LAPORAN AKHIR

EFEKTIVITAS PELAYANAN DI ASRAMA HAJI KOTA PONTIANAK

NAJWAH AFINA
NIM E012122013

Program Studi Kesekretariatan

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

EFEKTIVITAS PELAYANAN DI ASRAMA HAJI KOTA PONTIANAK

Untuk memenuhi persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

NAJWAH AFINA

NIM E012122013

Program Studi Kesekretariatan

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN DI ASRAMA HAJI KOTA PONTIANAK

Diajukan Oleh:

NAJWAH AFINA
NIM E0121221013

Telah Disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir
Pontianak, 7 Mei 2025



Ade Risna Sari, S.H., M.Si
NIDN : 0030097307

HALAMAN PENGESEHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN DI ASRAMA HAJI KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

NAJWAH AFINA
NIM E0121221013

Yang Telah Disidangkan
Pada Tanggal, 3 Juni 2025

Ade Risna Sari, S.H., M.Si — Pembimbing
NIDN. 0030097307

Yulianti,SH.,M. Si — Penguji I
NIP. 19600771988102001

Pontianak, 3 Juni 2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tanjungpura

Dr.Herlan,S.Sos,M.Si
19720521200604100 1

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Najwah Afina

Tempat dan Tanggal Lahir : Pontianak, 14 Oktober 2004

NIM : E0121221013

Jurusan Prodi : D3 Kesekretarian

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam laporan akhir ini dengan judul "Efektivitas Pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak" Adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dipublikasikan. Sumber informasi yang dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan tercantum di daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak lain.

Pontianak, 24 Maret 2025

NAJWAH AFINA
NIM.E0121221013

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah, SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Laporan ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Tujuan penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN.Adapun judul laporan akhir yang penulis ambil adalah sebagai berikut:

EFEKTIVITAS PELAYANAN DI ASRAMA HAJI KOTA PONTIANAK

Penulis menyadari pentingnya peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan pada waktunya. Berkenan dengan ini Penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada Ibu Ade Risna Sari, S.H., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan selama pembuatan laporan akhir ini. Penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Herlan,M,Si selaku Dekan FISIP UNTAN
2. Ibu Dr. Ira Patriani, S.IP., M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
3. Bapak Drs. Sugino, M. Si selaku Koordinator Program Studi Kesekretariatan Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Yulianti,SH.,M. Si selaku Dosen Penguji.
5. Hairil Anwar, SE,. M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik D3 FISIP UNTAN
6. Dosen dan Staff Akademik D3 FISIP UNTAN
7. H. Kamaluddin M.Pd selaku Kepala Bidang Asrama Haji Kota Pontianak.

8. Amelia Khairunnisa S.Pd, selaku Mentor dan Rekan Kerja, berserta semua staff Asrama Haji Kota Pontianak.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan karya ini. Untuk itu, penulis mohon kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Laporan akhir ini dapat berguna bagi penulis, dan khususnya para pembaca yang berminat.

Pontianak, 24 Maret 2025
Penyusun,

Najwah Afina
NIM : E0121221013

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Dan katakanlah, 'Ya Tuhanku, tambahkanlah ilmu kepadaku.'" (QS. Taha: 114)

وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, saya mempersembahkan Laporan akhir ini . Semoga karya ini dapat menjadi kontribusi positif bagi Bidang Kesekretariatan dan Masyarakat.

1. Dengan rasa syukur, saya mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda Ade Haryadi Ibrahim dan Ibunda Nurmawati, S.E. atas doa, semangat, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti. Kalian adalah sumber inspirasi dan kekuatan dalam hidup saya.
2. Untuk sahabat-sahabat terbaikku, Tasya, Marsha, dan Icak, Terima kasih atas dukungan dan tawanya, kalian seperti *superhero* tanpa jubah!
3. Untuk *Bestie* tercintaku, Febri Dian Sukma yang selalu memberikan warna dalam setiap langkah hidupku.
4. Kepada seseorang yang istimewa, Bripda Muhammad Randika Arifani, terima kasih atas dukungan dan inspirasi yang selalu diberikan. Terima kasih sudah menjadi *partner in crime* yang selalu mendukung, bahkan saat ideku lebih sering mengarah ke ngemil!

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESEHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN **2**
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian 13
1.2.1 Tujuan 13
1.2.2 Manfaat 13
1.3 Tinjauan Pustaka 15
1.3.1 Pengertian Efektivitas 15
1.3.2 Pengukuran Efektivitas 18
1.3.3 Pengertian Pelayanan 20
1.3.4 Kualitas Pelayanan 22
1.3.5 Dimensi Mutu Pelayanan 23
1.3.6 Ciri Pelayanan Yang Baik 24
1.4 Metode Penulisan 26
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 27
1.4.2 Teknik dan Analisis data 30
BAB II GAMBARAN UMUM ASRAMA HAJI KOTA PONTIANAK **21**
2.1 Profil Lokasi Magang MBKM 21
2.2 Kedudukan Tugas dan Fungsi Asrama Haji Kota Pontianak 26

2.3.1 Kedudukan 26
2.3.2 Tugas dan Fungsi.....27
2.3 Dasar Hukum.....29
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN 31
3.1. Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan..... 31
3.2. Analisa Data 54
BAB IV PENUTUP 68
4.1. Kesimpulan..... 68
4.2. Saran 70
DAFTAR PUSTAKA 71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Lokasi Asrama Haji Kota Pontianak 23
Gambar 2.2 Bangunan Asrama Haji Kota Pontianak 24
Gambar 2.3 Struktur Organisasi 25
Gambar 3.1 Aplikasi SIMAS-HAJI 32
Gambar 3.2 Tabel Harga Penyewaan Asrama Haji 33
Gambar 3.3 Formulir Fasilitas Gedung Asrama Haji 35
Gambar 3.4 Foto Fasilitas Gedung Asrama Haji 36
Gambar 3.5 Diagram Jumlah Customer Penyewa Asrama Haji Kota Pontianak (Jumat, Sabtu & Minggu) Tahun 2024-2025 38
Gambar 3.6 *Standard Operating Procedure (SOP)* Pelaksanaan Pelayanan Penggunaan Layanan di Asrama Haji Kota Pontianak 41

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Praktek Kerja Lapangan 42
Tabel 3.2 Jurnal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan 42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Magang 77
Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Magang 78
Lampiran 3. Dokumentasi Magang 79
Lampiran Gambar 3.1 Menginput foto kamar, fasilitas, harga Asrama Haji di SIMAS-ASRAMA HAJI 79
Lampiran Gambar 3.2 Mengecek kelengkapan dokumen penyewa gedung Asrama Haji pada tahun 2024 80
Lampiran Gambar 3.3 Menjadi Operator di rapat persiapan penyelenggaraan ibadah haji 1446 H/2025 M 80
Lampiran Gambar 3.4 Menjadi petugas regitrasi pada acara Asosiasi Penghulu Republik Indonesia (APRI) di Asrama Haji 81
Lampiran Gambar 3.5 Melakukan pengecekan dan pembuatan formulir yang kurang terkait penyewaan gedung aula Asrama Haji untuk tahun 2024-2025, memastikan kelengkapan dokumen dan administrasi yang diperlukan untuk proses penyewaan. 81
Lampiran Gambar 3.6 Keruangan bapak Kaharuddin, S.Ag (Ketua Bidang Tata Usaha) untuk diberikan pesan dan kesan selama magang di kantor Kementerian Agama 82
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara 82

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang sangat penting dan menjadi impian bagi umat Muslim di seluruh dunia. Setiap tahunnya, jutaan jemaah dari berbagai negara, termasuk Indonesia, berangkat ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji. Dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, terdapat berbagai tahapan yang harus dilalui oleh jemaah, mulai dari persiapan administrasi, manasik, pemeriksaan kesehatan, hingga proses pemberangkatan ke Tanah Suci. Salah satu tahapan penting dalam proses ini adalah transit di asrama haji yang telah disediakan oleh pemerintah.

Asrama Haji Kota Pontianak memiliki peran yang sangat vital dalam penyelenggaraan ibadah haji, khususnya bagi jemaah asal seluruh kabupaten/kota di Provinsi Kalimantan Barat. Asrama ini menjadi tempat transit utama sebelum para jemaah diberangkatkan ke Embarkasi Batam, yang kemudian dilanjutkan ke Tanah Suci. Dengan demikian, Asrama Haji Pontianak tidak hanya menjadi tempat singgah sementara, tetapi juga menjadi pusat koordinasi, pembekalan, dan pelayanan bagi jemaah haji Kalimantan Barat. Keberadaan asrama ini sangat membantu proses pemberangkatan jemaah agar berjalan lebih tertib, terorganisir, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai fasilitas transit, Asrama Haji Pontianak telah dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana pendukung, seperti gedung aula utama untuk kegiatan briefing dan pelepasan, kamar penginapan yang nyaman, ruang makan, masjid, poliklinik, serta lapangan manasik. Seluruh fasilitas ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para jemaah selama berada di asrama. Dengan adanya fasilitas yang memadai, diharapkan jemaah dapat mempersiapkan diri secara fisik dan mental sebelum melanjutkan perjalanan ke Tanah Suci.

A. Fungsi Ganda Asrama Haji Pontianak

Selain sebagai tempat transit bagi jemaah haji, Asrama Haji Pontianak juga memiliki fungsi lain, yaitu sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat umum. Dalam pelaksanaannya, pelayanan di Asrama Haji Pontianak dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu:

1. Pelayanan Kepada Jemaah Haji

Pelayanan kepada jemaah haji merupakan prioritas utama, terutama pada saat musim haji. Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan antara lain:

a. **Penerimaan dan Registrasi Jemaah :** Petugas menyambut kedatangan jemaah, mengarahkan ke gedung aula untuk proses registrasi, pengecekan dokumen, serta pengarahan terkait jadwal dan tata tertib selama di asrama.
b. **Pengantaran ke Kamar Penginapan :** Setelah registrasi, jemaah diarahkan ke kamar penginapan yang telah ditentukan. Petugas

membagikan kunci kamar, membantu membawa barang, serta memastikan fasilitas kamar dalam kondisi baik dan siap digunakan.

c. **Pembagian Konsumsi :** Selama di asrama, jemaah mendapatkan layanan konsumsi berupa makan dan minum yang terjadwal. Petugas memastikan distribusi konsumsi berjalan lancar dan sesuai kebutuhan.
d. **Pelayanan Informasi :** Petugas memberikan informasi terkait jadwal keberangkatan ke Batam, tata cara naik bus, serta penjelasan mengenai prosedur yang harus diikuti pada hari keberangkatan.
e. **Pendampingan Khusus :** Untuk jemaah lansia, difabel, atau yang membutuhkan bantuan khusus, petugas memberikan pendampingan ekstra, mulai dari pengantaran ke kamar, bantuan saat makan, hingga pengawalan selama proses pemberangkatan.
f. **Kegiatan Manasik dan Pemeriksaan Kesehatan :** Asrama juga menjadi tempat pelaksanaan manasik haji terakhir dan pemeriksaan kesehatan akhir sebelum keberangkatan.
g. **Pelayanan Lainnya :** Termasuk membantu jemaah yang kehilangan barang, memberikan bantuan medis darurat, serta mengatur koordinasi dengan keluarga jemaah jika diperlukan.

2. Pelayanan Kepada Masyarakat Umum

Selain melayani jemaah haji, Asrama Haji Pontianak juga membuka layanan untuk masyarakat umum, antara lain:

a. **Penyewaan Gedung Aula :** Gedung aula asrama dapat disewa untuk berbagai keperluan seperti pernikahan, seminar, pelatihan, dan acara formal lainnya. Petugas akan membantu proses administrasi, mulai dari pengisian formulir, penjelasan fasilitas, hingga pengecekan ketersediaan tanggal.
b. **Penyewaan Lapangan Manasik :** Lapangan manasik yang tersedia juga dapat digunakan oleh kelompok masyarakat atau lembaga pendidikan untuk latihan manasik haji atau kegiatan keagamaan lainnya.
c. **Penyewaan Penginapan :** Asrama Haji Pontianak memiliki dua gedung penginapan dengan kelas dan harga yang berbeda, sehingga masyarakat dapat memilih sesuai kebutuhan dan anggaran. Petugas akan memberikan informasi terkait fasilitas, harga, serta tata cara penyewaan kamar.
d. **Pelayanan Administrasi dan Informasi :** Petugas memberikan penjelasan lengkap mengenai sistem pelayanan yang tersedia, tata tertib penggunaan fasilitas, serta membantu pengisian formulir penyewaan dan konfirmasi pemesanan.
e. **Pelayanan Lainnya :** Termasuk memberikan informasi terkait agenda kegiatan di asrama, membantu pengaturan dekorasi untuk acara, serta memastikan keamanan dan kenyamanan selama penggunaan fasilitas.

Pelayanan di Asrama Haji Pontianak, baik untuk jamaah haji maupun masyarakat umum, dilaksanakan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama dan peraturan terkait penyelenggaraan asrama haji transit. SOP pelayanan terhadap jamaah haji meliputi:

a. **Penerimaan dan Registrasi :** Petugas melakukan penyambutan, pengecekan dokumen, dan pengarahan terkait jadwal serta tata tertib asrama.
b. **Pengantaran ke Kamar :** Jamaah diarahkan ke kamar yang sudah ditentukan, menerima kunci, dan dibantu membawa barang.
c. **Pembagian Konsumsi :** Penjadwalan dan distribusi makanan dan minuman selama di asrama.
d. **Pelayanan Informasi :** Pemberian informasi terkait jadwal keberangkatan, prosedur naik bus, dan tata cara pemberangkatan.
e. **Pendampingan Khusus :** Bagi lansia, difabel, atau jamaah yang membutuhkan bantuan ekstra.
f. **Manasik dan Pemeriksaan Kesehatan :** Pelaksanaan manasik haji terakhir dan pemeriksaan kesehatan akhir sebelum keberangkatan.
g. **Pelayanan Lain :** Penanganan barang hilang, bantuan medis darurat, dan koordinasi dengan keluarga jamaah

Untuk masyarakat umum, SOP pelayanan meliputi:

a. **Penyewaan Gedung Aula :** Proses administrasi, pengecekan fasilitas, konfirmasi tanggal, dan tata tertib penggunaan.
b. **Penyewaan Lapangan Manasik :** Pengaturan jadwal dan penggunaan fasilitas untuk latihan manasik atau kegiatan keagamaan.
c. **Penyewaan Penginapan :** Informasi fasilitas, harga, dan prosedur pemesanan kamar.

d. **Pelayanan Administrasi dan Informasi :** Penjelasan sistem pelayanan, tata tertib, dan bantuan pengisian formulir.

e. **Pelayanan Lain :** Pengaturan dekorasi, keamanan, dan kenyamanan selama acara

B. Realita Pelaksanaan di Lapangan

a. Pelayanan Jamaah Haji di Musim Haji

Pada musim haji, SOP seringkali tidak berjalan secara ideal. Jumlah jamaah yang terus meningkat menyebabkan kapasitas asrama menjadi terbatas. Hal ini mengakibatkan penumpukan jamaah, antrean panjang saat registrasi, distribusi konsumsi yang kurang lancar, dan keterbatasan ruang gerak. Selain itu, penyampaian informasi masih kurang optimal sehingga banyak jamaah merasa kebingungan mengenai alur pelayanan dan lokasi fasilitas penting. Kurangnya papan petunjuk dan minimnya sosialisasi memperparah situasi, sehingga beberapa jamaah mengalami stres dan kecemasan menjelang keberangkatan.

b. Pelayanan Penyewaan Gedung kepada Masyarakat Umum

Pelayanan penyewaan gedung aula, lapangan, dan penginapan kepada masyarakat umum berjalan sesuai SOP pada umumnya. Namun, pada waktu-waktu tertentu, permintaan sewa yang tinggi menyebabkan antrean dan keterbatasan fasilitas. Tantangan lain yang dihadapi adalah menjaga kualitas pelayanan, terutama dalam hal kebersihan, keamanan, dan ketepatan informasi terkait penyewaan fasilitas. Petugas harus memastikan administrasi berjalan lancar, fasilitas dalam kondisi

baik, dan pengguna mendapatkan informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban mereka.

C. Tahapan Pelayanan

a. Tahapan Pelayanan Jamaah Haji

1. **Penerimaan dan Registrasi :** Pemeriksaan dokumen, pengarahan awal.
2. **Pengantaran ke Kamar :** Penempatan dan pengecekan fasilitas kamar.
3. **Pembagian Konsumsi :** Jadwal makan dan minum yang terkoordinasi.
4. **Pelayanan Informasi :** Penyampaian informasi jadwal dan prosedur keberangkatan.
5. **Pendampingan Khusus :** Bantuan untuk lansia dan difabel.
6. **Manasik dan Pemeriksaan Kesehatan :** Bimbingan manasik dan cek kesehatan terakhir.
7. **Pemberangkatan :** Koordinasi keberangkatan ke Embarkasi Batam.

b. Tahapan Pelayanan Masyarakat Umum

1. **Permohonan Penyewaan :** Pengajuan permohonan sewa gedung/aula/penginapan.
2. **Administrasi dan Konfirmasi :** Pengisian formulir, pengecekan jadwal, dan konfirmasi pembayaran.
3. **Penggunaan Fasilitas :** Pelaksanaan acara sesuai perjanjian, pengawasan oleh petugas.

4. **Pengembalian Fasilitas :** Pemeriksaan kondisi fasilitas setelah digunakan.
5. **Evaluasi dan Laporan :** Penilaian pelayanan dan tindak lanjut jika ada keluhan

D. Permasalahan dan Tantangan

Meskipun telah memiliki fasilitas yang cukup memadai, Asrama Haji Pontianak masih menghadapi beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Salah satu kendala utama adalah kapasitas asrama yang terbatas, sementara jumlah jemaah haji dari Kalimantan Barat terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini seringkali menyebabkan terjadinya penumpukan, antrean panjang, dan keterbatasan ruang gerak, terutama pada puncak musim haji.

Meskipun Asrama Haji Pontianak telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung, masih terdapat sejumlah hambatan dan kendala yang perlu mendapatkan perhatian serius agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.Berikut ini Hambatan/Kendala Pelayanan:

1. Kapasitas Fasilitas Terbatas
    a. Kapasitas kamar dan ruang fasilitas yang tidak sebanding dengan jumlah jamaah haji yang terus meningkat setiap tahunnya menyebabkan terjadinya penumpukan, antrean panjang, dan keterbatasan ruang gerak, terutama pada puncak musim haji.

b. Kondisi ini berpengaruh pada kenyamanan dan efektivitas pelayanan, khususnya saat proses registrasi, pembagian konsumsi, dan penginapan.

2. Penyampaian Informasi Kurang Optimal
   a. Masih banyak jamaah yang merasa kebingungan mengenai alur pelayanan, lokasi fasilitas penting, serta prosedur yang harus diikuti karena kurangnya papan petunjuk dan minimnya sosialisasi.
   b. Keterbatasan tenaga pelayanan juga menyebabkan informasi yang diberikan tidak merata ke seluruh jamaah, sehingga menimbulkan stres dan kecemasan menjelang keberangkatan.
3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
   a. Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan pelayanan tidak dapat berjalan optimal, terutama pada saat puncak kedatangan jamaah atau ketika permintaan layanan masyarakat umum meningkat.
   b. Petugas seringkali harus merangkap beberapa tugas sekaligus, sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.
4. Kendala Teknis Fasilitas
   a. Beberapa fasilitas seperti sistem drainase, kebersihan, dan ruangan yang berubah fungsi dari peruntukan aslinya masih menjadi kendala teknis yang menghambat kelancaran pelayanan.
   b. Perawatan fasilitas yang belum optimal juga dapat mengurangi tingkat kenyamanan pengguna.

5. Permintaan Sewa Tinggi dari Masyarakat Umum
    a. Pada waktu-waktu tertentu, permintaan sewa gedung aula, lapangan, dan penginapan meningkat tajam sehingga terjadi antrean dan keterbatasan fasilitas.
    b. Hal ini menimbulkan tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama dalam hal kebersihan, keamanan, dan ketepatan informasi terkait penyewaan fasilitas.
6. Evaluasi dan Penanganan Keluhan
    a. Proses evaluasi dan penanganan keluhan dari jamaah maupun masyarakat umum masih perlu ditingkatkan agar setiap masukan dapat segera ditindaklanjuti dan dijadikan bahan perbaikan pelayanan ke depan.

Dengan adanya hambatan dan kendala tersebut, efektivitas pelayanan di Asrama Haji Pontianak perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan jamaah haji dan masyarakat umum secara optimal.

Selain itu, masih terdapat kekurangan dalam hal penyampaian informasi kepada jemaah maupun masyarakat umum. Banyak jemaah yang merasa kebingungan mengenai alur pelayanan, lokasi fasilitas penting, serta prosedur yang harus diikuti. Kurangnya papan petunjuk, minimnya sosialisasi, dan keterbatasan tenaga pelayanan menjadi penyebab utama permasalahan ini. Akibatnya, tidak sedikit jemaah yang mengalami stres dan kecemasan menjelang keberangkatan.

Dari sisi pelayanan kepada masyarakat umum, tantangan yang dihadapi adalah bagaimana menjaga kualitas pelayanan tetap optimal, terutama dalam hal kebersihan, keamanan, dan ketepatan informasi terkait penyewaan fasilitas. Permintaan sewa yang tinggi pada waktu-waktu tertentu juga sering menimbulkan antrean dan keterbatasan ketersediaan fasilitas.

E. Pentingnya Analisis Efektivitas Pelayanan

Melihat peran strategis Asrama Haji Pontianak sebagai pusat transit jemaah haji Kalimantan Barat sekaligus pusat layanan masyarakat, sangat penting untuk melakukan analisis terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi, serta merumuskan solusi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak pengelola asrama, pemerintah daerah, serta pihak terkait lainnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, baik kepada jemaah haji maupun masyarakat umum. Pada akhirnya, peningkatan efektivitas pelayanan di Asrama Haji Pontianak akan berdampak positif terhadap kelancaran penyelenggaraan ibadah haji dan kepuasan masyarakat pengguna fasilitas asrama.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Asrama Haji Kota Pontianak dengan judul **"Efektivitas Pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak."**

1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.2.1 Tujuan

Berdasarkan latar belakang masalah tentang Efektivitas Pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak, maka tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan tentang efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Asrama Haji Kota Pontianak kepada jemaah haji dan masyarakat umum.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di Asrama Haji, baik dari segi manajemen maupun fasilitas.
3. Untuk memberikan rekomendasi guna peningkatan kualitas pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak.

1.2.2 Manfaat

Setiap penulisan pada dasarnya diharapkan dapat bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis, Penulisan laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menambah khasanah pengembangan ilmu tentang pelayanan publik, khususnya pada aspek efektivitas pelayanan di tempat ibadah dan akomodasi haji. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain dalam mengkaji permasalahan serupa serta memperkaya literatur mengenai pengelolaan fasilitas publik, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Kesekretariatan, Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Instansi

Hasil penulisan ini diharapkan dapat membantu pihak pengelola Asrama Haji dalam memahami tata cara yang baik dan benar dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Dalam hal ini, efektivitas pelayanan diukur dari seberapa baik layanan kesekretariatan dan administrasi di Asrama Haji mendukung kelancaran kegiatan dan membuat jemaah merasa puas. Pelayanan dalam bidang kesekretariatan meliputi pengaturan informasi, komunikasi, koordinasi kegiatan, serta pengurusan dokumen dan administrasi secara efisien. Jadi, efektivitas pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak adalah bagaimana layanan kesekretariatan dapat memberikan dukungan terbaik untuk semua kegiatan pelayanan haji, mulai dari kedatangan hingga keberangkatan jemaah. Untuk meningkatkan pelayanan di asrama haji, beberapa hal perlu diperhatikan,

seperti perbaikan kualitas fisik asrama haji terutama fasilitas penginapan dan kebersihan, memberikan pelayanan yang ramah, serta meningkatkan peran petugas kloter yang sangat penting dalam membantu jemaah haji selama menjalankan ibadah, termasuk petugas yang memberikan bimbingan manasik haji dan informasi perjalanan.

2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman yang lebih baik mengenai pelayanan yang tersedia di Asrama Haji Kota Pontianak, sehingga masyarakat atau jemaah haji dapat lebih memanfaatkan fasilitas dan layanan yang ada.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pengertian Efektivitas

Secara etimologi kata efektivitas adalah berasal dari Bahasa inggris yakni *effective*. Kemudian diserap ke dalam Bahasa Indonesia menadi efektif dan dapat berubah menjadi kata efektivitas. Efektivitas organisasi merupakan kemampuan dari suatu organisasi dalam proses pengoptimalan sumber daya yang dimilikinya secara efektif sekaligus efisien dalam rangfka menjaga berbagai tujuan organisasi.

Para ahli mendefinisikan efektivitas secara berbeda-beda sesuai dengan metode di gunakan oleh masing ahli. Berikut ini adalah beberapa definisi para ahli tentang efektivitas dan standar efektivitas organisasi sebagai berikut:

a. Drucker

Mendefinisikan efektivitas sebagai melakukan pekerjaan yang benar *(doing the rights things)* atau Definisikan efektivitas sebagai melakukan komponen yang tepat. (Drucker, Peter F, 2011)

b. Chung dan Megginson

Definisikan efektivitas sebutan yang menyikap dengan cara yang berselisih oleh orang tertentu. Namun, menurut Chung & Megginson, yang di katakan efektivitas mengacu pada kemampuan atau tahap untuk mencapai menuai keinginan dan fleksibilitas terhadap lingkungan untuk memungkinkan memperkuat lembaga. (Chung dan Megginson, 2008)

c. Arrens

Berdasarkan buku *Management accounting*, Efektivitas menyelaraskan aset yang digunakan untuk menuai keinginan tersebut. Dalam konteks apa yang dikatakan Arens dan Lorlbecke, efektivitas adalah ukuran dalam hal pencapaian tujuan atau sasaran yang

diberikan.

d. E Mulyasa

mendefenisikan efektivitas adalah kecocokan di antara orang-orang yang melakukan kewajiban dan target yang ditujui. (E. Mulyasa, 2014).

Efektivitas ialah koneksi antar kinerja titik pusat pertanggung jawaban melalui tujuan yang di capai. Bahkan kontribusi semakin besar jasa yang diberikan untuk biaya ke suksesan target efektif.

Supaya isu atau pesan bisa tersampaikan, selaku efektif serta praktis diterima, diperlukan juga komunikasi positif sebagaimana :

a. Keterampilan manusia dalam mengirimkan berita/info
b. Hati-hati memilih segala sesuatu akan dikatakan komunikator anda
c. Perantara komunikasi yang kentara serta ekslusif
d. Perangkat yang tepat bagi memberi pesan / isu yang terjadi
e. Tentukan durasu dan pemakai medai secara logis
f. Lokasi distribusi yang cukup dalam arah yang benar, menyusut, memodifikasi, jika perlu untuk memfasilitasi pengiriman pesan asli.
g. Kemahiran serta kesediaan pemeroleh untuk menerima pesan/berita
h. Pemeroleh isu dan interprestasi yang jelas
i. Pemakai isu yang efektif
j. Beri tahu pengirim tentang buatan kegiatan/ tanggapan.

Berdasarkan Rosady Ruslan, kemenangan praktisi humas tercapai pada meraih sasaran/ targer sekaligus melampiaskan semua sudut pandang yang terlibat (Ruslan, 2007).

Efektivitas kemampuan melaksanakan program kerja secara komprehensif dan efektif merupakan kebolehan suatu forum atau organisasi untuk bisa mencapai seluruh tujuannya. Efektivitas organisasi merupakan konsep yang penting dalam manajemen dan perilaku organisasi, dan telah dibahas secara mendalam oleh berbagai ahli. Menurut Robinson dan Judge (2013) dalam buku mereka *Organizational Behavior*, efektivitas organisasi dapat diukur melalui tiga komponen utama: *input*,

proses, dan *output*. Input mencakup semua sumber daya yang dimiliki organisasi, seperti tenaga kerja, modal, dan teknologi. Proses merujuk pada cara organisasi mengelola dan mengolah *input* tersebut untuk menghasilkan *output*, yaitu produk atau layanan yang dihasilkan. Robinson dan Judge menekankan bahwa efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana sumber daya digunakan secara optimal dalam proses tersebut. Dengan kata lain, sebuah organisasi dapat dianggap efektif jika mampu mencapai tujuannya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efisien dan efektif.

Sementara itu, Daft (2015) dalam *Organization Theory and Design* menambahkan dimensi lain dalam pemahaman efektivitas organisasi. Ia menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan erat dengan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan hal ini sangat dipengaruhi oleh cara organisasi memanfaatkan sumber daya yang ada. *Daft* (2015) juga menyoroti pentingnya struktur dan manajemen dalam menentukan efektivitas. Struktur organisasi yang baik dan manajemen yang efektif dapat memfasilitasi aliran informasi, koordinasi, dan kolaborasi antar bagian, yang semuanya berkontribusi pada pencapaian tujuan. Dengan demikian, efektivitas organisasi tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang dijalankan dan bagaimana organisasi diatur dan dikelola.

1.3.2 Pengukuran Efektivitas

Menurut Neely et al. (2005) dalam buku *Performance Measurement System*, terdapat beberapa indikator utama yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi, di antaranya adalah:

a. Pencapaian Tujuan (*Achievement of Goals*)

Pencapaian tujuan ialah indikator yang menilai sejauh mana organisasi berhasil mencapai target yang telah ditetapkan. Neely et al. menjelaskan bahwa pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses yang berkelanjutan, di mana organisasi perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan sesuai dengan rencana. Untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan, organisasi perlu mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk waktu pelaksanaan dan sasaran yang jelas.

b. Integrasi (*Integration*)

Integrasi ialah indikator yang mengukur kemampuan organisasi dalam melakukan komunikasi dan kolaborasi antar berbagai unsur yang terlibat. Menurut Kaplan dan Norton (2001) dalam *The Balanced Scorecard,* integrasi mencakup proses sosialisasi dan pengembangan konsensus di antara anggota organisasi, yang penting untuk menciptakan sinergi dan meningkatkan efektivitas. Proses ini membantu memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan strategi organisasi.

c. Adaptasi (*Adaptation*)

Adaptasi ialah indikator yang menilai kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. Menurut Burnes (2004) dalam *Managing Change*, faktor adaptasi mencakup pengembangan keterampilan sumber daya manusia dan peningkatan fasilitas yang mendukung perubahan.

Organisasi yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan eksternal dan internal akan lebih efektif dalam mencapai tujuannya.

1.3.3 Pengertian Pelayanan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2017), pelayanan berarti cara atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh hadiah (imbalan), atau dapat juga dimaknai sebagai kemudahan yang diberikan dalam kegiatan jual beli baik produk atau jasa. Selain itu juga pelayanan mempunyai pengertian yaitu sebagai perbuatan atau pekerjaan seseorang, kelompok maupun perusahaan dalam memberikan rasa puas kepada *customer* atau pelanggan. Adapun pelayanan secara sederhana bermakna membahas tentang bagaimana prosedur yang dapat dilakukan dalam memberikan layanan atau jasa kepada konsumen, pelanggan atau orang yang lain membutuhkan.

Para ahli memiliki berbagai pandangan mengenai pengertian pelayanan. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) mengatakan komunikasi yang efektif sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Mereka menjelaskan bahwa pelayanan lisan memungkinkan penyedia layanan untuk memberikan penjelasan dan keterangan yang jelas kepada pelanggan, sehingga membantu dalam memenuhi kebutuhan mereka. Interaksi verbal ini tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa bagian pelayanan, yaitu :

a. Layanan Tulisan

Pelayanan tulisan mencakup semua bentuk komunikasi tertulis yang digunakan untuk memberikan informasi kepada pelanggan. Lovelock dan Wirtz (2015) dalam *Services Marketing* menjelaskan bahwa dalam era globalisasi, pelayanan tulisan menjadi semakin penting, terutama dalam konteks komunikasi jarak jauh. Mereka menekankan bahwa pelayanan tulisan yang efektif harus memperhatikan ketepatan dan kecepatan, serta harus dirancang untuk memenuhi harapan pelanggan. Hal ini mencakup aspek seperti pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman dokumen yang tepat waktu. Pelayanan tulisan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, karena memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses.

b. Layanan Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan ini biasanya bentuk layanan yang melibatkan tindakan fisik dari penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2012) dalam *Service, Quality, and Satisfaction* menjelaskan bahwa keterampilan dan keahlian penyedia layanan sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan perbuatan. Mereka menekankan bahwa pelayanan perbuatan sering kali melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan dan dapat dipengaruhi oleh pelayanan lisan. Dalam konteks ini, komunikasi yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Pelayanan

perbuatan yang dilakukan dengan baik akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

d. Layanan Publik *Digital*

Dalam konteks pelayanan publik Tjiptono dan Chandra (2012) dalam *Service, Quality, and Satisfaction* menjelaskan bahwa pelayanan publik di era digital dapat dibagi menjadi tiga jenis: publikasi, interaksi, dan transaksi. Publikasi mencakup penyampaian informasi kepada masyarakat, interaksi melibatkan komunikasi dua arah antara penyedia layanan dan masyarakat, sedangkan transaksi mencakup proses penyampaian layanan yang melibatkan pertukaran informasi dan barang secara *digital*. Mardiana menekankan bahwa pelayanan publik harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik.

1.3.4 Kualitas Pelayanan

Dalam melakukan pelayanan sangat penting bagi suatu pemilik layanan untuk memperhatikan kualitas pelayanan (*service quality*) yang merupakan hal atau elemen yang harus diperhatikan dalam meraih keunggulan bersaing (*competitive advantage*) untuk dapat mencapai pelayanan atau jasa yang diinginkan, usaha dan penyampaian yang tepat sangat diperlukan perusahaan untuk dapat memenuhi permintaan dan keinginan para pelanggan atau konsumen (Landhari,2020).

Kualitas pelayanan sendiri sendiri mempunyai arti yaitu sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas pelayanan yang mereka peroleh dan inginkan. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada diri para konsumen yang mengakibatkan akan menimbulkan serta meningkatkan rasa loyalitas mereka kepada pengelola jasa (Kumar, V., & Reinartz, W, 2018).

1.3.5 Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bitner (2006) dalam buku *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, terdapat lima dimensi utama dalam menilai mutu pelayanan, antara lain yaitu:

a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan pelayan atau karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai sehingga sama seperti yang diharapkan.
b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan pelayan atau karyawan dalam membantu para pelanggan dengan menyediakan layanan secara cepat.
c. Keyakinan atau jaminan (*assurance*), yaitu merupakan kemampuan serta pengetahuan pelayan atau karyawan dalam melayani dan meyakini pelanggan dengan rasa percaya diri.
d. Perhatian (*emphaty*), yaitu merupakan kemampuan pelayan atau karyawan dalam memberikan perhatian secara perorangan kepada para customer serta mengerti akan kebutuhan dari para customer.

e. Keberwujudan (*tangible*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menampilkan fasilitas yang dimilikinya, peralatan, alat komunikasi dan personal.

1.3.6 Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2005) dalam buku *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations,* pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Mereka mengidentifikasi beberapa indikator yang mencerminkan kualitas pelayanan, diantaranya adalah:

a. Terdapat karyawan yang baik

   Pelanggan akan merasa nyaman jika dilayani dengan baik dan itu sangat bergantung dari bagaimana cara karyawan atau pelayan dalam melayani para pelanggannya. Karyawan atau pelayan harus bersikap baik, sopan, ramah, serta menarik.

b. Terdapat sarana dan prasanan yang baik

   Para pelanggan tentunya memiliki keinginan untuk dilayani secara baik. Dalam memberikan layanan kepada para pelanggan pelanggan, faktor atau hal yang sangat penting untuk diperhatikan perusahaan selain kuantitas dan kualitas pelayan atau karyawan adalah tentang sarana dan prasarana. Fasilitas dan peralatan yang dimiliki seperti halaman parkir, ruang tunggu serta resepsionis atau ruang tamu harus memiliki standar

yang lengkap dan nyaman sehingga akan dapat membuat pelanggan ketika berada dalam ruangan tersebut akan merasa nyaman.

c. Mampu melayani secara tepat dan cepat

   Kemampuan pelayan atau karyawan dalam melayani para pelanggan secara tepat dan cepat mempunyai arti bahwa para pelayan atau karyawan ketika melayani para pelanggan diharuskan melakukannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Bahkan dalam pekerjaan-pekerjaan tertentu dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, kemudian sebisa mungkin untuk menghindari kesalahan dan harus melayani keinginan para pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

d. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

   Pengetahuan dan kemampuan melayani yang baik harus dimiliki pelayan atau karyawan, karena pekerjaan pelayan atau karyawan selalu menghadapi dengan manusia pada akhirnya, maka dari itu para pelayan atau karyawan memerlukan arahan khusus, terutama mengenai cara bekerja dan bagaimana caranya menghadapi masalah dengan pelanggan. Pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam melayani akan dapat mempercepat proses pelayanan sesuai dengan waktu yang diharapkan.

e. Kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan

   Kemampuan perusahaan untuk memberikan kepercayaan kepada para calon pelanggan harus dimiliki oleh setiap perusahaan, sehingga calon

pelanggan akan semakin berkenan untuk menjadi bagian dari pelanggan perusahaan tersebut. Tidak hanya calon pelanggan, pelanggan yang lama juga perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari.

1.4 Metode Penulisan

Dalam penyusunan laporan ini, metode penulisan yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sukmadinata (2019) Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai fenomena yang diteliti. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik suatu populasi atau fenomena tertentu tanpa melakukan analisis yang mendalam atau pengujian hipotesis. Metode ini sering digunakan dalam penelitian sosial untuk memberikan informasi yang komprehensif tentang suatu keadaan atau situasi. Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai efektivitas pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak. Menurut Creswell (2017) Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu fenomena. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi konteks sosial dan budaya yang mempengaruhi perilaku dan pandangan individu. Pendekatan ini sering melibatkan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik tentang subjek yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwa metode dekriptif adalah metode yang

menggambarkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan, serta juga berdasarkan pengalaman yang penulis dapatkan selama dua bulan saat melaksanakan magang MBKM di Asrama Haji Kota Pontianak.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

a. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi yang relevan mengenai efektivitas pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak. Menurut Sugiyono (2021), terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, antara lain:

1) Observasi

Teknik observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan yang diberikan di Asrama Haji Kota Pontianak. Observasi ini dilakukan dengan cara berperan aktif, di mana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari di asrama untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur dan interaksi antara petugas dan jamaah. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat berbagai aspek, seperti waktu tunggu pelayanan, sikap petugas, dan kondisi fasilitas yang ada. Observasi ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terungkap dalam wawancara, seperti ketidakpuasan jamaah yang mungkin tidak diungkapkan secara langsung.

2) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak pengelola asrama dan jamaah untuk menggali informasi mengenai pengalaman mereka terkait pelayanan yang diberikan. Pertanyaan yang diajukan mencakup aspek-aspek seperti kepuasan pelayanan, kendala yang dihadapi, dan saran perbaikan. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, di mana peneliti memiliki pedoman pertanyaan tetapi juga memberikan ruang bagi responden untuk menjelaskan lebih lanjut tentang pengalaman mereka. Dengan cara ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih kaya dan mendalam.

3) Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data historis dan informasi tertulis yang berkaitan dengan pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak. Data yang dikumpulkan meliputi laporan kegiatan, catatan pelayanan, dan dokumen lain yang relevan untuk mendukung analisis efektivitas pelayanan. Dokumentasi ini juga mencakup data statistik mengenai jumlah jamaah yang dilayani, tingkat kepuasan, dan catatan pengaduan yang diterima. Dengan menggabungkan data dari dokumentasi, peneliti dapat memberikan

konteks yang lebih luas terhadap temuan dari observasi dan wawancara.

b. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah:

a. Pedoman Observasi, Dalam tahap observasi, peneliti menggunakan pedoman yang telah disusun untuk mencatat berbagai aspek pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak, termasuk interaksi antara petugas dan jamaah serta fasilitas yang tersedia. Pedoman ini mencakup kriteria yang jelas untuk menilai kualitas pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, dan sikap petugas.
b. Pedoman Wawancara, Pedoman wawancara disusun untuk memandu proses wawancara dengan pihak pengelola dan masyarakat umum atau jamaah.
c. Pedoman Dokumentasi, Ini digunakan untuk mengumpulkan data tertulis yang mendukung penelitian ini. Dokumen yang dikumpulkan meliputi data sarana dan prasarana Asrama Haji, laporan tahunan pelayanan, *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Pelayanan, Aplikasi SIMAS-HAJI, Struktur Organisasi Asrama Haji Kota Pontianak, dan foto-foto fasilitas yang ada di Asrama Haji Kota Pontianak. Selain itu, peneliti juga akan mengumpulkan data terkait kebijakan dan prosedur pelayanan yang diterapkan oleh pengelola asrama, serta laporan jumlah *customer* dari tahun 2024-2025 yang

dapat memberikan wawasan tentang perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu.

1.4.2 Teknik dan Analisis data

Teknik analisis data adalah langkah penting dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengolah dan memahami data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit yang lebih kecil, serta melakukan sintesis untuk menemukan pola dan informasi yang relevan. Dengan demikian, peneliti dapat menarik kesimpulan yang jelas dan mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Menurut Creswell (2017) dalam bukunya *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, analisis data kualitatif melibatkan beberapa langkah penting, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data, yaitu proses penyaringan dan penyederhanaan data agar lebih fokus pada informasi yang relevan. Dalam konteks penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang berkaitan langsung dengan efektivitas pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

b. Penyajian Data, yaitu dengan melakukan penyusun informasi dalam bentuk deskripsi naratif, tabel, atau diagram. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian. Penyajian data yang sistematis akan membantu peneliti dan pembaca dalam memahami konteks dan hasil dari analisis yang dilakukan.
c. Penarikan Kesimpulan, yaitu tahap akhir dari analisis data, di mana peneliti menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk mengidentifikasi hambatan dan solusi yang ada. Kesimpulan yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan wawasan yang valid dan bermanfaat mengenai efektivitas pelayanan di Asrama Haji Kota Pontianak. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kondisi saat ini, tetapi juga rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.