empati ini mencangkup pelayanan petugas pendamping haji dalam memahami perasaan jamaah haji, kepedulian dan kepekaan dalam memberikan layanan, maupun kemudahan dalam menghubungi petugas pendamping haji. Berdasarkan kepuasan dari kelima dimensi diatas kemudian dijabarkan kedalam 30 atribut pertanyaan, dimana didapatkan hasil bahwa jamaah haji merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, dapat dilihat Tabel 2.

Berdasarkan data pada Tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan paling tinggi yaitu terdapat pada dimensi bukti fisik, atribut nomor 4 (tempat penginapan (hotel) di Mekkah dan Madinah memadai bagi kebutuhan jamaah haji) yaitu dengan nilai 0,96. Hal ini diartikan bahwa jamaah haji merasa pelayanan pada tempat penginapan (hotel) yang ada di Mekkah dan Madinah paling memuaskan diantara pelayanan yang lain. Hotel yang ditempati oleh jamaah haji kloter 56 Kabupaten Rembang di Mekkah yaitu Hotel Al Kiswah yang berada di daerah

Tabel 2. Kepuasan Keseluruhan Atribut

No	Dimensi	Persepsi	Harapan	Kepuasan
	Bukti Fisik			
1	1	4,69	4,95	0,95
	2	4,65	4,95	0,94
	3	4,63	4,98	0,93
	4	4,79	4,98	0,96
	5	4,03	4,94	0,82
	6	4,66	4,98	0,94
	7	4,62	4,95	0,93
	8	4,59	4,96	0,93
	9	4,65	4,94	0,94
	10	4,62	4,98	0,93
	Kehandalan			
2	1	3,94	4,94	0,80
	2	4,06	4,98	0,82
	3	3,86	4,94	0,78
	4	3,82	4,96	0,77
	5	3,84	4,96	0,77
	Ketanggapan			
3	1	3,83	4,96	0,77
	2	3,92	4,99	0,79
	3	3,79	4,96	0,76
	4	3,91	4,95	0,79
	5	3,92	4,97	0,79
	Empati			
4	1	3,76	4,94	0,76
	2	3,8	4,96	0,77
	3	3,84	4,94	0,78
	4	3,79	4,95	0,77
	5	3,76	4,99	0,75
	Jaminan			
5	1	4,18	4,95	0,84
	2	4,11	4,96	0,83
	3	4,18	4,97	0,84
	4	4,18	4,96	0,84
	5	4,14	4,95	0,84

Sumber: Data diolah, 2020

Jarwal, dimana jarak antara hotel dengan Masjidil Haram hanya 850 meter saja. Sedangkan penginapan di Madinah yaitu hotel Durrat Al Andalus hanya berjarak sekitar 100 meter saja dari Masjid Nabawi. Selain faktor jarak yang dekat dengan masjid, penginapan di Makkah maupun Madinah dirasa memberikan pelayanan yang baik pula.

Sedangkan nilai atribut terendah dalam dimensi bukti fisik adalah atribut nomor 5 (tempat penginapan (tenda) di Arofah, Mina memadai bagi kebutuhan jamaah haji) yaitu dengan nilai 0,82. Pada atribut ini memiliki nilai paling rendah dalam kepuasan jamaah haji dalam dimensi bukti fisik dikarenakan tenda yang digunakan selama wukuf di Arofah dan Mina dianggap kurang memadai dan tidak sesuai kapasitas yang dibutuhkan oleh jamaah haji, sehingga para jamaah haji harus berdesak-desakan hingga melipat tubuh untuk tidur. Selanjutnya, nilai kepuasan tertinggi dalam dimensi Keandalan adalah atribut nomor 2 (pelayanan pemerintah kepada jamaah haji sesuai dengan yang dibutuhkan) yaitu sebesar 0,82. Nilai tertinggi dalam atribut pelayanan pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama Kabupaten Rembang dinilai sudah cukup memuaskan bagi para jamaah haji. Sedangkan nilai kepuasan terendah dalam dimensi Keandalan adalah pada atribut nomor 4 (waktu yang tersedia untuk pelayanan haji memadai bagi kebutuhan jamaah haji) yaitu sebesar 0,77. Waktu yang tersedia dalam melakukan pelayanan dirasa masih kurang oleh para jamaah haji, terutama pada pelayanan ibadah haji di Arab Saudi.

Nilai kepuasan tertinggi pada dimensi Ketanggapan adalah atribut nomor 2 (pertanyaan yang diajukan oleh jamaah haji, dijawab secara tuntas oleh petugas pendamping haji) yaitu sebesar 0,79. Jamaah haji merasa bahwa petugas pendamping haji dapat menjawab pertanyaan yang diajukan, meskipun tidak tuntas dan masih ada terjadi kesalahan atau ketidakpastian dari jawaban yang diberikan oleh petugas pendamping haji. Sedangkan nilai kepuasan terendah dari dimensi Ketanggapan adalah nomor atribut 3 (pelayanan petugas pendamping haji kepada jamaah haji dilakukan dengan segera) yaitu sebesar 0,76. Hal tersebut dikarenakan jamaah haji merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas haji tidak dilakukan dengan segera.

Sedangkan nilai kepuasan paling rendah yaitu terdapat pada dimensi empati atribut nomor 5 (jamaah haji mudah untuk menghubungi petugas pendamping haji) yaitu dengan nilai 0,75. Hal ini diartikan bahwa jamaah haji merasa sulit untuk menghubungi petugas pendamping haji. Hal ini dikarenakan petugas haji hanya berfokus pada beberapa orang yang urgent maupun mendapat tugas lain selain di kloter 56, sehingga beberapa jamaah haji lainnya sulit untuk dapat menemui petugas haji. Sedangkan nilai kepuasan tertinggi dalam dimensi empati adalah atribut nomor 3 (Bahasa yang digunakan oleh petugas pendamping haji untuk memberi keterangan, mudah untuk dipahami) yaitu sebesar 0,78.

Nilai kepuasan paling tinggi pada dimensi Jaminan adalah atribut nomor 3 (ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas pendamping haji dalam memberikan pelayanan) yaitu sebesar 0,84. Hal tersebut dapat diartikan bahwa jamaah haji memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan dari para petugas pendamping haji. Sedangkan nilai kepuasan terendah dalam dimensi ini adalah atribut nomor 2 (petugas pendamping haji mempunyai kemampuan membantu jamaah haji dalam menuntaskan masalah yang terkait dengan pelayanan jasa haji) yaitu sebesar 0,82. Meskipun memiliki nilai kepuasan terendah dalam dimensi ini, atribut kemampuan petugas pendamping haji dalam membantu menyelesaikan masalah cukup tinggi jika dibandingkan dengan atribut pelayanan pada dimensi yang lainnya.

### **Analisis Kualitas Pelayanan**

#### ***Importance Performance Analysis (IPA)***

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA digunakan untuk menentukan prioritas atribut untuk perbaikan dan juga dapat memberikan panduan untuk pengembangan strategis Wong *et al.* (2011). Rata-rata hasil penilaian konsumen secara keseluruhan kemudian dijabarkan dalam *Importance Performance Matrix* atau sering disebut diagram kartesius (Tileng *et al.*, 2013). Terdapat 30 pertanyaan yang digunakan untuk analisis ini. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan metode Servqual yang digunakan, yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, empati dan jaminan. Tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki nilai persepsi kinerja yang tertinggi. Hal ini berarti para jamaah haji kloter 56 Kabupaten Rembang menganggap bahwa bukti fisik memiliki kinerja yang paling baik. Adapun contoh bukti fisik misalnya fasilitas dan sarana prasarana. Sedangkan dimensi empati dinilai memiliki kinerja paling rendah menurut para jamaah haji. Jamaah haji berpendapat bahwa petugas dirasa kurang berempati dalam melayani para jamaah haji. Sedangkan untuk kepentingan (*importance*), dimensi ketanggapan memiliki nilai kepentingan yang paling tinggi menurut jamaah haji. Hal ini menunjukkan bahwa para jamaah haji berekspektasi tinggi akan sikap tanggap dari petugas pendamping haji. Misalkan jika ada keluhan maupun laporan ada jamaah haji yang sakit, mereka berharap agar petugas dapat segera dengan tanggap melakukan pelayanan. Sedangkan dimensi kehandalan dinilai memiliki kepentingan terendah dibandingkan dimensi yang lain menurut jamaah haji.

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari atribut pelayanan dari rata-rata tingkat kepentingan dengan rata-rata tingkat kinerja di lapangan. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang profesional, karena masyarakat merupakan pelanggan yang memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja pelayanan publik (Rohama & Khaliq, 2019).

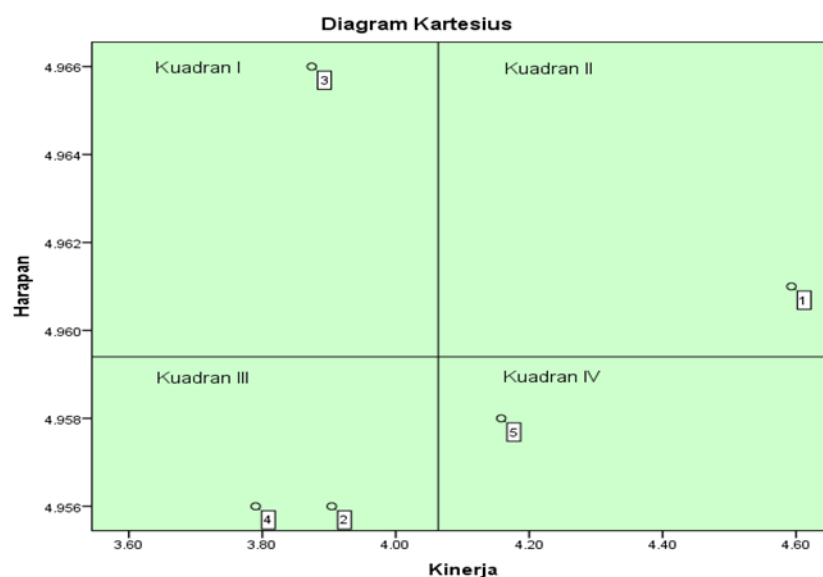


Tabel 3. Rata-rata kepentingan dan Kinerja per Dimensi

Dimensi	Persepsi Kinerja	Importance
Bukti Fisik	4,593	4,961
Kehandalan	3,904	4,956
Ketanggapan	3,874	4,966
Empati	3,79	4,956
Jaminan	4,158	4,958

Sumber: Data diolah, 2020

Gambar 1 menunjukkan bahwa dimensi yang berada di kuadran I yaitu ketanggapan (*responsiveness*) merupakan dimensi yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya, hal ini disebabkan persepsi jamaah haji yang tinggi terhadap variabel kepentingan/harapan (*importance*), namun kinerja (*performance*) yang dirasakan masih rendah atau belum sesuai harapan. Pada kuadran II tingkat kinerja dan kepentingan yang sudah tinggi adalah bukti fisik (*tangible*), hal tersebut berarti bahwa prestasi ini sudah sesuai dan harus tetap dan dipertahankan. Pada kuadran III terdapat variabel dimensi kehandalan (*reliability*) dan empati (*emphaty*) hal ini menunjukkan bahwa kinerja pada dimensi ini perlu perbaikan walaupun tidak mendesak. Sedangkan pada kuadran IV terdapat dimensi jaminan (*assurance*), menunjukkan bahwa kinerja terhadap dimensi ini sudah baik, apabila harapan terhadap meningkat di masa mendatang maka Kementerian Agama Kabupaten Rembang sudah mendapat keunggulan karena kinerjanya sudah.



Gambar 1. Pemetaan harapan dan kinerja tiap dimensi

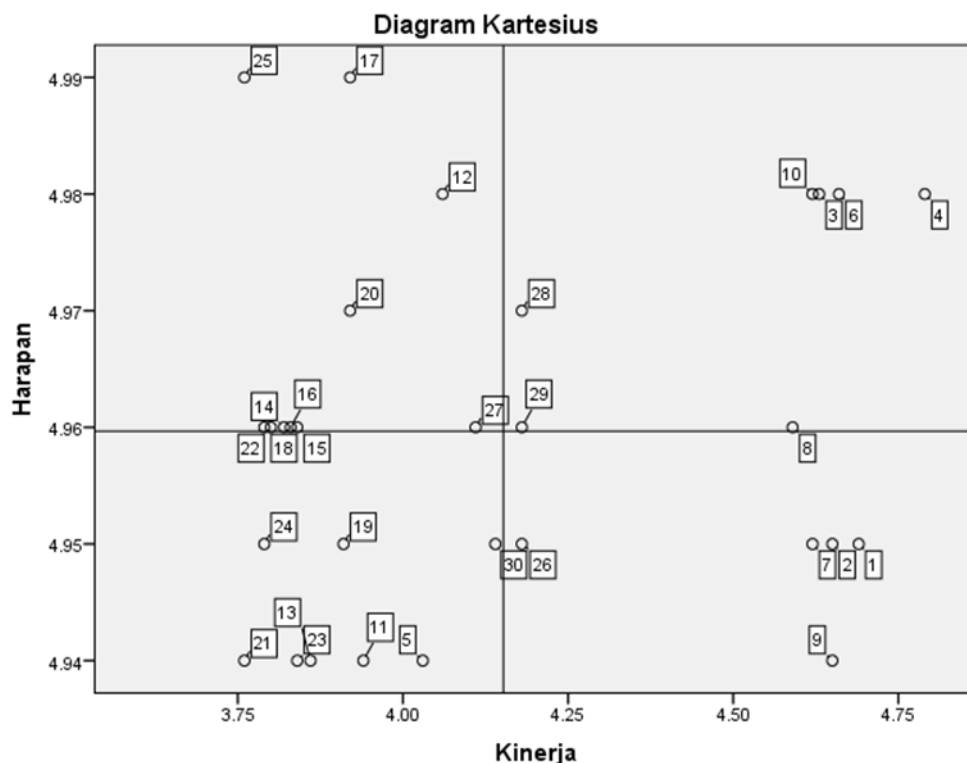
Tabel 4. Rata-rata Kepentingan dan Kinerja per Atribut Pertanyaan

No	Persepsi kinerja	<i>Importance</i>	Gap
1	4,69	4,95	-0,26
2	4,65	4,95	-0,30
3	4,63	4,98	-0,35
4	4,79	4,98	-0,19
5	4,03	4,94	-0,91
6	4,66	4,98	-0,32
7	4,62	4,95	-0,33
8	4,59	4,96	-0,37
9	4,65	4,94	-0,29
10	4,62	4,98	-0,36
11	3,94	4,94	-1,00
12	4,06	4,98	-0,92
13	3,86	4,94	-1,08
14	3,82	4,96	-1,14
15	3,84	4,96	-1,12
16	3,83	4,96	-1,13
17	3,92	4,99	-1,07
18	3,79	4,96	-1,17
19	3,91	4,95	-1,04
20	3,92	4,97	-1,05
21	3,76	4,94	-1,18
22	3,80	4,96	-1,16
23	3,84	4,94	-1,10
24	3,79	4,95	-1,16
25	3,76	4,99	-1,23
26	4,18	4,95	-0,77
27	4,11	4,96	-0,85
28	4,18	4,97	-0,79
29	4,18	4,96	-0,78
30	4,14	4,95	-0,81
Total	124,56	148,79	-24,23
Rataan	4,152	4,959667	-0,80767

Sumber: Data diolah, 2020

Analisis tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) peratribut dijabarkan pada Tabel 4. Tabel 4 menunjukkan semua atribut dalam penelitian ini memiliki nilai negatif, yang menunjukkan bahwa dari semua atribut tidak memenuhi harapan responden. Nilai gap terendah adalah pertanyaan item (Q4) tempat penginapan di Mekkah dan Madinah memadai bagi kebutuhan jamaah haji. Sedangkan nilai gap tertinggi adalah pertanyaan item (Q25) jamaah haji mudah untuk menghubungi petugas pendamping haji.

Gambar 2 menunjukkan hasil atribut-atribut yang masuk ke dalam beberapa kuadran. Terdapat 4 kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV.



Gambar 2. Pemetaan harapan dan kinerja tiap atribut pertanyaan

Kuadran I memiliki atribut-atribut yang tingkatnya di bawah nilai kinerja rata-rata keseluruhan tetapi tingkat *importance* berada di atas nilai rata-rata keseluruhan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran I, yaitu: (Q12) Pelayanan pemerintah kepada jamaah haji sesuai dengan yang dibutuhkan, (Q14) Waktu yang tersedia untuk pelayanan haji memadai bagi kebutuhan jamaah haji, (Q15) Kemampuan para petugas pendamping haji dalam memecahkan/ menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi, (Q16) Pemberitahuan kepada jamaah haji secara tepat kapan waktu pelayanan dilakukan, (Q17) Menjawab secara tuntas pertanyaan yang diajukan jamaah haji oleh petugas pendamping haji, (Q18) Pelayanan petugas pendamping haji kepada jamaah haji dilakukan dengan segera, (Q20) Melaksanakan tugas dan

pelayanan petugas haji bersikap ramah dan sopan, (Q22) Membantu jamaah haji yang mengalami kesulitan dengan baik oleh petugas pendamping haji, (Q25) Jamaah haji mudah untuk menghubungi petugas pendamping haji, dan (Q27) Petugas pendamping haji mempunyai kemampuan membantu jamaah haji dalam menuntaskan masalah yang terkait dengan pelayanan jasa haji.

Kuadran II memiliki atribut-atribut yang sama-sama tinggi baik kinerja maupun kepentingan, tingkat *performace* dan *importance* atribut lebih tinggi dari tingkat *performance* dan *importance* rata-rata keseluruhan atribut dalam diagram kartesius. Terdapat 7 atribut yang masuk dalam kuadran II, yaitu (Q3) Pelayanan fasilitas kesehatan di asrama haji Donohudan Surakarta sudah memadai, (Q4) Tempat penginapan (hotel) di Mekkah dan Madinah memadai bagi kebutuhan jamaah haji, (Q6) Pelayanan konsumsi di Mekkah dan Madinah sudah tepat waktu dan memenuhi kebutuhan jamaah haji, (Q8) Fasilitas transportasi dalam pelayanan jasa haji di Mekkah dan Madinah memadai dan memuaskan bagi jamaah haji, (Q10) Fasilitas pendukung (seperti *crisis center*) sudah memadai dan mampu mendukung kelancaran pelayanan jamaah haji, (Q28) Ada kepercayaan dari jamaah haji akan kemampuan petugas pendamping haji dalam memberikan pelayanan, dan (Q29) Jamaah haji merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendamping haji.

Kuadran III terdapat atribut-atribut dengan tingkat *performance* di bawah standar rata-rata atribut keseluruhan. Sebanyak 8 atribut masuk kuadran ini antara lain: (Q5) Tempat penginapan (tenda) di Arofah, Mina memadai bagi kebutuhan jamaah haji, (Q11) Kecepatan para petugas pendamping haji dalam menanggapi/ merespon setiap masalah/pengaduan jamaah haji, (Q13) Data yang diinformasikan pada saat pelaksanaan ibadah haji oleh petugas pendamping haji bebas dari kesalahan, (Q19) Petugas pendamping haji menunjukkan kemauan baik untuk membantu jamaah haji, (Q21) Petugas pendamping haji bisa memahami perasaan jamaah haji, (Q23) Bahasa yang digunakan oleh petugas pendamping haji untuk memberi keterangan, mudah untuk dipahami, (Q24) Petugas pendamping haji menunjukkan kepedulian dan rasa empati (kepekaan) dalam memberikan layanan kepada jamaah haji, dan (Q30) Kemampuan pengendalian emosi/kesabaran para petugas pendamping haji dalam menghadapi perilaku /tingkah dari jamaah haji.

Pada kuadran IV terdapat atribut-atribut yang mengindikasikan adanya investasi tidak efisien. Ada 5 atribut yang masuk kuadran ini antara lain, (Q1) Pelayanan konsumsi di asrama haji Donohudan Surakarta sudah tepat waktu dan memenuhi kebutuhan jamaah haji, (Q2) Pelayanan akomodasi di asrama haji Donohudan Surakarta sudah memadai, (Q7) Pelayanan konsumsi di Arofah, Mina sudah tepat waktu dan memenuhi kebutuhan jamaah haji, (Q9) Fasilitas kesehatan dalam pelayanan jamaah haji tersedia secara lengkap dan memadai bagi kebutuhan jamaah haji, dan (Q26) petugas pendamping haji memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka didapatkan hasil dimensi yang memerlukan perhatian dan merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu ketanggapan (*responsiveness*), karena jamaah haji persepsinya tinggi terhadap variabel kepentingan/harapan (*importance*), namun kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh jamaah haji rendah atau belum sesuai harapan. Pada kuadran II yaitu bukti fisik (*tangible*), memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang sudah tinggi, hal tersebut berarti bahwa prestasi ini sudah sesuai dan harus tetap dan dipertahankan. Pada kuadran III terdapat variabel dimensi kehandalan (*reliability*) dan empati (*emphaty*) pada bagian ini menunjukkan bahwa kinerja atas dimensi ini perlu perbaikan walaupun tidak mendesak. Sedangkan pada kuadran IV terdapat dimensi jaminan (*assurance*), pada kuadran ini kinerjanya sudah baik, jika dimasa yang akan datang kepentingan dari atribut ini akan meningkat maka Kementerian Agama Kabupaten Rembang sudah memiliki keunggulan karena sudah mempunyai kinerja yang baik.

Hasil diatas memiliki kesamaan dengan hasil penelitian terdahulu dari Rohama (2019) dimana pada Kuadran I terdapat dimensi Ketanggapan, pada kuadran II terdapat dimensi Bukti Fisik, pada kuadran III terdapat dimensi Kehandalan, sedangkan untuk dimensi Jaminan dan Empati mendapatkan hasil berbeda. Sedangkan pada hasil penelitian

### **Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran I memiliki atribut-atribut yang tingkat I lebih rendah dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan (4,15) tetapi tingkat *importance* lebih tinggi dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan (4,95). Nilai *importance* yang tinggi menunjukkan jamaah haji memiliki harapan yang tinggi pada atribut-atribut yang ada di kuadran I, tetapi petugas pendamping haji dari Kementerian Agama Kabupaten Rembang memiliki *performance* di bawah dari harapan jamaah haji. Kementerian Agama Kabupaten Rembang tidak memperhatikan hal yang dianggap penting oleh jamaah haji. Jika petugas dan Kementerian Agama dapat melakukan perbaikan pada atribut-atribut tersebut berdampak pada peningkatan kepuasan jamaah haji Kabupaten Rembang. Oleh karena itu, pihak Kementerian Agama Kabupaten Rembang dan para petugas pendamping haji dianjurkan untuk dapat memprioritaskan perbaikan pada atribut-atribut yang masuk dalam kuadran I (Prioritas Utama).

### **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran II memiliki atribut-atribut yang sama-sama tinggi baik kinerja maupun kepentingan, *performace* dan *importance* dari atribut-atribut pada kuadran ini berada di atas tingkat *performance* dan *importance* rata-rata keseluruhan atribut dalam diagram kartesius. Kuadran ini merupakan faktor-faktor yang penting bagi

pelanggan, dan dianggap sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi (Tileng *et al.*, 2013). Atribut-atribut pada kuadran ini merupakan kekuatan Kementerian Agama Kabupaten Rembang dan petugas pendamping haji. Kementerian Agama Kabupaten Rembang dan para petugas pendamping haji sudah melakukan hal-hal yang baik dan dianggap penting bagi jemaah haji. Atribut-atribut dalam kuadran ini merupakan kontributor utama dalam menciptakan kepuasan jemaah sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Terdapat 7 atribut yang masuk dalam kuadran II (Pertahankan Prestasi).

### **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Kuadran III terdapat atribut-atribut dengan tingkat *performance* yang berada di bawah standar rata-rata atribut keseluruhan. Pada kuadran III ini Kementerian Agama Kabupaten Rembang dapat bersikap selektif didasari pada pergeseran tingkat kepentingan dari setiap atribut. Jika jemaah menganggap atribut tersebut tingkat kepentingannya meningkat dimasa mendatang, maka Kementerian Agama Kota Banjarmasin dapat meningkatkan kinerjanya. Proses edukasi dapat digunakan untuk meningkatkan tingkat kepentingan dari atribut ini. Ada 8 atribut yang masuk kuadran III (Prioritas Rendah).

### **Kuadran IV (Berlebihan)**

Pada kuadran IV terdapat atribut-atribut yang mengindikasikan adanya investasi tidak efisien. Faktor-faktor kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi sehingga dapat menghemat biaya (Muluk, 2008). Kementerian Agama Kabupaten Rembang dan petugas pendamping haji mempunyai *performance* yang baik untuk hal-hal yang kurang penting (tidak termasuk prioritas utama). Ada dua langkah yang dapat dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Rembang dengan hasil seperti ini: yaitu mengurangi investasi yang berhubungan dengan atribut ini. Pertimbangannya jika Kementerian Agama Kota Rembang melakukan hal yang baik tidak memberikan *value* yang dapat meningkatkan kepuasan jemaah. Selain itu dapat tetap mempertahankan *performance* karena tingkat kepentingan dari atribut ini akan meningkat dimasa mendatang. Sehingga Kementerian Agama Kabupaten Rembang dan petugas pendamping akan mendapat kelebihan karena sudah mempunyai *performance* yang baik. Ada 5 atribut yang masuk kuadran IV (Berlebihan).

## **Simpulan**

Nilai kepuasan paling tinggi yaitu terdapat pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) yaitu akomodasi penginapan di Mekkah dan Madinah. Sedangkan nilai kepuasan paling rendah yaitu terdapat pada dimensi empati (*emphaty*) jemaah haji mudah untuk menghubungi petugas pendamping haji. Hasil *Importance Performance Analysis*

yang dituangkan kedalam diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut yang posisinya berada di kuadran I sebagai prioritas utama, terdapat 7 atribut yang berada di kuadran II sebagai prestasi yang harus dipertahankan karena sudah memiliki kinerja yang baik dan harapan dari jamaah haji juga tinggi, selanjutnya terdapat 8 atribut yang berada di kuadran III sebagai prioritas rendah dimana kinerja pelayanan rendah dan jamaah haji pun tidak memberikan harapan yang tinggi pada atribut tersebut, dan terdapat 5 atribut yang berada di kuadran IV kinerja yang diberikan petugas sudah baik tetapi harapan dari jamaah haji tidak begitu tinggi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu penyebaran kuesioner direncanakan menggunakan google form, tetapi dikarenakan beberapa responden merupakan lansia dan tidak bisa menggunakan teknologi maupun mengisi google form, maka peneliti mendatangi responden lansia satu per satu, dimana membutuhkan waktu yang lebih lama dari perkiraan sebelumnya. Selain itu, dari 120 kuesioner yang disebar hanya 108 kuesioner yang dapat digunakan, dikarenakan banyak pertanyaan yang tidak terjawab dari kuesioner yang lainnya. Pemerintah diharapkan agar dapat melakukan evaluasi dengan cara membagikan angket evaluasi kepada seluruh jamaah haji setelah kepulangan dari tanah suci, sehingga perbaikan pelayan dari kementerian agama akan sesuai dengan kebutuhan dan evaluasi dari para jamaah haji. Kemudian saran untuk penelitian lebih lanjut agar dapat mengembangkan penelitian ini sesuai dengan perkembangan keadaan saat ini.

### Daftar Pustaka

- Abidin, Z. (2020). *Survei Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji di Dalam Negeri*. Jakarta (ID): Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI.
- Hamidi, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia (Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji tahun 2015 dan 2016). In *Tesis*. Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.
- Jaya, F. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1(11), 14766.
- Khoiruddin, H. (2015). Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2089–2093.
- Muluk, A. (2008). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (Studi Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 8(1), 22–31.
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(2), 135–146. <https://doi.org/10.21067/jem.v11i2.874>

- Nuri, M. (2014). Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 1(1), 143–154. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v1i1.1532>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Rohama, M. N., & Khaliq, R. (2019). Importance performance analysis jemaah haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v18i1.3223>
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tileng, M. Y., Utomo, W. H., & Latuperissa, R. (2013). Analysis of service quality using servqual method and Importance Performance Analysis (IPA) in population department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, 70(19), 23–30.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyarini, W. (2016). Penyelenggaraan Ibadah Haji bagi Lansia. *Az Zaqqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 8(2), 219–235.
- Wildayati, R., Solahudin, D., & Rahman, A. (2017). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17(2), 165–182. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>
- Wong, M. S., Hideki, N., & George, P. (2011). The use of importance-performance analysis (IPA) in evaluating Japan's e-government services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2), 17–30. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762011000200003>
- Zuhri, S. (2019). *Menggapai Kesempurnaan Ibadah Haji dengan Manasik*. Kementerian Agama Jawa Tengah.