

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia telah diatur dalam undang-undang (UU) yaitu Undang-Undang nomor 8 tahun 2019. Dengan unsur pelaksanaanya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia hal ini berasaskan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Agama. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah rangkaian kegiatan 1) perencanaan, yang terdiri dari pengumpulan data dan rencana anggaran belanja. 2) pengorganisasian, pada tahap ini meliputi proses keberangkatan, pelaksanaan dan perpulangan jamaah haji. 3) Pengawasan, dan evaluasi yaitu adanya monitoring ke lapangan antara perencanaan dan pelaksanaan. dan tahap terakhir 4) pelaporan ibadah haji dan umrah. Yaitu menyampaikan hasil perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan.

Tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji termaktub dalam Undang-Undang (UU) nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu “Memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jemaah Haji dan Jemaah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat; dan kemudian mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.”Berangkat dari tujuan tersebut pemerintah terus berusaha untuk memberikan kebutuhan bagi jemaah.

Sejak tahun 2015 sampai 2019 Indeks Kepuasan Jamaah terus meningkat. Hal ini berdasarkan data dari buku Rencana Strategis Ditjen PHU tahun 2020-2024 (Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2020: 7).

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Jamaah Haji

Sumber : Buku Rencana Strategis (Renstra) Direktorat Penyelenggaraan Haji

No	Tahun	Indeks Kepuasan Jamaah
1.	2015	82,67%
2.	2016	83,83%
3.	2017	84,85%
4.	2018	85,23%
5.	2019	85,91%

Peningkatan-peningkatan Indeks Kepuasan Jamaah didasari pada indikator layanan yang di berikan. Salah satu layanan yang diberikan berupa “Pelayanan Petugas yang menyertai jemaah.” Dengan adanya peningkatan indeks kepuasan jamaah, menjadi tantangan tersendiri bagi Kementerian Agama untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan jamaah.

Namun pada tahun 2019 seperti kita ketahui, terjadi sebuah wabah pandemi Coronavirus Diaseas 2019 (Covid-19) yang mengakibatkan adanya pembatasan jamaah haji ke Arab Saudi. Bukan hanya itu, di Indonesia sendiri jamaah haji mengalami pembatalan keberangkatan selama 2 tahun. Yakni pada tahun 2020 dan pada tahun 2021. Hal ini tentu meninggalkan perasaan sedih yang mendalam kepada para jamaah yang sudah menunggu keberangkatan dengan kurun waktu tunggu yang lama. Terlebih untuk para jamaah lanjut usia.

Adapun pada tahun 2022 Indonesia memang menyelenggarakan perjalanan ibadah haji namun dengan kebijakan pembatasan usia. Dimana usia 65 tahun ke atas tidak bisa di berangkatkan hal ini sesuai dengan kebijakan yang di buat oleh pemerintah Arab Saudi. Oleh sebab itu pada tahun 2023 saat perjalanan ibadah haji kembali dibuka secara normal, Indonesia dengan kuota sebanyak 221.000 di prioritaskan untuk jamaah lanjut usia. yaitu sebanyak 66.943 jamaah haji lansia dengan usia 65 tahun ke atas.

Menteri Agama dalam sambutannya di kegiatan bimbingan teknis Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi tahun 2023 pada 12 April 2023 yang berlokasi di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta mengatakan dihadapan para petugas haji

Memberikan pelayanan kepada 221.000 jamaah, yang di perlukan bukan hanya keterampilan. Tapi juga hati artinya adalah melibatkan perasaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji, berikan layanan sebagaimana memberikan layanan kepada orangtua sendiri yaitu berikan layanan terbaik. Capaian indeks kepuasan tahun-tahun yang lalu bukan karna kerja komisi VIII tapi karna kinerja para petugas. Maka komitmen Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah (Ditjen PHU) dan tentunya para petugas, tahun ini pelaksanaan tahun lansia berikan layanan terbaik kepada jamaah haji lansia, dengan nama haji ramah lansia. Pastikan para lansia mendapatkan layanan yang khusus (Menteri Agama Republik Indonesia Yaqut Cholil Qoumas).

Statement yang diberikan oleh Menteri Agama Republik Indonesia Yaqut

Cholil Qoumas ini, bahwa ketika melayani jamaah merupakan peran dari para petugas haji. Di dalam buku Renstra Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dijelaskan pula bahwa Petugas haji ialah promotor penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.

Pelayanan yang di berikan petugas kepada jamaah juga merupakan dalam rangka membantu *keistitha'ahan* kesehatan jamaah. Karena *istitha'ah* adalah

syarat wajib bagi jamaah haji. Hal ini bertercantum dalam firman Allah Quran Surah Ali Imran ayat 97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam (Al Quran Karim: 2019)

Ayat tersebut menerangkan kewajiban haji yaitu bagi orang-orang yang *istitha'ah* atau mampu. Menurut Imam Syafii *istitha'ah* berkaitan dengan dengan lima hal. Yaitu perbekalan, kendaraan, sehat jasmani, aman dalam perjalanan dan memungkinkan dalam perjalanan. Sedangkan menurut Imam Maliki *istitha'ah* adalah kemampuan manusia itu sendiri. kemudian menurut Imam Hanafi dan Imam Hanbali mampu yang dalam ibadah haji salah satunya yaitu mampu secara fisik. (Basyanfar, 2006: 17).

Kemampuan secara fisik inilah juga yang menjadi tanggung jawab bagi pemerintah Indonesia kepada para jamaah dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Aturan yang mengatur tentang *istitha'ah* kesehatan jamaah yaitu Peraturan Menteri Kesehatan nomor 15 tahun 2016. Dijelaskan bahwa *istitha'ah* kesehatan jamaah haji adalah kemampuan dari aspek kesehatan yang meliputi fisik dan mental yang terukur dengan pemeriksaan yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga jamaah haji dapat menjalankan ibadahnya sesuai dengan tuntunan Agama Islam.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa kesehatan merupakan salah satu aspek *istitha'ah* yang harus dimiliki jamaah, maka pemerintah membuat program haji ramah lansia untuk mendukung program tersebut Menteri Agama menyiapkan petugas khusus untuk pelayanan haji ramah lansia yaitu tim Pengangan Krisis Pertolongan Pertama Jamaah Haji (PKP3JH). Petugas PKP3JH yang terdiri dari unsur dokter, para medis, dan atau penanganan bencana pada Rumah Sakit TNI/Polri/ Rumah Sakit Haji yang di tempatkan pada titik-titik antar sektor. PKP3JH di tugaskan untuk lebih sigap menangani para jamaah terutama jamaah lanjut usia, Petugas PKP3JH bertugas mengontrol jamaah haji pada saat pelaksanaan ibadah baik di Mekah maupun Madinah dengan sistem kerja yaitu *mobile*, petugas PKP3JH tidak hanya diam di satu titik akan tetapi melakukan pengawasan dan pengecekan keadaan jamaah dengan berkeliling ke setiap ketor hotel tempat jamaah. itu artinya, petugas PKP3JH memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung program Haji Ramah Lansia. Dalam menjalankan tugasnya diperlukan manajemen kinerja sebagai pedoman sehingga dalam seluruh kegiatan yang dilakukan oleh para petugas ketika pelaksanaan haji berlangsung dapat terorganisir dengan baik.

Haji ramah lansia adalah sebuah program yang di inisiasi sebagai bentuk perhatian khusus kepada para jamaah yang berusia lanjut yaitu jamaah usia 65 tahun ke atas. Dengan alasan seperti yang sudah di sebutkan diatas bahwa pada tahun 2023 ini jumlah jamaah lansia terhitung signifikan. Menurut *World Heath Organization (WHO)* apabila seseorang sudah memasuki usia 60 tahun maka dapat dikategorikan sebagai lanjut usia. Adapun menurut Peraturan Presiden

(Perpres) Nomor. 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan, Lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun keatas. Adanya proses penuaan memberikan dampak pada berbagai aspek kehidupan seseorang tersebut, baik aspek sosial, ekonomi maupun aspek kesehatan. Selain itu juga akan berpengaruh pada fisik, dan psikisnya. Dan dalam pelaksanaan haji ini seluruh aspek tersebut mestilah di perhatikan terkhusus aspek kesehatan hal ini harus menjadi pusat perhatian dalam pelayanan haji lansia.

Program haji ramah lansia merupakan bentuk implementasi dari undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal 14 ayat 1 berbunyi : *Menteri memberi prioritas kuota kepada Jemaah Haji lanjut usia yang berusia paling rendah 65 (enam puluh lima) tahun dengan persentase tertentu.* Bentuk pelayanan haji ramah lansia yaitu penyediaan fasilitas, manasik khusus lansia, petugas yang mendampingi, sarana dan prasana yang mendukung bagi para lansia.

Berdasarkan latar belakang tersebut PKP3JH mempunyai peranan penting dalam program haji ramah lansia, kinerja yang dilakukan oleh petugas PKP3JH merupakan layanan yang diberikan oleh para tenaga kesehatan yang berkompeten, profesional dan terbiasa dalam penanganan krisis atau bencana karena petugas yang terpilih merupakan para tenaga kesehatan dan atau penanganan bencana yang bertugas pada rumah sakit TNI/Polri, Rumah Sakit Haji, unit penangan bencana pada organisasi kemasyarakatan islam, lembaga pendidikan islam dan pondok pesantren. Para petugas PKP3JH terlatih secara fisik, mental dan keahlian. Banyaknya layanan yang diberikan bukan hanya masalah kesehatan akan tetapi termasuk masalah diluar kesehatan seperti jemaah hilang atau tersesat. Dalam

memberikan penangan petugas PKP3JH teruji dengan adanya jalur koordinasi dan komunikasi.

Penulis tertarik untuk meneliti tentang Manajemen Kinerja Petugas PKP3JH dalam memberikan layanan kepada jamaah lanjut usia karena tentunya pelayanan yang diberikan menunjang terhadap pelaksanaan ibadah haji para jamaah.

B. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini yaitu kinerja petugas PKP3JH dalam pelayanan haji ramah lansia di tahun 2023. Maka fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas dan keterampilan yang dimiliki oleh PKP3JH dalam pemberian layanan haji ramah lansia?
2. Bagaimana kuantitas layanan yang berikan PKP3JH dalam layanan haji ramah lansia?
3. Bagaimana ketepatan waktu petugas PKP3JH dalam Penanganan haji ramah lansia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas dan keterampilan yang harus di miliki oleh PKP3JH dalam pemberian layanan haji ramah lansia
2. Untuk mengetahui kuantitas layanan yang berikan PKP3JH dalam layanan haji ramah lansia.
3. Untuk mengetahui ketepatan waktu petugas PKP3JH dalam penerapan layanan haji ramah lansia.

D. Kegunaan Penelitian

Selaras dengan apa yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini bermaksud memberikan kontribusi dan manfaat baik untuk kegunaan akademis ataupun kegunaan praktis.

1. Kegunaan Akademis

Sebagai referensi bagi mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah khususnya di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati, sebagai sumbangsi pemikiran untuk bahan kajian terkhusus pada mata kuliah berbasis kemanajemenan yang di sajikan pada prodi manajemen haji dan umrah, kemudian menjadi bahan rujukan bagi skripsi-skripsi selanjutnya, dan untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta pemahaman tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan di dalam penyelenggaraan haji, bagi peneliti maupun pembaca.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai kegunaan praktis Penelitian ini di harapkan sebagai bahan kajian serta masukan untuk pelaksana atau penyelenggara ibadah haji yaitu Ditjen PHU Kementerian Agama dan petugas haji terkhusus PKP3JH yang merupakan *leading sektor* pelayanan haji ramah lansia untuk dapat di telaah tentang manajemen kinerja dalam pemberian layanan kepada jemaah haji lansia sehingga memberikan pelayanan-pelayanan yang semakin baik lagi.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Peneliti melakukan telaah pustaka yang memiliki korelasi serta relevan terhadap penelitian yang akan di tulis. Akan tetapi fokus dan objek penelitian tentu saja berbeda. Berikut adalah penelitian terdahulu:

Tabel 1.2 (Hasil Penelitian yang Relevan)

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Skripsi Implementasi Pelayanan bagi Jamaah Haji Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi Tahun 2022 oleh Nur Alfi Fauziah	Persamaan yang ada antara penelitian karya Nur Alfi dan karya yang penulis buat yaitu sama-sama bentuk pelayanan haji lansia	Sedang perbedaan pada kedua penelitian yaitu terletak pada hasil penelitian. Pada penelitian karya Nur Alfi pelayanan yang di maksud pelayanan adalah di berikan oleh Kementerian Agama Kota Bekasi, sedangkan karya peneliti yaitu layanan yang di berikan Kementerian Agama Republik Indonesia dan Petugas PKP3JH.
2.	Jurnal : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah	Antara penelitian yang dilakukan oleh Mahmud dan Irwanto dengan penelitian yang di tulis memiliki beberapa persamaan di antara :	Adapun perbedaan dari penelitian ini terletak pada subjek dan objek penelitian.

	<p>Bumbu tahun 2021 oleh Mahmud dan Irawanto</p>	<p>Kedua penelitian ini menggunakan Pendekatan secara deskriptif kualitatif. Sama-sama meneliti di bidang kehajian umrahan, kemudian meneliti tentang kinerja. Dan memiliki salah satu rumusan masalah yang sama yaitu tentang ketepatan waktu.</p>	
3.	<p>Jurnal : Manajemen Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Akta Kelahiran oleh Abd. Rohman, Vincentia Sinka Tiara, dan Dominika Dewiyanti</p>	<p>Alasan peneliti menjadikan jurnal ini sebagai penelitian yang relevan yaitu karena memiliki persamaan, yaitu persamaan metode yang di gunakan (Kualitatif), sama-sama meneliti</p>	<p>Meskipun sama-sama meneliti tentang manajemen kinerja namun terdapat perbedaan dalam penelitian ini. perbedaan lokus penelitian, dan bentuk pelayanan yang di berikan</p>

		<p>manajemen kinerja, sama-sama menggunakan model Miles, Huberman dalam analisis data. Sehingga dalam proses penelitian terdapat langkah-langkah yang hampir sama</p>	
4.	<p>Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan Tahun 2017 Oleh Chairunnisa</p>	<p>Fokus penelitian ini sama-sama berfokus kepada pelayanan haji lanjut usia.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian yaitu dari sudut pandang penelitian, pada karya Chairunnisa pelayanan haji lansia dengan menggunakan teori strategi sedangkan penelitian yang di teliti oleh peneliti yaitu dari aspek manajemen kinerja</p>

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Pengertian Manajemen

Akar kata manajemen ialah *manage* yang memiliki arti mengelola atau mengatur. Sedangkan dalam bahasa Arab manajemen ialah *idaarah*. Kemudian kata manajemen juga ditemukan dalam kitab suci Al Quran dengan menggunakan istilah *At-Tadbir* yang mengandung arti pengatur hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Qs. As-Sajadah ayat 5 (Munawaroh, 2021: 4)

Manajemen adalah rangkaian proses mengatur dan mengelola aktivitas atau kegiatan melalui tahapan-tahapan beraturan yang disebut fungsi manajemen dengan didukung sumber daya organisasi guna mewujudkan tujuan organisasional yang telah dirumuskan. Menurut George Terry (2009) Singkatnya yang di maksud dengan manajemen adalah sebuah seni pengetahuan untuk mencapai hasil yang di inginkan (George R. Terry, 2009: 1)

Menurut George R. Terry Fungsi manajemen terdiri dari empat fungsi yaitu *Planning* yang berarti perencanaan, *Organizing* yaitu suatu proses pengorganisasian, *Actuating* yaitu *action* atau pelaksanaan dan *Controlling* atau yang kita kenal dengan pengawasan. Manajemen juga dibangun oleh pilar-pilar yang dinamakan unsur manajemen terdiri dari *Man* (Subjek/pelaku/ (Sumber daya Manusia), *Method* yakni cara atau sistem untuk mencapai tujuan, *money* (uang) yakni pembiayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, *mechine* yakni alat-alat/bahan yang diperlukan, *Materials* (bahan), *Materials* merupakan bahan yang

digunakan sebagai pembantu pewujudan tujuan. Dan yang terakhir *Markets* atau pasar.

b. Pengertian Kinerja

Kata Kinerja dalam kamus Bahasa Indonesia memiliki arti segala sesuatu atau sesuatu yang di capai (Mahfan, 2005:286) sedangkan Menurut Kasmir (2016) menyebutkan “kinerja adalah hasil usaha atau hasil pekerjaan dan perilaku kerja yang telah dilakukan pada suatu pekerjaan atau tugas-tugas dalam waktu tertentu. Kinerja dapat ada dalam diri individu ataupun kelompok.

Menurut Bangun ia mengatakan sistem manajemen kinerja ialah proses identifikasi, kegiatan mengukur dan evaluasi kinerja karyawan (Bangun, 2011 dalam Adamy, 2016: 93). Selanjutnya dalam pengertian yang lebih luas kinerja diartikan sebagai representatif dari apa yang dicapai pada suatu kebijakan/program/kegiatan dalam mewujudkan tujuan, visi dan misi dari suatu organisasi, ataupun sasaran yang telah dirumuskan (Sawir : 6)

Menurut Wibowo dikatakan bahwa kinerja ialah kontribusi yang diberikan individu ataupun tim baik positif ataupun negatif dalam menjalankan tujuan organisasi. (Wibowo dalam Tarmizi, 2021).

Kinerja dapat diukur melalui indikator kinerja, Indikator kinerja berfungsi untuk mengukur keberhasilan suatu instansi, organisasi ataupun perusahaan. Indikator dianggap sebagai tolak ukur untuk mengetahui kinerja berjalan efektif atau tidak. Dan apa permasalahannya.

Menurut Robbins dalam Bintoro (2017) indikator kinerja meliputi kualitas kinerja, kuantitas kinerja dan ketepatan waktu kinerja : Kualitas kinerja kerja

yaitu hasil yang dinilai dari sebuah pekerjaan. Apakah pekerjaan itu baik atau belum, optimal atau tidak. Menurut Robbins, kualitas kinerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan kemampuan karyawan. Berbicara tentang kualitas kinerja, tentu akan berkaitan dengan keterampilan yang dimiliki oleh para pekerja, keterampilan yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik

Kuantitas kinerja, kuantitas kinerja digunakan untuk menilai pekerjaan yang dapat dilakukan seorang pekerja berapa banyak yang ia lakukan. Kuantitas dapat berupa aktivitas, layanan atau apa yang dihasilkan baik jasa maupun barang. Ketepatan Waktu, yaitu durasi dalam mengerjakan aktivitas perusahaan, atau aktivitas pekerja. Apabila berkaitan dengan waktu akan erat kaitannya dengan Faktor pendukung dan faktor Penghambat keberhasilan kinerja. Hal ini dapat diidentifikasi.

c. Pengertian Manajemen Kinerja

Manajemen Kinerja adalah kegiatan yang diprkerankan oleh subjek manajemen melalui perencanaan dan atau strategi dengan memberikan tugas fungsi pada setiap subjeknya. Pendapat Robert Bacal (dalam Fahmi, 2011) di jelaskan yang di maksud manajemen kinerja yaitu suatu kolaborasi antara pekerja dengan manager atau antara pimpinan dan staf dengan cara membuat standar operasional prosedur (SOP) sehingga kinerja dapat diukur. Melakukan pengamatan, observasi dan mencari solusi pencegahan terhadap kemungkinan yang terjadi (Fahmi, 2011:35).

Menurut Costello (1994) (dalam Rumawas, 2021) menyatakan bahwa manajemen kinerja adalah pondasi yang menjadi penguat dan optimisme sebuah perusahaan. Dengan adanya manajemen kinerja akan dihasilkan keputusan organisasi, tugas setiap individu ada tantangan dimasa depan (Rumawas, 2021: 2).

Tujuan dari manajemen kinerja menurut Michael yaitu membangun kesadaran dan menginternalisasikan rasa tanggung jawab dan kerja tuntas didalam diri para pelaku manajemen. Adapun fungsi dari manajemen kinerja adalah kegiatan untuk mencoba memberi antisipasi apa saja yang akan terjadi dan memebrikan jawaban atau solusi terhadap pemasalahan yang akan terjadi.

Manajemen kinerja menjadi komitmen bagi para pelakunya dalam menjalankan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya. Di dalam manajemen kinerja di butuhkan peran sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat membangun kinerja yang juga berkualitas.

Dalam konteks pelayanan haji dan umrah, manajemen kinerja berarti upaya yang dilakukan oleh petugas dan pemerintah agar pelayanan yang di berikan sesuai dengan apa yang di butuhkan jamaah. Manajemen kinerja ini berfungsi agar fenomena atau program haji ramah lansia terimplementasikan sesuai dengan yang sudah di rencanakan dan dapat terus berkesinambungan. Bukan hanya pada tahun 2023 ini akan tetapi pada tahun-tahun berikutnya bahkan semakin meningkat lagi pelayanan yang di berikan. Selain itu dalam manajemen kinerja ini akan di ketahui kualitas dari pada petugas PKP3JH, kemudian akan di ketahui berapa banyak layanan yang di berikan dan output dari manajemen kinerja yang

dilakukan yaitu berupa faktor penghambat dan faktor pendukung dari pelaksanaan haji ramah lansia ini serta *stakeholder* apa yang menjadi faktor pendukung.

Berdasarkan hal diatas maka manajemen kinerja dianggap sesuai untuk penelitian ini, karena salah satu fungsi dari manajemen kinerja ini yaitu memberi solusi dari faktor penghambat atau permasalahan yang di hadapi petugas PKP3JH ataupun dari kebijakan pemerintah sendiri dan mengetahui layanan yang diberikan.

d. Pengertian Penanganan Krisis dan Pertolongan Pertama pada Jemaah Haji (PKP3JH)

Petugas Penanganan Krisis dan Pertolongan Pertama pada Jemaah Haji yang selanjutnya disebut petugas PKP3JH ialah petugas yang berfungsi untuk menangani kasus krisis kepada jemaah dan juga pertolongan terhadap permasalahan yang dihadapi jemaah seperti kelelahan atau terserak. Petugas PKP3JH terdiri dari unsur tenaga kesehatan dan atau penanganan bencana yang bertugas pada rumah sakit TNI/Polri, Rumah Sakit Haji, unit penangan bencana pada organisasi kemasyarakatan islam, lembaga pendidikan islam dan pondok pesantren.

PKP3JH merupakan salah satu layanan dalam Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi hal ini berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah nomor 377 tahun 2022 tentang pedoman rekrutmen penyelenggara ibadah haji. PKP3JH sebagai salah satu layanan di Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi memiliki tugas dan fungsi. Tugas utama dari PKP3JH yaitu memberikan pelayanan umum dan respon darurat

dari titik pos lapangan. Yang secara detail di bagi menjadi lima tugas, di antaranya pencegahan, mitigasi, kesiapsiagaan, tanggap darurat, pemulihan, dan rehabilitasi. Pencegahan merupakan intervensi pada suatu peristiwa yang belum pasti terjadi., seperti menyiapkan sarana dan prasarana yang menjadi kebutuhan jamaah seperti kursi roda, sandal, dan lain sebagainya.

PKP3JH pada mulanya bernama P3JH yaitu pertolongan pertama pada jamaah haji yang di inisiasi oleh Khoirizi M.Dasir Plt Dirjen Penyelenggara Haji dan umrah 2021. PJ3H di bentuk Pada tahun 2017 dan mulai beroperasi pada tahun 2018. Adapun dasar hukum di adakannya layanan ini yaitu berpayung pada salah satu tujuan penyelenggaraan haji Indonesia yaitu perlindungan jamaah pada Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 yang saat ini menjadi Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

e. Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (1999) pelayanan merupakan kata dari “layan-melayani” yang berarti membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata pelayanan di artikan sebagai prihal cara melayani, servis jasa dan kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli/jasa.

Menurut (Moenir, 2002: 1) menyatakan pelayanan adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang tingkat pemuasannya hanya dapat di rasakan oleh orang yang di berikan pelayanan. Itu artinya pelayanan ialah aktivitas ataupun kegiatan untuk Dalam konteks Haji dan Umrah, pelayanan adalah segala bentuk yang di berikan

pemerintah maupun petugas kepada para jamaah. Pelayanan merupakan memberikan bantuan berupa rasa kenyamanan, keamanan dalam beribadah. satu tujuan dari penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia. pelayanan yang dimaksud yaitu

- 1) Pelayanan Pendaftaran
- 2) Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji
- 3) Pelayanan Akomodasi
- 4) Transportasi
- 5) Konsumsi
- 6) Kesehatan,
- 7) Dokumen Perjalanan Ibadah
- 8) Pelayanan Di Embarkasi Atau Debarkasi;
- 9) Pelayanan Di Arafah, Mudzalifah, Dan Mina

f. Haji Ramah Lansia

Haji ramah lansia adalah sebuah program pelayanan khusus kepada jemaah usia 65 tahun keatas yang di inisiasi oleh kementerian Agama Republik Indonesia. Payung hukum yang menjadi alasan kuat di adakannya program ini yaitu karena pada tahun 2020 dan 2021 jemaah Indonesia mengalami pembatalan pemberangkatan karena Covid 19, faktor lain yang menjadi dasar haji ramah lansia ini juga yaitu 30% kuota haji jemaah reguler diberikan kepada jemaah lansia.

Wujud nyata dari pelayanan haji ramah lansia ini yaitu adanya kerjasama dengan *Centre of Ageing Studies* dari Univeristas Indonesia yang merupakan

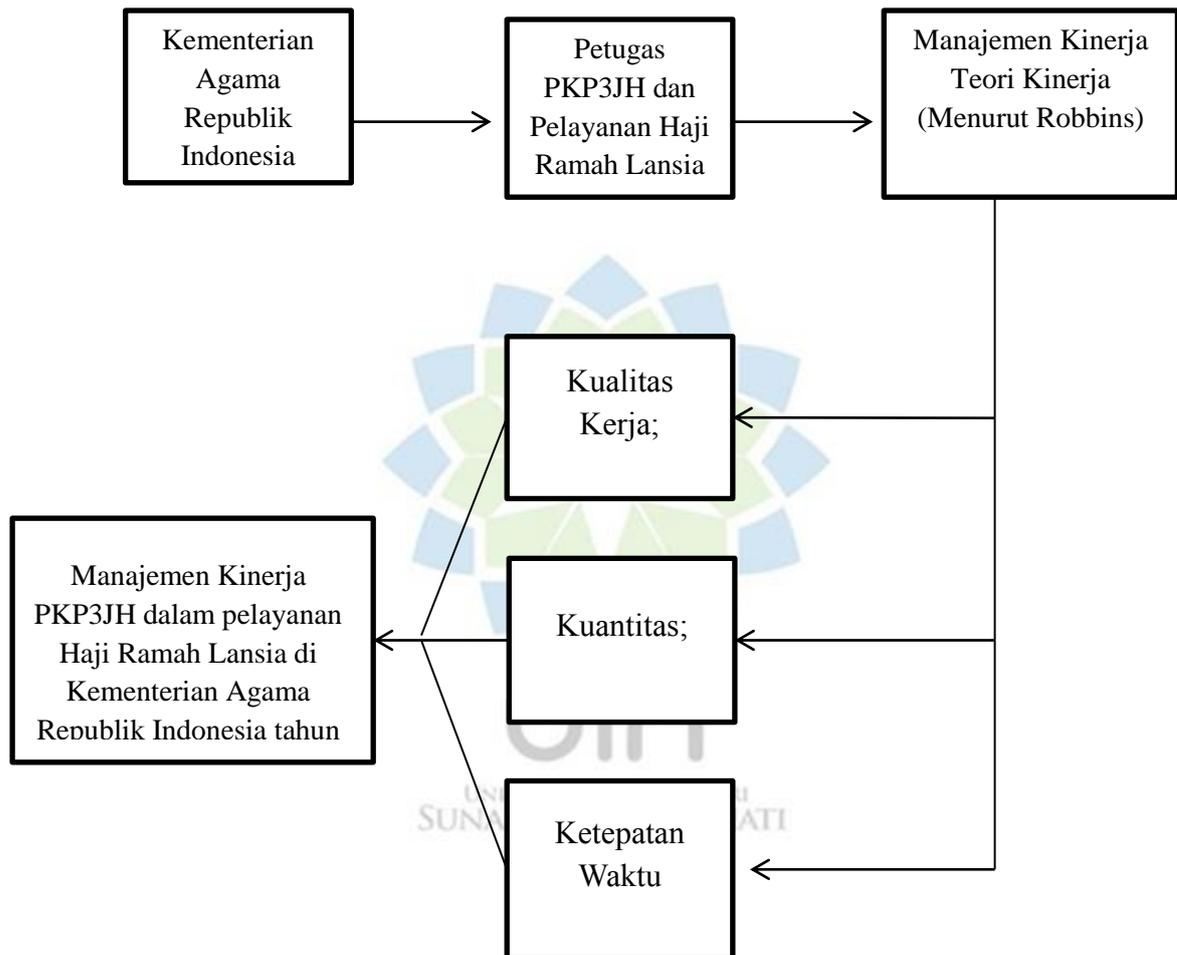
pakar ahli lansia yang mengkaji ilmu gerontologi. Dengan kerjasama tersebut petugas haji memahami bagaimana berinteraksi dan penanganan lansia. Selanjutnya penyediaan fasilitas kursi roda, skuter dan alat bantu lainnya yang memudahkan ibadah lansia, Kemenag juga menerbitkan buku manasik khusus lansia yang berisi *rukhsah* yang bisa dijalankan, adanya rekrutment petugas PKPJ3H. Makanan khusus lansia dan juga safari wukuf lansia.

Adapun dimensi layanan haji ramah lansia meliputi dimensi Pelayanan kesehatan, transportasi, hotel dan asrama haji, partisipasi sosial dan penghormatan, komunikasi dan informasi, dan ibadah. Dan skema layanan jemaah haji ramah lansia tahun 1444 H atau 2023 ini yaitu merekrut petugas PKPJ3H, Menambahkan standar operasional prosedur (SOP) ramah lansia, dan materi manasik haji ramah lansia.



2. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini kerangka konseptual di buat untuk menggambarkan asumsi penelitian :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

(Sumber : Hasil Penelitian Penulis)

Gambar diatas menjelaskan bahwa lokus dari penelitian ini berada di Kementerian Agama Republik Indonesia yang berfokus pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Yang menjadi objek penelitian yaitu petugas PKP3JH dan Pelayanan haji ramah lansia. Kemudian dari objek tersebut peneliti menjadikan manajemen kinerja sebagai rumusan masalah penelitian. Manajemen Kinerja yang diteliti menggunakan teori kinerja yang meliputi 3 indikator. *Pertama* kualitas petugas, *kedua* kuantitas yaitu jumlah petugas dan jumlah layanan yang berikan serta jumlah fasilitas yang di sediakan. Dan yang *terakhir* yaitu ketepatan waktu. Pada ketepatan waktu ini akan membahas tentang *output*, faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelaksanaan layanan haji ramah lansia tahun 2023 ini. sehingga dapat ditarik kesimpulan pada Manajemen Kinerja PKP3JH dalam pelayanan Haji Ramah Lansia di Kementerian Agama Republik Indonesia tahun 2023.

G. Langkah- langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Petugas PKP3JH, dan Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia yang terletak di Jalan Lapangan Banteng Barat No.3 - 4, Pasar Baru, Kecamatan Sawah Besar, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10710

2. Paradigma dan Pendekatan

Pada penelitian ini paradigma yang di gunakan yaitu paradigma *konstruktivisme* yaitu memandang realitas sosial sebagai suatu yang utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala interaktif/reciporal

(Sugiyono, 2019). Pendapat lain di katakan oleh Guba (1990:26) (dalam Gunawan, 2013) Guba mengatakan *konstruktivisme* berarti aktivitas manusia itu merupakan aktivitas mengonstruksi realitas, dan hasilnya tidak merupakan keberanaran yang tetap akan tetapi selalu berkembang. (Gunawan, 2013: 42).

Proses pelayanan meliputi banyak hal terutama pada jemaah lansia yang memiliki karakteristik unik dan kebutuhan yang lebih di banding dengan jemaah usia muda, oleh karena itulah paradgima yang di pilih yaitu paradigma *konstruktivisme* yang artinya realitas di pengaruhi aktivitas manusia, bukan hanya tapi juga berorientasi pada pemahaman yang di bangun dari pengalaman dan pemaknaan sosial. Melalui pendekatan ini peneliti bisa mengetahui secara utuh fenomena pelayanan haji ramah lansia yang di berikan oleh para petugas PKP3JH kepada jemaah, karena para petugaslah yang mengalami secara langsung segala hal yang dialami para jemaah selama pelaksanaan haji. sehingga haji ramah lansia ini benar-benar ramah kepada jemaah lansia.

Pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif, ialah proses penelitian berdasarkan persepsi pada suatu fenomena dengan pendekatannya datanya menghasilkan analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian (Sahir, 2022: 6). Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan. kualitatif akan memberikan solusi yang praktis, bermakna dan fungsional. Karena yang dicari adalah pemahaman dan penghayatan para pelaku yang melaksanakan manajemen dalam hidup sehari-hari yang nyata (Putra, 2013: 14)

Dengan penjelasan diatas skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini mendeskripsikan penerapan manajemen kinerja dalam proses pelayanan haji ramah lansia yang di lakukan oleh PKPJ3H berdasarkan arahan dari Kementerian Agama selaku penyelenggara ibadah haji Indonesia berdasarkan tiga aspek kinerja yaitu kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipilih yaitu metode deskriptif yakni suatu penelitian yang menjadikan fokus penelitian sebagai panduan penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. tujuan dari metode deskriptif ialah untuk memberi gambaran secara sistematis fakta, karakteristik objek atau subjek yang teliti secara tepat hal tersebut di kemukakan oleh (Sukardi, 2003: 4). Pada penelitian deskriptif kualitatif akan memberikan solusi yang praktis, bermakna dan fungsional. Karena yang diteliti adalah pemahaman dan penghayatan para pelaku yang melaksanakan manajemen dalam hidup sehari-hari yang nyata (Putra, 2013: 15) metode ini digunakan untuk melihat secara langsung pelayanan yang diberikan petugas PKP3JH melalui pengalaman dari para petugas, dan pelaporan dari tim monitoring Kementerian Agama Republik Indonesia. Pengalaman ini hadir secara alamiah sesuai dengan apa yang di rasakan oleh para petugas PKP3JH. Pengalaman alamiah itulah yang menjadi tugas Kemmenterian Agama untuk terus memberikan layana haji ramah lansia. Pada penelitian ini peneliti berusaha memahami manajemen kinerja yang di gunakan seperti apa dan bagaimana.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian kualitatif ini berupa jenis naratif deskriptif yaitu berupa narasi atau kata-kata yang berupa laporan hasil penelitian

b. Sumber data

Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama baik individu ataupun persorangan (Umar, 2013: 42) data ini di dapat dari hasil proses observasi, wawancara, proses komunikasi, interaksi. Sumber data primer akan peneliti peroleh dari Kementerian Agama Republik Indonesia melalui wawancara kepada para pemangku kebijakan di subdirektorat Bina Petugas dan data primer juga akan di peroleh melalui wawancara kepada para petugas PKP3JH

2) Sumber Data Sekunder.

Data sekunder, yang di maksud data sekunder ialah data yang sudah ada yang dikumpulkan dari sumber-sumber tidak langsung misalnya dari sumber-sumber website pemerintah atau buku. Peneliti menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Dan sebagai penguat terhadap hasil penelitian ini.

5. Informan

a. Informan

Informan yaitu subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian (Heryana, A., & Unggul 2018: 7)

Informan yang di maksud pada penelitian ini ialah Petugas mulai dari Kepala Subdit, bidang rekrutmen Petugas, bidang penyusunan standar, bidang pelatihan petugas dan bidang penilaian kerja petugas. Selain yang sudah di sebutkan di atas. Data primer juga akan di peroleh melalui wawancara kepada para petugas PKP3JH. Informan yang akan menjadi subjek penelitian dari unsur tenaga kesehatan yaitu dokter serta dari unsur Polri.

b. Teknik Pengumpulan Informan

Informan di pilih dengan memperhatikan pada kedalaman pemahaman atau pengalaman dari informan (Heryana, A., & Unggul, 2018: 8) Tipe pemilihan informan dalam penelitian ini ada dua tiper yaitu pertama menggunakan tipe *Typical case sampling* yaitu pemilihan informan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menceritakan sesuatu obyek secara normal atau dalam batas rata-rata. Dan tipe kedua yaitu *Snowball sampling* atau *Chain sampling*. Pemilihan informan kedua ini di dapat atas dasar rekomendasi dari informan pertama, informan ketiga berdasarkan arahan informan kedua dan seterusnya. Metode sangat baik untuk penggunaan wawancara mendalam. Adapun alasan pemilihan tipe *Snowball sampling* atau *Chain sampling*. Ini yaitu bahwa informan pertama sebagai subjek penelitian yang menjalani dan tugas secara langsung lebih mengetahui dan tau fakta

lapangan siapa saja yang memang bertanggung jawab dalam pelayanan haji ramah lansia, sehingga informan kedua dapat di pastikan secara ilmu, pengetahuan dan pengalamannya sehingga dapat dimintai keterangan dan mampu memberikan penjelasan terkait pertanyaan-pertanyaan dari peneliti.

6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang di gunakan untuk mendapatkan data pada penelitian sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Creswell (dalam Herdiansyah, 2013) pengertian observasi ialah proses mencari daya yang peneliti lakukan melalui aktifitas mengamati keadaan sekitar. Atau objek observasi. (Herdiansyah, 2013: 130). Adapun tujuan dari observasi seperti yang di ungkapkan oleh (Kartini, 1996: 45) ialah bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan data dari segala sesuatu yang amati. Obsevasi yang lakukan peneliti yaitu mengikuti kegiatan bimbingan teknis PPIH Arab Saudi yang merupakan kegiatan pembekalan bagi para petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, kemudian mengamati seluruh kegiatan yang ada di subdit bina petugas pada saat pelaksanaan praktik profesi selama satu bulan.

b. Wawancara

Wawancara yaitu proses mengambil informasi atau data dengan cara menanyakan sesuatu kepada informan dengan cara bercakap-cakap (Afifuddin 2018: 131) selain itu, menurut Stewart & Cash (2008) wawancara di definisikan sebagai suatu interaksi yang di dalamnya terdapat *Sharing* aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif dan informasi (Herdiansyah 2013: 30).

Key informan yang peneliti wawancara di antaranya Subdirektorat Bina petugas selaku pelaksanaan recruitment petugas PKP3JH dan Petugas PKP3JH selaku yang bertugas secara langsung yaitu dari tim kesehatan dan dari unsur Polri.

c. Dokumentasi

Teknik Pengumpulan data selanjutnya yaitu teknis dokumentasi, teknik dokumentasi yaitu cara mendapatkan informasi atau mengumpulkan data dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun instansi kelembagaan. Data yang dimaksud yaitu berupa laporan, rekapitulasi, struktur organisasi, peraturan-peraturan dan lain sebagainya (Sanusi, 2013: 114) dokumentasi yang digunakan peneliti pada penelitian ini yaitu melalui Standar operasional prodesur, pedoman kepetugasan, website yang mengemukakan terkait pelayanan PKP3JH kepada Jemaah Haji lansia dan juga studi pustaka melalui laporan-laporan yang ada di Kementerian Agama Republik Indonesia. seperti data jumlah fasilitas layanan, data fasilitas jumlah fasilitas layanan, jumlah petugas, jumlah jamaah, jumlah layanan yang berikan, data daerah kerja, dan sektor dan sebagainya.

7. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai usaha untuk memastikan keakuratan sebuah data yang sudah diperoleh. Pada penelitian ini teknik keabsahan data yang digunakan peneliti yaitu teknik *triangulasi* data. Yaitu sebuah teknik keabsahan data dengan menggunakan sumber data hasil wawancara, standar operasional prosedur, temuan penelitian, hasil pengamatan atau juga dengan mewawancarai satu subjek yang berbeda sudut pandang (Afifuddin, 2018:143) hal ini peneliti lakukan agar memastikan bahwa data tersebut adalah benar.

8. Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data-data yang di butuhkan pada penelitian ini, selanjutnya peneliti melakukan analisi data. Analisi data yaitu peneliti mencari dan kemudian setelah di temukan di susun berdasarkan kebutuhan dan penelitian . pada kegiatan ini data di klasifikasikan sesuai relevansinya. (Hardani et al. 2020: 162). Langkah-langkah yang di lalui peneliti dalam menganalisis data yang sudah di peroleh menggunakan model analisis Miles dan Huberman yaitu dengan langkah :

a. Reduksi Data

Proses filtrasi, pemilihan data, pemfokusan data dan menghilangkan data yang tidak relevan. Setelah peneliti mendapatkan sumber data primer ataupun sekunder, yaitu pada observasi, wawancara dan hasil dokumentasi. Selanjutnya peneliti melakukan reduksi data, yaitu memfilter dan mengklasifikasikan setiap data yang di terima agar data yang akan di kelola yaitu data-data yang memang di butuhkan, relevan dan bersifat objektif.

b. Display Data

Pada proses ini peneliti menyusun dan membatasi data yang sudah di reduksi untuk dihasilkan sebuah kesimpulan. Data-data hasil wawancara ataupun data sekunder yang sudah di klasifikasikan selanjutnya di susun seperti tugas PKP3JH mulai dari di asrama haji, bandara, di Arab Saudi hingga kembali lagi ke tanah air, untuk kemudian di susun berdasarkan rumusan masalah yang sudah di tentukan untuk didapat sebuah kesimpulan.

c. Menarik kesimpulan

Tahap terakhir yaitu memverifikasi data maksudnya adalah mengartikan dan memberikan kesimpulan dari data yang sudah di kelola pada tahap reduksi dan *display*. Sehingga di peroleh hasil.

9. Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		September 2023	Oktober 2023	November 2023	Desember 2023	Januari 2024	Februari 2024
1.	Observasi awal Penyusunan dan pengajuan Judul						
2	Seminar Usulan Penelian Skripsi/ Pengajuan proposal						
3	Perizinan Penelitian						
4	Pengumpulan Data						
5	Analisis Data						