EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL TAHUN 2019

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Oleh:
Adrian Yahya
NIM: 16240015

Pembimbing:
Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-654/Un.02/DD/PP.00.9/08/2020

Tugas Akhir dengan judul : EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL TAHUN 2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: ADRIAN YAHYA
Nomor Induk Mahasiswa	: 16240015
Telah diujikan pada	: Senin, 29 Juni 2020
Nilai ujian Tugas Akhir	: A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 5f30de2a89369

Penguji I

Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 5f29f3f168c9a

Penguji II

Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM
SIGNED

Valid ID: 5f082a0ba2a47

Yogyakarta, 29 Juni 2020
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 5f3f021aca892

1/1 11/08/2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail: fdkpsm.suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Adrian Yahya
NIM : 16240015
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr.Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 23 Juni 2020

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing,

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adrian Yahya

NIM : 16240015

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Alamat : Demangan Kidul No. 15 Kelurahan Demangan, Yogyakarta

No. HP : 082286878022

Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi yang saya ajukan adalah benar-benar asli/ karya ilmiah yang ditulis sendiri.
2. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa karya tersebut bukan karya ilmiah saya (plagiasi), maka saya bersedia menanggung sanksi yang diberikan kepada saya.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta,10 Mei 2020

Adrian Yahya
NIM. 16240015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamaterku Tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

ٱدۡعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلۡحِكۡمَةِ وَٱلۡمَوۡعِظَةِ ٱلۡحَسَنَةِۖ وَجَٰدِلۡهُم بِٱلَّتِي هِيَ أَحۡسَنُۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعۡلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِۦۖ وَهُوَ أَعۡلَمُ بِٱلۡمُهۡتَدِينَ

"Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk."

(QS. An Nahl: 125)[1]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[1]https://quran.kemenag.go.id.surahAnNahl125.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb

Puji syukur Alhamdulillah senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya. Tidak lupa shalawat dan salam selaluntercurahkan pada baginda Nabi Muhammad SAW. Dengan kelancaran dan perjuangan yang tidak sedikit, Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di bidang Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, arahan serta bimbingan berbagai pihak. Maka dari itu, perkenankanlah peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Hj. Nurjanah, M.Si., selaku Dekaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. dan Drs. M. Nazili, M.Pd., selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dra.Nurmahni, M.A., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan selama masa pendidikan di Jurusan Manajemen Dakwah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5. Bapak Dra. Siti Fatimah, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan teliti memberikan waktu, ilmu, arahan saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Jurusan Manajemen Dakwah yang selalu membagi ilmu, mendidik, dan membimbing selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga dalam mengasuh dan mendidik peneliti serta mengupayakan yang terbaik untuk peneliti. Terimakasih doa dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman "Rise of Madani 2016" yang telah memberikan kebersamaan seperti keluarga selama empat tahun ini.
9. Sahabat-sahabat peneliti Busran, Diki, Fadly, Ramur, Handal, Iyat, Aldi, Ani, Eka, Tanti, Nida dan Calon Istri peneliti Nova Sukma yang selalu mendukung, mendoakan,dan membantu penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman KKN '99 Kelompok Alpha Kulon Progo yang senantiasa memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman praktikum profesi Bima, Galuh dan Novie yang telah bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada peneliti ataupun pembaca khususnya

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

para mahasiswa Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga Allah SWT. selalu meridhoi dan memberikan kemudahan bagi kita. Aamiin ya Rabbal'alamiin.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Yogyakarta, 10 Mei 2020

Adrian Yahya
NIM.16240015

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Adrian Yahya (16240015), "Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupatn Bantul Tahun 2019." Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.

Perkembangan haji di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini membutuhkan sistem manajemen yang baik agar tidak mengecewakan calon Jemaah Haji. Seiring perjalanannya, masih sering terjadi permasalahan-permasalahan yang ditemukan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pada tahun 2019 pun masih terjadi hambatan atau masalah pada penyelenggaraan ibadah haji, khususnya pada pelayanan pendaftaran haji tahap awal dan pendaftaran pelunasan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Oleh karena itu sangat dibutuhkan proses evaluasi untuk mencari sebab masalah yang terjadi dan mencari solusi yang tepat agar saat penyelenggaraan haji selanjutnya dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana evaluasi dari pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019? yang mengacu pada evaluasi input, evaluasi proses dan evaluasi hasil untuk mengkaji masalah serta mengetahui solusi agar pelayanan pendaftaran haji dapat lebih baik lagi kedepannya.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data deskriftif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala dan Staff Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Hasil penelitian ini adalah evaluasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul berbeda dengan evaluasi Kementerian Agama Lainnya. Hal ini terlihat dengan adanya keterlibatan calon Jemaah Haji dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan pendaftaran haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kata kunci : Evaluasi, Pelayanan, Pendaftaran Ibadah Haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR ..... **ii**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

BAB I: PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul 1

B. Latar Belakang Masalah 4

C. Rumusan Masalah 6

D. Tujuan Penelitian 7

E. Manfaat Penelitian 7

F. Kajian Pustaka 8

G. Kerangka Teori 11

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

H. Metode Penelitian.....19

I. Sistematika Pembahasan 25

BAB II: GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL

A. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....26

B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....27

1. Visi 27

2. Misi 28

C. Tugas Pokok dan Fungsi 28

D. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul .30

E. Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam Angka 33

F. Struktur Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....38

G. Tugas dan Fungsi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....39

BAB III: PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

A. Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019.....40

1. Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji.....40

2. Pelayanan Pendaftaran Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji 44

B. Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....49

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1. Evaluasi Input.....50

2. Evaluasi Proses 64

3. Evaluasi Hasil.....69

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan.....74

B. Saran.....75

DAFTAR PUSTAKA.....77

LAMPIRAN.....80

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah PNS menurut Tingkat Golongan dan Jenis Kelamin..33

Tabel 2.2 Jumlah Pegawai Negeri Sipil menurut Jabatan.....34

Tabel 2.3 Jumlah Penduduk menurut Agama dan Jumlah Tempat Ibadah 35

Tabel 2.4 Jumlah TKA/TPA, Madrasah Diniyah, dan Pondok Pesantren 35

Tabel 2.5 Jumlah Madrasah Negeri/Swasta 36

Tabel 2.6 Jumlah Organisasi Masyarakat se-Kabupaten Bantul.....36

Tabel 2.7 Prestasi yang Pernah Diraih 37

Tabel 3.1 Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah 59

Tabel 3.2 Evaluasi Proses Berdasarkan Program Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019 ...65

Tabel 3.3 Evaluasi Hasil Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019 69

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....24

Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....24

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bantul 31

Gambar 3.1 Jumlah Pendaftar Berdasarkan Jenis Kelamin 51

Gambar 3.2 Jumlah Pendaftar Berdasarkan Usia.....52

Gambar 3.3 Jumlah Pendaftar Berdasarkan Jenis Pekerjaan 53

Gambar 3.4 Jumlah Berhak Lunas Berdasarkan Jenis Kelamin 55

Gambar 3.5 Jumlah Berhak Lunas Berdasarkan Usia.....56

Gambar 3.6 Jumlah Berhak Lunas Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....57

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul: "Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019". Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul skripsi ini, peneliti merasa perlu adanya penjelasan mengenai pengertian istilah-istilah yang terkandung dalam judul tersebut sebagai berikut :

1. Evaluasi

Menurut kamus istilah manajemen, evaluasi adalah "proses bersistem dan objektif yang menganalisa sifat dan ciri pekerjaan di dalam perusahaan dan organisasi".[2] Menurut Firman B. Aji dan Martin "Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara objektif pencapaian hasil-hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil-hasil evaluasi dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan kembali.[3]

Adapaun yang dimaksud evaluasi dalam penelitian ini adalah sebuah kegiatan penilaian terhadap sebuah pelaksanaan kegiatan agar dapat diketahui secara jelas apakah sasaran yang dituju sudah tercapai apa belum. Evaluasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah evaluasi yang terkait dengan evaluasi pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Bantul.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[2]Aji B Firman dan Sirait Martin S, *Perencanaan dan Evaluasi: Suatu Sistem Untuk Proyek Pembangunan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1990), hlm. 30.

[3]*Ibid*, hlm. 30

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangakaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[4]

Menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.[5]

Adapun yang dimaksud pelayanan dalam peneltian ini adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh petugas administrasi pendaftaran haji yang melayani Jemaah Haji dalam melakukan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

3. Pendaftaran Ibadah Haji

Pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar (mendafatarkan), pencatatan nama, alamat, dan sebagainya.[6] Pelayanan pendaftaran adalah suatu kegiatan untuk membantu orang lain untuk

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[4]Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2.

[5]AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet.4, hlm. 17.

[6]https://kbbi.kemdikbud.go.id/pendafataran/, dii Akses pada tanggal 19 September 2019 pukul 12.42 WIB.

melakukan proses pencatatan nama dan input data sesuai dengan kebutuhan orang yang dilayani tersbut.

Adapun yang dimaksud pendaftaran dalam judul peneltian ini adalah calon jemaah haji melakukan proses pendaftaran ibadah haji, yang dalam proses pedaftarannya dilayani oleh petugas atau pegawai bidang administrasi pendafatran haji yaitu pendaftaran ibadah haji reguler yang melalui pemerintah yaitu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

4. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Kantor Kementerian Agama adalah lembaga pemerintahan yang bertugas untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam pembimbingan dan pengelolaan fungsi administratif dari kegiatan keagamaan di Indonesia. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah lembaga pemerintahan yang berada dibawah Kementerian Agama pusat. Lembaga ini adalah lembaga pemerintahan di tingkat kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul terletak di Jl. DR. Wahidin Sudirohusodo No.16, Karangbayam, Bantul, Kec. Bantul, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul merupakan salah satu organisasi atau lembaga pemerintahan yang mengelola dan mewadahi program-program pengembangan keagamaan. Salah satu kegiatan yang dikelola adalah tentang pelaksanaan ibadah haji yang didalamnya termasuk pengelolaan administrasi dalam kegiatan proses pendaftaran calon jamaah haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Berdasarkan penegasan istilah-istilah tersebut, maka yang dimaksud dengan judul Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019 dalam penelitian ini adalah proses evaluasi terkait pelayanan pendaftaran ibadah haji yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kemeneterian Agama Kabupaten Bantul terkait palayanan pendaftaran ibadah haji.

B. Latar Belakang Masalah

Setiap penyelenggaraan sebuah kegiatan diperlukan sebuah evaluasi. Evaluasi dilakukan guna mengukur berhasil atau tidaknya suatu program yang sedang atau telah dilaksanakan sehingga diketahui penyebab utama keberhasilan atau kegagalan program tersebut.[7] Dimana terjadinya sebuah pengukuran terhadap efektifitas rencana dalam sebuah program yang pada hasil akhirnya akan dijadikan tolak ukur keberhasilan dan dijadikan rancangan atau standarisasi untuk melakukan sebuah kegiatan yang selanjutnya.

Seiring perjalanannya, masih sering ditemukan berbagai masalah yang menyelimuti pelaksanaan ibadah haji di Indonesia. Maka dari itu evaluasi perlu dilakukan untuk meminimalisir dari masalah yang terjadi. Pada tahun 2019 saja masih sering terjadi hambatan atau masalah klasik penyelenggaraan haji, khususnya dalam bidang administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul seperti anterian yang terlalu lama membuat jemaah pindah

[7]Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005),hlm. 60.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

domisili dan ganti nomor telepon sehingga sulit untuk menginformasikan terkait keberangkatan haji kemudian banyaknya calon jemaah haji yang masih awam dalam alur pendaftaran haji dan awam dalam berpergian ke luar negeri sehingga menjadi hambatan yang dapat dijadikan evaluasi bagi penyelenggaran haji.[8]

Penyelenggaraan ibadah haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah, berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh calon jemaah haji.[9]

Perkembangan haji di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami kemajuan sangat pesat. Hal ini ditandai dengan adanya daftar tunggu (*waiting list)* yang semakin hari semakin bertambah. Untuk fenomena itu harus diiringi dengan sistem manajemen yang bagus agar tidak mengecewakan para jemaah haji Indonesia.[10]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kementerian Agama Kabupaten Bantul merupakan lembaga pelayanan masyarakat yang menjadi salah satu indikator untuk menunaikan salah satu rukun Islam, khusunya melayani ibadah haji dan umrah. Untuk melaksanakan

[8]Wawancara langsung dengan Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul 15 Oktober 2019.

[9]Ali Rokhmad, Langkah-langkah Pembenahan Haji, (Jakarta: Dirjen PHU Kementerian Agama RI, 2010), hlm. 6

[10]Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Haji dan Umrah Dari Masa ke Masa*, (Jakarta: Direktorat Jendral Haji dan Umrah, 2012), hlm. 35

tugas pelayanan haji dan umrah, seksi haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul secara struktural memanfaatkan seksi yang ada dibawah koordinasi seksi Haji dan Umrah sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, khusunya pelayanan pendaftaran haji. Dalam menyusun rencana pelayanan pendaftaran haji selalu diupayakan untuk mengacu kepada peraturan perundangan yang ada baik dari Kementerian Agama Pusat maupun Kementerian Agama Daerah.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pastinya dilakukan kegiatan evaluasi dari pelayanan tersebut. Menariknya, proses evaluasi yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul berbeda dengan proses evaluasi yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah lain. Hal ini ditandai adanya proses evaluasi yang juga melibatkan calon Jemaah Haji dalam memberikan evaluasi terhadap pelayanan pendaftaran haji. Hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh calon Jemaah Haji akan diketahui secara langsung oleh pegawai yang bertugas dibagian pelayanan pendaftaran haji.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul 2019".**

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakan Evaluasi Terhadap

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019?.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka tujuan dari peneitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan dibidang evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang evaluasi dari pelayanan pendaftaran haji.

b. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap evaluasi pelayanan pendaftaran haji serta sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan evaluasi pelayanan pendaftaran haji yang efektif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul atau di Kementerian Agama lainnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

c. Bagi Jurusan Manajemen Dakwah

Memberikan informasi dan kontribusi praktis dalam mengoptimalkan peranan evaluasi pelayanan pendaftaran ibadah haji. Selain itu sebagai refrensi serta strategi dalam pengaplikasian evaluasi pelayanan dalam pendaftaran ibadah haji.

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari adanya plagiat atau penjiplakan maka peneliti mengadakan kajian pustaka terhadap beberapa skripsi sebagai bahan acuan dalam pembuatan skripsi ini. Selain itu peneliti juga melakukan kajian kepustakaan yang berkaitan dengan topik pembahasan. Adapun kajian pustaka dalam penelitian ini adalah:

1. Skripsi berjudul *"Evaluasi program Bimbingan Manasik Haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2014"* oleh Nurfadillah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayaullah Jakarta. Hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa pihak KUA Kecamatan Jagakarsa sebagai lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik haji kepada calon jemaah haji sudah cukup baik dalam pelayanan. Untuk kualitas para pembimbing manasik berdasarkan pendidikan dan pengalaman kerja sudah memenuhi standar akan tetapi jumlah pembimbing manasik hajinya perlu ditambahkan.[11]

[11]Nurfadillah, *Evaluasi Program Bimbingan Manasik Haji Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan*, Skripsi (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2014).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2. Skirpsi berjudul *"Evaluasi Dana Talangan Haji Berdasakan Konsep Istita'ah Dalam Proses Pendaftarah Ibadah Haji di Desa Latsari Kecamatan Bancar Kabupaten Tuban Jawa Timur Tahun 2016"* oleh Andieka Romadhon, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitian ini evaluasi dana talangan haji berdasar konsep istita'ah dalam proses pendaftaran ibadah haji bahwa, konsep Dana Talangan Haji yang ditetapkan oleh pihak Bank Syari'ah salah satunya Bank Mandiri Syari'ah mengganggu konsep istita'ah menurut pandangan para ulama. Penghapusan dana talangan haji oleh pihak pemerintah sudah tepat, karena mengganggu konsep istita'ah bagi calon jemaah haji.[12]
3. Jurnal berjudul *"Studi Tentang Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda"* oleh Muhammad Ali Yusni. Penelitian ini bertujuan untuk mengemukakan konsep pelayanan haji di Kementerian Agama secara umum, dan di Kemenag Kota Samarinda secara khusus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat mulai dari prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit.[13]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[12]Andieka Romadhon, *Evaluasi Dan Talangan Haji Berdasar Konsep Istita'ah Dalam Proses Pendaftaran Ibadah Haji di Desa Latsari Kecamatan Bancar Kabupaten Tuban Jawa Timur*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah Dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016).

[13]Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*, (Universitas Mulawarman: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.3 No.1 2015), hlm. 318.

4. Skripsi berjudul *"Evaluasi Pelayanan Jemah Haji Khusus Pada PT. Armindo Jaya Tour Kota Depok Tahun 2018"* oleh Ahmad Taufik Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hasil penelitian ini evaluasi pelayanan berdasarkan evaluasi sistem analisis yang terdiri dari evaluasi *Input, Proses, Output, Outcome, Impact.* Serta sistem pelayanan prima yang penulis lakukan menurut jawaban responden dari hasil wawancara, pelayanan di PT.Armindo Jaya Tur kepada jamaah haji khusus memberikan pelayanan yang sudah baik dari segi pelayanan yang prima meliputi *Attitude, Attention, Action dan Anticipation.*[14]
5. Skirpsi berjudul *"Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017"* oleh Fitri Lutfiana Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hasil penelitian ini pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Jakarta Pusat berjalan sesuai peraturan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tetapi masih ada beberapa kendala dan permasalahan yang terjadi, namun pelayanannya sudah cukup baik dengan adanya staff yang berlatar belakang pendidikan yang tinggi dan berpengalaman yang cukup.[15]

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian tersebut yang pernah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat

[14]Ahmad Taufik, *Evaluasi Pelayanan Jemah Haji Khusus Pada PT. Armindo Jaya Tour Kota Depok*, Skripsi (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2018).

[15]Fitri Lutfiana, *Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat*, Skripsi (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2017).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ini pada fokus penelitian, subjek penelitian, dan waktu penelitian. Penelitian ini lebih menekankan pada evaluasi pelayanan pendaftaran ibadah haji oleh calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Evaluasi

a. Pengertian Evaluasi

Evaluasi, riset evaluasi atau sain evaluasi merupakan ilmu antar cabang ilmu pengetahuan, evaluasi merupakan alat dari berbagai cabang ilmu pengetahuan untuk menganalisis dan menilai fenomena ilmu pengetahuan dan aplikasi ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu pengetahuan praktik profesi. Karena itu ilmu evaluasi berada di berbagai cabang ilmu pengetahuan. Ilmu evaluasi merupakan alat ilmu- ilmu sosial, ekonomi, bisnis, manajemen, pendidikan, ilmu politik, sosiologi, dan sebagainya.[16]

Menurut Firman B. Aji dan Martin. "Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara objektif pencapaian hasil-hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil-hasil evaluasi dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan kembali.[17]

Sedangkan H. D. Sudjana berpendapat evaluasi merupakan kegiatan penting untuk mengetahui apakah tujuan yang telah ditentukan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[16]Wirawan, *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi,* (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm.30.

[17]*Ibid.,* hlm. 30.

telah tercapai, apakah pelaksanaan program sesuai dengan rencana dan atau dampak apa yang terjadi setelah program ditentukan.[18]

Maka dapat diambil kesimpulan secara umum bahwa evaluasi adalah sebuah kegiatan penilaian terhadap sebuah pelaksanaan kegiatan agar dapat diketahui secara jelas apakah sasaran yang dituju sudah dapat tercapai apa belum dan untuk mengetahui sejauh mana suatu pelayanan yang baik dapat diberikan.

Dengan demikian, evaluasi ini dimaksudkan untuk menyusun nilai-nilai indikator dalam mencapai suatu sasaran. Dengan kata lain kegiatan "evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan sebuah program serta suatu cara untuk menentukan ukuran-ukuran perbaikan bagi para pengambil keputusan.

b. Jenis-Jenis Evaluasi

Pelaksanaan evaluasi biasanya dikaitkan dengan jenis-jenis evaluasi yang akan digunakan. Peneliti akan menggunakan jenis evaluasi seperti yang dikemukakan oleh Isbandi Rukmianto yang mengutip pendapat Feuriskin yaitu: evaluasi *input*, evaluasi proses, dan evaluasi hasil.[19]

1). Evaluasi *Input*

Evaluasi *input* memfokuskan pada berbagai unsur yang masuk dalam suatu pelaksanaan program. Terdapat tiga unsur (variabel) utama terkait dengan proses *input* adalah:

[18]H. D. Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Falah Production, 2000), hlm. 283.

[19]Isbandi Rukmianto, *Pemberdayaan Pengembangan Masyarakat dalam Intervensi Komunitas*, (Jakarta: FEUI, 2001), hlm. 129.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

a). Peserta, meliputi: usia, jenjang pendidikan, dan latar belakang keluarga.

b). Pelaksana, meliputi: aspek demografi, seperti latar belakang pendidikan pelaksana dan profesi pelaksana.

c). Program meliputi: lama waktu layanan yang diberikan, materi, dan sumber-sumber rujukan yang tersedia dan cara pelaksanaan program.

2). Evaluasi Proses

Evaluasi program menurut Isbandi yaitu memfokuskan diri pada aktivitas program yang melibatkan interaksi langsung antara pesrta dan pelaksana yang merupakan pusat dari pencapaian tujuan program. Tipe evaluasi ini diawali dengan analisis dan sistem pemberian layanan dari suatu program. Dalam upaya mengkaji nilai komponen pemberian layanan, hasil analisis harus dikaji berdasarkan kriteria yang relevan seperti standar praktek terbaik, kebijakan lembaga, tujuan proses, dan kepuasan peserta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3). Evaluasi Hasil

Evaluasi ini diarahkan pada evaluasi keseluruhan dampak dari suatu program terhadap penerimaan layanan. Pertanyaaan utama yang muncul dalam evaluasi ini adalah: bila suatu program telah berhasil mencapai tujuannya, bagaimana penerima layanan akan menjadi berbeda setelah ia menerima layanan tersebut? Berdasarkan pertanyaan ini seorang evaluator akan mengkonstruksikan kriteria

keberhasilan dari suatu program. Kriteria keberhasilan ini akan dapat dikembangkan sesuai dengan kemajuan suatu program.

c. Tujuan dan Manfaat Evaluasi

Sebuah program dibuat kemudian nantinya dilakukan proses evaluasi, untuk itu tujuan evaluasi dan manfaatnya sangatlah penting untuk diketahui, adapun tujuan evaluasi adalah menilai sejauh mana intervensi keberhasilan mencapai sasaran dan tujuan proyek serta mentukan apakah intervensi harus diubah agar lebih efektif. Tujuan evaluasi program adalah:[20]

1). Membuat kebijakan dan keputusan.

2). Menilai hasil yang dicapai dari rencana program yang berjalan.

3). Memberikan kepercayaan kepada lembaga.

4). Memperbaiki dana yang telah diberikan.

5). Memperbaiki materi program

Sedangkan manfaat evaluasi menurut Isbandi Rukminto, dengan mengutip pendapat Feuriskin, sekalipun tidak secara langsung menyebut sebagai tujuan dari pelaksanaan evaluasi, namun ia menyatakan ada 10 alasan mengapa suatau evaluasi perlu dilakukan,yaitu :[21]

1). Untuk melihat apa yang sudah dicapai.

2). Melihat kemajuan, dikaitkan dengan objektif (tujuan) program.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[20]Farida Yusuf Tayih Nafia, *Evaluasi Program*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm. 187-188.

[21]Isbandi Rukmianto, *Pemberdayaan: Pengembangan Masyarakat dan Intervensi Komunikasi Pengantar Pada Pemikiran dan Pendekatan Praktis*, (Jakarta: FEUI Press, 2003), hlm.187-188.

3). Agar tercapai manajemen yang baik.

4). Mengindentifikasi kekurangan dan kelebihan untuk memperkuat program.

5). Melihat perbedaan apa yang sudah terjadi setelah diterapkan suatu program.

6). Untuk merencanakan kegiatan program tersebut lebih baik.

7). Agar memberikan dampak positif yang lebih luas.

8). Memberikan kesempatan untuk mendapatkan masukan dari masyarakat.

9). Melihat apakah usaha yang dilakukan secara efektif.

10). Melihat apakah biaya yang dikeluakan cukup rasionable.

Keberhasilan rencana kegiatan program hanya dapat dibuktikan dengan evaluasi. Dengan demikian evaluasi haruslah dikembangkan secara melembaga dan membudaya agar pelaksanaan kegiatan program dapat lebih berhasil, bermanfaat dan berdayaguna.

2. Tinjauan Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.[22]

Menurut Philip Kottler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktifitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.[23]

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangakaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[24]

Berdasarkan pengertian tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk membantu orang lain atau para calon jemaah haji untuk mencapai tujuan dan memberikan kepuasan pelayanan terhadap calon jemaah haji tanpa mengharap imbalan, akan tetapi mengharap ridho-Nya.

Dengan adanya pelayanan tersebut, maka dapat memudahkan orang lain khususnya para calon jemaah untuk menunaikan ibadah haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[22]AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet.4, hlm. 17.

[23]Philip Kottler, *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition, New Jersey,* (Tt.p : Prentice Hall,1994), hlm. 446.

[24]Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2.

Pelayanan yang baik akan menghasilkan respon yang baik. Maka dari itu, pelayanan tentunya akan memberi dampak yang sangat besar khususnya bagi calon jemaah haji. Karena tanpa pelayanan yang baik maka suatu kegiatan tidak akan berjalan dengan baik.

b. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Dalam hal ini pelayanan prima sangat berperan penting untuk menjalankan roda birokrasi yang ada di dalam organisasi atau lembaga.

Menurut Lukman dkk dalam pengembangan pelaksanaan pelayanan prima dimana pelayanan prima merupakan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang dan itu adalah ketulusan dan integritas yang meliputi:[25]

1). Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan dengan orang yang menghubunginya.

2). Kredibilitas, dalam arti bahwa dalam melayani pelanggan, berpedoman kepada prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pelanggan, sesuai dengan harapan-harapan pelanggan dan sesuai

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[25]Sampara Lukman , *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, (Jakarta, LAN – RI, 2001), hlm. 7.

dengan komitmen pelayanan yang menempatkan pelanggan pada urutan nomer satu.

3). Akses, dalam arti seorang aparatur yang tugasnya melayani pelanggan mudah dihubungi baik langsung maupun tidak langsung.

4). Penampilan pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.

5). Kemampuan dalam penyajian pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu, biaya, kulaitas, dan moral).

c. Pelayanan Pendaftaran

Pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar (mendafatarkan), pencatatan nama, alamat, dan sebagainya.[26] Pelayanan pendaftaran adalah suatu kegiatan untuk membantu orang lain untuk melakukan proses pencatatan nama dan input data sesuai dengan kebutuhan orang yang dilayani tersbut.

Sebelum menunaikan ibadah haji, sebagai masyarakat yang baik dan taat aturan harus melakukan proses pendaftaran ibadah haji secara teratur dan tertib. Pendaftaran haji yang tidak bisa terdeteksi lebih akibat keterbatasan kemampuan manusia memerlukan pengelolaan yang dapat membantu kelancaran proses administrasi pendaftaran ibadah haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[26] https://kbbi.kemdikbud.go.id/, di Akses pada tanggal 19 September 2019 pukul 12.42 WIB.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bodgon dan Taylor yang menyatakan "metodologi kualitatif" sebagai prosedur penelitian yang mengasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.[27] Penelitian ini disebut penlitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penlitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai evaluasi pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kenenterian Agama Kabupaten Bantul.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek dalam penelitian ini adalah sumber informasi untuk mencari data dan masukan-masukan dalam menghadapi masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Subjek penelitian indentik dengan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil penelitian lapangan. Untuk mendapat data primer ini, Peneliti mengadakan observasi atau pengamatan serta wawancara kepada Kepala Seksi Penyelenggara Haji

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[27]Lexy J. Moleong, *Metode Peneelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2007), hlm. 3.

dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, pegawai atau pelaksana administrasi.

b. Objek penelitian identik dengan data sekunder yang menjadi titik fokus penelitian adalah evaluasi pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Untuk memperoleh hasil penelitian yang tepat, maka dibutuhkan metode penelitian yang tepat pula. Pada penelitian ini, yang menjadi informan kunci adalah Kepala Seksi Haji dan Umrah Kemnterian Agama Kabupaten Bantul. Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Metode pertama yang peneliti guanakan untuk mengumpulkan data adalah metode observasi.[28] Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan sistematik atas fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini peneliti akan memperhatikan dan mengamati berbagai aktivitas yang berkaitan dengan proses evaluasi pendaftaran ibadah haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

b. Wawancara (*Interview*)

[28]Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Presfektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, cet.3, 2014), hlm. 220.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara menanyakan secara langsung pada sumber informasi. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi atau data yang akurat dan objektif yang terkait dengan fokus penelitian dengan bertanya langsung kepada informan. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semiterstruktur (*Semistructure Interview*), yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.[29] Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Narasumber yang diwawancarai meliputi: Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, dan beberapa Staff Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bantul. Dalam hal ini peneliti menggunakan buku catatan, alat komunikasi berupa handphone sebagai alat perekam suara atau rekaman wawancara dengan pihak-pihak tertentu dan camera untuk mengambil foto ketika sedang melakukan pembicaraan dengan informan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta

[29]Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara: 1989), hlm. 183.

pemikiran tentang fenomena yang masih aktual. Artinya dengan kata lain metode dokumentasi ini bertujuan untuk mencari data berupa buku, jurnal, bulletin, artikel, foto-foto, dan dokumentasi lainnya.[30] Dalam hal ini peneliti memanfaatkan data-data yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang berkaitan dengan judul penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan aplikasi kamera handphone sebagai alat bantu dalam mengambil dokumen berupa foto-foto.

4. Metode Analisis Data

Analisis data dan informasi yang diperoleh dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan analisis data model Miles dan Huberman, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono yang terdiri dari:[31]

a. Koleksi Data (Data *Collection*)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.

b. Reduksi Data (Data *Reduction*)

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk merangkum, menemukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang

[30]Bugin Burhan, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007), hlm. 125.

[31]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 337.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

diteliti. Mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian Data (Data *Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Pada tahap ini dilakukan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan penelitian.

d. Verifikasi (*Conclusion*)

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurvei, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal yang menghasilkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, dan temuan baru ini bersifat deskriptif atau suatu gambaran objek yang dipaparkan secara jelas dan terperinci.

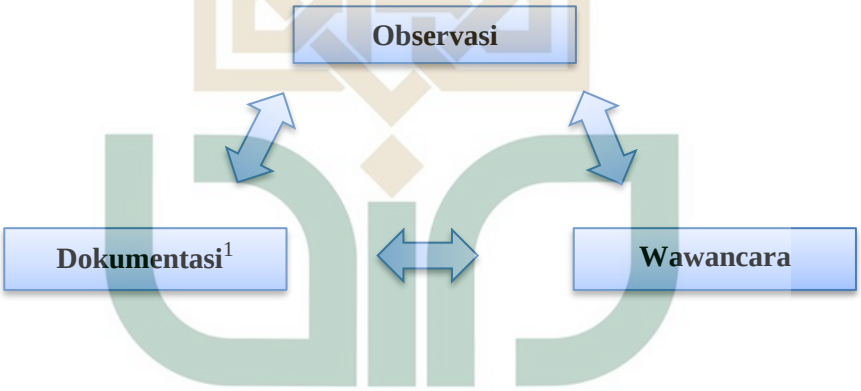
5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Jenis triangulasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

terdiri dari triangulasi sumber data yaitu dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain, dan triangulasi metode yaitu mencari data dengan cara yang beragam. Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

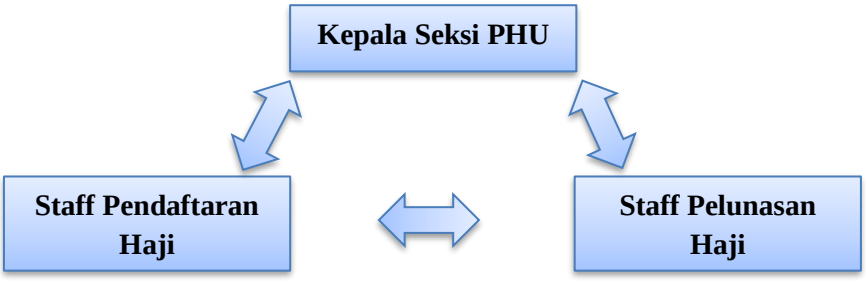
Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data



Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya.

Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

I. Sistematika Pembahasan

Gambaran umum sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I, adalah pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, berisi tentang sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, letak geografis, kedudukan tugas dan fungsi, struktur kepengurusan, visi dan misi, kode etik pegawai, sarana dan prasarana dan data pegawai.

Bab III, berisi pembahasan tentang penelitian Evaluasi Pendaftaran Haji Oleh Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Bab IV, merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan kata penutup. Pada penelitian skripsi ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan *curiculum vitae*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peneliti telah melihat evaluasi dari pelayanan pendaftaran haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Isbandi Rukmianto yang mengutip pendapat Feuiriskin meliputi evaluasi input, evaluasi proses, evaluasi hasil.

Evaluasi input yaitu proses evaluasi dengan melihat unsur pelaksanaan pelayanan tersebut, seperti staff berdasarkan latar belakang pendidikan atau pengalaman dan klient. Dalam hal ini adalah calon Jemaah Haji berdasarkan latar belakang usia, pekerjaan dan lain-lain. Evaluasi proses yaitu menjelaskan permasalahan-permasalahan ataupun hambatan yang terjadi pada saat proses pelaksanaan pelayanan serta tindakan apa yang harus dilakukan saat terjadi permasalahan tersebut. Proses evaluasi yang dilakukan Penyelenggara Haji dan Umrah dilakukan dengan cara yang unik dan bisa dijadikan percontohan proses evaluasi nasional. Evaluasi hasil yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan terseebut, apakah sudah sesuai dengan rencana atau belum.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang peneliti bahas dalam skripsi ini yaaitu melitputi pelayanan pendaftaran haji tahap awal hingga pelayanan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji. Pelayanan pendaftaran haji ini dilakukan di Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Bantul dengan pelaksanaan pelayanan berdasarkan Keputusan Direktorat Jnedral Penyelenggara Haji dan Umrah.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, peneliti berkesimpulan bahwa pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupatn Bantul berjalan sesuai Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah. Meskipun masih ada beberapa kendala dan permasalahan yang terjadi, namun pelayanan pendaftaran sudah cukup baik dan berkualitas dengan adanya staff yang dominan berlatar belakang pendidikan yang tinggi dan berpengalaman yang cukup.

B. Saran

Akhirnya peneliti dapat menyimpulkan beberapa saran yang mudah-mudahan dapat memberikan masukan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul:

1. Seiring berkembangnya teknologi dan memasuki era *Digital Human* diharapkan kepada pihak Kementerian Agama untuk membuat sosial media khusus untuk penilaian dari Jemaah Haji terkait pelayanan pendaftaran haji, karena saat ini kebanyakan dari kita telah memiliki sosial media. Pada saat ini sosial media merupakan faltform yang krusial bagi dinamika kehidupan manusia dalam mendukung masyarakat tanpa kertas dan meningkatkan *relationship building.*
2. Mensosialisasikan kembali terkait syarat dan prosedur pelayanan pendaftaran haji, pendaftaran pelunasan haji kepada calon Jemaah Haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Serta tetap menjaga koordinasi dan kerjasama dengan lembaga terkait, seperti BPS BPIH agar tidak terjadi miskomunikasi.

3. Menjalankan dengan rutin proses evaluasi langsung dan tidak langsung sebagai bahan acuan penilaian pelayanan pendaftaran ibadah haji.
4. Permasalahan dan hambatan yang terjadi pada saat proses pelayanan pendaftaran haji di tahun 2019 salah satunya yakni *waiting list.* Agar memperpendek jarak *waiting list* bagi yang sudah tua/ lansia. Melihat dari kondisi fisik calon Jemaah lansia dapat mengganggu proses ibadah calon Jemaah Haji tersebut.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Al Quran Qordoba dan Terjemahannya, Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, Oktober 2012.

Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara: 1989.

B Firman, B Aji dan Sirait Martin S, *Perencanaan dan Evaluasi: Suatu Sistem Untuk Proyek Pembangunan*, Jakarta: Bumi Aksara, 1990.

Burhan, Bugin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007.

Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Haji dan Umrah Dari Masa ke Masa*, Jakarta: Direktorat Jendral Haji dan Umrah, 2012.

https://kbbi.kemdikbud.go.id/pendafataran.

https://www.google.co.ic/seacrh?safe=strict&ei=BuuRW4KHApOgvQSIqIDoDg&q=kategori+umur+dapkes&oq=kategori+umur+depkes&gs_l=psy-ab.3

Keputusan Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor 140 Tahun 2017 tentang, *Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji dan Reguler Tahun 2017*.

Keputusan Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor D 28 Tahun 2016 tentang, *pedoman pendaftaran Haji Reguler.*

Kottler, Philip *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition, New Jersey,* Tt.p : Prentice Hall,1994.

Lukman, Sampara, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima,* Jakarta, LAN – RI, 2001.

Lutfiana, Fitri, *Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat,* Skripsi Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2017.

Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

Moleong, Lexy J, *Metode Peneelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2007.

Nafia, Farida Yusuf Tayih, *Evaluasi Program*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Nurfadillah, *Evaluasi Program Bimbingan Manasik Haji Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan,* Skripsi Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2014.

PMA No. 13 tentang, *tatas kerja dan organisasi instansi vertikal Kementerian Agama Republik Indonesia.*

PMA No. 19 tentang, *Tugas Pokok Kementerian Agama Republik Indonesia*.

Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Presfektif Rancangan Penelitian,* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, cet.3, 2014.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Rokhmad, Ali, Langkah-langkah Pembenahan Haji, Jakarta: Dirjen PHU Kementerian Agama RI, 2010.

Romadhon, Andieka, *Evaluasi Dan Talangan Haji Berdasar Konsep Istita'ah Dalam Proses Pendaftaran Ibadah Haji di Desa Latsari Kecamatan Bancar Kabupaten Tuban Jawa Timur,* Skripsi Yogyakarta: Fakultas Syari'ah Dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Rukmianto, Isbandi, *Pemberdayaan Pengembangan Masyarakat dalam Intervensi Komunitas,* Jakarta: FEUI, 2001.

Sudijono, Anas, *Pengantar Evaluasi Pendidikan,* Jakarta: Rajawaqli Press, 2009.

Sudjana, D, *Manajemen Program Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia,* Bandung: Falah Production, 2000.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif,* Bandung: Alfa Beta, 2008.

Suharto, Edi *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat,* Bandung: PT. Refika Aditama, 2005.

Taufik, Ahmad, *Evaluasi Pelayanan Jemah Haji Khusus Pada PT. Armindo Jaya Tour Kota Depok,* Skripsi Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2018.

Wawancara langsung dengan Kepala Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul 15 Oktober 2019.

Wirawan, *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi,* Jakarta: Rajawali Press, 2011.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yusni, Muhammad Ali, *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda,* Universitas Mulawarman: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.3 No.1 2015.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA