

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS JEMAAH HAJI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN

Mardhiatin Nisa Rohama

Pramubakti Tenaga Kependidikan Kopertais Wilayah XI Kalimantan, Banjarmasin, Indonesia

Email: mardhiatin@gmail.com

Restu Khaliq

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari, Banjarmasin, Indonesia

Email: restu.khaliq@gmail.com

ABSTRACT

Professional public services are needed by the public as customers of public services, including the Hajj service. This study intends to measure the level of satisfaction of pilgrims to the quality of Hajj services in the Ministry of Religion of Banjarmasin City in 1438 H / 2017 M using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The respondents of this study were 90 people. The results of this study indicated that the dimensions of responsiveness and assurance are the top priority for improvement. In addition there was a place of complaint for items scattered/missing goods congregation, employees/officers master the ins and outs of hajj and current issues in Saudi Arabia, fast and appropriate services in providing information on departure/calling congregation, giving health care to sick congregations, as well as facilities the complete practice of Hajj rituals were services attribute that must be improved in quality.

KEYWORDS Importance; Performance; Hajj

Pendahuluan

Ibadah haji merupakan suatu ritual ibadah yang termasuk dalam rukun Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, puasa, dan zakat. Ibadah haji dilakukan sebagai kegiatan ibadah tahunan yang dilakukan oleh umat muslim yang ada di seluruh dunia. Ibadah ini dilakukan oleh muslim yang mampu dan memenuhi syarat. Ibadah ini terangkum dalam rangkaian kegiatan pada periode tertentu yang disebut musim haji di beberapa tempat di Arab Saudi. Umat muslim yang mampu (*istitha'ah*) di seluruh belahan dunia mempunyai kewajiban yang sama dalam pelaksanaan ibadah ini. Indonesia merupakan negara kepulauan yang mayoritasnya penduduknya muslim dengan persentasi secara kuantitas mempunyai jumlah terbesar di dunia. Jumlah yang besar ini sebanding dengan minat terhadap melaksanakan haji.

Animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun cenderung meningkat, ditandai semakin bervariasinya profil jemaah haji dalam beberapa tahun terakhir ini. Latar belakang jemaah haji selama ini sebagian besar (lebih dari 60 %), berasal dari daerah pedesaan dengan tingkat pendapatan rendah, mulai menurun sedangkan dari kalangan masyarakat kota seperti; tokoh-tokoh penting, pegawai negeri maupun swasta, militer, pengusaha dan intelektual, mulai meningkat dalam menunaikan ibadah haji. Perhitungan statistik menggambarkan peningkatan jumlah jemaah haji yang berasal dari perkotaan dengan tingkat pendidikan tinggi (Nidjam & Hanan, 2001).

Pelayanan publik yang professional dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara. Pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Sayangnya pelayanan publik oleh pemerintah seringkali menjadi sorotan. Berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa adalah salah satu indikatornya. Hal ini bisa menciptakan citra negatif untuk aparat pemerintah. Sebagai pelayan masyarakat, pemerintah perlu terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan (Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, 2015).

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Keunggulan metode ini terletak pada kemudahan interpretasi hasil dan biayanya yang rendah. (Khaliq, 2018a) Pengukuran kepuasan pelanggan sering didiskusikan dalam literatur pemasaran adalah *service quality* dengan model SERVQUAL (Khaliq, 2018b). Dimensi yang sering digunakan adalah dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), dan jaminan (*assurance*). Pengukuran ini banyak digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terutama dalam bidang jasa. Tingkat kepuasan pelayanan jemaah hajipun bisa diukur menggunakan SERVQUAL menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Kemenag kota Banjarmasin merupakan salah satu penyelenggara pemerintah dengan jumlah pendaftar serta keberangkatan terbanyak dibandingkan dengan kementerian kota/kabupaten lain di Kalimantan Selatan, yakni sebanyak 757 jemaah, hal ini menjadi sebuah tantangan bagi Kemenag Kota Banjarmasin, apakah jemaah sudah merasakan kesesuaian antara harapan dengan kebutuhan pelayan yang diberikan oleh pihak penyelenggara selama proses dari mulai pendaftaran, pembinaan hingga keberangkatan serta kepulangan.

Uraian di atas memunculkan gagasan penelitian tentang tingkat kepuasan jemaah haji terhadap kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun 1438 H/2017 M menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Kajian Teori

A. Ibadah Haji

Haji adalah salah satu rukun Islam kelima yang diwajibkan Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya. Ibadah ini bagi seorang muslim diwajibkan untuk dilaksanakan sekali seumur hidup, kewajiban ini baru disyariatkan pada tahun ke-6 Hijriyah (Taufiqurrahman, 2009). Dalam ibadah haji dilakukan rangkaian kegiatan seperti thawaf dan sai di Baitullah, wukuf di padang Arafah, melempar jumrah dan pelaksanaan ibadah haji lainnya yang dijalankan sesuai dengan petunjuk Rasulullah. (Mangkuto, 2008) Tanggung jawab pelaksanaan ibadah haji berada pada Menteri Agama. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) adalah instansi yang bertanggung jawab secara struktural dan teknis fungsional (Sensuse & Maulana, 2011).

B. Pelayanan

Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefinisikan "pelayanan" sebagai produk yang tidak kasat mata, tidak dapat diraba dimana usaha-usaha manusia dan peralatan terlibat di dalamnya (Ivancevich, Lorensi, Skinner, & Crosby, 2000). Sementara itu Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang sifatnya tidak kasat mata, tidak bisa diraba, terjadi karena interaksi yang terjadi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain dari pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan pelanggannya (Gronroos, 2000).

Adapun pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, 2015). Beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik diantaranya adalah memiliki sumber daya manusia yang profesional, sarana dan prasarana yang baik, serta waktu pelayanan yang cepat dan tepat. (Kashmir, 2005) Dalam pelayanan publik seperti pelayanan ibadah haji pelayanan yang baik harus diperhatikan oleh pihak pemerintah terutama oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) selaku penanggung jawab secara struktural dan teknis fungsional.

C. *Service Quality*

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan yang diterima pelanggan (Lupiyoadi & Rambat, 2006). Dimensi SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu: 1) Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberi layanan dengan segera sesuai janji yang diberikan. 2) Jaminan (*assurance*) yaitu kepercayaan pelanggan terkait kemampuan para staf serta bebas dari berbagai risiko dan keragu-raguan. 3) Daya

tanggap (*responsiveness*) yaitu ketanggapan staf pelayanan untuk membantu pelanggan. 4) Empati (*empathy*) terkait pemahaman kebutuhan pelanggan dan kemudahan komunikasi yang dilakukan oleh para staf pelayan. 5) Bukti fisik (*tangible*) mulai fasilitas, perlengkapan, staf dan sarana komunikasi (Yuriansyah, 2013).

Pemerintah akan memberikan pelayanan untuk jamaah haji dalam bentuk pelayanan umum, administrasi, ibadah dan kesehatan. Pelayanan umum yang diberikan adalah pelayanan asrama jamaah haji serta transportasi. Pelayanan ibadah adalah pelayanan pemerintah mulai dari bimbingan manasik haji serta hal-hal yang berkaitan dengan ibadah seperti tayammum dan shalat di pesawat, shalat jama' dan qashar. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama. Sementara itu, pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan (Nahrawi & Syaukani, 2009).

D. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum dilayani dengan realita pelayanan yang diterima pelanggan (Sumarwan, 2003). Dampak ini adalah keputusan pelanggan berdasarkan pengalamannya terhadap jasa yang diperoleh dengan membandingkan ekspektasi pelanggan (Wijaya, 2011). Secara sederhana terdapat dua faktor utama dalam kepuasan pelanggan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Kepuasan pelanggan ini adalah wujud evaluasi pelanggan setelah pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan yang setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Sunyoto, 2012).

E. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis adalah metode yang diidentifikasi sebagai *quadrant analysis* diperkenalkan oleh Martilla dan James untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja (Martilla & James, 1977). Dalam metode ini, penilaian dilakukan dengan membagi 4 kuadran penilaian dimana masing-masing kuadran memiliki makna yang berbeda. Gamble dan Gambel menjabarkan makna masing-masing kuadran; (Gamble & Gambel, 2002) 1) Kuadran A – Prioritas Utama (*Concentrate Here*) untuk kategori faktor yang sangat penting bagi pemberi pelayanan untuk memperhatikan dan mengalokasikan sumber daya yang lebih pada faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran ini. 2) Kuadran B – Pertahankan Kinerja (*Keep Up The Good Work*) untuk faktor penunjang dimana pemberi pelayanan dapat dikatakan berhasil memaksimalkan faktor-faktor yang ada sehingga dituntut agar bisa mempertahankannya. 3) Kuadran C – Prioritas Rendah (*Low Priority*) untuk faktor-faktor dengan prioritas yang rendah. 4) Kuadran D – Berlebihan (*Possible Overkill*) untuk faktor-faktor yang tidak terlalu penting dan

pihak pemberi pelayanan dapat merubah arah prioritasnya kepada faktor-faktor lain yang lebih penting. Berikut adalah gambar kuadran model *Importance Performance Analysis* (IPA).

Sangat Penting	A. <i>Concentrate Here</i>	B. <i>Keep Up The Good Work</i>
Harapan/ Kepentingan	C. <i>Low Priority</i>	D. <i>Possible Overkill</i>
Kurang Penting		
	Rendah	Tinggi

Persepsi/Kinerja Aktual

Gambar 1. Model *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode

A. Tujuan dan Responden Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kepuasan jamaah haji akan pelayanan pemerintah Kemenag Kota Banjarmasin dalam proses ibadah haji menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Responden penelitian ini diambil dari jamaah haji Kota Banjarmasin yang berangkat haji pada tahun 1438 H/2017 M.

B. Variabel dan Instrumen Penelitian.

Variabel penelitian ini berdasar pada variabel *service quality* dengan dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangible*). Pengukuran variabel *service quality* tersebut akan mewakili dua kategori, yaitu kategori tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Variabel yang mewakili tingkat harapan (*importance*) diukur dengan skala pengukuran yaitu 1 = sangat tidak penting, 2 = tidak terlalu penting, 3 = biasa saja, 4 = penting 5 = sangat penting. Sementara variabel yang mewakili tingkat kinerja (*performance*) diukur dengan skala pengukuran yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak terlalu setuju, 3 = biasa saja, 4 = setuju 5 = sangat setuju. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang berisi pernyataan tentang *service quality* dengan lima dimensinya. Berikut adalah indikator pernyataan yang terbagi dalam lima dimensi *service quality* penelitian ini:

Tabel 1. Indikator Pertanyaan

Dimensi Pelayanan	Item Pernyataan	Indikator Pertanyaan
Keandalan (<i>Reliable</i>)	1	Pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/ pemanggilan jemaah
	3	Adanya penjadwalan yang baik dan rutin kegiatan manasik haji di daerah
	4	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan saat manasik haji
	7	Makanan yang sesuai selera jemaah di asrama haji
	9	Jemaah diberikan bimbingan/ penyuluhan pasca haji
	10	Ketepatan waktu bekerja pegawai/petugas haji (disiplin)
	16	Adanya pelayan yang baik dalam pemeriksaan kesehatan jemaah sebelum pemberangkatan (di daerah)
Keyakinan (<i>Assurance</i>)	6	Pemberian kepastian informasi jadwal keberangkatan calon jemaah
	11	Pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi
	14	Petugas/pegawai berpakaian rapi
	18	Tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang jemaah
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	5	Kesigapan petugas dalam menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dialami jemaah
	8	Kesigapan petugas dalam mengarahkan jemaah yang ingin berangkat atau datang dari tanah suci
	17	Pemberian pelayanan kesehatan bagi jemaah sakit
	19	Ketersediaan dan keterbukaan Kemenag Kota Banjarmasin dalam menerima setiap keluhan
Empati (<i>Empathy</i>)	2	Kemudahan calon jemaah dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan persyaratan haji
	12	Petugas/pegawai yang ramah dan murah senyum
	13	Petugas/pegawai yang bersahabat
	15	Petugas memberi perhatian tanpa membedakan strata jemaah
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	20	Halaman kantor Kemenag Kota Banjarmasin yang luas
	21	Sarana praktek manasik haji yang lengkap
	22	Adanya sarana, prasarana, fasilitas pendaftaran haji yang memadai
	23	Adanya perlengkapan atribut jemaah yang baik (buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas)
	24	Tempat tidur yang nyaman saat di asrama haji
	25	Kamar mandi yang nyaman di asrama haji

Dimensi Pelayanan	Item Pernyataan	Indikator Pertanyaan
	26	Kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kemenag Kota Banjarmasin
	27	Transportasi yang mengantarkan jemaah dari asrama ke embarkasi dan sebaliknya

C. Populasi, Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data

Pada penelitian isi yang menjadi responden adalah jemaah haji Kota Banjarmasin yang berangkat di tahun 1439 H/ 2017 M yakni sebanyak 90 responden dari 757 jemaah. Kuesioner dibagikan kepada responden yang sudah melaksanakan haji dan mengikuti rangkaian kegiatan yang diprogram oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2017. Data yang terkumpul dari kuesioner akan dilakukan analisis validitas, reliabilitas dan analisis *Importance Performance Analysis*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden

Jumlah responden jemaah haji Kota Banjarmasin yang berangkat di tahun 1439 H/ 2017 M pada penelitian ini terdiri dari 39 orang laki-laki dan 50 orang perempuan, sementara 1 orang lainnya tidak memberikan identitas pribadi dengan alasan kerahasiaan. Berdasarkan kategori umur, jemaah yang paling banyak menjadi responden adalah jemaah haji yang berada pada kategori dewasa akhir yakni usia 36 sampai 55 tahun dan lansia awal yakni usia 46 sampai 55 tahun dengan jumlah yang sama yaitu sebanyak 32 orang (35,56%). Selanjutnya adalah jemaah berusia lansia akhir yakni usia 56 sampai 80 tahun sebanyak 22 orang (24,44%) hanya sedikit yang berada di usia dewasa awal yaitu sebanyak 3 orang (3,33 %). Satu orang lainnya tidak memberikan identitas pribadi karena alasan kerahasiaan. Pendidikan jemaah haji sebagian besar responden adalah jemaah yang sudah tinggi tingkat pendidikannya, yakni S1 sebanyak 34,44 % diikuti oleh SMA/MA 25,56%.

Tabel 2. Karakteristik Responden

	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	39 orang	43,33%
	Perempuan	50 orang	55,56%
	Tidak mengisi identitas	1 orang	1,11%
	Jumlah	90 orang	100%
Kategori Umur	26-35 (dewasa awal)	3 orang	3,33%
	36-45 (dewasa akhir)	32 orang	35,56%

	Kategori	Jumlah	Persentase
	46-55 (lansia awal)	32 orang	35,56%
	56- 80 (lansia akhir)	22 orang	24,44%
	Tidak mengisi identitas	1 orang	1,11%
	Jumlah	90 orang	100%
Pendidikan Terakhir	SD/MI	11 orang	12,22%
	SMP/MTs	9 orang	10%
	SMA/MA	23 orang	25,56%
	Pesantren	1 orang	1,11%
	Diploma	2 orang	2,22%
	S1	31 orang	34,44%
	S2	9 orang	10%
	S3	3 orang	3,33%
	Tidak mengisi identitas	1 orang	1,11%
	Jumlah	90 orang	100 %

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam menentukan validitas dengan jumlah responden sebanyak 90 diperlukan nilai *r product moment* di atas nilai 0,202. Berdasarkan perhitungan statistik, atribut *service quality* yang untuk mengkonstruksi tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan hasil yang valid. Hal ini karena seluruh nilai hitung *r product moment* di atas nilai 0,202. Berikut adalah informasi lengkapnya:

Tabel 3. Validitas Instrumen Penelitian

Dimensi	Item Pertanyaan	<i>Importance</i>		<i>Performance</i>	
		r hitung	Keterangan	r hitung	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Q1	0,668	valid	0,595	Valid
	Q3	0,619	valid	0,619	Valid
	Q4	0,616	valid	0,654	Valid
	Q7	0,642	valid	0,720	Valid
	Q9	0,633	valid	0,719	Valid
	Q10	0,642	valid	0,615	Valid
	Q16	0,540	valid	0,568	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Q6	0,631	valid	0,609	Valid
	Q11	0,698	valid	0,631	Valid
	Q14	0,536	valid	0,556	Valid
	Q18	0,669	valid	0,686	Valid

Dimensi	Item Pertanyaan	Importance		Performance	
		r hitung	Keterangan	r hitung	Keterangan
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Q5	0,706	valid	0,749	Valid
	Q8	0,749	valid	0,706	Valid
	Q17	0,650	valid	0,660	Valid
	Q19	0,793	valid	0,710	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	Q2	0,545	valid	0,602	Valid
	Q12	0,655	valid	0,612	Valid
	Q13	0,725	valid	0,687	Valid
	Q15	0,722	valid	0,689	Valid
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Q20	0,726	valid	0,732	Valid
	Q21	0,627	valid	0,596	Valid
	Q22	0,732	valid	0,703	Valid
	Q23	0,719	valid	0,700	Valid
	Q24	0,681	valid	0,651	Valid
	Q25	0,731	valid	0,543	Valid
	Q26	0,840	valid	0,770	Valid
Q27	0,705	valid	0,583	Valid	

Uji reliabilitas yang mengukur kehandalan disimpulkan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Variabel penelitian ini dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hal tersebut dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Reliabilitas Instrumen Penelitian

Dimensi Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>		<i>Cronbach's Alpha</i>	
	Kepentingan (<i>Importance</i>)	Keterangan	Kinerja (<i>Performance</i>)	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0,871	reliabel	0,879	reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,771	reliabel	0,726	reliabel
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,876	reliabel	0,838	reliabel
Empati (<i>Empathy</i>)	0,781	reliabel	0,812	reliabel
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0,948	reliabel	0,920	reliabel

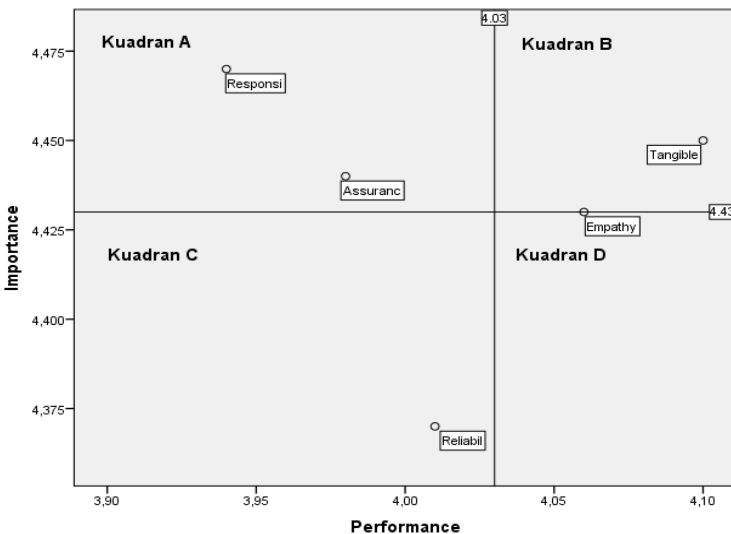
C. Pemetaan *Importance Performance Analysis*

Analisis kepentingan dan kinerja dapat dilakukan dengan cara membandingkan rata-rata masing-masing atribut. Apabila nilai rata-rata kinerja sesuai dengan atau melebihi rata-rata tingkat kepentingan maka jemaah dinilai puas. Sebaliknya apabila nilai rata-rata kinerja lebih kecil dari pada nilai rata-rata tingkat kepentingan maka jemaah dinilai tidak puas.

Tabel 5. Rata-Rata Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Perdimensi

No	Dimensi	Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4,37	4,01
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,47	3,94
3	Empati (<i>Empathy</i>)	4,43	4,06
4	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	4,45	4,10
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,44	3,98

Berdasarkan hasil perhitungan *mean* maka didapatkan untuk variabel kepentingan (*importance*) nilai tertinggi yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dan nilai terendah adalah kehandalan (*reliability*). Hasil perhitungan *mean* maka didapatkan untuk variabel kinerja (*performance*) nilai tertinggi pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dan nilai terendah pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Selanjutnya perbandingan dimensi variabel kinerja (*performance*) secara berurutan ialah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Dari data di atas maka dapat di buat pemetaan *Importance Performance Analysis* berdasarkan dimensinya sebagai berikut:



Gambar 2. Pemetaan *Importance Performance Analysis* Berdasarkan Dimensi Variabel

Dari diagram tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa yang perlu perhatian dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya adalah variabel dimensi yang berada di kuadran A yaitu daya tanggap (*responsiveness*)

dan jaminan (*assurance*), hal ini karena jemaah memiliki persepsi terhadap variabel kepentingan (*importance*) terhadap dimensi tersebut tinggi, namun kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh jemaah belum sesuai dengan yang diharapkan. Pada kuadran B yaitu bukti fisik (*tangible*), memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang sudah tinggi, artinya prestasi ini sudah sesuai dan harus tetap dipertahankan. Di antara kuadran B dan D terdapat dimensi empati (*emphaty*), dalam posisi ini artinya kinerja terhadap dimensi ini sudah baik, jika kemudian kepentingan dari atribut ini akan meningkat dimasa mendatang maka Kemenag Kota Banjarmasin sudah mendapat kelebihan (unggul) karena sudah mempunyai kinerja yang baik. Pada posisi kuadran C terdapat variabel dimensi kehandalan (*reliability*), posisi ini mengindikasikan bahwa kinerja atas dimensi ini perlu perbaikan tetapi sifatnya tidak mendesak.

Adapun analisis tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) peratribut adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Rata-Rata Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Peritem Pertanyaan.

No	Daftar Pertanyaan	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	<i>Gap</i>
1	Pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan Jemaah	4,61	3,99	-0,62
2	Kemudahan dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan calon jemaah haji	4,52	4,19	-0,33
3	Adanya penjadwalan yang baik dan rutin kegiatan manasik haji di daerah	4,40	4,19	-0,21
4	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan saat manasik haji	4,32	3,98	-0,34
5	Kesigapan petugas dalam menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dialami Jemaah	4,43	3,84	-0,59
6	Pemberian kepastian informasi jadwal keberangkatan calon jemaah	4,61	4,18	-0,43
7	Makanan yang sesuai selera jemaah di asrama haji	4,37	3,78	-0,59
8	Kesigapan petugas dalam mengarahkan jemaah yang ingin berangkat atau datang dari tanah suci	4,46	4,07	-0,39
9	Jemaah diberikan bimbingan/penyuluhan pasca haji	4,04	4,04	0,00

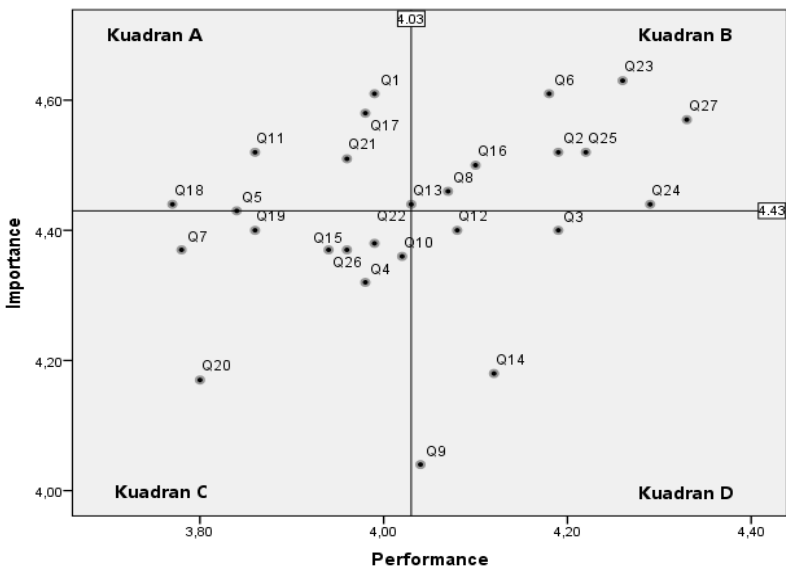
No	Daftar Pertanyaan	Importance	Performance	Gap
10	Ketepatan waktu bekerja pegawai/petugas haji (disiplin)	4,36	4,02	-0,33
11	Pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi	4,52	3,86	-0,67
12	Petugas/pegawai yang ramah dan murah senyum	4,40	4,08	-0,32
13	Petugas/pegawai yang bersahabat	4,44	4,03	-0,41
14	Petugas/pegawai berpakaian rapi	4,18	4,12	-0,06
15	Petugas memberi perhatian tanpa membedakan strata jemaah	4,37	3,96	-0,41
16	Adanya pelayanan yang baik dalam pemeriksaan kesehatan jemaah sebelum pemberangkatan (di daerah)	4,50	4,10	-0,40
17	Pemberian pelayan kesehatan bagi jemaah sakit	4,58	3,98	-0,60
18	Tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang jemaah	4,44	3,77	-0,68
19	Ketersediaan dan keterbukaan Kemenag Kota Banjarmasin dalam menerima setiap keluhan	4,40	3,86	-0,54
20	Halaman kantor Kemenag Kota Banjarmasin yang luas	4,17	3,80	-0,37
21	Sarana praktek manasik haji yang lengkap	4,51	3,96	-0,56
22	Adanya sarana, prasarana, fasilitas pendaftaran haji yang memadai	4,38	3,99	-0,39
23	Adanya perlengkapan atribut jemaah yang baik (buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas)	4,63	4,26	-0,38
24	Tempat tidur yang nyaman saat di asrama haji	4,44	4,29	-0,16
25	Kamar mandi yang nyaman di asrama haji	4,52	4,22	-0,30
26	Kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kemenag Kota Banjarmasin	4,37	3,94	-0,42
27	Transportasi yang mengantarkan jemaah menuju asrama haji atau embarkasi dan sebaliknya	4,57	4,33	-0,23

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa hanya ada satu atribut memiliki nilai nol yang tidak ada gap artinya sudah memenuhi harapan jemaah (puas) yaitu pada pertanyaan item (Q9) jemaah diberikan bimbingan/penyuluhan pasca haji sedangkan atribut lain memiliki nilai negatif

tertinggi adalah pertanyaan item (Q18) tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang milik jemaah.

Setelah memuat ranking maka tahap selanjutnya adalah melakukan *Importance-Performance Analysis* dengan memasukkan nilai *mean* pertanyaan dari setiap item pertanyaan berdasarkan variabel kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) untuk membagi diagram digunakan sumbu X dan Y yang diperoleh dari hasil total seluruh item variabel pertanyaan kepentingan (*importance*) sebagai sumbu Y dan total seluruh item variabel kinerja (*performance*) sebagai sumbu X. Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut.

Gambar 3. Pemetaan *Importance Performance Analysis* berdasarkan item pernyataan



Berdasarkan dari diagram tersebut, maka diperoleh atribut-atribut yang masuk ke dalam beberapa kuadran. Berikut interpretasi masing-masing kuadran. Atribut-atribut pada kuadran A memiliki tingkat *performance* di bawah nilai *performance* rata-rata keseluruhan (4,03) tetapi tingkat *importance* berada diatas nilai *importance* rata-rata keseluruhan (4,43). Nilai *importance* yang tinggi mencerminkan bahwa jemaah mempunyai harapan yang tinggi pada atribut tersebut, tetapi Kemenag Kota Banjarmasin memiliki *performance* di bawah dari harapan jemaah. Akan sangat tidak baik konsekuensinya apabila Kemenag Kota Banjarmasin tidak memperhatikan hal yang dianggap penting oleh jemaah. Jika perbaikan pada atribut-atribut ini dilakukan maka akan menghasilkan peningkatan besar. Oleh karena itu, pihak Kemenag Kota Banjarmasin dianjurkan untuk memprioritaskan perbaikan pada atribut-atribut yang masuk dalam kuadran A, yaitu: (Q1) Pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan jemaah (Q5) Kesigapan petugas dalam

menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dialami jemaah (Q17) Pemberian pelayan kesehatan bagi jemaah sakit (Q21) Sarana praktek manasik haji yang lengkap (Q11) Pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi (Q18) Tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang Jemaah.

Atribut-atribut pada kuadran B memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang sama-sama tinggi *performace* dan *importance* dari atribut-atribut ini berada diatas tingkat *performance* dan *importance* rata-rata keseluruhan atribut. Atribut-atribut yang ada pada level ini merupakan kekuatan Kemenag Kota Banjarmasin. Kemenag Kota Banjarmasin sudah melakukan hal-hal yang baik untuk hal yang memang dianggap penting bagi jemaah haji. Atribut-atribut ini adalah kontributor utama dalam menciptakan kepuasan jemaah sehingga harus dipertahankan. Ada 9 atribut yang masuk dalam kuadran B yaitu (Q8) Kesigapan petugas dalam mengarahkan jemaah yang ingin berangkat atau datang dari tanah suci (Q16) Adanya pelayanan yang baik dalam pemeriksaan kesehatan jemaah sebelum pemberangkatan (di daerah) (Q2) Kemudahan dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan calon jemaah haji (Q25) Kamar mandi yang nyaman di asrama haji (Q24) Tempat tidur yang nyaman saat di asrama haji (Q27) Adanya transportasi yang mengantarkan jemaah menuju asrama haji atau embarkasi dan sebaliknya (Q23) Adanya perlengkapan atribut jemaah yang baik (buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas) (Q6) Pemberian kepastian informasi jadwal keberangkatan calon jemaah (Q13) Petugas/pegawai yang bersahabat.

Atribut-atribut pada kuadran C memiliki tingkat *performance* yang sama-sama berada di bawah standar rata-rata atribut keseluruhan. Pada kuadran C ini Kemenag Kota Banjarmasin dapat mengambil sikap selektif berdasarkan dari pergeseran tingkat kepentingan dari setiap atribut tersebut. Jika dimasa mendatang jemaah menganggap atribut tersebut tingkat kepentingannya meningkat, maka Kemenag Kota Banjarmasin dapat pula meningkatkan kinerjanya. Bisa juga tingkat kepentingan dari atribut ini ditingkatkan dengan proses edukasi. Ada 8 atribut yang masuk kuadran ini antara lain: (Q7) Makanan yang sesuai selera jemaah di asrama haji. (Q19) Ketersediaan dan keterbukaan Kemenag Kota Banjarmasin dalam menerima setiap keluhan. (Q15) Petugas memberi perhatian tanpa membedakan strata jemaah. (Q26) Kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kemenag Kota Banjarmasin. (Q22) Adanya sarana, prasarana, fasilitas pendaftaran haji yang memadai. (Q10) Ketepatan waktu bekerja pegawai/petugas haji (disiplin). (Q4) Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan saat manasik haji. (Q20) Halaman kantor Kemenag Kota Banjarmasin yang luas.

Atribut yang berada pada kuadran D adalah indikasi adanya investasi yang tidak efisien. Kemenag Kota Banjarmasin mempunyai *performance* yang baik untuk hal-hal yang tidak penting. Ada dua langkah yang dapat dilakukan Kemenag Kota

Banjarmasin dengan hasil seperti ini. Pertama melakukan penurunan tingkat investasi untuk yang berhubungan dengan atribut ini. Pemikirannya sederhana, ternyata Kemenag Kota Banjarmasin melakukan hal yang baik tetapi tidak memberikan *value* yang dapat menciptakan kepuasan jemaah. Kedua tetap fokus mempertahankan *performance* untuk atribut ini dengan alasan bahwa tingkat kepentingan dari atribut ini akan meningkat dimasa mendatang. Justru Kemenag Kota Banjarmasin akan mendapat kelebihan (unggul) karena sudah mempunyai *performance* yang baik. Ada 4 atribut yang masuk kuadran ini antara lain (Q12) Petugas/pegawai yang ramah dan murah senyum (Q3) Adanya penjadwalan yang baik dan rutin kegiatan manasik haji di daerah (Q9) Jemaah diberikan bimbingan/penyuluhan pasca haji dan (Q14) Petugas/pegawai berpakaian rapi.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis kuadran kartesius maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, karena berada di kuadran A, adapun secara atribut yang juga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang jemaah, pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi, pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan jemaah, pemberian pelayanan kesehatan bagi jemaah sakit, serta sarana praktek manasik haji yang lengkap.

Referensi

- Gamble, M., & Gambel, T. K. (2002). *Communicaton Works*. Boston: McGraw-Hill Collage.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Ivancevich, Lorensi, Skinner, & Crosby. (2000). *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Muhammad Musa*. Jakarta: Fajar Agung.
- Kashmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khaliq, R. (2018a). Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(34), 47.
- Khaliq, R. (2018b). Pengaruh Funtional Quality, Technical Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Word Of Mouth Communication Konsumen Laundry ABC. *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 9(2), 104–112.
- Lupiyoadi, & Rambat, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkuto, J. M. (2008). *Panduan Praktis Manasik Haji Sesuai Sunnah Rasulullah SAW*. Jakarta: Amzah.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *The journal of marketing*, 77–79.
- Nahrawi, M. N., & Syaekani, I. (2009). *Manajemen pelayanan haji di Indonesia*. Departemen Agama RI, Badan Litbang dan Diklat, Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Nidjam, A., & Hanan, A. (2001). *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*. Zikrul Hakim.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *the Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Sensuse, D. I., & Maulana, M. (2011). Perancangan Strategis Sistem Informasi: Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama RI. *Jurnal Sistem Informasi*, 7(1), 1–12.
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran. Yogyakarta: Caps*.
- Taufiqurrahman. (2009). *Manasik Haji & Ziarah Spiritual*. Malang: UIN-Malang Press.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa. Jakarta: PT. Indeks*.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).
- Zaenal Mukarom, Z., & Muhibudin Wijaya Laksana, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.