JPPE JURNAL PERENCANAAN & PENGEMBANGAN EKONOMI
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO

Available Online at
https://journal.umgo.ac.id/index.php/JPPE
Vol. 8 No (1), Tahun 2025
ISSN 2622-349X

EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA IBADAH HAJI DI PROVINSI GORONTALO

Arfan A. Tilome[1)]
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
arfantilome@umgo.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the performance of the pilgrimage organizers in terms of guidance of the rituals of Hajj, passport services, health services, pelayanaan at Hajj dormitory, transportation services, and baggage service. This type of research is pursued with the model of summative evaluative research, which evaluates the performance of the pilgrimage organizers of aspects of the product using the criteria of excellent, good, poor, and not well indexed on community satisfaction as stipulated in the Decree of the Minister of State for Administrative Reform Republic Indonesia Number 25 of 2004. Required data collected in this study using a questionnaire instrument, interviews, and observations. Key informants in the study were pilgrims Gorontalo province in 2011, 2012, and 2013 as the population of 2,250 people and 10% of the sample population of 225 people.The results of this study revealed that the overall performance of the pilgrimage organizers in Gorontalo is good. Performance shall include the performance of the pilgrimage organizers in terms of guidance of the rituals of Hajj is good, service is good passport, health care is good, pelayanaan at Hajj dormitory is good, service is good transportation, and the performance of the pilgrimage organizers in terms of baggage service is also good. Based on this research it is recommended to both the central and local governments in order to meet the needs of facilities and infrastructure, especially in the Hajj, making a unified service standards, increasing the number of service personnel, as well as speed up service time.

Keywords : *Evaluation of The Performance, The Organizer of The Pilgrimage, The Hajj Service, Satisfaction Pilgrims.*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara ibadah haji dalam hal bimbingan manasik haji, pelayanan paspor, pelayanan kesehatan, pelayanaan di asrama haji, pelayanan transportasi, dan pelayanan barang bagasi. Jenis penelitian yang ditempuh adalah penelitian evaluatif dengan model sumatif, yakni mengevaluasi kinerja penyelenggara ibadah haji dari aspek produk dengan menggunakan criteria baik sekali, baik, kurang baik, dan tidak baik yang mengacu pada indeks kepuasan masyarakat sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2004. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dihimpun dengan menggunakan instrumen angket, wawancara, dan observasi. Informan utama dalam penelitian adalah jemaah haji Provinsi Gorontalo tahun 2011, 2012, dan 2013 sebagai populasi yang berjumlah 2.250 orang dan sampelnya 10 % dari populasi sebanyak 225 orang. Penelitian ini mengungkapkan bahwa secara umum kinerja penyelenggara ibadah haji di Provinsi Gorontalo adalah baik. Kinerja dimaksud meliputi kinerja penyelenggara ibadah haji dalam hal bimbingan manasik haji adalah baik, pelayanan paspor adalah baik, pelayanan kesehatan adalah baik, pelayanaan di asrama haji adalah baik, pelayanan transportasi adalah baik, dan kinerja penyelenggara ibadah haji dalam hal pelayanan barang bagasi juga baik. Berdasarkan penelitian ini maka direkomendasikan kepada pemerintah baik pusat dan daerah agar dapat memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana khususnya di Asrama Haji, membuat standar pelayanan yang terpadu, menambah jumlah petugas pelayanan, serta mempercepat waktu pelayanan.

Kata kunci: Evaluasi kinerja, penyelenggara ibadah haji, pelayanan haji, kepuasan jemaah haji

Received: 05 Juli 2025 *Revised: 06 Juli 2025* *Accepted: 10 Juli 2025*

PENDAHULUAN

Jumlah jamaah haji yang cukup banyak dan mengalami peningkatan setiap tahun serta proses pelaksanaan ibadah haji yang cukup panjang hingga ke luar negeri membutuhkan sistem penyelenggaraan dan pelayanan yang memuaskan bagi para

pemangku kepentingan terutama oleh para jemaah haji. Pelaksanaan ibadah haji yang unik dan rumit ini telah mendorong pemerintah untuk menetapkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggungjawab pemerintah. Dalam konteks ini terdapat sejumlah instansi dan lembaga yang terlibat dalam penyelenggaraannya baik dalam negeri maupun luar negeri seperti Kementerian Agama, Kementerian Luar Negeri, Kementerian Kesehatan, Kementerian Hukum dan HAM, Kedutaan Besar Arab Saudi dan instansi terkait lainnya.

Guna mengatur penyelenggaraan haji tugas dan kewenangan masing-masing instansi, pemerintah telah mengeluarkan sejumlah peraturan perundang-undangan, diantaranya Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaran Ibadah haji. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tersebut (pasal 1, ayat 2) menyebutkan bahwa ruang lingkup penyelenggaran haji meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji senantiasa mendapatkan sorotan dari masyarakat khususnya perihal pelayanannya. Menurut Sekretaris Jenderal Kementerian Agama RI, Bahrul Hayat, bahwa sasaran sorotan terutama yang menyangkut layanan dasar bagi jemaah haji seperti bimbingan ibadah, transportasi, pemondokan, dan kesehatan. Dalam hal bimbingan ibadah (bimbingan manasik haji) terdapat sejumlah permasalahan, seperti adanya keterlambatan Buku Manasik Haji sehingga pada saat pelaksanaan bimbingan manasik haji para jemaah haji masih harus meminjamnya pada jemaah haji tahun-tahun sebelumnya (Imam Syaukani, ed.; 2009: 357).

Permasalahan lain yang sering dikeluhkan oleh jemaah haji adalah pelayanan paspor yang masih terpusat pada kantor-kantor Imigrasi yang umumnya berada di pusat kota sehingga menyulitkan jemaah haji yang berada di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota. Menyikapi hal ini pihak Kementerian Agama berkoordinasi dengan Kementerian Hukum dan HAM berencana untuk menyiapkan fasilitas pelayanan paspor di kantor-kantor Kementerian Agama yang berada di wilayah kabupaten dan kota, sehingga dengan demikian relative dapat lebih memudahkan pelayanan paspor bagi jemaah haji (Ali Rokhmad; 2010:5). Hingga saat ini rencana tersebut belum terealisasi di Provinsi Gorontalo.

Kinerja penyelenggara ibadah haji di Provinsi Gorontalo yang diperankan oleh pemerintah perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauhmana penyelenggaraan ibadah haji sudah memenuhi harapan masyarakat. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan parameter kepuasan masyarakat, dalam hal ini adalah para jemaah haji.

Evaluasi kinerja menjadi kebutuhan yang sangat urgen guna mempertahankan eksisitensi suatu organisasi serta untuk memajukannya ditengah tantangan perubahan. Untuk itu perlu diketahui lebih dahulu perihal evaluasi kinerja secara lebih konprehensif. Dalam konteks ini Wirawan (2009:11) mendefinisikan evaluasi kinerja sebagai berikut : Evaluasi kinerja sebagai proses penilai-pejabat yang melakukan penilaian-(*appraiser*) mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai-pegawai yang dinilai-(*appraise*) yang didokumentasikan secara formal untuk menilai kinerja ternilai dengan membandingkannya dengan standar kinerjanya secara periodik untuk membantu pengamblan keputusan manajemen SDM.

Pengertian tersebut tampak bahwa obyek evaluasi kinerja adalah pegawai atau karyawan, dan bukan organisasi. Walaupun

karyawan bekerja dalam sebuah organisasi akan tetapi yang dievaluasi kinerjanya adalah karyawan, sebab kinerja karyawan akan menentukan kinerja organisasi. Pengertian senada dikemukakan pula oleh para ahli lainnya, Cynthia D. Fisher, Lyle F. Schoefeldt, dan James B. Shaw sebagai yang dikutip Wirawan (2009:12) menyatakan bahwa *"performance appraisal is the process by which an employee's contribution to the organization during a specified period of time is assessed"*.

Dua pengertian evaluasi kinerja di atas menunjukkan bahwa terdapat sejumlah komponen yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sebuah evaluasi kinerja, yaitu: 1) pihak yang melakukan penilaian; 2) obyek yang dinilai yaitu kinerja karyawan; 3) organaisasi tempat karyawan bekerja; 4) standard penilaian yang digunakan; dan 5) periode tertentu yang dinilai. Pihak yang melakukan penilaian dapat saja dari kalangan internal maupun eksternal organisasi, atau dari lembaga khusus yang ditugaskan melakukan penilaian kinerja. Obyek yang dinilai adalah karyawan yang bekerja dalam rangka mewujudkan tujuan dan program organisasi, dengan demikian evaluasi kinerja harus berada dalam satu system organisasi. Selain itu evaluasi kinerja harus menggunakan standar penilaian tertentu, seperti regulasi, tujuan organisasi maupun kepuasan pelanggan (masyarakat). Penilaian suatu kinerja harus pula dilakukan dalam kurun waktu atau masa kerja karyawan dalam periode tertentu.

Wibowo (2012:261-262) mengutip pendapat sejumlah pakar perihal pengertian evaluasi kinerja: Kreitner dan Kinicki berpendapat bahwa evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan rencana pengembangan personil. Newstrom dan Davis memandang evaluasi kinerja sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memeperbaiki kinerjanya.

Guna mengetahui makna evaluasi kinerja yang lebih substansial maka perlu mengetahui makna kinerja lebih dahulu. Bernardin dan Russel memberikan pengertian *performance* atau kinerja sebagai berikut: *"performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Dessler berpendapat Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Kinerja menurut Depdiknas (2005:570) memiliki tiga pengertian: 1) sesuatu yang dicapai; 2) prestasi yang diperlihatkan; dan 3) kemampuan kerja (tentang peralatan). Pengertian pertama dan kedua menunjukkan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan dan bukan proses dari suatu pekerjaan. Kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggeris, yakni dari kata *performance* (Barnawi dan Mohammad Arifin, 2012:11). Kata ini sendiri berasal dari kata *perform* yang berarti *do (a piece of work, sth one is ordered to do, sth one has promised to do*) (AS Hornby; 1974:623), yakni melakukan sesuatu pekerjaan, atau sesuatu yang diperintahkan untuk dilakukan. Makna yang sama juga dikemukakan oleh Whitmore (2002:97), menurutnya *performance* bermakna perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan. Sebelumnya Ia telah menyatakan secara sederhana bahwa *performance* adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang diperlukan dari seseorang.

Secara terminologi, definisi kinerja banyak dikemukakan oleh para ahli. Secara sederhana, Simanjuntak (2011:1) merumuskan: Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu". Fahmi (2010:2) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Makna yang sama juga dikemukakan oleh Mangkunegara dalam T. Aritonang sebagaimana yang dikutip oleh Barnawi dan Mohammad Arifin (2012:11), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. T. Aritonang sendiri berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika. Veithzal Rivai (2009:633) berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Kinerja mencerminkan seberapa jauh keberhasilan sebuah pekerjaan telah dicapai. Brumbach GB sebagaimana yang dikutip Armstrong (2006:7) menjelaskan bahwa makna kinerja mencakup dua hal, yaitu "perilaku" dan "hasil". "Perilaku" sebagai *input* dan "hasil" merupakan *output*.

Beberapa rumusan tentang kinerja di atas tampak bahwa terdapat tiga pandangan para ahli, yakni 1) kinerja merupakan suaru proses dalam suatu pekerjaan, 2) kinerja merupakan hasil dari sebuah pekerjaan, dan 3) kinerja adalah gabungan dari sebuah proses dan hasil dari suatu pekerjaan tertentu. Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil atau produk suatu pelaksanaan tugas dari para penyelenggara ibadah haji yang berlangsung di Provinsi Gorontalo.

Berdasarkan berbagai uraian tentang evaluasi kinerja dan kinerja itu sendiri maka dapat dirumuskan evaluasi kinerja penyelenggara ibadah haji, yakni penilaian terhadap hasil pelaksanaan tugas para penyelenggara ibadah haji di Provinsi Gorontalo dalam memberikaan pelayanan kepada jemaah haji yang mencakup bimbingan manasik haji, pengurusan paspor, pelayanan kesehatan, pelayanan di Asrama Haji, pelayanan transportasi, dan pelayanan barang bagasi.

Organisasi publik maupun birokrasi menempatkan pencapaian target sebagai ukuran kinerja, sementara masyarakat sebagai pengguna jasa lebih suka *kualitas pelayanan* sebagai ukuran kinerja. Sehubungan dengan hal ini menurut Moeheriono (2012:162-163), terdapat tiga konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu: 1) Responsivitas (*responseveness*), 2) Responsibilitas (*responsibility*), dan 3) Akuntabilitas (*accountability*). Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, dalam hal ini adalah memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang didasarkan pada prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai peraturan, ketentuan atau kaidah yang berlaku. Sedangkan akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat. Pihak yang melakukan penilaian dalam hal ini adalah wakil rakyat, pejabat dan masyarakat, atau pihak lain yang terkait.

Penilaian kinerja aparatur pemerintah dapat dilakukan secara eksternal, yaitu melalui respons kepuasan masyarakat. Kinerja pelayanan public diera modern ini tidak semata-mata bertumpu atau berorientasi pada prosedur semata melainkan berorientasi pada hasil. Penekanan yang berlebihan terhadap peraturan hanya membuat penyelenggaaran

pelayanan public melakukan dehumanisasi. Dengan demikian kualitas pelayanan public tidak hanya semata-mata ditentukan oleh kepatuhan pada aturan dan prosedur yang berlaku tetapi lebih didasarkan pada hasil dari tindakannya (Agus Dwiyanto; 2012:117).

Paradigma baru dalam pelayanan ini telah direspon oleh pemerintah dalam sejumlah regulasi tentang pelayanan publik. Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan regulasi tentang asas, prinsip, standar serta hal lain yang berkaitan dengan pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Secara lebih teknis evaluasi kinerja pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Dalam regulasi ini telah disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sementara Kepuasan pelayanan itu sendiri adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks ini, Kementerian PAN bekerjasama dengan BPS telah melakukan penelitian untuk memperoleh unsur-unsur penting yang perlu dinilai pada kinerja pemerintah. Penelitian tersebut memperoleh 48 unsur yang mencakup berbagai layanan yang sangat bervariasi. Setelah melalui pengujian akademis/ilmiah, 48 unsur ini akhirnya diperas dan disimpulkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan dan digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Adapaun 14 unsur tersebut adalah sebagai berikut: (1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; (2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan; (3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya; (4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; (5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; (6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; (7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; (9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; (10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; (11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah

ditetapkan; (12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; (14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menjelaskan perihal kinerja penyelenggara ibadah haji di Provinsi Gorontalo yang diperankan oleh instansi terkait mulai dari tingkat kecamatan hingga ditingkat provinsi.

METODE PENELITIAN

Untuk mengungkapkan perihal kinerja penyelenggara ibadah haji di Provinsi Gorontalo, maka peneliti menggunakan metode penelitian evaluasi *(Evaluation Research)*. Penelitian dengan jenis ini menurut peneliti adalah tepat karena penyelenggara ibadah haji telah menjadi perhatian bahkan sorotan publik karena sering mengalami masalah dalam pelayanan. Dengan demikian penelitian evaluasi dapat mengetahui tentang kinerja sesungguhnya bagi penyelenggara ibadah haji di provinsi Gorontalo.

Louise Kidder (1981:84) membagi penelitian evaluasi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu *evaluasi formatif* dan *evaluasi sumatif*. Penelitian *evaluasi formatif* digunakan untuk mendapatkan *feedback* dari suatu aktifitas dalam bentuk proses, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas program atau produk, baik berupa jasa maupun barang. Sementara penelitian *evaluasi sumatif* menekankan pada efektifikas pencapaian program yang berupa produk tertentu. Dengan kata lain *evaluasi formatif* menekankan pada proses sedangkan *evaluasi sumatif* menekankan pada produk. Penelitian evaluasi pada penyelenggara ibadah ini adalah *evaluasi sumatif,* hal ini disebabkan peneliti bermaksud untuk mengungkap produk layanan yang diperankan oleh para penyelanggara ibadah haji. Produk dimaksud adalah kepuasan para pelanggan (jemaah haji) ketika mengikuti prosedur layanan ibadah haji maupun memenuhi segala persyaratan yang dibutuhkan.

Salah satu teknik pengumpulan data adalah kuesioner atau angket yang akan diedarkan kepada jemaah haji sebagai populasi. Jumlah jemaah haji yang menjadi populasi adalah jemaah haji Provinsi Gorontalo pada tiga tahun terakhir, yakni tahun 2011, 2012, dan 2013, yang seluruhnya berjumlah 2.250 orang (sumber data: Kanwil Kemenag Provinsi Goronalo). Berdasarkan jumlah tersebut peneliti akan menetapkan sampel yang menjadi responden dan dipandang sebagai mewakili populasi. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan *Simple Random Sampling,* yakni secara sederhana mengambil anggota sampel dari populasi secara acak. Selain itu peneliti akan menempuh *Cluster Sampling (Area Sampling)*, dimana peneliti akan mengambil sampel pada tiga daerah yang terbanyak jemaah hajinya di wilayah Provinsi Gorontalo.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 225 orang atau sebanyak 10% dari jumlah populasi. Jumlah ini didasarkan pada teori Gay sebagai yang dikutip Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat (2011:144) yang menawarkan ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan tipe penelitian, diantaranya penelitian yang bersifat deskriptif minimum sebesar 10 % dari populasi. Dari sampel sebanyak 225 orang ini peneliti akan menetapkannya sebagai responden secara acak (sampel random) di tiga daerah kabupaten/kota, yaitu Kota Gorontalo sebanyak 127 orang, Kabupaten Gorontalo sebanyak 70 orang, dan Kabupaten Bone Bolango sebanyak 28 orang.

Setelah mengumpulkan data-data di lapangan maka peneliti melakukan analisis data. Menurut Patton dalam Moleong (1999:103), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Data yang terkumpul perihal kinerja penyelenggara ibadah haji di Provinsi Gorontalo yang relatif banyak yang terdiri atas catatan lapangan dan komentar peneliti akan diatur, dikelompokkan, diurutkan, diberi kode, dan dikategorisasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data dengan statistika deskriptif dan analisis data secara kualitatif. Analisis data dengan statistika deskriptif disajikan dalam bentuk tabel atau grafik tentang aspek yang diukur dalam evaluasi kinerja penyelenggara ibadah haji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja penyelenggara ibadah haji dievaluasi berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan pedoman ini, nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Komponen yang dinilai memiliki unsur yang jumlahnya berbeda-beda sehingga *bobot nilai rata-rata tertimbang* pun berbeda pula. Bobot nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing komponen evaluasi tersebut adalah: 1) Komponen *bimbingan manasik haji* terdiri atas 10 unsur yang dievaluasi dengan bobot nilai rata-rata tertimbang 0,100; 2) komponen *pelayanan paspor* terdiri atas 14 unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang 0,071; 3) komponen *pelayanan kesehatan* juga terdiri atas 14 unsur dan bobot nilai rata-rata tertimbang 0,071; 4) komponen pelayanan di Asrama Haji terdiri atas 12 unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang 0,083; 5) komponen pelayana transportasi terdiri atas 9 unsur yang dievaluasi dengan bobot nilai rata-rata tertmbang 0,111; dan komponen pelayanan barang bagasi dengan 12 unusr yang devaluasi dengan obot nilai rata-rata tertimbang 0,083.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap komponen pelayanan yang dievaluasi menggunakan pendekatan *nilai rata-rata tertimbang* dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus : **IKM Unit Pelayanan x 25**. Dengan demikian dapat diketahui Nilai Interval Konversi IKM sebagaimana dalam daftar tabel berikut:

Tabel : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Adapun hasil evaluasi kinerja penyelenggara ibadah haji yang terdiri atas 6 (enam) subfokus di Provinsi Gorontalo tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Kinerja Penyelenggara Ibadah Haji dalam hal BIMBINGAN IBADAH HAJI**

Pada subfokus *Bimbingan Ibadah Haji* ini, terdapat 10 (sepuluh) unsur yang dievaluasi melalui penilaian para responden yang berjumlah 225 orang. Masing-masing unsur tersebut adalah: *1) kejelasan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 740; *2) kedisiplinan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 732; *3) tanggung jawab petugas*

pelayanan dengan jumlah nilai 731; *4) kemampuan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 724; *5) keadilan mendapatkan pelayanan* dengan jumlah nilai 723; *6) kesopanan dan keramaahan petugas* dengan jumlah nilai 738; *7) kepastian jadwal pelayanan* dengan jumlah nilai 722; *8) kenyamanan lingkungan* dengan jumlah nilai 732; *9) keamanan pelayanan* dengan jumlah nilai 731; dan *10) kesesuaian materi dengan syariat* dengan jumlah nilai 737.

Setelah melalui proses pengolahan data yang terhimpun, hasil penilaian pada subfokus ini rata-rata 3,249. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi (3,249 x 25) menjadi 81,22. Dengan demikian mutu pelayanan bimbingan manasik haji adalah B atau berkinerja Baik.

2. **Kinerja Penyelenggara Ibadah Haji dalam hal PELAYANAN PASPOR**

Berbeda dengan subfokus Bimbingan Manasik Haji, pada subfokus Pelayanan Paspor ini terdapat 14 (empat belas) unsur yang dinilai oleh para responden. Masing-masing unsur dan nilainya adalah: *1) Prosedur pelayanan* dengan jumlah nilai 720; *2) persyaratan pelayanan* dengan jumlah nilai 721; *3) kejelasan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 724; *4) kedisiplinan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 710; *5) tanggung jawab petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 726; *6) kemampuan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 709; *7) kecepatan pelayanan* dengan jumlah nilai 681; *8) keadilan mendapatkan pelayanan* dengan jumlah nilai 702; *9) kesopanan dan keramahan petugas* dengan jumlah nilai 713; *10) kewajaran biaya pelayanan* dengan jumlah nilai 724; *11) kepastian biaya pelayanan* dengan jumlah nilai 741; *12) kepastian jadwal pelayanan* dengan jumlah nilai 719; *13) kenyamanan lingkungan* dengan jumlah nilai 736; dan *14) kemanan pelayanan* dengan jumlah nilai 738.

Berdasarkan jumlah masing-masing unsur tersebut didapatkan rata-rata nilai evaluasi kinerja penyelenggara ibadah haji dalam hal pelayanan paspor relative sebesar 3,176. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi (3,176 x 25) menjadi 81,22. Dengan demikian mutu pelayanan paspor adalah B atau berkinerja Baik.

3. **Kinerja Penyelenggara Ibadah Haji dalam hal PELAYANAN KESEHATAN**

Unsur yang dinilai para responden pada subfokus Pelayanan Kesehatan ini sama dengan jumlah pada subfokus Pelayanan Paspor, yakni 14 (empat belas) unsur. Masing-masing unsure bersama nilainya adalah: *1) Prosedur pelayanan* dengan jumlah nilai 732; *2) persyaratan pelayanan* dengan jumlah nilai 732; *3) kejelasan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 728; *4) kedisiplinan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 733; *5) tanggung jawab petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 736; *6) kemampuan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 721; *7) kecepatan pelayanan* dengan jumlah nilai 708; *8) keadilan mendapatkan pelayanan* dengan jumlah nilai 715; *9) kesopanan dan keramahan petugas* dengan jumlah nilai 737; *10) kewajaran biaya pelayanan* dengan jumlah nilai 715; *11) kepastian biaya pelayanan* dengan jumlah nilai 728; *12) kepastian jadwal pelayanan* dengan jumlah nilai 720; *13) kenyamanan lingkungan* dengan jumlah nilai 734; dan *14) kemanan pelayanan* dengan jumlah nilai 733.

Berdasarkan data-data tersebut di atas, sub fokus ini memiliki nilai rata-rata 3,210. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi (3,210 x 25) menjadi 80,25. Dengan demikian mutu pelayanan kesehatan adalah B atau berkinerja Baik.

4. **Kinerja Penyelenggara Ibadah Haji dalam hal PELAYANAN DI ASRAMA HAJI**

Pada subfokus Pelayanan di Asrama Haji, terdapat 12 (dua belas) unsur yang dievaluasi melalui penilaian para responden dalam hal ini adalah para jemaah haji. Unsur-unsur dimaksud adalah: *1) Prosedur pelayanan* dengan jumlah nilai 743; *2) persyaratan pelayanan* dengan jumlah nilai 726; *3) kejelasan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 721; *4) kedisiplinan*

petugas pelayanan dengan jumlah nilai 726; *5) tanggung jawab petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 730; *6) kemampuan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 726; *7) kecepatan pelayanan* dengan jumlah nilai 701; *8) keadilan mendapatkan pelayanan* dengan jumlah nilai 707; *9) kesopanan dan keramahan petugas* dengan jumlah nilai 724; *10) kepastian jadwal pelayanan* dengan jumlah nilai 731; *11) kenyamanan lingkungan* dengan jumlah nilai 723; dan *12) kemanan pelayanan* dengan jumlah nilai 728.

Tampak pada data-data di atas menunjukkan bahwa bahwa 12 unsur evaluasi kinerja penyelenggara ibadah haji dalam hal pelayanan di Asrama Haji memiliki nilai rata-rata 3,204. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi (3,204 x 25) menjadi 80,10. Dengan demikian mutu pelayanan di Asrama Haji adalah B atau berkinerja Baik

5. Kinerja Penyelenggara Ibadah Haji dalam hal PELAYANAN TRANSPORTASI

Pada subfokus Pelayanan Transportasi ini hanya 9 (sembilan) unsur yang dievaluasi melalui penilaian para responden. Unsur-unsur dan nilainya adalah sebagai berikut: *1) kejelasan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 721; *2) kedisiplinan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 719; *3) tanggung jawab petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 722; *4) kemampuan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 725; *5) kecepatan pelayanan* dengan jumlah nilai 716; *6) keadilan mendapatkan pelayanan* dengan jumlah nilai 714; *7) kesopanan dan keramahan petugas* dengan jumlah nilai 727; *8) kepastian jadwal pelayanan* dengan jumlah nilai 712; dan *9) kenyamanan lingkungan* dengan jumlah nilai 721.

Berdasarkan data-data tersebut subfokus yang terdiri atas 9 unsur ini memiliki nilai rata-rata 3,196. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi (3,196 x 25) menjadi 79,90. Dengan demikian mutu pelayanan transportasi adalah B atau berkinerja Baik.

6. Kinerja Penyelenggara Ibadah Haji dalam hal PELAYANAN BARANG BAGASI

Hal yang dinilai oleh responden pada subfokus Pelayanan Barang Bagasi ini terdapat 12 (dua belas) unsur. Adapun unsur-unsur bersama nilainya adalah: *1) Prosedur pelayanan* dengan jumlah nilai 713; *2) persyaratan pelayanan* dengan jumlah nilai 712; *3) kejelasan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 712; *4) kedisiplinan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 718; *5) tanggung jawab petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 717; *6) kemampuan petugas pelayanan* dengan jumlah nilai 711; *7) kecepatan pelayanan* dengan jumlah nilai 701; *8) keadilan mendapatkan pelayanan* dengan jumlah nilai 708; *9) kesopanan dan keramahan petugas* dengan jumlah nilai 726; *10) kepastian jadwal pelayanan* dengan jumlah nilai 721; *11) kenyamanan lingkungan* dengan jumlah nilai 718; dan *12) kemanan pelayanan* dengan jumlah nilai 719.

Data-data di atas tampak bahwa bahwa 12 unsur evaluasi kinerja penyelenggara ibadah haji dalam hal pelayanan barang bagasi memiliki nilai rata-rata 3,164. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi (3,164 x 25) menjadi 79,09. Dengan demikian mutu pelayanan barang bagasi adalah B atau berkinerja Baik.

Hasil penilaian terhadap semua subfokus dalam penelitian ini, yakni bimbingan manasik haji dengan nilai IKM 81,22, pelayanan paspor dengan nilai IKM 79,39, pelayanan kesehatan dengan nilai IKM 80,48, pelayanan di Asrama Haji dengan nilai IKM 80,38, pelayanan transportasi dengan nilai IKM 80,36, dan subfokus pelayanan barang bagasi memiliki nilai IKM 79,09. Rata-rata IKM dari 6 subfokus tersebut adalah 80,15. Dengan demikian keseluruhan hasil evaluasi kinerja penyelenggara ibadah haji di Provinsi Gorontalo adalah “baik”.

.

PENUTUP

Kesimpulan

Evaluasi kinerja penyelenggara ibadaah haji di Provinsi Gorontalo yang menitikberatkan pada 6 (enam) subfokus secara keseluruhan adalah "baik". Adapun rincian hasil evaluasi kinerja 6 (enam) subfokus tersebut adalah sebagai berikut: (1) Kinerja penyelenggara ibadah haji tentang pelaksanaan bimbingan manasik haji adalah "baik". (2) Kinerja penyelenggara ibadah haji tentang pelayanan paspor adalah "baik". (3) Kinerja penyelenggara ibadah haji tentang pelayanan kesehatan adalah "baik". (4) Kinerja penyelenggara ibadah haji tentang pelayanan di Asrama Haji adalah "baik". (5) Kinerja penyelenggara ibadah haji tentang pelayanan transportasi adalah "baik". (6) Kinerja penyelenggara ibadah haji tentang pelayanan barang bagasi adalah "baik".

Kinerja baik penyelenggara ibadah haji ini ditunjang oleh beberapa hal, diantaranya sikap penyelenggara yang ramah dan sopan, kejelasan identitas penyelenggara, pelaksanaan bimbingan manasik haji yang sesuai dengan syariat, lingkungan pelayanan yang nyaman dan aman. Sementara kinerja penyelenggara ibadah haji ini belum mencapai ideal atau belum sangat baik disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya jawdwal pelayanan dan penyelenggaraan yang sering tidak tepat waktu, para penyelenggara diapandang belum sangat adil, sarana dan prasarana yang belum memadai.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka direkomendasikan beberapa hal kepada pihak-pihak terkait, yaitu kepada pemerintah provinsi Gorontalo agar dapat memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana di Asrama Haji, kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo agar dapat membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) penyelenggaraan haji secara terpadu dan integrative, kepada Kantor Kesehatan Pelayanan Gorontalo agar menambah petugas kesehatan di Asrama Haji guna mengurangi masa antrian jemaah haji saaat pemeriksaan kesehatan pada waktu menjelang keberangkaatan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian.* Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007.

Armstrong, Michael. *Performance Management, Key Strategies and Practical Guidelines.* Philadelphia: Kogan Page Ltd, 2006.

Barnawi dan Mohammad Arifin, *Kinerja Guru Profesional.* Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012.

Fahmi, Irham. *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Alfabeta, 2010.

Hornby, AS. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. London: Oxford University Press, 1974.

http://kemenag.go.id/index.php?a=berita&id=85146 (diakses 20 desember 2012)

http://teorionline.wordpress.com/2010/01/25/teori-kinerja/#more-84 (diakses 26 Januari 2013).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kidder, Louise. *Research Methods in Social Relation.* Rinehart and Winston: Holt, 1981.

Kirom, Bahrul. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.* Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2012.

Moeheriono. *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik.* Jakarta: Rajawali Press, 2012.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999.

Nawawi, Hadari. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.

Noe, Raymond A. et. al. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Mencapai Keunggulan Bersaing* terjemahan David Wijaya. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Oei, Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.

Patton, Michael Quinn, *Qualitatif Research and Evaluation Method, 3 Edition.* London: Sage Publication, 2002.

Rivai. Veithzal, *Islamic Human Capital*. Jakarta: Rajawali Press, 2009.

Rokhmad, Ali. "Evaluasi Penyelenggaraan Haji 1430 H", *Realita Haji Indonesia*, Januari 2010.

Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. *Metodologi Peneltian*. Bandung: CV Mandar maju, 2011.

Simanjuntak, Payaman J., *Manajemen dan Evaluasi Kinerja.* Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2011.

Syaukani, Imam (Ed.). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia.* Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Departemen Agama RI, 2009.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 1 ayat 2.

Wibowo. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Whitmore, John. *Coaching for Performance, Growing People, Performance and Purpose.* London: Nicholas Brealey Publishing, 2002.