



Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi

Wafa Nuralifah¹, Rohmanur Aziz¹, Putri Diesy Fitriani¹

¹Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung
Djati, Bandung

Email : wafanuralifah338@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejujuran pelayanan satu atap yang diterapkan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2024. Teori yang digunakan adalah manajemen pelayanan publik dari Moenir yang mencakup empat indikator: kecepatan, ketepatan, keramahan, kejujuran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan baik, ditunjukkan pada (1) kecepatan pelayanan yang sistematis dan efisien; (2) ketepatan pelayanan sesuai dengan prosedur dan standar; (3) keramahan pelayanan dari sikap sopan dan empatik petugas terhadap jemaah; (4) kejujuran pelayanan tampak pada keterbukaan informasi dan distribusi perlengkapan.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Publik; Pelayanan Satu Atap

ABSTRACT

This study aims to analyze the speed, accuracy, friendliness, and honesty of the one-stop service implemented at the Bekasi Hajj Embarkation Dormitory in 2024. The theoretical framework employed is Moenir's concept of public service management, which encompasses four indicators: speed, accuracy, friendliness, and honesty. This research adopts a descriptive qualitative approach with a constructivist paradigm. The findings reveal that the services have been carried out effectively, as shown by (1) systematic and efficient service speed; (2) service accuracy in accordance with established procedures and standards; (3) service friendliness reflected in the politeness and empathy of officers toward pilgrims; and (4) service honesty demonstrated through transparency of information and fair distribution of provisions.

Keywords: Public Service Management; One-Stop Service

PENDAHULUAN

Ibadah haji menjadi kewajiban bagi setiap muslim yang mampu untuk melakukannya, yaitu diantaranya mampu dari segi fisik, segi ilmu, segi finansial bahkan mampu dalam segi mental (Sulistio & Samsudin, 2024). Ibadah haji merupakan salah satu perkumpulan orang banyak, dimana umat muslim dari seluruh dunia datang untuk melaksanakan ibadah (Darmareja et al., 2023). Tidak sekedar perkumpulan orang banyak saja, tetapi tempat dan waktunya sudah ditentukan dan tidak bisa diubah untuk waktu pelaksanaan dan tempat pelaksanaannya. Bisa dikatakan ibadah haji, jika tempat pelaksanaannya di Masjidil Haram dan waktunya dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah. Karena melibatkan jutaan orang dari berbagai negara, ibadah haji memerlukan sistem penyelenggaraan yang terorganisir dengan baik untuk menjamin kelancaran dan kenyamanan jemaah.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji menjadi unit pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dibawah naungan dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Baharuddin, 2023). Asrama Haji menjadi bagian fasilitas yang penting dalam mendukung keberangkatan dan kepulangan jemaah haji di Indonesia. Salah satu fasilitas kunci yang terdapat di sana adalah aula kedatangan atau gedung penerimaan.

Provinsi Jawa Barat sebagai provinsi yang mendapatkan alokasi kuota terbesar di Indonesia pada tahun 2024 yaitu sebanyak 40.201 jemaah (Vitiara, 2024). Dengan memberangkatkan 27.102 orang melalui Asrama haji Embarkasi Bekasi dalam 63 kelompok terbang (kloter) (Eva, 2024). Keberhasilan pelaksanaan pelayanan terlihat dari penghargaan yang diperoleh Asrama Haji Embarkasi/Debarkasi sebagai Asrama Haji terbaik dengan kategori pelayanan terbaik, fakta integritas terbaik, dan survei kepuasan jemaah terbaik pada rapat kerja nasional evaluasi penyelenggaraan ibadah haji 2024 (Anggoro, 2024).

Untuk menjawab tuntutan efisiensi dan integrasi pelayanan, Asrama Haji Embarkasi Bekasi menerapkan sistem pelayanan satu atap untuk pertama kalinya. Implementasinya meliputi pelayanan pembagian *living cost*, pembagian paspor, cek kesehatan, pembagian identitas berupa gelang atau kartu identitas, yang seluruhnya dilakukan dalam satu gedung untuk mengefisienkan waktu serta memudahkan dalam pelaksanaan haji 2024. Tentu saja ini adalah hal yang tepat untuk dijadikan strategi pada pelayanan di Gedung Penerimaan Asrama Haji. Berdasarkan kondisi tersebut enelitian ini bertujuan untuk menganalisis kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejujuran pelayanan satu atap yang diterapkan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2024.

Penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Insani (2023) menegaskan bahwa model pelayanan satu atap mampu mempercepat proses keberangkatan dan pemulangan jemaah haji melalui integrasi kerja antarunit PPIH, meskipun

masih terdapat kendala teknis dalam koordinasi yang perlu ditingkatkan. Karlina (2020) menunjukkan bahwa pelayanan satu atap di tingkat desa dapat meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi. Penyatuan layanan di satu tempat terbukti mampu menekan birokrasi berlapis, meskipun masih terdapat tantangan berupa keterbatasan sarana prasarana serta kualitas sumber daya manusia yang tersedia. Arifuddin (2020) menunjukkan bahwa pelayanan prima terhadap calon jemaah haji diwujudkan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemenuhan sarana prasarana, serta penerapan standar pelayanan minimal. Meski demikian, penelitian ini lebih menekankan pada pelayanan prima secara umum, bukan dalam bentuk sistem pelayanan satu atap yang terintegrasi.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu penelitian Insani (2023) berfokus pada efektivitas pelayanan satu atap di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta, penelitian Karlina (2020) membahas pelayanan satu atap di tingkat desa, dan penelitian Arifuddin (2020) menelaah pelayanan prima calon jemaah haji di tingkat kabupaten. Sementara itu, penelitian ini secara khusus menelaah manajemen pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2024 dengan menggunakan teori Moenir. Empat indikator yang terdiri atas kecepatan, ketepatan, kejujuran, dan keramahan dijadikan dasar untuk menilai kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya penelitian terdahulu dengan memberikan fokus analisis pada penerapan indikator pelayanan publik dalam konteks pelayanan haji berskala besar sesuai kebijakan terbaru yang diatur dalam Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 185 Tahun 2023.

Lokasi penelitian ini dilakukan atau bertempat di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi yang beralamat di Jl. Kemakmuran No.72, Marga Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17141, tepatnya di Gedung Penerimaan Asrama Hajinya. Lokasi ini dipilih karena setiap tahunnya menampung puluhan ribu jemaah haji dari berbagai daerah di Jawa Barat. Selain itu, Asrama Haji Embarkasi Bekasi telah menerapkan pelayanan satu atap sejak diberlakukannya Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 185 Tahun 2023 tentang petunjuk pelaksanaan pelayanan satu atap jemaah haji tetapi untuk gedung penerimaan dan pemberangkatan masih menyatu, tetapi untuk tahun 2024 ini sudah dibedakan. Kemudian keberhasilan pelaksanaan pelayanan terlihat dari penghargaan yang diperoleh Asrama Haji Embarkasi/Debarakasi sebagai Asrama Haji terbaik dengan kategori pelayanan terbaik, fakta integritas terbaik, dan survei kepuasan jemaah terbaik pada rapat kerja nasional evaluasi penyelenggaraan ibadah haji 2024. Kondisi tersebut menjadikan lokasi penelitian ini menarik untuk diteliti dalam konteks pelayanan haji.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimana kecepatan sistem

elayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi? (2) Bagaimana ketepatan sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi? (3) Bagaimana keramahan sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi? (4) Bagaimana kejujuran sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi?.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai penelitian ini, digunakan paradigma konstruktivisme. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena pelayanan haji dari perspektif para pelaku dan penerima layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam dan menyeluruh bagaimana pelayanan satu atap diterapkan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang terdiri dari kepala dokumen PPIH, ketua tim kerja sama Asrama Haji, petugas PPIH bagian pelayanan satu atap, serta jemaah haji Jawa Barat tahun 2024. Selain itu, observasi langsung di lokasi dan dokumentasi peraturan serta pedoman teknis juga dilakukan untuk memperkaya data penelitian. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan menggunakan teknik analisis ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola dan makna dari hasil wawancara observasi dan dokumentasi. Keabsahan data diuji dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

LANDASAN TEORITIS

Untuk memahami manajemen pelayanan satu atap di Asrama Haji Embarkasi Bekasi secara komprehensif, diperlukan kajian terhadap sejumlah konsep teoretis yang menjadi landasan analisis. Pelayanan haji bukan hanya aktivitas administratif yang berkaitan dengan dokumen dan keberangkatan, melainkan bagian dari amanah negara dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat Muslim untuk menunaikan ibadah secara layak, tertib, dan sesuai dengan prinsip keadilan. Seiring meningkatnya jumlah jemaah setiap tahun, kompleksitas pengelolaan pelayanan juga semakin tinggi, sehingga dibutuhkan pemahaman yang mendalam tentang teori manajemen, manajemen pelayanan publik, serta konsep pelayanan satu atap yang kini diterapkan.

Manajemen adalah sebuah disiplin ilmu yang mencakup berbagai aspek dalam mengelola sumber daya, proses, orang, dan informasi guna mencapai tujuan organisasi. Proses manajerial ini melibatkan beberapa tahapan inti, yaitu merencanakan strategi (planning), mengatur struktur dan sumber daya (organizing), memberikan arahan serta bimbingan (directing), dan mengawasi kinerja untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan (controlling). Dengan demikian, manajemen tidak hanya dipahami sebagai kegiatan teknis, tetapi juga

sebagai seni dalam memadukan berbagai unsur secara harmonis agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Dalam konteks pelayanan publik, manajemen berfungsi sebagai instrumen penting untuk mengatur bagaimana lembaga pemerintah menyusun perencanaan, melakukan koordinasi, serta memastikan bahwa setiap sumber daya yang ada digunakan secara optimal. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan (Pangkey & Rantung, 2023).

Pelayanan publik tidak hanya sebatas pemenuhan kewajiban administratif, melainkan mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu hadir secara nyata untuk melayani dan memenuhi hak warganya. Seiring berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan transparan, maka pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam tata kelola pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang muncul adalah konsep pelayanan satu atap atau *one stop service*, yang pada dasarnya merupakan strategi integrasi layanan agar masyarakat dapat memperoleh berbagai pelayanan dalam satu tempat dan waktu. Penerapan pelayanan satu atap ini menjadi relevan untuk dikaji lebih lanjut, terutama dalam konteks pelayanan haji, karena kompleksitas kebutuhan jemaah menuntut adanya sistem yang terkoordinasi, efisien, dan tetap berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Pelayanan Satu Atap adalah pola pelayanan kepada Jemaah Haji Reguler yang dilakukan pada satu tempat/lokasi tertentu dengan sistem yang terkoordinasi secara terpadu oleh berbagai unit kerja yang terlibat sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing untuk menyederhanakan proses layanan yang diberikan oleh penyelenggara sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi penerima layanan tersebut. Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing. Pola pelayanan perizinan diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan tetapi tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa loket (pintu) yang didalamnya terdiri dari petugas unit kerja teknis pengelola perizinan. Kelemahan sistem ini adalah sulit dilakukan kontrol oleh Kepala Pelayanan Satu Atap karena tidak memiliki kewenangan baik administratif maupun teknis. Sehingga jika timbul permasalahannya sulit untuk diatasi karena di luar tanggung jawabnya (Bahri et al., 2020).

Untuk menilai sejauh mana pelayanan dapat berjalan baik, penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Moenir. Ia

menyebutkan empat indikator utama pelayanan yang menjadi tolok ukur. *Pertama*, kecepatan yang menunjukkan kemampuan menyelesaikan layanan dengan cepat tanpa mengurangi kualitas. *Kedua*, *ketepatan* dengan menekankan kecermatan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. *Ketiga* keramahan dengan mencerminkan sikap hormat dan komunikatif petugas dalam berinteraksi. *Keempat*, kejujuran mencerminkan integritas dan transparansi dalam proses pelayanan. menuliskan teori/konsep utama di Bab II skripsi secara ringkas.

Kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas suatu layanan publik. Kecepatan ini mencerminkan kemampuan aparatur atau petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tanggap, tepat, dan efisien. Dalam praktiknya, pelayanan yang cepat ditunjukkan melalui prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat tidak perlu mengalami kesulitan atau kebingungan dalam mengikuti alur layanan yang tersedia. Waktu tunggu yang singkat menjadi indikator bahwa sistem pelayanan telah dirancang dengan baik, mulai dari perencanaan, mekanisme antrian, hingga penyediaan sumber daya yang memadai (Shony Azar & Efendi, 2020).

Ketepatan dalam pelayanan publik mengacu pada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Ketepatan tidak hanya berarti pelayanan dilakukan secara benar menurut prosedur, tetapi juga tepat sasaran, tepat waktu, dan tepat manfaat. Petugas pelayanan dituntut untuk bekerja secara teliti, memahami dengan jelas kebutuhan pengguna layanan, serta memberikan solusi yang sesuai tanpa kesalahan. Ketepatan mencakup keakuratan data yang digunakan, ketepatan dalam memberikan informasi, dan hasil pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan atau diminta oleh masyarakat (Anshari, 2023).

Kejujuran dalam pelayanan publik merupakan pondasi utama yang membentuk kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah maupun penyelenggara layanan. Kejujuran mencerminkan adanya transparansi dan integritas dari petugas dalam melaksanakan tugasnya. Ini mencakup kejelasan dalam menyampaikan informasi, baik mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, maupun biaya layanan yang dibutuhkan. Ketika informasi disampaikan secara terbuka dan tidak ditutupi, masyarakat dapat memahami hak dan kewajiban mereka dengan baik, sehingga meminimalkan kebingungan serta potensi kesalahpahaman dalam proses pelayanan (Semil et al., 2016).

Keramahan bukan hanya soal ekspresi wajah atau tutur kata yang lembut, tetapi juga menyangkut kesediaan untuk memberikan pelayanan secara sabar dan tanpa memperlihatkan sikap terburu-buru atau tidak peduli. Ketika masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik, tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan akan meningkat secara signifikan. Sikap ramah juga dapat menurunkan potensi konflik atau keluhan, karena masyarakat merasa diperhatikan dan dilayani secara manusiawi (Ridha, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berlokasi di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi saat ini beralamat di Jl. Kemakmuran No.72, Marga Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17141. Struktur kelembagaan UPT Asrama Haji Bekasi saat ini telah berstatus sebagai satuan kerja mandiri dan tidak lagi berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Secara langsung, UPT ini berada dalam naungan Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia. Dalam perjalanannya, UPT Asrama Haji Bekasi mengalami pergantian kepemimpinan sebagai bagian dari proses regenerasi yang mengikuti masa jabatan. Sejak tahun 2018, posisi Kepala UPT telah berganti dua kali seiring dengan berakhirnya masa tugas sebagai ASN karena pensiun. Pergantian juga terjadi pada jabatan pembantu pimpinan, yakni satu Kepala Subbagian dan dua Kepala Seksi, yang disebabkan oleh rotasi, mutasi, maupun pensiun (Baharuddin, 2023).

Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi pada setiap musim haji menjadi salah satu pusat aktivitas yang sangat padat. Ribuan jemaah dari berbagai daerah Jawa Barat berdatangan dengan membawa koper dan perlengkapan ibadah. Proses pelayanan yang berlangsung di gedung penerimaan memperlihatkan adanya upaya optimalisasi manajemen yang sesuai dengan prinsip pelayanan satu atap. Setiap jemaah mendapatkan pelayanan mulai dari pengecekan dokumen, pemeriksaan kesehatan, hingga bimbingan keberangkatan dalam satu alur yang jelas. Petugas di lapangan menjalankan tugas dengan disiplin, meskipun terdapat beberapa kendala teknis. Namun secara umum, pelayanan berjalan relatif lancar karena adanya pembagian peran yang tegas antarpetugas. Kehadiran sistem ini membuat jemaah merasa lebih nyaman dan tidak kebingungan dalam mengikuti prosedur.

Kegiatan pelayanan di Asrama Haji Bekasi juga mencerminkan adanya keterpaduan antara regulasi dengan praktik di lapangan. Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 185 Tahun 2023 yang mengatur pelaksanaan pelayanan satu atap benar-benar diterapkan di lokasi. Hal ini terlihat dari mekanisme pelayanan yang tidak hanya memperhatikan aspek administratif, tetapi juga aspek kenyamanan jemaah. Sikap ramah petugas dalam menyambut jemaah, kecepatan dalam memberikan informasi, serta ketelitian dalam memeriksa dokumen merupakan wujud nyata dari implementasi indikator pelayanan publik. Dengan demikian, gambaran awal pelayanan di gedung penerimaan memperlihatkan bahwa sistem pelayanan satu atap mampu menjawab kebutuhan jemaah sekaligus menjadi cerminan penerapan manajemen pelayanan publik di sektor keagamaan.

Analisis Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan manajemen pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Berdasarkan temuan penelitian, kecepatan pelayanan dapat terwujud karena adanya sistem alur yang jelas dan terintegrasi. Jemaah haji diarahkan untuk mengikuti jalur pelayanan yang sudah disusun, mulai dari pemeriksaan dokumen, verifikasi kesehatan, hingga bimbingan keberangkatan, tanpa harus berpindah ke lokasi lain. Alur pelayanan yang terstruktur ini membantu meminimalkan waktu tunggu dan mengurangi kebingungan jemaah, sehingga proses yang kompleks dapat terselesaikan dengan lebih cepat.

Observasi di lapangan menunjukkan bahwa koordinasi antarpetugas menjadi faktor penentu kecepatan pelayanan. Petugas dokumen dan kesehatan bekerja secara simultan dengan pembagian peran yang jelas, sehingga proses verifikasi dan pemeriksaan dapat dilakukan secara paralel. Selain itu, strategi pelayanan juga menyesuaikan dengan kondisi jemaah, seperti penyediaan jalur khusus bagi lansia untuk menghindari antrean panjang. Hal ini menggambarkan adanya penerapan prinsip efektivitas waktu yang sejalan dengan pandangan Moenir bahwa kecepatan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada individu pelaksana, tetapi juga pada adanya prosedur yang sederhana dan koordinasi yang efektif.

Ketepatan alur pelayanan juga didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi yang memungkinkan data jemaah diverifikasi lebih cepat. Data keberangkatan yang telah disiapkan sebelumnya dapat dipadukan dengan sistem yang digunakan oleh PPIH, sehingga meminimalkan risiko kesalahan administrasi. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan transparansi. Hal ini terlihat jelas di Asrama Haji Bekasi, di mana sistem digital membantu memperlancar pemeriksaan dokumen serta mempermudah petugas dalam mengakses data jemaah.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya hambatan yang memengaruhi aspek kecepatan. Kendala utama adalah perubahan data pramanifest yang terjadi akibat kondisi jemaah, misalnya sakit atau belum memiliki visa. Perubahan ini berdampak pada keterlambatan distribusi perlengkapan dan penyesuaian komposisi kloter secara mendadak. Selain itu, pada awal pelaksanaan, sempat terjadi perlambatan karena jemaah membawa koper ke aula, sehingga mengganggu kelancaran alur. Namun hambatan tersebut segera diatasi melalui kebijakan teknis, yakni pemindahan distribusi *ID card* ke tingkat kabupaten/kota sehingga waktu pelayanan di aula tidak lagi terganggu. Respons cepat ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya diukur dari waktu tunggu, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara dalam melakukan penyesuaian ketika terjadi dinamika lapangan.

Selain kendala teknis, faktor eksternal lain seperti kedisiplinan jemaah juga turut memengaruhi kecepatan pelayanan. Jemaah yang tidak mengikuti instruksi dengan baik, misalnya datang terlambat atau kurang memperhatikan arahan, dapat memperlambat jalannya alur pelayanan. Oleh karena itu, petugas senantiasa mengingatkan jemaah untuk menjaga ketertiban dan mematuhi prosedur yang sudah ditentukan. Keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kata lain, kecepatan pelayanan tidak hanya bergantung pada penyedia layanan, tetapi juga pada kepatuhan pengguna dalam mengikuti aturan yang ada.

Aspek kecepatan juga berkaitan erat dengan penyampaian informasi kepada jemaah. Petugas senantiasa berusaha memberikan penjelasan secara cepat dan tepat ketika jemaah mengalami kebingungan mengenai alur pelayanan. Responsivitas tersebut sangat penting untuk menjaga kelancaran proses, karena keterlambatan informasi dapat menimbulkan keresahan. Pelayanan yang cepat dalam memberikan informasi menunjukkan bahwa petugas tidak hanya berfokus pada prosedur administratif, tetapi juga pada kebutuhan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami oleh jemaah. Dengan demikian, kecepatan pelayanan di sini tidak hanya bermakna efisiensi waktu, tetapi juga kesiapan petugas dalam menanggapi kebutuhan informasi.

Dalam konteks regulasi, Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 185 Tahun 2023 menegaskan bahwa pelayanan satu atap harus mampu menyelesaikan seluruh proses dalam satu waktu dan satu tempat. Regulasi ini mendorong adanya percepatan pelayanan dengan meminimalisasi prosedur berlapis dan mobilitas jemaah antarinstansi. Implementasi aturan ini di Asrama Haji Bekasi menunjukkan hasil yang cukup positif, karena jemaah dapat menyelesaikan berbagai keperluan administratif dan teknis dalam satu rangkaian pelayanan. Hal ini sekaligus menandakan bahwa prinsip pelayanan cepat sudah terinternalisasi ke dalam kebijakan formal maupun praktik di lapangan.

Kecepatan pelayanan juga mencerminkan adanya nilai akuntabilitas, karena semakin cepat proses pelayanan selesai, semakin kecil pula kemungkinan munculnya hambatan yang dapat merugikan jemaah. Dalam pelayanan haji, kecepatan bukan sekadar soal waktu, melainkan menyangkut kenyamanan dan kesiapan mental jemaah sebelum berangkat ke tanah suci. Dengan pelayanan yang cepat, jemaah merasa lebih tenang dan percaya bahwa kebutuhan mereka terpenuhi tepat waktu. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa kecepatan pelayanan memiliki implikasi langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa indikator kecepatan dalam manajemen pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi telah terwujud melalui alur yang terstruktur, koordinasi antarpihak yang efektif, serta responsivitas petugas terhadap kebutuhan jemaah.

Hambatan teknis yang muncul dapat diatasi melalui langkah adaptif yang menunjukkan fleksibilitas manajemen. Penerapan kebijakan Dirjen PHU Nomor 185 Tahun 2023 semakin memperkuat kecepatan pelayanan, karena aturan tersebut menuntut adanya efisiensi prosedur tanpa mengurangi kualitas. Oleh karena itu, kecepatan pelayanan yang diterapkan di Asrama Haji Bekasi tidak hanya mencerminkan efisiensi birokrasi, tetapi juga menjadi bukti nyata implementasi pelayanan publik modern yang berorientasi pada kepuasan jemaah.

Analisis Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan menjadi salah satu tolak ukur utama dalam penyelenggaraan pelayanan satu atap di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan yang berlangsung telah berjalan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Seluruh layanan, mulai dari verifikasi dokumen, pemeriksaan kesehatan, hingga distribusi perlengkapan haji, dilakukan secara berurutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga meminimalisasi terjadinya kesalahan administrasi. Ketepatan ini menjadi indikator penting karena menyangkut kepercayaan jemaah terhadap pemerintah selaku penyelenggara ibadah haji, serta memastikan bahwa setiap jemaah memperoleh hak dan pelayanan yang sama tanpa adanya diskriminasi maupun kekeliruan teknis.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa ketepatan pelayanan terutama terlihat pada bagian pemeriksaan dokumen perjalanan. Paspor, visa, gelang identitas, living cost, dan kartu akomodasi jemaah dibagikan setelah diverifikasi secara cermat oleh petugas. Setiap dokumen diserahkan secara langsung kepada jemaah yang bersangkutan untuk menghindari kekeliruan, baik dalam aspek identitas maupun hak yang melekat pada dokumen tersebut. Proses ini menegaskan bahwa pelayanan satu atap tidak hanya menekankan pada kecepatan, tetapi juga pada akurasi, karena kesalahan sekecil apapun dalam pengelolaan dokumen dapat berdampak besar pada kelancaran perjalanan ibadah haji.

Ketepatan pelayanan juga terlihat jelas pada tahap pemeriksaan kesehatan. Petugas medis memastikan bahwa jemaah dalam kondisi layak terbang sebelum diberangkatkan menuju Arab Saudi. Langkah ini dilakukan dengan memeriksa kelengkapan vaksinasi, menilai kondisi fisik, serta memastikan bahwa jemaah tidak memiliki penyakit menular yang dapat mengganggu perjalanan. Pemeriksaan kesehatan bukan hanya rutinitas administratif, melainkan bentuk kepedulian pemerintah terhadap keselamatan dan kenyamanan jemaah haji. Dengan adanya prosedur ini, potensi hambatan kesehatan yang bisa muncul di perjalanan dapat diantisipasi lebih awal, sehingga keberangkatan berlangsung sesuai jadwal tanpa gangguan berarti.

Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya dinamika yang berpengaruh terhadap ketepatan pelayanan. Salah satunya adalah perubahan data pramanifest yang terjadi akibat kondisi jemaah yang sakit atau belum memiliki visa. Situasi ini menuntut adanya penyesuaian mendadak terhadap data keberangkatan dan komposisi kloter. Meskipun secara administratif kondisi ini dapat menimbulkan keterlambatan atau perubahan alur, petugas mampu mengantisipasinya dengan koordinasi lintas unit yang baik. Setiap perubahan data segera ditindaklanjuti dengan pembaruan dokumen dan penyesuaian administrasi tanpa harus menunda keberangkatan kloter secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan tidak semata-mata diukur dari ketiadaan kesalahan, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara untuk menyesuaikan prosedur dengan cepat ketika menghadapi kondisi darurat.

Selain faktor teknis, ketepatan pelayanan juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan. Petugas yang bekerja di lini depan dituntut untuk memiliki ketelitian tinggi dalam memverifikasi setiap detail dokumen maupun data jemaah. Mereka tidak hanya harus cermat dalam memastikan nama, nomor paspor, atau visa, tetapi juga dalam menyesuaikan data dengan kondisi kesehatan jemaah. Ketelitian inilah yang menjaga agar tidak ada jemaah yang terlewatkan atau mengalami kesalahan distribusi perlengkapan. Kemampuan petugas untuk tetap fokus meskipun bekerja dalam tekanan dan jumlah jemaah yang sangat banyak menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan ketepatan pelayanan di Embarkasi Bekasi.

Dalam praktiknya, ketepatan pelayanan juga terlihat dari pola kerja yang sistematis. Proses pelayanan tidak dilakukan secara acak, melainkan mengikuti tahapan yang sudah baku sesuai standar operasional. Setiap tahapan hanya dapat diselesaikan setelah tahap sebelumnya benar-benar selesai dan diverifikasi. Misalnya, jemaah tidak dapat melanjutkan ke tahap distribusi perlengkapan sebelum dokumen mereka diverifikasi dengan benar. Alur yang ketat ini sengaja dibuat untuk mencegah terjadinya tumpang tindih atau kelalaian dalam pelayanan. Pola kerja yang sistematis ini membentuk sebuah mekanisme kontrol internal, sehingga setiap kesalahan sekecil apapun dapat segera terdeteksi dan diperbaiki sebelum menimbulkan dampak lebih besar.

Kendala yang muncul dalam aspek ketepatan pelayanan tidak lantas menjadi hambatan permanen, melainkan tantangan yang justru mendorong adanya inovasi teknis. Misalnya, penyesuaian data pramanifest yang sempat menimbulkan keterlambatan kemudian diantisipasi melalui integrasi sistem informasi yang lebih baik antarinstansi terkait. Begitu pula kebijakan teknis yang mengalihkan distribusi *ID card* ke tingkat kabupaten/kota menjadi solusi efektif untuk mengurangi beban administrasi di aula utama. Hal ini membuktikan bahwa ketepatan pelayanan di Embarkasi Bekasi tidak bersifat statis, tetapi terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan dinamika lapangan.

Dari sisi regulasi, implementasi pelayanan satu atap di Embarkasi Bekasi jelas mengikuti arahan yang telah ditetapkan. Standar prosedur memastikan bahwa tidak ada jemaah yang terlewatkan atau salah dalam menerima haknya. Setiap proses yang selesai selalu diverifikasi ulang sebelum dianggap tuntas. Mekanisme ini menjadi jaminan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan aturan yang berlaku, sekaligus menjadi wujud profesionalitas dan akuntabilitas penyelenggara ibadah haji. Regulasi ini pada akhirnya menegaskan bahwa ketepatan pelayanan bukan hanya tuntutan teknis, tetapi juga amanah hukum yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa ketepatan pelayanan di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Meskipun terdapat dinamika teknis yang menuntut adanya penyesuaian, sistem yang terbangun mampu menjamin bahwa pelayanan tetap berlangsung secara tertib, akurat, dan profesional. Ketelitian petugas dalam memverifikasi dokumen, memastikan kesehatan jemaah, serta melakukan pembaruan data dengan cepat menjadi indikator kuat bahwa prinsip ketepatan pelayanan telah terimplementasi dengan baik. Kondisi ini sekaligus memperlihatkan bahwa ketepatan pelayanan berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara, sebab kesalahan sekecil apapun dapat berdampak besar pada kepuasan jemaah dan kelancaran ibadah haji. Dengan demikian, ketepatan pelayanan di Embarkasi Bekasi tidak hanya berfungsi sebagai prosedur administratif, melainkan juga sebagai simbol komitmen pemerintah dalam memberikan layanan publik yang adil, akurat, dan dapat diandalkan.

Analisis Keramahan

Keramahan pelayanan merupakan aspek yang sangat menentukan kepuasan jemaah haji dalam proses pelayanan satu atap di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keramahan petugas menjadi salah satu keunggulan utama dalam penyelenggaraan pelayanan ini. Jemaah yang datang dari berbagai daerah dengan kondisi fisik dan latar belakang yang beragam merasa terbantu karena petugas selalu menyapa, memberikan arahan, dan melayani dengan sikap ramah. Kehadiran sikap positif tersebut membuat jemaah lebih tenang menghadapi proses yang cukup panjang dan melelahkan, sekaligus menciptakan suasana kondusif di tengah aktivitas yang padat. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari sikap humanis yang mampu menyentuh aspek emosional penerima layanan.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa keramahan petugas di lapangan bukan hanya formalitas, tetapi benar-benar diwujudkan melalui

perhatian kepada kebutuhan jemaah. Petugas dengan sabar membantu jemaah lanjut usia, menjelaskan alur pelayanan kepada mereka yang kebingungan, serta memberikan senyum dan ucapan salam sebagai bentuk penghormatan. Jemaah yang menghadapi kendala bahasa atau keterbatasan fisik pun dilayani dengan penuh kesabaran, sehingga mereka tidak merasa tersisih dalam proses keberangkatan. Sikap ramah ini mencerminkan bahwa pelayanan satu atap di Asrama Haji Bekasi tidak hanya berorientasi pada penyelesaian teknis, tetapi juga pada kenyamanan psikologis jemaah. Pelayanan yang ramah menjadi penting mengingat sebagian besar jemaah haji adalah orang tua yang baru pertama kali melakukan perjalanan jauh ke luar negeri, sehingga mereka membutuhkan bukan hanya bantuan administratif, tetapi juga dukungan moral dalam menghadapi keberangkatan.

Keramahan dalam pelayanan juga tampak pada bagaimana petugas menjaga komunikasi yang baik dengan jemaah. Mereka menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami agar informasi penting terkait alur pelayanan dapat diterima dengan baik. Ketika jemaah menunjukkan kebingungan, petugas tidak hanya mengulangi penjelasan, tetapi juga memberikan contoh praktis untuk memastikan jemaah memahami arahan. Hal ini menegaskan bahwa keramahan bukan sekadar senyum, melainkan juga tercermin dari kesediaan petugas untuk berkomunikasi secara empatik. Pendekatan komunikatif ini sangat membantu jemaah merasa lebih percaya diri, karena mereka mengetahui bahwa setiap pertanyaan akan dijawab dengan sabar dan jelas.

Selain itu, keramahan pelayanan juga ditunjukkan dalam bentuk perhatian terhadap kondisi khusus jemaah. Misalnya, penyediaan jalur khusus bagi lansia dan jemaah berkebutuhan khusus bukan hanya soal efisiensi teknis, melainkan juga bentuk penghormatan dan keramahan dari penyelenggara. Petugas yang mendampingi mereka tidak hanya membantu secara fisik, tetapi juga memberikan motivasi dan semangat agar jemaah merasa tenang. Interaksi sederhana seperti memberi salam, menanyakan kondisi kesehatan, atau sekadar menawarkan tempat duduk mencerminkan sikap ramah yang sangat berarti bagi jemaah. Tindakan ini, meskipun kecil, memiliki dampak besar dalam menciptakan kesan positif terhadap kualitas pelayanan.

Dari perspektif kebijakan, Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 185 Tahun 2023 menegaskan bahwa pelayanan satu atap harus dilaksanakan dengan mengedepankan aspek humanis. Regulasi ini menekankan bahwa setiap petugas wajib memberikan pelayanan secara sopan, ramah, dan penuh empati kepada jemaah. Implementasi aturan tersebut di Asrama Haji Bekasi tampak jelas, karena keramahan menjadi standar perilaku yang dijaga oleh seluruh petugas. Mereka dibekali dengan arahan agar mengutamakan etika pelayanan, mulai dari penggunaan bahasa yang santun hingga menjaga ekspresi tubuh yang menenangkan. Penerapan nilai-nilai humanis ini membuat pelayanan

satu atap tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga memenuhi dimensi moral dan sosial dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Keramahan pelayanan juga berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan jemaah terhadap pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji. Jemaah yang merasa diperlakukan dengan ramah akan menumbuhkan rasa percaya bahwa penyelenggara benar-benar peduli terhadap kebutuhan mereka. Kepercayaan ini pada gilirannya menciptakan kepuasan yang lebih tinggi, karena jemaah tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga memperhatikan proses dan interaksi yang mereka alami. Kepuasan yang terbentuk dari pelayanan ramah memberikan dampak positif bagi citra lembaga, sekaligus memperkuat legitimasi pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Dari sudut pandang manajemen, keramahan pelayanan dapat dipahami sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan. Sikap ramah petugas bukan sekadar perilaku individu, melainkan hasil dari manajemen yang mengarahkan, membimbing, dan menanamkan nilai etika pelayanan dalam budaya organisasi. Dengan kata lain, keramahan merupakan indikator keberhasilan pembinaan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas pelayanan. Petugas yang ramah menunjukkan bahwa pelatihan, pengarahan, dan budaya organisasi berjalan dengan baik, sehingga nilai keramahan menjadi perilaku yang konsisten ditunjukkan dalam setiap interaksi dengan jemaah.

Selain memberi dampak positif terhadap jemaah, keramahan pelayanan juga bermanfaat bagi petugas itu sendiri. Interaksi yang ramah menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, mengurangi ketegangan di tengah beban kerja yang berat, serta memperkuat solidaritas antarpetugas. Dengan adanya lingkungan kerja yang humanis, petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih ikhlas dan sabar. Hal ini membentuk siklus positif, di mana keramahan meningkatkan kepuasan jemaah sekaligus memberi motivasi bagi petugas untuk terus memberikan pelayanan terbaik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keramahan pelayanan di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi telah memenuhi indikator penting dalam manajemen pelayanan publik. Keramahan tidak hanya tercermin dari sikap sopan dan senyum petugas, tetapi juga dari kesediaan mereka memahami kondisi psikologis jemaah yang sedang berada dalam situasi penuh harap sekaligus tegang. Sikap ramah ini menjadikan pelayanan lebih humanis, meningkatkan kepuasan jemaah, serta memperkuat citra pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga peduli dan empatik terhadap masyarakat. Dengan demikian, keramahan pelayanan di Embarkasi Bekasi menjadi contoh nyata bahwa keberhasilan manajemen pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek administratif, tetapi juga oleh sikap kemanusiaan yang melekat dalam setiap interaksi pelayanan.

Analisis Kejujuran

Kejujuran pelayanan merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip keterbukaan, keadilan, dan akuntabilitas. Jemaah haji menerima seluruh haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti paspor, visa, *living cost*, gelang identitas, dan kartu akomodasi. Tidak ditemukan adanya praktik pungutan liar, manipulasi, atau bentuk penyalahgunaan wewenang yang dapat merugikan jemaah. Seluruh distribusi dilakukan secara langsung oleh petugas yang berwenang dan disaksikan oleh jemaah itu sendiri, sehingga meminimalisasi kemungkinan terjadinya kecurangan. Transparansi ini memberikan jaminan bahwa pelayanan dilaksanakan secara bersih dan dapat dipercaya.

Kejujuran pelayanan tidak hanya tercermin dari aspek material seperti distribusi dokumen dan perlengkapan, tetapi juga dari integritas komunikasi antara petugas dan jemaah. Dalam proses pelayanan, setiap perubahan yang terjadi, misalnya adanya penyesuaian kloter akibat kondisi kesehatan jemaah atau keterlambatan dokumen, selalu disampaikan secara terbuka. Petugas tidak menutup-nutupi permasalahan, melainkan menjelaskan dengan jelas alasan dan langkah penyelesaiannya. Jemaah merasa lebih tenang karena memperoleh informasi yang apa adanya, bukan sekadar jawaban normatif yang dapat menimbulkan keraguan. Dengan demikian, kejujuran dalam pelayanan juga berarti adanya transparansi informasi yang disampaikan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Kejujuran dalam penyampaian informasi sangat penting, karena sebagian besar jemaah haji merupakan masyarakat yang berangkat dengan harapan tinggi namun pengetahuan terbatas mengenai prosedur keberangkatan. Apabila petugas tidak bersikap jujur dan terbuka, jemaah akan mudah merasa cemas atau bahkan tidak percaya pada penyelenggara. Sebaliknya, ketika informasi disampaikan dengan jujur, meskipun yang disampaikan adalah hal yang kurang menyenangkan, jemaah tetap dapat menerima dengan lapang dada karena merasa dihargai. Sikap terbuka inilah yang memperkuat hubungan kepercayaan antara penyelenggara dan jemaah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kejujuran pelayanan berhubungan erat dengan prinsip keadilan. Semua jemaah, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, maupun asal daerah, mendapatkan perlakuan yang sama. Proses verifikasi dokumen, pemeriksaan kesehatan, maupun distribusi perlengkapan dilakukan dengan standar yang seragam. Tidak ada perbedaan waktu pelayanan ataupun prioritas yang hanya diberikan kepada kelompok

tertentu. Hal ini memperlihatkan bahwa prinsip kejujuran berjalan seiring dengan penerapan asas nondiskriminasi, yang menjadi salah satu pilar pelayanan publik.

Selain itu, kejujuran pelayanan juga tercermin dari sikap petugas yang tidak mencari keuntungan pribadi dari proses pelayanan. Dengan jumlah jemaah yang begitu besar, terbuka peluang terjadinya penyalahgunaan, misalnya melalui pungutan tambahan atau manipulasi fasilitas. Namun penelitian ini membuktikan bahwa kondisi tersebut tidak terjadi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Semua proses distribusi dilakukan di ruang terbuka, disaksikan banyak pihak, dan melalui sistem yang sudah diatur. Tata kelola yang transparan ini membuat peluang terjadinya pelanggaran sangat kecil. Sistem pengawasan internal juga berjalan dengan baik, sehingga setiap aktivitas pelayanan dapat dipertanggungjawabkan.

Kejujuran pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan jemaah, tetapi juga berpengaruh terhadap citra lembaga penyelenggara. Pemerintah, melalui Kementerian Agama, mendapatkan kepercayaan masyarakat karena berhasil menunjukkan integritas dalam pelayanan. Kepercayaan ini sangat penting, mengingat penyelenggaraan ibadah haji sering kali menjadi sorotan publik. Setiap indikasi ketidakjujuran dapat menimbulkan isu besar yang berpotensi menurunkan legitimasi pemerintah. Oleh karena itu, keberhasilan menjaga kejujuran dalam pelayanan satu atap menjadi bukti bahwa manajemen pelayanan publik yang bersih dan akuntabel dapat diwujudkan secara nyata.

Kejujuran pelayanan juga memiliki implikasi moral bagi petugas yang terlibat. Bagi mereka, bersikap jujur bukan hanya kewajiban administratif, melainkan bentuk pengabdian terhadap amanah besar dalam melayani jemaah haji. Melayani jemaah bukan sekadar menjalankan prosedur, tetapi juga bagian dari tanggung jawab spiritual, karena keberangkatan haji merupakan ibadah yang memiliki nilai religius yang tinggi. Oleh karena itu, sikap jujur menjadi wujud integritas yang tidak hanya menjaga kepercayaan masyarakat, tetapi juga menjaga kehormatan petugas sebagai pelayan publik.

Dalam praktik di lapangan, bentuk kejujuran pelayanan terlihat jelas pada cara petugas menyelesaikan masalah teknis. Misalnya, ketika ada keterlambatan dokumen atau perlengkapan, petugas tidak menyembunyikan fakta tersebut. Mereka segera memberikan penjelasan, menjelaskan langkah-langkah yang sedang ditempuh, dan memberikan estimasi waktu penyelesaian. Transparansi semacam ini membuat jemaah tetap merasa tenang karena mereka mengetahui perkembangan situasi. Kejujuran seperti ini mencegah munculnya prasangka negatif atau ketidakpuasan yang lebih besar.

Regulasi yang berlaku juga menegaskan pentingnya kejujuran dalam pelayanan. Standar yang telah ditetapkan menekankan bahwa pelayanan satu atap harus bebas dari pungutan liar, diskriminasi, dan bentuk penyalahgunaan lain. Pelaksanaan regulasi ini di Asrama Haji Bekasi membuktikan bahwa aturan bukan hanya dokumen normatif, tetapi benar-benar dijalankan dalam praktik sehari-hari.

Pengawasan internal dan eksternal dilakukan untuk memastikan tidak ada penyimpangan. Transparansi proses pelayanan membuat jemaah dapat menyaksikan sendiri bahwa semua hak mereka disalurkan dengan benar.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa indikator kejujuran pelayanan di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi telah terwujud dengan baik. Kejujuran petugas dalam melaksanakan tugas, keterbukaan dalam menyampaikan informasi, serta keadilan dalam perlakuan terhadap seluruh jemaah menjadi bukti bahwa pelayanan satu atap tidak hanya menekankan efisiensi prosedur, tetapi juga menjunjung tinggi integritas moral. Kejujuran inilah yang memperkuat rasa percaya jemaah terhadap penyelenggara ibadah haji, sekaligus mencerminkan implementasi manajemen pelayanan publik yang bersih, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, kejujuran bukan sekadar aspek tambahan dalam pelayanan, melainkan fondasi yang menentukan keberhasilan keseluruhan manajemen pelayanan satu atap.

PENUTUP

Penelitian mengenai manajemen pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2024 memberikan gambaran bahwa pelayanan yang dilaksanakan telah berjalan secara optimal dengan mengedepankan empat indikator utama, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejujuran. Dari hasil analisis, terlihat bahwa penerapan pelayanan satu atap berhasil menyatukan seluruh proses dalam satu tempat dan waktu sehingga mempermudah jemaah dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi maupun teknis. Hal ini semakin diperkuat dengan adanya koordinasi yang baik antarunit kerja, kesediaan melakukan penyesuaian prosedur, serta kebijakan yang fleksibel sehingga hambatan yang muncul dapat segera diatasi tanpa mengganggu keseluruhan proses pelayanan.

Aspek ketepatan pelayanan juga menjadi salah satu pencapaian penting, karena setiap tahapan telah dijalankan sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku. Verifikasi data pra-manifestasi, pengelompokan jemaah berdasarkan jenis kelamin maupun prioritas lansia, serta pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pendataan menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan dengan tingkat akurasi yang tinggi. Ketelitian ini menjamin bahwa tidak ada jemaah yang terlewatkan dan setiap dokumen yang diterima benar-benar sesuai dengan identitas dan kebutuhan masing-masing. Ketepatan semacam ini menjadi fondasi bagi keberhasilan manajemen pelayanan publik, karena mampu memberikan kepastian dan rasa aman kepada masyarakat yang dilayani.

Keramahan pelayanan menjadi dimensi yang turut memberikan nilai lebih terhadap penyelenggaraan manajemen pelayanan satu atap. Petugas tidak hanya melaksanakan tugas administratif, tetapi juga menampilkan sikap sopan, empatik,

dan penuh perhatian. Hal ini terlihat dari interaksi langsung dengan jemaah, terutama mereka yang lanjut usia atau masih kebingungan dengan alur pelayanan. Nilai keramahan ditanamkan sejak awal melalui briefing sebelum penugasan hingga menjadi budaya kerja yang melekat, sehingga sikap ramah dipahami sebagai bagian dari profesionalisme sekaligus bentuk pengabdian spiritual dalam melayani para tamu Allah.

Aspek kejujuran pelayanan juga tercermin dari sistem yang dijalankan di lapangan. Petugas melaksanakan tugas dengan transparan, menjelaskan prosedur secara terbuka, dan memastikan distribusi dokumen maupun perlengkapan berlangsung sesuai ketentuan tanpa praktik pungutan liar. Kejujuran ini dijaga melalui mekanisme briefing yang mengingatkan kembali pada etika kerja, serta pengawasan internal melalui penunjukan penanggung jawab teknis di lapangan. Keterbukaan informasi sejak dari daerah asal hingga saat berada di asrama memperkuat kepercayaan jemaah bahwa pelayanan dijalankan dengan prinsip integritas.

Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa jika kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejujuran dijalankan secara terpadu dalam satu sistem pelayanan satu atap, maka kualitas pelayanan akan terjaga dengan baik. Meski demikian, dinamika teknis yang tidak dapat dihindari menuntut adanya evaluasi berkelanjutan serta inovasi yang adaptif. Oleh karena itu, pelayanan satu atap di Embarkasi Bekasi dapat dikatakan berhasil, namun tetap memerlukan perbaikan secara terus-menerus agar senantiasa relevan dengan kebutuhan jemaah di masa mendatang.

Bagi penyelenggara ibadah haji, hasil penelitian ini menjadi pengingat bahwa konsistensi dalam menjaga kualitas pelayanan sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat. Inovasi, evaluasi rutin, serta peningkatan mutu petugas menjadi langkah strategis untuk mengembangkan pelayanan ke arah yang lebih baik. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar cakupan penelitian tidak hanya berfokus pada Embarkasi Bekasi, tetapi juga melibatkan embarkasi lain sehingga diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang implementasi manajemen pelayanan satu atap. Selain itu, penggunaan metode yang berbeda, seperti pendekatan kuantitatif maupun metode campuran, akan memperkaya hasil penelitian serta membuka ruang interpretasi yang lebih luas terhadap dinamika pelayanan haji di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan awal untuk kajian lebih lanjut mengenai manajemen pelayanan publik, khususnya dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji yang semakin kompleks dan membutuhkan strategi pengelolaan yang inovatif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhal. (2023). *Pengantar Ilmu Manajemen* (V. Nila, Ed.). CV. Gita Lentera.
- Baharuddin, F. (2023). *Pengaruh Kepemimpinan, Pendidikan, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai di UPT Asrama Haji Bekasi*. Universitas Mercu Buana.
- Bahri, S., Refelino, J., & Fitri, M. (2020). *Pelayanan Publik: Vol. 16 x23* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan KIIta Menulis.
- Darmareja, R., Fitriani, G. N., Asmarany, N., Tanjung, N. F., & Cahyani, I. (2023). Perspektif Kesehatan Matra dalam Manajemen Penyakit Tidak Menular pada Jemaah Haji: Tinjauan Literatur. *Jurnal Keperawatan*, 15(2), 629–642. <https://doi.org/10.32583/keperawatan.v15i2.890>
- Eva. (2024, April). *Jemaah Haji Asal Jabar Tahun Ini Berjumlah 40.201 Orang*. Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat.
- Kriswahyu, Zayyad, I., Wibowo, A., Renaldo, H., & Indah, D. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei OMBUDSMAN RI* (A. Meliala & L. Ida, Eds.). OMBUSDAN REPUBLIK INDONESIA.
- Kusnawan, A., Rahman A., Lukman, D., & Dulwahab, E. (2017). Manajemen Mutu Input Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Indonesia. *Ilmu Dakwah: Journal For Homiletic Studies*. Volume 11. Nomor 2, 217 – 292.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Revisi). Bumi Aksara.
- Nuraisyah, S. Mujib, A., Azis, Ali. (2022). Strategi Pelayanan Terhadap Jemaah Haji dan Umrah. *Mabrur: Academic Journal Of Hajj And Umra*, 1 (2), 175-184.
- Pangkey, I., & Rantung, M. (2023). *Manajemen Pelayan Publik* (T. Media, Ed.). Tahta Media.
- Ridha, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Amuntai Selatan. *Jurnal Datu: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 6(1), 1–12.
- Semil, N., Warella, & Sulandari, S. (2016). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Instansi Pemerintah (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 2(3), 107–128.
- Shony Azar, M. A., & Efendi, A. (2020). Pengaruh Kecepatan Layanan Dan Keramahan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dirumah Kopi Lamongan. *Humanis: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 12(2), 136–148. <https://doi.org/10.52166/humanis.v12i2.1969>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.; Kedua). Alfabeta.

Wafa N, Rohmanur, A & Puteri D F.

Sulistio, R., & Samsudin, S. (2024). Implementasi Metode Rational Unified Process (RUP) Pada Sistem Reservasi Layanan Asrama Haji Medan Menggunakan Laravel dan ReactJS. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 15(3), 572. <https://doi.org/10.31602/tji.v15i3.15394>