

**STUDI DESKRIPTIF *PUBLIC SERVICE QUALITY*
JAMAAH HAJI DI EMBARKASI SURABAYA TAHUN
2012-2013**

Hanif Alrozy

Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Surabaya

Alrozyhanif@yahoo.co.id

Abstrak - Penelitian ini adalah berjenis riset *deskriptif* karena dalam penelitian ini tidak memuat tentang pernyataan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Dimensi dari *Public Service Quality* meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang memperoleh data mengenai penilaian atas *Public Service Quality Embarkasi Surabaya*. Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap *Public Service Quality* jamaah haji di Embarkasi Surabaya adalah positif. *Tangible* adalah dimensi yang dipersepsikan paling positif karena dengan nilai rata-rata tertinggi diantara dimensi *Public Service Quality* lainnya. Sedangkan dimensi *Public Service Quality* dengan penilaian terendah adalah *Responsiveness*.

Kata Kunci: Service, *Public Service Quality*, Embarkasi Surabaya

Abstract - *This research is a descriptive research because in this study did not contain a statement about the accept or reject hypotheses of the study. Dimensions of Public Service Quality includes Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The source of the data used in this research is the source of primary data obtained by using a research instrument in the form of a questionnaire to obtain data regarding the valuation of Public Service Quality Embarkation Surabaya. Overall, the respondents' perceptions of Public Service Quality pilgrims at the Embarkation of Surabaya is positive. Tangible dimensions are perceived is the most positive because with highest*

average rating among other Public Service Quality dimensions. While the dimensions of Public Service Quality with the lowest valuation is Responsiveness.

Key word: Service, Public Service Quality, Embarkation Surabaya

PENDAHULUAN

Kebudayaan Indonesia diilhami oleh banyak hal, di antaranya adalah nilai-nilai agama. Adanya nilai agama dalam kebudayaan melahirkan tradisi keagamaan yang salah satunya perilaku ziarah. Ziarah memiliki tradisi panjang dalam sejarah perkembangan agama Islam. Tradisi ziarah ini tidak hanya monopoli umat Islam. Umat agama lain juga memiliki tempat-tempat ziarah suci. Antusiasme masyarakat mengunjungi tempat-tempat “sakral” menjadikan ziarah tidak hanya urusan ritual keagamaan, tetapi lebih mirip wisata. Sudah ada unsur ekonomi, sosial dan budaya. Kegiatan ini populer disebut dengan “wisata religi” atau wisata rohani. Kegiatan ini bagi masyarakat tertentu sudah dilakukan turun-temurun.

Salah satu ritual keagamaan yang wajib bagi umat Islam adalah menunaikan Ibadah haji ke tanah suci Makkah untuk memenuhi rukun Islam yang kelima. Haji mempunyai peranan penting di Indonesia, terbukti Indonesia merupakan pemasok terbesar di seluruh dunia. Meningkatnya jumlah calon jamaah haji di Indonesia itu berarti ada motif-motif yang melatarbelakangi minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan Ibadah haji. Kenyataan besarnya minat masyarakat menunaikan Ibadah haji tidak dapat dipungkiri merupakan suatu hal yang menarik perhatian, mengingat di satu pihak Ibadah haji sangat bergantung

pada kemampuan finansial seorang muslim yang dikenal dengan Ongkos Naik Haji yang relatif mahal.

Masyarakat mempunyai anggapan bahwa Ibadah haji memberikan arti penting terhadap kehidupan secara lebih dibandingkan dengan masyarakat yang belum menunaikan Ibadah haji. Misalnya, anggapan bahwa orang yang telah menunaikan Ibadah haji akan mendapatkan kehormatan tersendiri di dalam masyarakat, menjadi bagian yang paling penting di masyarakat dan lebih mendapatkan kepercayaan di masyarakat.

Selain itu pandangan masyarakat tentang ibadah haji adalah anggapan bahwa masyarakat yang menunaikan ibadah haji mendambakan dirinya meraih predikat haji mabrur. Gelar atau predikat haji telah menjadi status sosial, hal itu disebabkan karena orang yang berhaji dianggap orang yang shaleh yang telah menyempurnakan agamanya, dan secara ekonomi kaya atau lebih dari cukup.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah. Setiap kegiatan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji mengacu pada ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009.

Penyelenggaraan ibadah haji reguler termasuk dalam *public service quality*, karena penyelenggara ibadah haji reguler ini dilaksanakan sepenuhnya oleh pemerintah. Pemerintah secara langsung melayani publik yaitu jemaah calon haji dengan pelayanan-pelayanan yang sudah ada SOP nya. Hal tersebut terdapat

dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Kualitas layanan publik atau *public service quality* sangat penting bagi penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan penyelenggara terhadap masyarakat yang dilayani. Ada lima dimensi menurut Parasuraman (1990) dalam Ilhamie (2010) yang mempengaruhi *public service quality* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah riset *deskriptif* karena dalam penelitian ini tidak memuat tentang pernyataan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Penelitian ini menggambarkan suatu fenomena atau gejala yang terjadi pada kualitas layanan publik pada layanan jamaah haji Embarkasi Surabaya sehingga layak untuk dilakukan evaluasi kualitas layanan publik dengan konsep dimensi *public service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *service quality*. Definisi operasional *service quality* adalah persepsi jamaah haji tentang keunggulan dari layanan Embarkasi Surabaya. Dimensi dari *public service quality* meliputi : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Pembagian kuesioner ini dilakukan untuk memperoleh data secara langsung mengenai tanggapan responden terhadap *Public Service Quality* Embarkasi Surabaya berdasarkan

pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Target populasi dalam penelitian ini yaitu responden laki-laki maupun perempuan yang berdomisili di Jawa Timur, Bali, dan NTT. Pendidikan minimal SMA atau sederajat karena, pada pendidikan tersebut jamaah mempunyai kemampuan untuk memahami kuesioner yang diberikan. Karakteristik penelitian ini adalah pernah ibadah haji melalui Embarkasi Surabaya dalam 2 tahun terakhir.

Dalam penelitian ini digunakan sampel yang diambil dari populasi melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Analisis Deskriptif Frekuensi, digunakan untuk membagikan kedalam beberapa kelompok dan dinyatakan atau diukur dalam presentase. Cara ini dilakukan untuk mengetahui perbandingan proporsi jumlah responden berdasarkan jawaban yang diberikan dalam kuesioner dan didukung dengan membuat tabel frekuensi; (2) Presentasi Diagram *Bar Chart*, data-data yang diolah didapatkan dari kumpulan lembar kuesioner dan diolah dengan menggunakan *grafik frekuensi bar chart* sehingga temuan penelitian mudah diidentifikasi dan memperjelas proporsi jawaban responden untuk setiap pertanyaan kuesioner penelitian, (3) Tabulasi silang yaitu untuk melihat hubungan antara dua variabel dalam satu tabel berdasarkan karakteristik responden, (4) Mean digunakan untuk mengetahui jumlah objek yang paling banyak dipilih responden, (5) Standar deviasi digunakan untuk mengetahui nilai terendah yang dipilih responden (6) koefisien varians digunakan untuk mengetahui nilai total keseluruhan dari masing – masing objek yang dipilih responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembagian kuesioner untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 30 lembar kuesioner. Pembagian kuesioner tersebut dilakukan terhadap responden dengan minimal pendidikan SMA/SMK yang pernah melakukan ibadah haji melalui Embarkasi Surabaya dalam 2 tahun terakhir.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Dimensi *Public Service Quality*

No	Dimensi	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Keterangan
1	Tangible	0,761	0,000	Valid
		0,821	0,000	Valid
		0,796	0,000	Valid
		0,829	0,000	Valid
2	Reliability	0,823	0,000	Valid
		0,789	0,000	Valid
		0,848	0,000	Valid
		0,791	0,000	Valid
3	Responsiveness	0,837	0,000	Valid
		0,883	0,000	Valid
		0,887	0,000	Valid
		0,926	0,000	Valid
4	Assurance	0,924	0,000	Valid
		0,770	0,000	Valid
		0,838	0,000	Valid
		0,910	0,000	Valid
5	Empathy	0,926	0,000	Valid
		0,711	0,000	Valid
		0,798	0,000	Valid
		0,833	0,000	Valid

Sumber : data kuesioner, diolah dengan *SPSS 18.00 for Windows*

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Public Service Quality*

No.	Dimensi	Cronbach Alpha	N of Item
1.	<i>Tangible</i>	0,812	4
2.	<i>Reliability</i>	0,811	4
3.	<i>Responsiveness</i>	0,906	4
4.	<i>Assurance</i>	0,882	4
5.	<i>Empathy</i>	0,835	4

Sumber : data kuesioner, diolah dengan *SPSS 18.00 for Windows*

Berdasarkan skala numeric, maka untuk dapat mengetahui penilaian responden terhadap *Public Service Quality* pada Embarkasi Surabaya, data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan rumus statistik untuk mendapatkan nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi (*standard deviation*), dan koefisien varian (KV) untuk tiap pernyataan dari tiap dimensi dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3
Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Public Service Quality*

No.	Dimensi	Mean	SD	KV (%)
1.	<i>Tangible</i>	4,84	0,81	16,73
2.	<i>Reliability</i>	4,64	0,65	14,00
3.	<i>Responsiveness</i>	4,42	0,87	19,68
4.	<i>Assurance</i>	4,53	0,85	18,76
5.	<i>Empathy</i>	4,58	0,90	19,65
<i>Service Quality Total</i>		4,60	0,81	17,68

Sumber : data kuesioner, diolah dengan *SPSS 18.00 for Windows*

Dapat dilihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden terhadap masing-masing dimensi *Public Service Quality* maupun penilaian secara total keseluruhan. Dapat dijelaskan dari tabel tersebut bahwa responden memiliki penilaian yang baik terhadap *Public Service Quality* yang ada di Embarkasi Surabaya yaitu sebesar 4,60. Dengan hasil penilaian sebesar 4,60,

dapat dikatakan *Public Service Quality* pada Embarkasi Surabaya sudah dikatakan cukup baik. Pada tabel 3 diatas juga menunjukkan bahwa nilai standar deviasi penilaian responden secara keseluruhan adalah sebesar 0,81. Sedangkan untuk penilaian KV dapat dilihat di tabel 3 bahwa menunjukkan peilaian responden adalah secara keseluruhan sebesar 17,68.

Ditinjau dari tiap dimensi *Public Service Quality* yang diteliti, tampak pada tabel 3, penilaian responden tertinggi ditunjukkan pada *Tangible* dengan nilai rata-rata sebesar 4,84, *Reliability* dengan nilai rata-rata sebesar 4,64, *Empathy* dengan nilai rata-rata sebesar 4,58, *Assurance* dengan nilai rata-rata sebesar 4,53 dan *Responsiveness* dengan nilai rata-rata sebesar 4,42. Hal ini menunjukkan bahwa *Tangible* memberikan peranan terbesar sedangkan *Responsiveness* memberikan peranan terkecil dalam menentukan penilaian *Public Service Quality* total pada Embarkasi Surabaya, akan tetapi penilaian responden tersebut masih dapat dikatakan bagus karena rata-rata nilai yang diberikan responden terhadap *Responsiveness* masih diatas nilai 4.

Ditinjau dari nilai koefisien varian tiap dimensi *Public Service Quality* pada tabel 3, maka diketahui bahwa nilai koefisien varian tertinggi ditunjukkan pada *Responsiveness* yaitu sebesar 19,68%. Hal tersebut berarti bahwa distribusi penilaian responden terhadap *Responsiveness* lebih heterogen dibandingkan distribusi penilaian responden untuk dimensi yang lain.

Sedangkan nilai koefisien varian terendah ditunjukkan oleh *Reliability* yaitu sebesar 14,00%. Hal ini berarti bahwa distribusi penilaian responden terhadap *Reliability* lebih homogen dibandingkan distribusi penilaian responden untuk dimensi yang lain. Homogenitas berarti responden mempunyai tingkat

pemahaman yang lebih seragam terhadap sebuah pernyataan atau dimensi dibandingkan pernyataan atau dimensi yang lain sehingga ada kecenderungan bahwa jawaban-jawaban yang diberikan adalah relatif sama.

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada responden Embarkasi Surabaya maka dapat diketahui mayoritas profil dari responden yang mengisi kuesioner yaitu, untuk jenis kelamin responden mayoritas yang mengisi kuesioner terbanyak adalah pria, kemudian sisanya adalah wanita. Dari kategori asal daerah responden, responden yang mayoritas mengisi adalah jamaah haji yang berasal dari Jawa Timur dan yang paling sedikit mengisi yaitu jamaah haji dari NTT, karena pada waktu menyebarkan kuisisioner hanya terdapat sedikit jamaah haji dari NTT yang mau untuk mengisi kuisisioner. Dari segi pendidikan mayoritas yang mengisi kuesioner yaitu dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK, hal ini karena sebagian besar responden mayoritas berumur 40-50 tahun ke atas, waktu masih mudanya dulu tidak memikirkan untuk mengenyam pendidikan yang lebih tinggi disebabkan kurangnya tempat atau fasilitas lembaga-lembaga pendidikan seperti sekolah, kampus, dll. Mereka lebih memilih untuk langsung bekerja dan yang paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendidikan Doktor (S3). Sedangkan berdasarkan usia responden, mayoritas yang mengisi kuesioner terbanyak adalah responden dengan usia 46-55 tahun hal ini dikarenakan responden dengan usia tersebut mayoritas sudah pada usia puncak dalam karirnya, maka dari itu terdapat banyak waktu yang disisihkan untuk kepentingan beribadah sehingga banyak yang mendaftar untuk berangkat beribadah haji dan yang paling mendasar karena ibadah haji dalam agama Islam adalah rukun Islam ke 5 hukumnya wajib bila mampu, dan yang paling sedikit

adalah responden yang berusia di atas 66 tahun. Dari segi pengeluaran responden, maka dapat diketahui mayoritas yang mengisi kuesioner terbanyak adalah responden dengan pengeluaran Rp 1.000.000, - <Rp 3.000.000 hal ini dikarenakan responden rata-rata adalah pegawai negeri yang gajinya sekitar pengeluaran itu juga. Dan kenapa responden sebagian besar memilih pengeluaran tersebut, karena pada beberapa responden agak sensitif dengan pengeluaran, serta tujuan sebenarnya berangkat haji adalah beribadah makannya tidak banyak jamaah yang mau terbuka terkait masalah pengeluaran dan yang paling sedikit adalah responden yang mempunyai pengeluaran Rp 5.000.000 -< Rp 10.000.000. Kemudian dari segi pekerjaan responden, maka dapat diketahui mayoritas yang mengisi kuesioner terbanyak adalah responden dengan profesi sebagai pegawai negeri hal ini dikarenakan orang yang mempunyai profesi sebagai pegawai negeri pada saat usia mau memasuki masa pensiun adalah masa yang tepat untuk berangkat haji, pekerjaan mereka lebih sedikit atau berkurang saat masa itu, waktu untuk beribadah juga semakin banyak dan pada waktu tersebut mereka juga sudah bisa mengumpulkan biaya untuk berangkat haji dan yang paling sedikit adalah dari pekerjaan pelajar/mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa menurut persepsi jamaah haji yang menjadi responden dalam penelitian ini, mampu memberikan penilaian yang cukup baik terhadap konsep *Public Service Quality* yang dijalankan oleh Embarkasi Surabaya, dengan kata lain Embarkasi Surabaya telah berhasil membentuk kualitas layanan yang baik kepada jamaah haji.

Terdapat 5 dimensi *public service quality* diantaranya adalah *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990 dalam Ilhaamie 2010). Kelima dimensi *public service quality* tersebut dengan penilaian yang berbeda. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap *public service quality* di Embarkasi Surabaya sudah cukup baik. dimana dapat dilihat dari dimensi-dimensi *public service quality* yang diukur secara total dengan hasil yang positif yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 4,60 (lihat tabel 3). Hal ini menunjukkan bahwa jamaah haji menilai *Public Service Quality* yang diterapkan oleh Embarkasi Surabaya sudah dipersepsikan positif. Kualitas layanan publik yang positif juga diperoleh oleh setiap dimensi *Public Service Quality* yang ada di Embarkasi Surabaya. Pada *Tangible* dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,84, *Reliability* memiliki nilai rata-rata sebesar 4,64, *Responsiveness* memiliki nilai rata-rata sebesar 4,42, *Assurance* memiliki nilai rata-rata sebesar 4,53 dan *Empathy* memiliki rata-rata sebesar 4,58 (lihat tabel 3).

KESIMPULAN DAN SARAN

Responden Embarkasi Surabaya sebagian besar adalah responden pria, pendidikan terakhir SMA/SMK, berusia 46-55 tahun, pengeluaran sebesar Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 dan pekerjaan sebagai pegawai negeri.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh data bahwa *Public service quality* pada Embarkasi Surabaya dipersepsikan baik. Hal ini diketahui dari hasil rata-rata keseluruhan dimensi *public service quality* sebesar 4,60. Nilai rata-rata tersebut menjelaskan bahwa *public service quality* pada Embarkasi Surabaya telah dinilai baik oleh responden.

Untuk mengukur *service quality* digunakan 5 dimensi pada *public service quality* yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Tangible adalah dimensi *service quality* yang dipersepsikan paling positif. Dimensi *public service quality* dengan persepsi terendah adalah *Responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa untuk *Tangible* pada Embarkasi Surabaya dipersepsikan positif oleh responden. Sedangkan untuk *Responsiveness* dipersepsikan paling negatif oleh responden.

Untuk responden pria dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible* sedangkan responden wanita dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Empathy*.

Untuk responden yang berasal dari Jawa Timur dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Reliability* sedangkan responden yang berasal dari NTT dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible*.

Menurut responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Reliability*. Responden dengan pendidikan terakhir Diploma (D3) dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible*. Responden dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible*. Responden dengan pendidikan terakhir Master (S2) dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Reliability* dan pendidikan terakhir Doktor (S3) dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible* dan *Empathy*.

Menurut responden dengan usia 18-25 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Assurance*. Responden dengan usia 26-35 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Reliability*. Responden dengan usia 36-45

tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Reliability*. Responden dengan usia 46-55 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible*. Responden dengan usia 56-65 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Empathy*. Responden dengan usia diatas 66 tahun dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible* dan *Empathy*.

Menurut responden dengan pengeluaran kurang dari Rp 1.000.000 dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Reliability*. Responden dengan pengeluaran Rp 1.000.000 - < Rp 3.000.000 dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible* dan *Reliability*. Responden dengan pengeluaran Rp 3.000.000 - < Rp 5.000.000 dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Empathy*. Responden dengan pengeluaran Rp 5.000.000 - < Rp 10.000.000 dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Empathy*.

Menurut responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Assurance*. Responden dengan pekerjaan pegawai negeri dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible*. Responden dengan pekerjaan pegawai swasta dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Reliability*. Responden dengan pekerjaan wiraswasta dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Assurance*. Responden dengan pekerjaan lain-lain (ibu rumah tangga, petani) dimensi yang dipersepsikan paling positif adalah *Tangible* dan *Empathy*.

Saran atau rekomendasi yang ditujukan kepada pihak Embarkasi Surabaya yaitu Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui rata-rata terendah adalah “Kemampuan petugas Embarkasi Surabaya menanggapi dengan cepat permintaan jamaah” dan “Kemampuan pihak Embarkasi Surabaya dalam merespon kebutuhan

jamaah” pada dimensi *Responsiveness*, “Ketepatan pihak Embarkasi Surabaya menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan” dan “Ketepatan petugas Embarkasi Surabaya dalam memberikan layanan pada saat pertama kali” terdapat pada dimensi *Reliability*, dan “Kenyamanan waktu yang disediakan Embarkasi Surabaya untuk setiap kelompok kedatangan” terdapat pada dimensi *Emphaty*. Sehingga dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Direkomendasikan kepada pihak Embarkasi Surabaya untuk mengevaluasi pada panitia pembantu PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) sebelum kedatangan kloter awal ke Embarkasi Surabaya dan pada saat pemberangkatan kloter awal ke tanah suci, di adakan semacam sosialisasi PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) tentang pelayanan jamaah calon haji untuk memahami *job description* nya masing-masing. Selanjutnya setiap seminggu sekali agar di adakan rapat koordinasi mengenai kinerja petugas pembantu PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) tersebut.
2. Direkomendasikan kepada pihak Embarkasi Surabaya selaku PPIH untuk melaksanakan tugas dengan siap siaga atau on time 24 jam secara bergantian 2 kali dalam satu hari. Selanjutnya selalu menjaga komitmen pelayanan seperti selalu pro aktif dan perhatian terhadap kebutuhan jamaah haji.
3. Direkomendasikan kepada pihak Embarkasi Surabaya untuk selalu mengawasi dan mengontrol semua proses yang terkait, contohnya pada waktu pemberangkatan harus sesuai dengan jadwal penerbangan. PPIH harus menyiapkan semua kebutuhan baik administrasi (dokumen), sarana-prasarana (barang bawaan jamaah haji), yang harus sudah steril dan tidak ada

permasalahan untuk segera di angkut ke bandara, agar kendala-kendala seperti itu tidak mengganggu jadwal yang sudah ditentukan.

4. Direkomendasikan kepada pihak Embarkasi Surabaya agar petugas selalu siap dan stanby pada waktu jadwal kedatangan jamaah haji meskipun jadwal kedatangan pada larut malam /dini hari. Selanjutnya petugas juga harus merespon kedatangan sebelum waktu sholat subuh dan juga harus sudah menyiapkan tempat dan tikar untuk memberikan kesempatan pada jamaah untuk sholat subuh berjamaah secara bergantian dan menambah sarana tempat wudhu atau toilet di gedung Mina dan Zaitun.
5. Direkomendasikan kepada pihak Embarkasi Surabaya agar menghimbau kepada pihak transportasi yang membawa jamaah haji untuk menambah transportasi cadangan sehingga jamaah tidak terlambat saat kedatangan ke Embarkasi Surabaya. Selanjutnya pada saat pemberangkatan menuju bandara dihimbau agar PPIH menambah mobil ambulance untuk jamaah yang sakit agar dievakuasi sehingga proses pemberangkatan tidak mengganggu jam operasinal jadwal penerbangan. Selanjutnya jika jadwal pemberangkatan pada malam/dini hari, petugas PPIH harus menyampaikan informasi kepada Karu-Karom agar selanjutnya menyampaikan kepada jamaah tentang jadwal pemberangkatan seperti, H-4 jam sebelum pemberangkatan harus sudah mempersiapkan diri, jika jamaah belum siap ada resiko ketinggalan pesawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Boone & Kurtz, 1995, *Contemporary Marketing Plus*, penerbit Hacourt Brace & Comapany
- Buku Kementrian Agama R.I, 2010, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, penerbit Kementrian Agama R.I, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Buku Kementrian Agama R.I, 2012, *Laporan Pelaksanaan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Surabaya*, penerbit Kementrian Agama R.I.
- Ilhaamie, 2010, Service Quality In Malaysian Public Service: Some Findings, *International journal of trade, Economics and finance, Vol.1. No.1, pp 40-45.*
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, penerbit PT Mancana Jaya Cemerlang
- Kustini, A.Aziz, 2007, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, penerbit Kementrian Agama R.I, Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, penerbit Salemba Empat, Jakarta
- P. Ramseook-Munhurrun, 2010, Service Quality In The Public Service, *International Journal of Management and Marketing Research, Volume 3, Number 1, pp 37-50.*
- Payne, Andrian, *The Essence of Service Marketing*, penerbit Prentice Hall International (UK) Ltd.
- Soekadijo, R.G, 2000, *Anatomi Pariwisata*, penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Syaukani, 2009, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, penerbit CV. Prasasti, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, penerbit Andi, Yogyakarta
- W. Glynn Mangold. Emin Babakus (1991) “ Service Quality: the front stage us the back stage perspective”. *Journal of Service Marketing. Vol 5. Iss:4, pp. 59-70.*