



Peran dan Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kabupaten Bengkulu Utara

Verenica Nefa Astirani*, Sugeng Suharto, Yunilisiah

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Bengkulu, Jalan WR Supratman, Kandang Limun, Kec. Muara Bangkahulu, Kota Bengkulu, Indonesia 38371.

Email Korespondensi: verenicanefa@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan upaya Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pejabat Bagian Kesejahteraan Rakyat, pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Utara, serta jamaah haji. Analisis kualitas pelayanan dilakukan dengan memadukan kerangka peran pemerintah (regulator, dinamisor, fasilitator, dan katalisator) serta dimensi Hajjsequal yang meliputi health, guidance, accommodation, transportation, dan facilities. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah menjalankan perannya sebagai regulator melalui penyusunan kebijakan teknis dan pembentukan kepanitiaan manasik haji. Sebagai dinamisor, pemerintah menggerakkan kesiapan jamaah melalui pelaksanaan manasik yang terstruktur. Sebagai fasilitator, pemerintah menyediakan dukungan sarana dan prasarana, termasuk bantuan transportasi dan identitas daerah bagi jamaah. Sebagai katalisator, pemerintah membangun koordinasi lintas sektor dengan instansi terkait guna mendukung kelancaran pelayanan. Pada dimensi kualitas layanan, aspek guidance dan facilities tergolong baik, sedangkan aspek health dan accommodation masih memerlukan penguatan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan pada dataran input, proses, dan output, yang meliputi penguatan sumber daya manusia, pelaksanaan pelayanan yang terkoordinasi, serta hasil pelayanan yang dirasakan langsung oleh jamaah. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis peran pemerintah daerah dengan dimensi kualitas layanan haji berbasis Hajjsequal dalam konteks pemerintah kabupaten. Secara keseluruhan, Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji, meskipun penguatan regulasi daerah yang lebih komprehensif masih diperlukan untuk mendukung keberlanjutan pelayanan.

Kata kunci: Peran Pemerintah, Kualitas Pelayanan, Ibadah Haji, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah.

The Role and Efforts of the Government in Improving the Quality of Hajj Service Delivery in Bengkulu Utara Regency

Abstract

This study aims to analyze the role and efforts of the North Bengkulu Regency Government in improving the quality of hajj services. The study employed a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. Research informants consisted of officials from the Public Welfare Division, representatives of the Ministry of Religious Affairs Office of North Bengkulu Regency, and hajj pilgrims. Service quality analysis was conducted by integrating the government role framework (regulator, dynamizer, facilitator, and catalyst) with the Hajjsequal dimensions, namely health, guidance, accommodation, transportation, and facilities. The findings show that the local government performed its role as a regulator through technical policy formulation and the establishment of hajj guidance committees. As a dynamizer, the government enhanced pilgrims' readiness through structured hajj guidance programs. As a facilitator, it provided supporting facilities and infrastructure, including transportation assistance and regional identity attributes for pilgrims. As a catalyst, the government built cross-sectoral coordination with related institutions to support smooth service delivery. In terms of service quality, the guidance and facilities dimensions were relatively strong, while the health and accommodation dimensions still require improvement. Efforts to improve service quality were carried out at the input, process, and output levels, including human resource strengthening, coordinated service implementation, and service outcomes directly perceived by pilgrims. The novelty of this study lies in integrating the local government role framework with Hajj service quality dimensions based on Hajjsequal in the context of district-level governance. Overall, the North Bengkulu Regency Government has demonstrated commitment to improving the quality of hajj services, although stronger local regulations are still needed to ensure service sustainability.

Keywords: Government Role, Service Quality, Hajj Service, Public Service, Local Government.

How to Cite: Astirani, V. N., Suharto, S., & Yunilisiah, Y. (2026). Peran dan Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kabupaten Bengkulu Utara. *Empiricism Journal*, 7(1), 556-568. <https://doi.org/10.36312/ej.v7i1.4696>



<https://doi.org/10.36312/ej.v7i1.4696>

Copyright© 2026, Astirani et al.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) License.



PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki kedudukan penting bagi umat Islam. Setiap Muslim yang memiliki kemampuan secara fisik, finansial, dan mental diwajibkan menunaikan ibadah haji setidaknya sekali seumur hidup (Kementerian Haji dan Umrah, 2025). Sebagai ibadah yang melibatkan mobilitas lintas negara, haji tidak hanya menuntut kesiapan spiritual jamaah, tetapi juga membutuhkan kesiapan administratif, kesehatan, transportasi, akomodasi, pembinaan, dan perlindungan yang memadai. Oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya ditentukan oleh kesiapan individu jamaah, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah (Sulistiono, 2018).

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia memiliki kompleksitas yang tinggi karena jumlah jamaah yang besar, masa tunggu yang panjang, serta kebutuhan layanan yang beragam. Menurut Kementerian Haji dan Umrah Indonesia (2025), jumlah calon jamaah haji asal Indonesia yang sedang mengantre mencapai 5,5 juta orang. Salah satu persoalan yang turut memperpanjang antrean tersebut adalah keberadaan “kuota batu”, yaitu calon jamaah yang telah terdaftar dan melakukan pembayaran, tetapi tidak hadir ketika memperoleh panggilan keberangkatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tata kelola penyelenggaraan haji tidak hanya berkaitan dengan aspek keberangkatan, tetapi juga mencakup pengelolaan data, kesiapan jamaah, kepastian prosedur, dan efektivitas koordinasi antar lembaga.

Secara kelembagaan, penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dibagi menjadi dua kategori, yaitu haji reguler dan haji khusus. Haji reguler dikelola oleh Kementerian Haji dan Umrah melalui Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, sedangkan haji khusus diselenggarakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah memperoleh izin resmi (Anas dan kolega, 2022). Penyelenggaraan kedua jenis layanan tersebut berlandaskan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menegaskan pentingnya pembinaan, pelayanan, dan perlindungan agar jamaah dapat melaksanakan ibadah haji secara aman, tertib, lancar, dan sesuai ketentuan. Dalam konteks pelayanan publik, penyelenggaraan haji juga berkaitan erat dengan prinsip pelayanan yang berkualitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan haji bukan sekadar urusan administratif keagamaan, tetapi juga merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak masyarakat atas pelayanan publik yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan (Saragih, 2018).

Pemerintah daerah memiliki posisi strategis dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji, terutama pada tahap persiapan jamaah di daerah. Peran tersebut mencakup pembinaan jamaah, penyediaan fasilitas administrasi, penyelenggaraan manasik haji, dukungan transportasi, koordinasi lintas sektor, serta fasilitasi layanan kesehatan dan perlindungan jamaah (Ma'arif, 2019). Kompleksitas penyelenggaraan haji menuntut pemerintah kabupaten untuk memiliki strategi pelayanan yang tepat, termasuk dalam penyediaan bimbingan manasik, peningkatan kompetensi petugas, penyediaan fasilitas kesehatan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan (Fauzi, 2021). Dengan demikian, kualitas pelayanan haji di daerah sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengintegrasikan fungsi regulasi, koordinasi, fasilitasi, dan evaluasi pelayanan.

Secara konseptual, peran pemerintah dalam pelayanan publik tidak hanya terbatas pada fungsi administratif, tetapi juga mencakup fungsi pengaturan, pengawasan, fasilitasi, pemberdayaan, dan pelayanan masyarakat. Pemerintah berfungsi sebagai penyelenggara, pengatur, pengawas, fasilitator, sekaligus pelayan masyarakat dalam berbagai bidang, termasuk pelayanan keagamaan seperti penyelenggaraan ibadah haji (Syafie, 2011). Peran pemerintah dapat dipahami sebagai serangkaian tugas, kewenangan, dan tanggung jawab institusi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan publik. Ndraha (2019) menjelaskan bahwa peran pemerintah berkaitan dengan kemampuan pemerintah menjalankan fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, termasuk penyediaan layanan publik, pelaksanaan regulasi, serta pengembangan program pembangunan. Sejalan dengan itu, Wahab (2017) menyatakan bahwa peran pemerintah merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mencapai

tujuan negara, terutama dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan daerah, peran pemerintah dapat dianalisis melalui empat fungsi utama, yaitu regulator, dinamisator, fasilitator, dan katalisator (Firdaus, 2020). Sebagai regulator, pemerintah menetapkan kebijakan, prosedur, dan mekanisme pelayanan. Sebagai dinamisator, pemerintah menggerakkan partisipasi masyarakat dan meningkatkan kesiapan organisasi pelayanan. Sebagai fasilitator, pemerintah menyediakan sarana, prasarana, serta dukungan administratif yang dibutuhkan masyarakat. Sebagai katalisator, pemerintah mempercepat proses pelayanan dan menghubungkan berbagai kepentingan antar lembaga agar pelayanan berjalan lebih efektif. Kerangka ini relevan digunakan dalam menganalisis pelayanan haji di tingkat kabupaten karena penyelenggaraan haji membutuhkan keterlibatan banyak pihak, mulai dari pemerintah daerah, Kementerian Agama, dinas kesehatan, dinas perhubungan, aparat keamanan, hingga jamaah sebagai pengguna layanan.

Selain peran, aspek penting lain dalam pelayanan haji adalah upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan. Upaya dapat dipahami sebagai usaha atau ikhtiar yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu (Afidah, 2021). Dalam konteks pemerintahan, upaya tidak hanya berhenti pada perumusan kebijakan, tetapi juga mencakup langkah konkret agar kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat (Ndraha, 2003). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, upaya pemerintah dapat dilakukan melalui penyusunan dan implementasi kebijakan publik (Dye, 2013), peningkatan kualitas pelayanan (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990), penguatan sumber daya manusia, penyediaan sarana dan prasarana (Sedarmayanti, 2018), optimalisasi koordinasi antarlembaga, serta pelaksanaan pengawasan dan evaluasi secara berkala. Dalam konteks pelayanan haji daerah, upaya peningkatan pelayanan dapat dilihat melalui tiga dataran, yaitu input, proses, dan output (Dawud, 2023). Dataran input mencakup regulasi, sumber daya manusia, anggaran, serta sarana dan prasarana. Dataran proses mencakup strategi pelayanan, pelaksanaan manasik, koordinasi antarlembaga, dan pemanfaatan teknologi informasi. Dataran output berkaitan dengan hasil pelayanan yang dirasakan langsung oleh jamaah.

Kualitas pelayanan ibadah haji merupakan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, akuntabel, dan sesuai standar untuk mendukung kelancaran ibadah jamaah. Kualitas pelayanan haji mencakup pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2015. Dalam kajian pelayanan publik, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sinollah dan Masruroh (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Tjiptono (2022) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks haji, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan administrasi, tetapi juga menyangkut rasa aman, kepastian informasi, kesiapan jamaah, perlindungan kesehatan, dan kenyamanan selama proses pelayanan.

Untuk menilai kualitas pelayanan haji secara lebih spesifik, Alshaebi dan kolega (2023) memperkenalkan model Hajjsequal yang mencakup lima dimensi, yaitu health, guidance, accommodation, transportation, dan facilities. Dimensi health berkaitan dengan layanan kesehatan dan perlindungan jamaah, terutama bagi jamaah lanjut usia dan jamaah berisiko tinggi. Dimensi guidance berkaitan dengan pembinaan, bimbingan manasik, serta penyediaan informasi ibadah dan prosedur perjalanan. Dimensi accommodation mencakup dukungan kenyamanan tempat tinggal atau fasilitas akomodasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan haji. Dimensi transportation berkaitan dengan dukungan mobilitas jamaah dari daerah menuju embarkasi maupun dalam proses keberangkatan dan kepulangan. Sementara itu, dimensi facilities mencakup sarana dan prasarana pendukung yang membantu jamaah memperoleh pelayanan secara lebih mudah dan tertib. Kerangka Hajjsequal penting digunakan karena mampu menilai kualitas pelayanan haji secara lebih kontekstual dibandingkan model pelayanan publik umum.

Dalam konteks Kabupaten Bengkulu Utara, jumlah jamaah haji menunjukkan dinamika yang perlu dikelola melalui pelayanan yang terencana. Data jamaah haji Kabupaten Bengkulu Utara menunjukkan bahwa pada tahun 2023 terdapat 193 jamaah, meningkat

menjadi 208 jamaah pada tahun 2024, dan menjadi 198 jamaah pada tahun 2025. Meskipun jumlah tersebut tidak sebesar daerah dengan populasi jamaah yang lebih padat, penyelenggaraan pelayanan haji di tingkat kabupaten tetap membutuhkan kesiapan kelembagaan, koordinasi teknis, dan dukungan fasilitas yang memadai. Hal ini menjadi penting karena pelayanan haji tidak hanya berurusan dengan jumlah jamaah, tetapi juga dengan karakteristik jamaah, kesiapan petugas, jarak menuju embarkasi, dukungan kesehatan, serta ketersediaan sarana transportasi.

Masih terdapat berbagai kendala dalam penyelenggaraan ibadah haji yang dialami oleh jamaah dari Kabupaten Bengkulu Utara. Beberapa persoalan yang muncul antara lain keterbatasan sarana transportasi menuju embarkasi, minimnya tenaga kesehatan, kurangnya sosialisasi prosedur haji, serta perbedaan pemahaman antara petugas dan jamaah mengenai standar pelayanan (Riyadi, 2020). Penelitian Lesika (2023) juga menunjukkan bahwa implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu telah membantu pelayanan, tetapi masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan kualitas sumber daya manusia dan gangguan teknis. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan teknologi informasi belum secara otomatis menyelesaikan persoalan pelayanan apabila tidak disertai peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan koordinasi, dan penyediaan sarana pendukung yang memadai.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pelayanan haji, terutama dalam kaitannya dengan kepuasan jamaah, implementasi sistem informasi, kualitas layanan administrasi, serta kendala teknis penyelenggaraan. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih cenderung menempatkan pelayanan haji sebagai persoalan teknis-administratif, belum secara mendalam menganalisis bagaimana pemerintah daerah menjalankan perannya sebagai regulator, dinamisator, fasilitator, dan katalisator dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di tingkat kabupaten. Selain itu, kajian yang menghubungkan peran pemerintah daerah dengan dimensi kualitas layanan haji seperti health, guidance, accommodation, transportation, dan facilities juga masih terbatas. Padahal, persoalan pelayanan haji di daerah tidak dapat dilepaskan dari kondisi nyata seperti ketersediaan transportasi, kesiapan tenaga kesehatan, efektivitas sosialisasi manasik, kapasitas petugas, serta koordinasi lintas sektor.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki celah akademik pada analisis integratif antara peran pemerintah daerah dan kualitas pelayanan haji berbasis konteks lokal. Penelitian ini tidak hanya memandang pelayanan haji sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai praktik tata kelola pelayanan publik yang melibatkan fungsi regulasi, pergerakan, fasilitasi, dan koordinasi. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan kerangka peran pemerintah daerah yang dipadukan dengan dimensi kualitas layanan haji berbasis Hajjsequal untuk menganalisis pelayanan ibadah haji di Kabupaten Bengkulu Utara. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pemerintah daerah berperan dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan upaya Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan utama, yaitu: bagaimana peran Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji; upaya strategis apa yang dilakukan pemerintah daerah untuk mengatasi kendala pelayanan haji; serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat peningkatan kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bengkulu Utara.

METODE

Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan melalui pendekatan yang bersifat deskriptif dan mendalam. Penelitian ini tidak menggunakan perhitungan statistik, tetapi menekankan pada pemahaman terhadap makna, proses, dan dinamika suatu peristiwa sosial.

Secara desain, penelitian ini menggunakan studi kasus kualitatif karena berfokus pada satu konteks spesifik, yaitu penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kabupaten Bengkulu Utara. Desain ini dipilih agar peneliti dapat memahami secara kontekstual dinamika kebijakan, aktor, strategi, dan praktik pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji. Pendekatan ini relevan karena objek penelitian berkaitan dengan peran dan upaya Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dalam pelayanan publik keagamaan yang melibatkan aspek kelembagaan, koordinasi, fasilitas, kesehatan, transportasi, serta pengalaman jamaah.

Lokasi dan Unit Analisis Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara, khususnya pada Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) yang membidangi urusan keagamaan. Bagian ini dipilih karena memiliki tugas dan fungsi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di tingkat daerah. Selain itu, penelitian juga melibatkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Utara serta lokasi kegiatan manasik haji sebagai ruang observasi lapangan.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah proses pelayanan ibadah haji di tingkat daerah. Proses tersebut mencakup pembinaan jamaah, koordinasi kelembagaan, penyediaan fasilitas, pelayanan kesehatan, transportasi, dan dukungan administrasi. Dengan unit analisis tersebut, penelitian ini tidak hanya melihat pelayanan haji sebagai kegiatan administratif, tetapi juga sebagai praktik tata kelola pelayanan publik yang melibatkan berbagai aktor dan sumber daya.

Sumber Data dan Informan Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif berbentuk deskriptif, baik berupa kata-kata tertulis, pernyataan lisan, tindakan informan, maupun dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan pejabat dan staf Bagian Kesejahteraan Rakyat, pejabat dan staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Utara, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Daerah, serta jamaah haji asal Kabupaten Bengkulu Utara.

Penelitian ini melibatkan 12 informan yang terdiri atas 3 pejabat atau staf Bagian Kesra, 3 pejabat atau staf Kementerian Agama, 2 panitia penyelenggara haji daerah, dan 4 jamaah haji. Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan haji, pengalaman minimal satu musim haji, serta pengetahuan mengenai prosedur pelayanan. Penentuan informan secara purposive sampling dilakukan dengan pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2020). Jumlah informan dianggap memadai setelah data yang diperoleh menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan tema baru atau telah mencapai data saturation.

Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, data statistik jamaah haji, laporan penyelenggaraan haji, serta literatur dan penelitian terdahulu. Dokumen lain yang dianalisis meliputi jadwal manasik haji, laporan evaluasi pelayanan, data fasilitas kesehatan, serta berita acara koordinasi lintas instansi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang memuat beberapa tema utama, yaitu peran pemerintah daerah, strategi peningkatan layanan, kendala pelaksanaan, koordinasi antarlembaga, dan persepsi jamaah terhadap kualitas pelayanan. Wawancara berlangsung antara 30 sampai 60 menit, direkam dengan persetujuan informan, kemudian ditranskripsikan untuk keperluan analisis.

Observasi dilakukan terhadap kegiatan manasik haji, pelayanan administrasi, dan koordinasi teknis antarlembaga. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai proses pelayanan, interaksi antaraktor, serta situasi faktual dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji di tingkat daerah. Peneliti juga membuat catatan lapangan untuk merekam situasi, interaksi, dan temuan kontekstual selama proses penelitian.

Dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan ibadah haji, seperti regulasi, jadwal kegiatan, data jamaah, laporan pelaksanaan, dokumen koordinasi, dan dokumen pendukung lainnya. Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi, membandingkan, dan memvalidasi hasil wawancara serta observasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menggambarkan temuan lapangan terkait peran dan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji. Analisis kualitas pelayanan mengacu pada indikator health, guidance, accommodation, transportation, dan facilities sebagaimana dikemukakan oleh Alshaebi dan kolega (2023). Kerangka tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah daerah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan jamaah haji.

Secara teknis, analisis data menggunakan model tematik melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, pemberian kode atau coding, pengelompokan kategori, penentuan tema, dan penarikan kesimpulan. Strategi coding yang digunakan bersifat hybrid, yaitu deduktif dan induktif. Coding deduktif dilakukan berdasarkan kerangka Hajjsequal yang mencakup health, guidance, accommodation, transportation, dan facilities, serta konsep peran pemerintah yang meliputi regulator, fasilitator, dinamisator, dan katalisator. Sementara itu, coding induktif digunakan untuk menangkap tema-tema baru yang muncul dari data lapangan. Dengan strategi tersebut, hasil analisis tidak hanya menggambarkan dimensi kualitas layanan, tetapi juga menjelaskan bagaimana peran pemerintah dijalankan dalam setiap dimensi pelayanan haji.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pejabat pemerintah, panitia penyelenggara, dan jamaah haji. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan mencocokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumen resmi.

Selain triangulasi, peneliti juga melakukan member checking dengan mengonfirmasi ringkasan hasil wawancara kepada beberapa informan kunci. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan informasi yang disampaikan informan. Peneliti juga menyusun audit trail berupa catatan proses penelitian, mulai dari pengumpulan data, transkripsi, proses coding, hingga penarikan kesimpulan. Upaya tersebut dilakukan agar temuan penelitian memiliki kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas yang baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji

Pelayanan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki dimensi spiritual sekaligus administratif. Pemerintah Kabupaten memiliki peran strategis dalam memastikan kualitas pelayanan tersebut berjalan sesuai standar dan kebutuhan masyarakat. Sub bab ini akan menguraikan bagaimana pemerintah daerah menjalankan perannya dalam berbagai aspek, baik sebagai regulator, fasilitator, maupun pelaksana kebijakan.

Sebagai regulator, Pemerintah Kabupaten berfungsi menetapkan aturan, kebijakan, dan pedoman yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan ibadah haji. Peran ini mencakup penyusunan regulasi lokal, pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan, serta penegakan standar pelayanan agar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara menjalankan peran sebagai regulator dalam kerangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji, meskipun belum memiliki Peraturan Daerah (Perda) khusus yang secara spesifik mengatur penyelenggaraan pelayanan haji. Regulasi yang tersedia saat ini berbentuk Peraturan Bupati (Perbup) yang mengatur kepanitiaan dan teknis pelaksanaan manasik haji. Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan, regulasi tersebut berfungsi sebagai dasar operasional untuk memastikan kegiatan pelayanan berjalan terstruktur, terorganisir, dan memiliki kepastian administratif. Sebagaimana disampaikan oleh informan:

“Untuk perdanya yang khusus pelayanan haji saat ini belum ada. Namun regulasi dalam bentuk perbup itu ada terkait dengan kepanitiaan dan narasumber pelaksanaan manasik haji itu sendiri. Jadi memang belum ada Perda khusus, tetapi pelaksanaan tetap mengacu pada regulasi yang sudah ditetapkan dan disesuaikan dengan kewenangan pemerintah daerah.” (Wawancara kepada DSU, Januari 2026)

Walaupun belum terdapat Perda yang komprehensif, keberadaan Perbup tersebut menjadi instrumen penting dalam menjaga standar pelayanan, khususnya dalam penyusunan kepanitiaan dan penentuan narasumber yang kompeten. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kabupaten berupaya menjaga kualitas pelayanan melalui pengaturan teknis yang jelas. Terkait mekanisme pengawasan, pengendalian mutu pelayanan dilakukan melalui pengawasan langsung terhadap proses pelaksanaan kegiatan. Evaluasi dilakukan berdasarkan kelancaran kegiatan dan minimnya keluhan jamaah.

“Bentuk pengawasan terhadap implementasi regulasi itu sendiri ya melalui pelaksanaan pelayanan kepada calon jemaah haji. Jadi ketika pelayanan itu berjalan sebagaimana mestinya, itu sudah merupakan bagian dari pengawasan. Selama ini saya rasa sudah berjalan dengan baik dan tidak ada kendala yang signifikan.” (Wawancara kepada D, Januari 2026)

Dengan demikian, dalam aspek regulator, peningkatan kualitas pelayanan diwujudkan melalui kepastian prosedur, penataan kepanitiaan yang sistematis, serta pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pelayanan.

Selain berfungsi sebagai regulator, Pemerintah Kabupaten juga berperan sebagai dinamisor dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji. Peran ini menekankan pada kemampuan pemerintah untuk menggerakkan, mendorong, dan memotivasi seluruh pihak terkait agar aktif berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai dinamisor, pemerintah tidak hanya menetapkan aturan, tetapi juga menciptakan iklim yang kondusif bagi kolaborasi antara lembaga, masyarakat, dan stakeholder lainnya.

Dalam peran sebagai dinamisor, Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara berfungsi sebagai penggerak peningkatan kualitas pelayanan melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, dan bimbingan manasik haji. Upaya ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena jamaah memperoleh pemahaman yang komprehensif sebelum keberangkatan, sehingga meminimalkan kesalahan dan kebingungan saat pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Informan menjelaskan:

“Bimbingannya dalam bentuk manasik haji, misalnya terkait syarat, rukun, dan wajib haji, kemudian praktik pelaksanaannya, tata cara ibadah selama di Tanah Suci, sampai pada tata cara sholat saat penerbangan dan keselamatan penumpang. Semua itu disampaikan oleh narasumber yang kompeten dan sudah ditentukan sebelumnya melalui jadwal yang terstruktur.” (Wawancara kepada DSU, Januari 2026)

Dari sisi jamaah, kegiatan ini dirasakan sangat membantu dalam meningkatkan kesiapan dan rasa percaya diri.

“Menurut saya dengan adanya pemerintah membuat bimbingan atau manasik haji sangat membantu masyarakat atau jamaah haji yang akan berangkat. Karena manasik yang dibuat pemerintah itu lebih ditekankan wajib hadir, jadi jamaah benar-benar mengikuti sampai selesai dan lebih siap ketika berangkat.” (Wawancara kepada MRH, Januari 2026)

Peran Pemerintah Kabupaten sebagai fasilitator terlihat melalui penyediaan sarana, prasarana, serta dukungan administratif yang memudahkan masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji. Fasilitas yang diberikan meliputi seragam batik sebagai identitas daerah, bantuan transportasi keberangkatan dan kepulangan, serta dukungan konsumsi selama kegiatan manasik.

“Pemerintah daerah biasanya menyiapkan fasilitas untuk para calon jemaah haji dalam bentuk sal dan baju batik sebagai identitas dari pemerintah daerah, kemudian bantuan transportasi saat keberangkatan dan kepulangan jamaah haji. Untuk lansia juga lebih

diutamakan dalam proses keberangkatan maupun kepulangan.” (Wawancara kepada D, Januari 2026)

“Baju yang diberikan oleh Pemda Bengkulu Utara itu sangat membantu. Ketika jamaah hilang atau tersesat di Mekah atau Madinah, dengan ciri khas baju tersebut memudahkan kita untuk mengenali dan menemukan jamaah dari Bengkulu Utara.” (Wawancara kepada MRH, Januari 2026)

Sebagai katalisator, Pemerintah Kabupaten berperan mempercepat proses perubahan dan inovasi dalam pelayanan ibadah haji melalui koordinasi lintas sektor yang efektif antara Pemerintah Kabupaten dengan Kantor Kementerian Agama, Dinas Perhubungan, Satpol PP, serta instansi kesehatan.

“Koordinasi biasanya diawali dengan rapat awal penentuan tugas bersama instansi terkait. Ditentukan berapa orang yang dibutuhkan, kapan waktunya, dan siapa yang bertanggung jawab. Kita bekerja sama dengan Kementerian Agama, Dinas Perhubungan, Satpol PP untuk pengamanan, dan juga pihak kesehatan.” (Wawancara kepada DSU, Januari 2026)

“Dengan kerjasama antara Kemenag dan Pemda Bengkulu Utara ini sangat-sangat membantu. Kalau hanya Kementerian Agama sendiri mungkin tidak mudah, karena jamaah cukup banyak. Dengan dibantu Pemda, mulai dari pengangkutan koper sampai keberangkatan ke bandara, itu sangat membantu jamaah.” (Wawancara kepada D, Januari 2026)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara telah menjalankan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji melalui empat dimensi utama, yaitu sebagai regulator, dinamisator, fasilitator, dan katalisator.

Upaya Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji

Upaya Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dilakukan melalui berbagai langkah yang mencakup dataran input, proses, dan output. Upaya tersebut merupakan bentuk implementasi dari peran pemerintah daerah dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji bagi masyarakat.

Pada dataran input, upaya yang dilakukan meliputi penguatan sumber daya manusia, penyediaan sarana dan prasarana, serta dukungan anggaran. Pemerintah Kabupaten melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat melakukan pembentukan panitia penyelenggara, penunjukan narasumber yang kompeten, serta penyusunan jadwal manasik haji secara terstruktur.

“Biasanya sebelum pelaksanaan manasik kita bentuk dulu kepanitiaannya melalui SK Bupati. Kemudian kita tentukan narasumber yang memang kompeten di bidangnya, baik dari Kementerian Agama maupun dari unsur lainnya yang memahami teknis pelaksanaan ibadah haji.” (Wawancara kepada DSU, Januari 2026)

Selain itu, dukungan fasilitas juga menjadi bagian dari upaya pada dataran input, termasuk penyediaan tempat kegiatan manasik, konsumsi, serta perlengkapan yang dibutuhkan selama kegiatan berlangsung.

“Untuk tempat manasik biasanya kita siapkan di aula atau tempat yang representatif. Konsumsi juga disiapkan supaya jamaah nyaman mengikuti kegiatan dari awal sampai selesai.” (Wawancara kepada D, Januari 2026)

Upaya pada dataran proses dilakukan melalui pelaksanaan kegiatan pelayanan secara langsung kepada jamaah. Pemerintah daerah memastikan kegiatan manasik berjalan sesuai jadwal, materi disampaikan secara lengkap, serta koordinasi antarinstansi berjalan dengan baik.

“Kita pastikan kegiatan manasik berjalan sesuai jadwal yang sudah ditetapkan. Materi disampaikan lengkap mulai dari teori sampai praktik. Kalau ada pertanyaan dari jamaah

juga langsung ditanggapi supaya tidak ada yang kurang dipahami.” (Wawancara kepada DSU, Januari 2026)

Koordinasi lintas sektor juga menjadi bagian dari upaya pada dataran proses, terutama dalam hal keberangkatan dan kepulangan jamaah. Pemerintah Kabupaten bekerja sama dengan instansi terkait untuk memastikan transportasi, keamanan, serta pelayanan kesehatan berjalan dengan baik.

“Biasanya kita koordinasi dengan Dinas Perhubungan untuk transportasi, Satpol PP untuk pengamanan, dan pihak kesehatan untuk memastikan kondisi jamaah sebelum berangkat. Semua sudah dibagi tugasnya masing-masing.” (Wawancara kepada D, Januari 2026)

Pada dataran output, upaya pemerintah terlihat dari hasil pelayanan yang dirasakan oleh jamaah. Jamaah merasa terbantu dengan adanya manasik yang terstruktur, fasilitas yang diberikan, serta pendampingan selama proses keberangkatan dan kepulangan.

“Saya merasa terbantu sekali dengan adanya manasik dan pendampingan dari pemerintah daerah. Mulai dari persiapan sampai keberangkatan itu sudah diarahkan dengan baik.” (Wawancara kepada MRH, Januari 2026)

Upaya tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berusaha memastikan pelayanan yang diberikan dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh jamaah.

Pembahasan

Peran Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dapat dianalisis berdasarkan konsep peran pemerintah yang dikemukakan oleh para ahli. Syafiie (2011) menyatakan bahwa peran pemerintah mencakup fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks pelayanan ibadah haji, fungsi tersebut tercermin melalui keterlibatan pemerintah daerah dalam mendukung pembinaan, pelayanan administratif, serta koordinasi lintas sektor. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa peran pemerintah daerah tidak berjalan secara otomatis melalui keberadaan struktur birokrasi, melainkan sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, kepemimpinan, dan kemampuan membangun sinergi antarinstansi. Artinya, keberhasilan pelayanan haji lebih tepat dipahami sebagai hasil interaksi antaraktor dan sumber daya, bukan sekadar pelaksanaan tugas formal.

Ndraha (2019) menjelaskan bahwa peran pemerintah adalah kemampuan menjalankan fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara telah menjalankan fungsi tersebut melalui pembentukan kepanitiaan, pelaksanaan manasik haji, penyediaan fasilitas, serta pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan. Meskipun belum terdapat Peraturan Daerah yang secara khusus mengatur pelayanan ibadah haji, keberadaan Peraturan Bupati telah menjadi dasar operasional dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya fleksibilitas administratif, namun sekaligus mengandung keterbatasan. Peraturan Bupati cukup efektif sebagai dasar teknis jangka pendek, tetapi belum sekuat Peraturan Daerah dalam menjamin keberlanjutan kebijakan, kepastian anggaran, dan standardisasi layanan lintas periode pemerintahan. Dengan kata lain, ketiadaan Perda berpotensi menimbulkan variasi kebijakan antar tahun tergantung prioritas kepala daerah yang sedang menjabat.

Peran sebagai regulator yang dijalankan pemerintah daerah sejalan dengan pendapat Wahab (2017) yang menyatakan bahwa pemerintah berfungsi menetapkan kebijakan dan memastikan implementasinya berjalan sesuai tujuan. Pengawasan yang dilakukan melalui monitoring langsung terhadap kegiatan manasik dan keberangkatan jamaah menunjukkan adanya upaya menjaga standar pelayanan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa fungsi regulator tidak hanya tampak dalam penyusunan aturan, tetapi juga dalam pengawasan lapangan dan penyelesaian masalah teknis secara cepat. Misalnya, monitoring keberangkatan membantu memastikan jadwal, kelengkapan administrasi, dan kesiapan transportasi berjalan sesuai rencana. Hal ini penting karena pada layanan haji, kesalahan kecil pada tahap keberangkatan dapat berdampak besar terhadap kenyamanan jamaah dan citra pemerintah daerah.

Sebagai dinamisator, peran pemerintah dalam menggerakkan partisipasi dan kesiapan jamaah dapat dikaitkan dengan pandangan Firdaus (2020) yang menyebutkan bahwa pemerintah harus mampu menciptakan iklim kolaboratif antara lembaga dan masyarakat. Pelaksanaan manasik haji secara terstruktur serta kewajiban kehadiran jamaah menjadi bentuk konkret penggerakkan partisipasi tersebut. Temuan lapangan menunjukkan bahwa manasik tidak hanya berfungsi sebagai transfer pengetahuan ritual ibadah, tetapi juga sebagai sarana membangun kesiapan psikologis jamaah, memperjelas prosedur perjalanan, serta mengurangi kecemasan terutama bagi jamaah lanjut usia. Dengan demikian, fungsi dinamisator memiliki dampak langsung terhadap kualitas pengalaman jamaah sebelum keberangkatan.

Dalam aspek fasilitator, peran pemerintah daerah yang menyediakan sarana dan prasarana pendukung selaras dengan konsep pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan akuntabel. Penyediaan seragam batik sebagai identitas daerah, bantuan transportasi, serta perhatian terhadap jamaah lansia merupakan bentuk fasilitasi yang berorientasi pada kenyamanan dan keamanan jamaah. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa kendala transportasi menuju embarkasi masih menjadi persoalan penting karena jarak tempuh yang relatif jauh dan keterbatasan moda pendukung. Selain itu, jumlah tenaga kesehatan pendamping belum selalu sebanding dengan kebutuhan jamaah berisiko tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa fungsi fasilitator telah berjalan, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek aksesibilitas dan pelayanan kesehatan.

Peran sebagai katalisator tercermin melalui koordinasi lintas sektor antara Pemerintah Kabupaten, Kementerian Agama, Dinas Perhubungan, serta instansi kesehatan. Sinergi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan membutuhkan kerja sama yang terintegrasi antarinstansi. Dari perspektif collaborative governance, koordinasi lintas sektor menjadi mekanisme penting untuk menurunkan risiko kegagalan layanan, karena setiap instansi memiliki sumber daya dan kewenangan yang saling melengkapi. Dinas Perhubungan berperan pada mobilitas jamaah, instansi kesehatan pada pemeriksaan dan pendampingan medis, sedangkan Kementerian Agama pada pembinaan substansi ibadah. Tanpa koordinasi yang efektif, pelayanan berpotensi terfragmentasi dan menimbulkan kebingungan di tingkat jamaah.

Upaya Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dapat dianalisis melalui pendekatan input, proses, dan output sebagaimana dikemukakan Dawud (2023). Pada dataran input, penguatan sumber daya manusia, penyediaan sarana dan prasarana, serta dukungan anggaran menjadi faktor awal yang menentukan kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, kualitas input belum hanya diukur dari ketersediaan sumber daya, tetapi juga dari kecukupan dan kesesuaian sumber daya dengan karakteristik jamaah. Misalnya, meningkatnya proporsi jamaah lansia menuntut tambahan tenaga pendamping, layanan kesehatan preventif, dan fasilitas transportasi yang lebih adaptif.

Penyediaan narasumber yang kompeten dalam kegiatan manasik serta pembentukan panitia melalui Surat Keputusan Bupati menunjukkan adanya perencanaan yang terstruktur. Hal ini sejalan dengan konsep kebijakan publik yang dikemukakan Dye (2013) bahwa kebijakan publik merupakan tindakan yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan yang terstruktur ini penting karena menunjukkan bahwa pelayanan haji tidak bersifat insidental, tetapi merupakan agenda pemerintahan yang membutuhkan perencanaan tahunan, alokasi anggaran, dan pembagian tugas yang jelas.

Pada dataran proses, pelaksanaan manasik haji yang terjadwal dan koordinasi lintas sektor menunjukkan adanya implementasi kebijakan yang berjalan sesuai mekanisme. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam konteks pelayanan haji, keandalan terlihat dari keteraturan jadwal, daya tanggap tercermin dari respons terhadap pertanyaan jamaah, dan empati terlihat dari perhatian terhadap jamaah lansia. Namun, proses pelayanan juga menghadapi trade-off antara keterbatasan anggaran, kebutuhan pelayanan personal, dan jumlah jamaah yang harus dilayani. Semakin tinggi tuntutan kualitas layanan, semakin besar pula kebutuhan biaya, SDM, dan koordinasi. Oleh

karena itu, peningkatan kualitas pelayanan memerlukan prioritas kebijakan yang jelas serta efisiensi pengelolaan sumber daya.

Tjiptono (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan organisasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jamaah merasa terbantu dengan adanya manasik yang terstruktur serta dukungan fasilitas dari pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan jamaah. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menempatkan kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan layanan publik, namun penelitian ini menambahkan bahwa kepuasan jamaah tidak hanya dipengaruhi hasil akhir, melainkan juga oleh proses interaksi, rasa aman, dan kepastian informasi selama tahapan pelayanan.

Model Hajjsequal yang dikemukakan Alshaebi dan kolega (2023) juga dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan haji berdasarkan dimensi health, guidance, accommodation, transportation, dan facilities. Dalam penelitian ini, dimensi guidance tercermin melalui pelaksanaan manasik, dimensi transportation terlihat dari dukungan keberangkatan dan kepulangan jamaah, serta dimensi facilities tercermin melalui penyediaan fasilitas pendukung oleh pemerintah daerah. Sementara itu, dimensi health menjadi area yang masih perlu diperkuat melalui peningkatan tenaga medis dan pemeriksaan kesehatan berkelanjutan, sedangkan dimensi accommodation memerlukan koordinasi lebih lanjut dengan pihak embarkasi dan penyelenggara pusat. Dengan demikian, kualitas pelayanan haji di Bengkulu Utara menunjukkan capaian positif, tetapi belum merata pada seluruh dimensi Hajjsequal.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan haji di tingkat daerah tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan administratif, tetapi oleh kemampuan pemerintah daerah menjalankan empat peran utama secara simultan: regulator, dinamisator, fasilitator, dan katalisator. Implikasi kebijakannya adalah perlunya penyusunan Peraturan Daerah atau standar operasional prosedur khusus pelayanan haji, penguatan kapasitas SDM, penambahan dukungan kesehatan dan transportasi, serta sistem evaluasi layanan berbasis pengalaman jamaah.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, data lebih banyak bersumber dari informan internal pemerintah sehingga berpotensi memunculkan bias institusional. Kedua, observasi dilakukan pada periode tertentu sehingga belum menangkap seluruh dinamika musim haji. Ketiga, hasil penelitian berfokus pada satu kabupaten sehingga generalisasi ke daerah lain perlu dilakukan secara hati-hati. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melakukan studi komparatif antar daerah dan melibatkan lebih banyak perspektif jamaah serta evaluator eksternal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara telah menjalankan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji melalui empat dimensi utama, yaitu sebagai regulator, dinamisator, fasilitator, dan katalisator. Sebagai regulator, pemerintah daerah menetapkan kebijakan teknis melalui Peraturan Bupati serta pembentukan kepanitiaan yang menjadi dasar operasional pelayanan. Sebagai dinamisator, pemerintah menggerakkan kesiapan jamaah melalui pelaksanaan manasik haji yang terstruktur dan terjadwal. Sebagai fasilitator, pemerintah menyediakan dukungan sarana dan prasarana, termasuk bantuan transportasi dan identitas daerah bagi jamaah. Sebagai katalisator, pemerintah membangun koordinasi lintas sektor dengan instansi terkait guna memastikan kelancaran pelayanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan pada dataran input, proses, dan output. Pada dataran input, pemerintah memperkuat sumber daya manusia, menyiapkan regulasi teknis, serta menyediakan sarana pendukung. Pada dataran proses, pelayanan dilaksanakan secara terkoordinasi melalui manasik haji dan kerja sama antarinstansi. Pada dataran output, jamaah merasakan manfaat pelayanan dalam bentuk kesiapan yang lebih baik serta dukungan selama keberangkatan dan kepulangan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan haji di tingkat daerah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kapasitas pemerintah dalam mengintegrasikan fungsi regulasi, koordinasi, dan pelayanan secara simultan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan

kontribusi ilmiah berupa penguatan perspektif bahwa keberhasilan pelayanan haji merupakan hasil interaksi antara peran pemerintah daerah dan dimensi kualitas layanan.

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, yaitu: (1) penyusunan Peraturan Daerah atau Standar Operasional Prosedur khusus pelayanan haji sebagai dasar keberlanjutan kebijakan; (2) penguatan mekanisme koordinasi lintas sektor melalui penetapan timeline kerja, penanggung jawab (PIC), dan indikator kinerja yang jelas; (3) peningkatan aspek kesehatan dan akomodasi, terutama bagi jamaah lansia dan berisiko tinggi; serta (4) pelaksanaan evaluasi kualitas pelayanan berbasis instrumen Hajjsequal atau survei kepuasan jamaah pasca-haji agar perbaikan layanan lebih berbasis data.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan hanya pada satu kabupaten dan lebih banyak menggunakan perspektif informan internal pemerintah, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melakukan studi komparatif antar daerah, melibatkan lebih banyak perspektif jamaah dan pihak eksternal, serta menguji hubungan antara kualitas pelayanan haji dengan tingkat kepuasan jamaah dan efektivitas tata kelola daerah.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara disarankan untuk menyusun Peraturan Daerah (Perda) atau Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus pelayanan ibadah haji sebagai landasan hukum yang lebih kuat dan berkelanjutan agar standar pelayanan tetap konsisten. Selain itu, koordinasi lintas sektor antara pemerintah daerah, Kementerian Agama, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, dan instansi terkait perlu diperkuat melalui penyusunan timeline kerja, penetapan penanggung jawab, rapat evaluasi berkala, serta indikator kinerja yang jelas pada setiap tahapan pelayanan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia juga perlu dilakukan melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan penguatan kompetensi petugas, terutama dalam pelayanan jamaah lansia, penanganan keadaan darurat, serta penggunaan teknologi informasi. Pada aspek layanan, pemerintah daerah perlu menambah dukungan transportasi menuju embarkasi, memperkuat layanan kesehatan preventif dan pendampingan medis, serta meningkatkan fasilitas pendukung demi kenyamanan jamaah. Di samping itu, evaluasi kualitas pelayanan perlu dilaksanakan secara berkala melalui survei kepuasan jamaah pasca-haji dengan menggunakan indikator Hajjsequal atau Servqual agar kebijakan perbaikan layanan dapat disusun secara lebih tepat berbasis data. Terakhir, penelitian lanjutan disarankan dilakukan secara komparatif antar daerah dengan melibatkan perspektif jamaah, petugas, dan evaluator eksternal guna menghasilkan model pelayanan haji daerah yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifa, H. L. (2021). *Studi analisis terhadap Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 tentang pembatalan keberangkatan jamaah haji perspektif hukum Islam*.
- Alshaebi, M., Ahmed, A., Attico, Y., Bindawas, A., & Abdelkhair, F. (2023). Evaluating services quality provided to domestic pilgrims in KSA: Willing to propose HAJJSEQUAL scale. *The International Journal of Learner Diversity and Identities*, 30(2).
- Dawud, J. (2023). Otonomi daerah dan upaya peningkatan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.824>
- Fahham, A. M., Prihatin, R. B., & Fallahi, Z. (2023). *Penyelenggaraan ibadah haji dan pengelolaan keuangan haji di Indonesia* (Ed. 1, Cet. 1). Pusat Analisis Keparlemenan, Badan Keahlian Setjen DPR RI.
- Fauzi, A. (2021). Optimalisasi peran pemerintah daerah dalam pelayanan haji. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(1), 22–35.
- Firdaus, R. (2020). Peran pemerintah daerah sebagai regulator, dinamisator, fasilitator, dan katalisator dalam pemberdayaan petani kakao di Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal I La Galigo: Public Administration Journal*, 3(1).
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2015). *Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*. Jakarta: Kemenag RI.

- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: Kemenag RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ma'arif, M. (2019). *Manajemen pelayanan haji di Indonesia*. Yogyakarta: UIN Press.
- Riyadi, H. (2020). Evaluasi kualitas pelayanan haji di kabupaten/kota. *Jurnal Administrasi Islam*, 12(1), 55–70.
- Saragih, B. (2018). *Pelayanan publik dan kualitas pelayanan pemerintah daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinollah, M., & Masrurroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–55.
- Suharto, S. (2019). *Kajian survey kepuasan layanan publik dan kebijakan pemerintah daerah Provinsi Bengkulu dalam bidang kesehatan*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Tjiptono, F. (2022). *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.