



Analisis Pelayanan Informasi Bagi Calon Jamaah Haji dalam Meningkatkan Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kab. Wajo

Nurhidayah Wardana¹, M. Iqbal Sultan², Muhammad Farid³

^{1,2,3}Universitas Hasanuddin Makassar, Indonesia

E-mail: nurwardanur@gmail.com, iqbalsultan@unhas.ac.id, faridemsil@yahoo.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-11-05 Revised: 2023-12-22 Published: 2024-01-07 Keywords: <i>Information Services; Prospective Hajj Pilgrims; Haji; Ministry of Religion.</i>	The purpose of carrying out this research is to obtain data and information related to the problem that will be discussed by the researcher. The objectives of this research are (1) To find out and analyze how information services improve the implementation of the Hajj pilgrimage at the District Ministry of Religion. Wajo. (2) Knowing how to resolve the obstacles faced by officers in providing services to prospective Hajj pilgrims at the District Ministry of Religion office. Wajo. The research approach used is a qualitative approach with descriptive research type. Descriptive research is research that aims to describe, explain and provide information about what is being researched based on in-depth interviews with informants using special methods aimed at obtaining in-depth understanding. Information services in improving the implementation of the Hajj pilgrimage at the Ministry of Religion, Kab. Wajo uses social exchange theory which is related to the interests and satisfaction of two individuals which encourages them to carry out interpersonal relationships where information services improve the implementation of the Hajj pilgrimage at the Ministry of Religion, Kab. According to Devito, Wajo applies interpersonal communication to pay attention to 5 qualities, namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude and equality. Apart from paying attention to the quality of interpersonal communication, we also pay attention to several service indicators which are attitudes of wholehearted service.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-11-05 Direvisi: 2023-12-22 Dipublikasi: 2024-01-07 Kata kunci: <i>Pelayanan Informasi; Calon Jamaah Haji; Ibadah Haji; Kementerian Agama.</i>	Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas oleh peneliti. Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kab. Wajo. (2) Mengetahui cara penyelesaian hambatan yang dihadapi petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji di kantor Kementerian Agama Kab. Wajo. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian diskriptif. Penelitian diskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan dan memberikan informasi terhadap apa yang diteliti berdasarkan wawancara mendalam terhadap informan dengan metode khusus yang bertujuan memperoleh pemahaman mendalam. Pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kab. Wajo menggunakan teori pertukaran sosial yang berkaitan dengan kepentingan dan kepuasan dua individu yang mendorong mereka melakukan hubungan interpersonal dimana dalam pelayanan informasi meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kab. Wajo penerapan komunikasi interpersonal menurut Devito memerhatikan 5 kualitas yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Selain memerhatikan kualitas komunikasi interpersonal juga memerhatikan beberapa indikator pelayanan yang merupakan sikap dari pelayanan sepenuh hati.

I. PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial yang senantiasa menginginkan suatu hubungan dengan orang lain dan ingin mengenal dirinya. Komunikasi adalah satu-satunya cara untuk mengenal diri seseorang dan mengenal dunia di luar dirinya. Kemampuan komunikasi seseorang tidak dipengaruhi oleh fisik dan keterampilan saja tetapi dipengaruhi oleh kepercayaan diri

juga. Kepercayaan diri merupakan prediktor yang akurat di samping keterampilan dan kemampuan yang dimiliki. Komunikasi bergantung kepada kemampuan kita untuk memahami satu sama lain. Walaupun komunikasi terkadang menjadi ambigu, akan tetapi tujuan utamanya adalah pemahaman menurut West dan Turner, (2008:4). Komunikasi menjadi kebutuhan dalam kehidupan manusia, yakni kebutuhan untuk

bertahan hidup dan kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya yang dijelaskan oleh Cangara, (2019:2). Dengan kemampuan komunikasi sebagai instrumen dari interaksi diri sendiri dan juga menciptakan keseimbangan dalam masyarakat.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar yang dilakukan oleh manusia di manapun berada, dengan komunikasi maka satu orang dapat berinteraksi dengan orang lain. Baik itu dalam kehidupan sehari-hari, organisasi ataupun dalam berlembaga. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat kita pungkiri begitu juga dalam organisasi atau lembaga. Peran komunikasi dalam sebuah organisasi menempati posisi yang sangat strategis, karena baik buruknya sebuah organisasi bergantung pada kualitas komunikasinya. George dan Jonas (dalam Hidayat 2017: 162) menerangkan bahwa komunikasi sangatlah penting karena komunikasi dapat mempengaruhi segala hal dalam organisasi. Komunikasi memberikan pengaruh terhadap perilaku kepemimpinan dan juga kekohesifan tim terhadap aktivitas komunikasi interpersonal dalam organisasi khususnya dalam komunikasi interpersonal yang tidak dapat kita pisahkan dengan komunikasi antar dua orang yang saling mengenal dengan adanya rasa hormat, senang dan nyaman. Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, antara bawahan dan atasan, dan antara bawahan dan bawahan sangat mempengaruhi produktivitas kinerja dalam suatu organisasi.

Kerugian yang besar bagi sebuah organisasi biasanya disebabkan oleh kegagalan komunikasi. Kesalahan dari komunikasi dapat mengakibatkan hilangnya profit sebuah perusahaan. Hal yang awalnya permasalahan kecil akan berubah menjadi sebuah permasalahan besar, hal ini disebabkan jika komunikator tidak memenuhi kriteria dari si komunikan sehingga mengakibatkan perbedaan persepsi. Komunikasi yang dilakukan hendaknya memerhatikan budaya, lingkungan, karakteristik, kesukaan dan tidak suka dari komunikan. Proses komunikasi secara spontan mungkin menganggap bahwa hal ini berlebihan akan tetapi sangat bermanfaat dan juga membantu mencapai tujuan bagi pembicaraan secara formal.

Keberhasilan sebuah organisasi tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki pada organisasi tersebut. Untuk menghasilkan kualitas kerja yang baik dari pegawainya, maka harus terus ditingkatkan kinerja pegawai tersebut. Pimpinan mempunyai pengaruh untuk

memotivasi pegawai dan meningkatkan semangat kerja dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut, maka pengaruh pimpinan terhadap bawahan sangatlah dibutuhkan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan dalam membangun budaya organisasi.

Selama ini, permasalahan gaya kepemimpinan yang sering terjadi di instansi pemerintah adalah gaya kepemimpinan belum dapat mengoptimalkan potensi organisasi dan belum dapat menyesuaikan dengan tuntutan lingkungan eksternal, dalam hal ini memenuhi kebutuhan masyarakat, karena selama ini pimpinan umumnya terbelenggu dengan adanya aturan-aturan yang berlaku sehingga kurang melakukan improvisasi dan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan yang terjadi pimpinan senantiasa berpatokan pada aturan yang sudah ada, pimpinan senantiasa mengandalkan kewenangan formal yang dimilikinya sehingga kekuasaan menjadi kekuatan dalam menggerakkan bawahan dan rendahnya kompetensi pimpinan.

Kurangnya motivasi kerja pegawai yang disebabkan karena budaya organisasi yang kurang kondusif sehingga berdampak pada motivasi kerja dan peningkatan kinerja pegawai, masih dijumpai pegawai yang tidak bekerja secara profesional dalam melaksanakan tugasnya, hal ini disebabkan karena penempatan pegawai yang kurang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikan yang dimiliki, sehingga menyebabkan para pegawai tidak mampu menunjukkan kinerja dengan baik. Salah satu kasus yang pernah terjadi karena penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan yaitu ketika staf bagian pembatalan dikeluarkan di bagian pelayanan dimana formasi ini merupakan bagain yang berinteraksi langsung dengan masyarakat yang bersikap heterogen mengakibatkan keributan kecil, Hal ini disebabkan karena kurangnya kemampuan staf dalam mengelolah informasi dengan baik sehingga dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat.

Kasus-kasus tersebut diatas tentu saja tidak boleh dibiarkan terjadi berlarut-larut, semua ini akan berdampak pada efektivitas kinerja dalam sebuah organisasi dalam hal ini pemerintahan di Kementian Agama Kab. Wajo kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu. Dengan komunikasi interpersonal yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah haji diberangkatkan ke tanah suci Mekkah, sehingga

calon jamaah haji merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dalam melaksanakan ibadah haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntutan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis Pelayanan Informasi Bagi Calon Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kab. Wajo”**.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian diskriptif. Penelitian diskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan dan memberikan informasi terhadap apa yang diteliti berdasarkan wawancara mendalam terhadap informan dengan metode khusus yang bertujuan memperoleh pemahaman mendalam. Pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang bertujuan mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kab. Wajo.

Tujuan penelitian melalui pendekatan kualitatif yaitu memahami fenomena mengenai apa yang dialami subjek penelitian. Adapun sebagai pedoman pembelajaran, menganalisa dan memahami permasalahan dalam penelitian ini, untuk itu perlu dilakukan kegiatan-kegiatan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian tidak menekankan pada generalitas, tetapi lebih menitik beratkan pada makna, Sugiyono (2017). Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan yang berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wajo yang berfokus pada Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu.

Suharsimi Arikunto (2010) mengklasifikasi sumber data menjadi tiga sumber yaitu (1) *Person*, sumber data berupa orang (2) *Place*, sumber data berupa tempat dan (3) *Paper*, yakni sumber data yang diambil dari simbol, huruf, angka, atau gambar. Bila dilihat dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada

pengumpul data, sedangkan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya pada orang lain atau melalui dokumen Sugiyono (2016).

Berdasarkan sumber data di atas, maka penulis mengklasifikasikan sumber-sumber data ke dalam jenis-jenis data, yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wajo atau responden. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang berasal dari hasil wawancara dengan informan.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wajo antara lain: buku-buku teoritis, laporan-laporan, arsip-arsip dan juga berbagai Peraturan Pemerintah maupun Pemerintah Daerah yang berkaitan dengan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh dari tiga teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan bagian terpenting dari sebuah *survey*. Tanpa wawancara peneliti akan kehilangan informasi yang dilakukan hanya dengan bertanya langsung kepada responden. Menurut Nazir (1988) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya dengan pewawancara dengan penjawab atau responden dengan pengumpul data yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

2. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung di tempat atau lokasi penelitian untuk mengamati atau melihat kejadian yang sebenarnya terjadi. Mengumpulkan data dilapangan dengan mengandalkan pengamatan mengenai pelayanan penyelenggara haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wajo.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan dalam mencari penguat data yang telah diperoleh dengan mencari dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Data penelitian yang berkaitan dengan konsep dan objek penelitian yang bersifat kehidupan dan pengenalan budaya, serta mengumpulkan dokumentasi kegiatan penelitian untuk menggambarkan kegiatan

yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kab. Wajo menggunakan teori pertukaran sosial yang berkaitan dengan kepentingan dan kepuasan dua individu yang mendorong mereka melakukan hubungan interpersonal dimana dalam pelayanan informasi meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kab. Wajo penerapan komunikasi interpersonal menurut Devito memerhatikan 5 kualitas yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Selain memerhatikan kualitas komunikasi interpersonal juga memerhatikan beberapa indikator pelayanan yang merupakan sikap dari pelayanan sepenuh hati, 4 indikator tersebut antara lain:

1. *Passionate* (Gairah)

Analisa peneliti berdasarkan penelitian pada pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji ditemukan bahwa para petugas senantiasa antusias pada pelayanan yang diberikan, hal ini dibuktikan dengan menyapa masyarakat yang datang serta dengan sigap melayani berdasarkan antrian yang ada.

2. *Progressive*

Berdasarkan dari analisa peneliti pada pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji ditemukan bahwa kepala kantor maupun bawahannya senantiasa mencari cara yang efisien dan efektif untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan sehingga dapat mudah dimengerti serta penanganan bagi calon jamaah haji lansia.

3. *Proactive* (Proaktif)

Sikap proaktif para pemberi layanan dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan dengan membantu masyarakat yang tidak dapat berjalan untuk melakukan pembatalan serta aktif dalam penjelasan prosedur yang perlu dilakukan oleh calon jamaah haji.

4. *Positive* (Positif)

Sikap positif yang terjadi dalam pemberian layanan dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji pada penelitian ini terlihat saat ditemukannya masyarakat yang memiliki

kegelisah terhadap hambatan dan juga masalah-masalah yang dihadapi maka petugas akan memberikan penjelasan yang bisa dimengerti oleh masyarakat tersebut serta pemberian dukungan sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Ciri atau karakteristik komunikasi interpersonal yang dipertimbangkan adalah keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), perilaku positif (*positivness*), sikap mendukung (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Berikut adalah pembahasan berupa analisis penelitian dan hasil analisis setiap unsurnya:

1. Keterbukaan

Adapun temuan penulis keterbukaan dalam pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:

- a) Masyarakat terbuka kepada pegawai PLHUT mengenai keresahan dan masalah yang dihadapi.
- b) Jika masyarakat terbuka dengan pegawai PLHUT mengenai keresahannya, maka pegawai PLHUT dengan senang hati terbuka untuk membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sikap keterbukaan yang ditemukan penulis mengenai penyampaian informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji cenderung mengenai penambahan biaya haji dan pembatalan. Keterbukaan yang diberikan masyarakat membuat pegawai PLHUT juga terbuka dengan masalah masyarakat, penambahan biaya yang dialami membuat para pegawai dengan sigap memberikan penjelasan mengenai hal tersebut sehingga dapat dimengerti oleh calon jamaah haji. Bukan hanya mengenai penambahan biaya haji bagi calon jamaah haji akan tetapi mengenai masyarakat yang datang untuk menanyakan prosedur pendaftaran para pegawai juga dengan senang hati terbuka mengenai informasi yang dibutuhkan. Keterbukaan yang ditunjukkan oleh pegawai menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji, karena pegawai dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi masyarakat sehingga mengoptimalkan penyelenggaraan ibadah haji. Seperti yang dikatakan oleh DeVito, keterbukaan adalah sikap dapat menerima masukan dari orang lain dan

bersedia memberikan informasi yang penting pada orang lain serta bersedia mengakui perasaan dan pikiran yang dimiliki serta bertanggung jawab.

2. Empati

Adapun temuan penulis mengenai empati dalam pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:

a) Pegawai PLHUT akan menyesuaikan diri dengan masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan atau pengetahuan yang lebih rendah.

Cara penyampaian informasi pegawai dengan masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan rendah dan tingkat pendidikan yang tinggi memiliki perbedaan serta cara penyampaian informasi bagi lansia dan orang dewasa juga berbeda sehingga pegawai harus memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri agar apa yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

b) Pegawai PLHUT akan menyesuaikan diri dengan situasi yang dihadapi masyarakat, ada yang sakit parah dan adapula yang meninggal dunia.

Analisa penulis mengenai empati dalam penyampaian informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan haji ini ditemukan pada kasus calon jamaah haji lansia dan masyarakat yang datang untuk melakukan pembatalan atau penggantian terhadap jamaah yang meninggal dunia dilakukan dengan memberikan dukungan moral dan menyemangati satu sama lain. Hal tersebut ditunjukkan dengan membantu memapah dan mengangkat masyarakat yang tidak dapat berjalan datang ke kantor untuk membatalkan, menanyakan kabar, menanyakan hal apa yang bisa dibantu dan bagaimana perasaannya setelah tertimpa musibah.

3. Sikap positif

Adapun temuan penulis mengenai sikap positif dalam pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:

a) Pegawai PLHUT saat melakukan pekerjaan selalu mencoba untuk memiliki pikiran positif dengan cara focus dalam pekerjaan, selalu optimis dan berpikiran terbuka.

b) Pegawai PLHUT mencoba bersikap positif dengan cara mengesampingkan permasalahan

pribadi dengan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama.

Menurut DeVito (2011: 290) sedikitnya mengacu pada dua aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama komunikasi antarpribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang sangat efektif.

4. Sikap mendukung

Adapun temuan penulis mengenai sikap mendukung dalam pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:

a) Bentuk dukungan yang diberikan pegawai PLHUT kepada masyarakat yang mencari informasi atau dalam pengurusan berkasnya yaitu dengan cara memberi tahu langkah-langkah terbaik untuk dapat menyelesaikan urusannya serta memberikan semangat.

b) Dukungan yang diberikan atasan kepada bawahannya dengan memberikan bantuan secara spontan.

Sikap mendukung antara pegawai PLHUT dan masyarakat sering ditemukan ketika membahas masalah pendaftaran, proses pemberangkatan dan pembatalan. Menurut hasil wawancara dari masyarakat, sikap mendukung dari pegawai PLHUT dapat membantu mengatasi permasalahan atau keraguan informasi yang dihadapi. Bentuk dukungan tersebut biasanya dengan cara pegawai PLHUT memberi tahu tata cara prosedur penyelesaian sesuai dengan pengurusannya atau memberikan informasi sesuai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Rohim (2009: 82-84) sikap mendukung merupakan suatu perilaku dimana satu dengan yang lainnya saling memberikan dukungan akan pesan yang disampaikan.

5. Kesetaraan

Adapun temuan penulis mengenai kesetaraan dalam pelayanan informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:

a) Para pegawai, atasan dan masyarakat saling berkomunikasi karena merasa saling membutuhkan.

b) Para pegawai, atasan dan masyarakat memandang derajat satu sama lain adalah

sama, bukan dari jabatan melainkan sebagai manusia.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian tentang analisis penyampaian informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji di Kab. Wajo sebagaimana dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan informasi haji yang diberikan Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan kepuasan dan kenyamanan yang diberikan oleh pegawai kepada calon jamaah haji daftar tunggu atau masyarakat yang mempunyai keresahan dan ingin bertanya terlebih dahulu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pendaftaran jamaah haji atau prosedurnya. Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji memenuhi indikator *passionate* (gairah), *progressive*, *proactive* (proaktif) dan *positive* (positif). Selain itu dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh atasan dan pegawai PLHUT kepada masyarakat menggunakan komunikasi interpersonal yang baik dengan ditandai penggunaan ciri atau karakteristik komunikasi interpersonal yakni keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung dan kesetaraan.
2. Hal-hal yang menjadi hambatan dalam penyampaian informasi haji di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah terpadu antara lain, hambatan fisiologis berupa banyaknya calon jamaah haji yang sudah lanjut usia sehingga memiliki keterbatasan ingatan, mata rabun dan kemampuan fisik yang sudah menurun; hambatan psikologis berupa keterbatasan pendidikan yang dimiliki oleh beberapa calon jamaah haji serta perbedaan tingkat pendidikan calon jamaah haji sehingga menimbulkan respon yang berbeda serta menimbulkan emosi yang ekstrim dengan adanya berbagai problematika yang terjadi seperti tidak adanya pendamping dari keluarga dan penambahan biaya haji. Hambatan-hambatan tersebut yang mengharuskan para petugas memiliki strategi dalam penyampaian pesan agar efisien dan efektif sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Sikap sopan, mendukung, terbuka, kesetaraan serta bertanggung jawab harus ditunjukkan oleh para pegawai.

B. Saran

Tidak ada penelitian yang sempurna, demikian pula penelitian ini. Penggunaan data primer dalam penelitian ini hanya mencakup data yang tersedia di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kab. Wajo serta wawancara mendalam dengan kepala kantor, pegawai dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan informasi baik mengenai pendaftaran, prosedur pelaksanaan maupun pembatalan. Oleh karena itu, perlu adanya penambahan data dari jamaah yang sudah berangkat dari tahun-tahun sebelumnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Afriyadi, Ferry. 2015. *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT.Borneo Enterprindo Samarinda*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 3 (1), 362-376.
- Anshari, Hairry., dkk. 2014. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal Administrative Reform, 2 (3), 398.
- Atjeh, Aboebakar Sedjarah K.H.A. Wahid Hasjim dan Karangan Tersiar. Jakarta: Panitya Buku Peringatan Alm. K.H.A. Wahid Hasjim, 1957.
- Aw, Suranto. 2018. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Cangara, Hafied. 2019. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Devito, Joseph A. (2009). *The interpersonal communication book*. USA: Pearson Education.inc Devito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia: Edisi Kelima*, Penerjemah. Agus Maulana, Kharisma Publishing, Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana.2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fatmasari, Adha, Wahyu Maulid. 2022. *Dimensi Komunikasi Interpersonal dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai*. Management Development and Applied Research Journal, 5 (1), 2019-2024.

- Fuad, Anisul. 2015. Peran Komunikasi Interpersonal dalam Menghadapi Konflik Organisasi. *Jurnal Orasi*, 6 (1), 92.
- Harapan, Edi., Syarwani Ahamd.2019. Komunikasi Antarpribadi. Depok: Raja Grasindo Persada.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implimentasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Hidayat, Deni. 2012. Sistem Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dan Bawahan dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Tenggara. Tesis. Medan: Program Pascasarjana IAIN Sumatra Utara.
- Hidayat, Rais. 2017. Peningkatan Aktivitas Komunikasi Interpersonal dal Organisasi Melalui Perbaikan Efikasi Diri, Kepemimpinan dan Kekohesifan Tim. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4 (2), 162.
- Inah, Nur Ety., Melia Trihapsari. Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kacamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Al-Ta'dib*, 9 (2),159.
- Irawan, Sapto. 2017. Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa. *Jurnal Scolaria*, 7 (1), 42-43.
- Janadi, Hasmel Ahya., Yuliani Rachma Putri. 2022. *Analisis Komunikasi Interpersonal Tenaga Upahan Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan di Kantor Kantor DPRD Kota Madiun*. *Proceeding of Management*, 9 (4), 2355-2364.
- K, Livia Paranita. 2014. *Sikap Masyarakat Surabaya Terhadap Tayangan Talkshow @Show_Imah di Trans Tv*. *Jurnal E-Komunikasi*, 2 (1), 3.
- Kamil, Novia Efira. 2013. *Sikap Mahasiswa Terhadap Pemberitaan Kekerasan Wartawan Indonesia*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 3.
- Krispiana Aprisya, Nia Kumaladewi, Elsy Rahajeng. Sistem Informasi Computer Test (CAT) Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Noor, Muhammad.2018. Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora dan Teknologi*, 4 (1), 3-4
- Onong, U., Effendy. 2003. *Komunikasi Interpersonal dan Interpersonal*. Jakarta. Kanisius.
- Rasimin., dkk. 2021. Efektivitas Layanan Bimbingan Kelompok Berbasis Problem Based Learning Untuk Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Siswa. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3 (3), 315.
- Ridwan, Madinatul Munawwarah., dkk. 2021. *Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar*. *Jurnal Edupsycouns*, 3 (1),95-106.
- Rohim, Syaiful H. (2009) "Teori Komunikasi : Perspektif Ragam dan Aplikasi" Jakarta, RinekaCipta
- Ruffiah., Muhsin. 2018. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan*. *Economic Education Analysis Journal*, 7 (3), 1163.
- Ruliana, Poppy., Puji Lestari. 2019. *Teori Komunikasi*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. 2017. *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang*.*Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120-130.
- Saleh, Akh Muafik. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Malang: PT. Citra Intrans Selaras.
- Semil, Nurmah.2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan

Ibadah Haji. 2008. Jakarta: Kementrian Agama Republik Indonesia.

Wijaya, Ida Suryani. Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14 (1), 116.

West, Richard., Turner, H Lynn. 2012. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Himanika.