

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA
OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2016/2017**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

**Fatimah Azzahra
NIM.13240113**

Pembimbing:

**Maryono, S.Ag., M.Pd.
NIP.19701026 200501 1 005**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856
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 selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Fatimah Azzahra
NIM : 13240113
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan /Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam bidang Manajemen Dakwah. Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 April 2017

Ketua Jurusan

Manajemen Dakwah



[Signature]
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 1993031 003

Pembimbing

Maryono, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19701026 200501 1 005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatimah Azzahra
NIM : 13240113
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017** adalah hasil karya pribadi dan tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 28 April 2017

Yang menyatakan,



Fatimah Azzahra
NIM. 13240113



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1153/Un.02/DD/PP.05.3/05/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI
DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2016/2017

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Fatimah Azzahra
NIM Jurusan : 13240113/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 10 Mei 2017
Nilai Munaqasyah : 96 (A)

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

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I.

Maryono, S. Ag. M. Pd.

NIP. 19701026 200501 1 005

Penguji II.

Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si.

NIP. 19670104 199303 1 003

Penguji III.

H. Andy Dermayan, M. Ag.

NIP. 19700908 200003 1 001

Yogyakarta, 30 Mei 2017

Dekan.



Dr. Nurjannah, M. Si.

NIP. 196003101987032001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

وَأَوْبِعْهُدِ اللَّهِ إِذْ عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْإِيمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَغْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

“ Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

(Q.S An-Nahl : 91) ¹

Jadilah seperti mata air yang jernih, kalau kamu baik maka disekelilingmu akan baik, namun jika kamu kotor maka disekelilingmu akan mati

(BJ. Habibie) ²

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Quran, 2:284, Semua terjemah ayat al-quran di skripsi ini diambil dari *Mushaf Al-Burhan Edisi Wanita*, (Bandung: Media Fitrah Rabbani, 2011), hlm.278.

² Film Rudy Habibie 2

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan banyak nikmat dan senantiasa memberikan hidayahnya kepada setiap makhluk ciptaan-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda besar nabi Muhammad Saw, yang telah membawa umatnya *minaddzlumati ilannur* dan kesejahteraan semoga selalu tercurahkan kepada keluarga besar beliau, sahabat-sahabatnya, *tabi'in-tabi'uttabiin*, dan kita sebagai umatnya semoga mendapat syafaatnya kelak di *yaumul akhir*. *Aamiin ya rabbal'alam*.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran diri, peneliti sadar bahwa penulisan ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan demi terselesaikannya penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. KH. Yudian Wahyudi, .M.A.,.Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, .M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, .M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Andy Dermawan, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik, terimakasih sudah menjadi sosok motivator dan memberikan arahan kepada teman-teman DPA Pak Andy, khususnya peneliti pribadi

5. Maryono, S.Ag.,M.Pd., selaku Dosen Pembimbing skripsi, terimakasih peneliti haturkan atas kesabaran dan ketulusannya yang telah membimbing serta mengarahkan peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing saya dalam perkuliahan.
7. Hj. Tejawati SH. terimakasih saya ucapkan yang tiada letih membantu dalam pengurusan administrasi penelitian saya
8. Bapak Drs. H. Zainal Abidin,.M.Pd.I, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.
9. Bapak H. Nurhuda,.S.Ag.,M.Si, selaku Subbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.
10. Hj. Silvia Rosetti,.SE,.M.Si, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.
11. Staff/Petugas Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman (Pak Barid, Bu Tami, Bu Eka, Bu rika, Pak Sadad, Pak Furi, dan Pak Agus)
12. Teman-teman Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga angkatan tahun 2013.
13. Sahabat-sahabat ku (Sumaiyah, Dwi, Nurul, Fitri Nurjanah , Santi, Maya Anggera) terimakasih telah mensupport selama ini.
14. Sahabat Nasega Dancer (Fatimatuzzahroh, Adinda Kamilia, dan Ia'annah) terimakasih sudah mensupport peneliti.
15. Teman-teman KKN UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta(Idos, Auni, Suci, Defa, Dila, Ipin, Arif, Alif) yang sudah mensupport peneliti selama ini.
16. Keluarga STARDA Manajemen Dakwah, terimakasih yang selalu mengingatkan untuk cepat lulus.
17. Keluarga ISMANSA Yogyakarta, peneliti ucapkan terimakasih untuk moment dan dukungannya selama ini.
18. Keluarga TPA Safinaturrahmah Sapen
19. Keluarga Assaffa Bidik Misi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang selalu memberi motivasi peneliti selama ini.

20. Keluarga besarku, adik ku Mochammad Ichya, kakak-kakak ku Mas Yanto, Supriyatno (Alm), Dede Dermawan, Khoeroni, Ena Yuliana, Eni Yuliani, dan Siti Amaliah Kakak iparku Erna Adita Kusumawati, Runika Sari. Peneliti mengucapkan terimakasih banyak atas do'a dan dukungannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
21. Ayahanda Rosidi (Almarhum) dan ibunda Hamidah (Almarhumah) yang telah membesarkan dan membimbing peneliti sejak kecil dengan penuh kesabaran dan ketulusan, serta tiada henti memberikan do'a dan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Semoga Allah menerima amalan-amalan ayahanda dan ibunda. Semoga Allah menempatkan keduanya di *jannah-Nya aamiin ya rabba 'alamin*.
22. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Peneliti hanya dapat mendoakan semoga keikhlasan, dukungan, arahan, bimbingan dan bantuan kepada penulis menjadi amal ibadah yang terus mengalir menjadi pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Sleman, 28 April 2017



Fatimah Azzahra

(NIM. 13240113)

ABSTRAK

Fatimah Azzahra (13240113), *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017*, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Pelayanan merupakan kunci keunggulan bersaing dan merupakan diferensiasi satu instansi dengan instansi lainnya. Layanan dalam ibadah haji sangat penting untuk diperhatikan karena ibadah haji perlu membutuhkan banyak tenaga dan harus difikirkan dengan matang agar aktivitas tersebut berjalan secara efektif, oleh karena itu pelayanan prima dipandang sebagai salah satu cara untuk mempermudah aktivitas penyelenggaraan ibadah haji. Namun dalam kenyataannya beberapa penyelenggara ibadah haji dan umroh yang belum begitu memperhatikan betapa pentingnya pelayanan prima. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, merupakan fasilitator jamaah yang menangani seluruh tata pelaksanaan ibadah haji, dengan menerapkan sistem pelayanan satu atap. Penelitian yang dilakukan peneliti, bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan prima di seksi penyelenggara haji dan umroh Kabupaten Sleman tahun 2016/2017.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dan diskusi dengan teman sejawat

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di penyelenggara haji dan umroh kabupaten sleman berdasarkan pengukuran indikator yang dilakukan peneliti antara lain : *Pertama*, mengukur determinan utama kualitas jasa, hasil dari pelayanan ini dilihat saat petugas melayani jamaah mengaplikasikan budaya 5s (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dengan penerapan pelayanan satu atap (*one stop service*), jamaah haji juga sudah dijamin hak dan kewajibannya dalam UU No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji. *Kedua*, mengelola ekspektasi jamaah haji, melalui strategi *explicit services promise*, menyampaikan jasa berdasarkan apa yang benar terjadi, sehingga menjamin validitas informasi yang didapat jamaah haji. *Ketiga*, mengelola bukti fisik, melakukan perbaikan terhadap ketersediaan sarana prasarana, penataan ruangan yang nyaman dan bersih. *Keempat*, menumbuh kembangkan budaya kualitas, pelatihan secara khusus untuk peningkatan pelatihan belum terprogram, namun ada program Agen Perubahan Zona Integritas (ZI) yang dikembangkan sehingga bisa meningkatkan performa kerja, serta model hubungan SERASI yang diterapkan.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Prima, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kajian Pustaka	11
G. Kerangka Teori	13
H. Metode penelitian	21
I. Sistematika Pembahasan	26

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN

AGAMA KABUPATEN SLEMAN

A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama	28
B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	29
C. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman	30
1. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman	30
2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi	31
3. Program dan Kegiatan.....	32
4. Susunan Organisasi	33
5. Budaya Kerja	35
6. Struktur Data Pejabat	36
D. Sarana dan Prasarana.....	37
1. Sarana Fisik.....	37
2. Sarana Non Fisik	38
E. Gambaran Umum Struktur Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.....	39
1. Bagian Penyusun Bahan Pembinaan PHU	39
2. Pengelola Penyelenggaraan Haji dan Umroh.....	41
3. Pengelola Data Penyelenggara Haji dan Umroh	42
4. Administrasi Penyelenggara Haji dan Umroh.....	44

BAB III PEMBAHASAN

- A. Aktivitas Pelayanan Prima dengan Mengukur Determinan Utama

Kualitas Jasa.....	46
1. Dimensi Reliabilitas	47
2. Dimensi Daya Tanggap.....	51
3. Dimensi Jaminan.....	55
4. Dimensi Empati.....	60
5. Dimensi Bukti Fisik	62
B. Aktivitas Pelayanan Prima Dengan Mengelola Ekspektasi	
Jamaah Haji	64
C. Aktivitas Pelayanan Prima Dengan Mengelola	
Bukti Kualitas Jasa.....	67
1. Perencanaan Spasial	68
2. Perencanaan Ruangan	68
3. Perlengkapan/Perabotan.....	69
4. Tata Cahaya.....	70
5. Warna	71
D. Aktivitas Pelayanan Prima Dengan Menumbuh Kembangkan	
Budaya Kualitas	72
1. Pengembangan Individual.....	74
2. Pelatihan Manajemen	76
3. Standar Kinerja.....	77
4. Pengembangan Karir	78
5. Survei Opini	79

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 81

B. Saran-saran 82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1 Jumlah Calon Jamaah Haji Tahun 2013-2016.....	6
Gambar 2.1 Peta Jabatan Seksi PHU Sleman	39
Gambar 3.1 Peta Konsep Pelayanan Prima.....	46
Gambar 3.2 Psikologi Warna	72
Gambar 3.3 Model Hubungan Kerja.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Profil Kementerian Agama	30
Tabel 2.2 Data Pejabat	36
Tabel 2.3 Perangkat Elektronik.....	37
Tabel 2.4 Perangkat Software Elektronik	38
Tabel 3.1 Strategi Merespon Determinan Ekspektasi Jamaah.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2016/2017”. Sebagai upaya memperjelas arah dan ruang lingkup penelitian serta untuk menghindari terjadinya kesalahan pemahaman maka perlu dijelaskan pengertian dan maksud istilah-istilah yang terdapat dalam judul tersebut sebagai berikut :

1. Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan tata pelaksanaan atau penerapan.¹ Sedangkan menurut Solichin Abdul Wahab implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.²

Jadi, pengertian implementasi dalam penelitian ini adalah tata pelaksanaan atau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan.

¹ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 342.

² Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 11.

2. Pelayanan Prima

Secara *etimologis* kata pelayanan bersal dari bahasa inggris yaitu *service* yang berarti *work done or duties performed for a government, company, work done for vehicle or machine, department of people employed by the government or public organization.*³ Pelayanan Prima (*Excellence Service*) menurut Nina Rahmayanty adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.⁴ Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), ciri khas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.⁵

Menurut Fandy Tjiptono, untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan prima perlu memperhatikan beberapa faktor diantaranya adalah mengukur determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, menumbuh kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti jasa, mengembangkan sistem informasi kualitas

³ *Oxford University, Oxford Advanced Learner's Dictionary*, (Oxford University Press, 1995), hlm.1073.

⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet.I (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.16.

⁵ *Ibid.* hlm.17

jasa.⁶ Penelitian ini hanya memakai empat indikator yaitu, pertama mengukur determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, menumbuh kembangkan budaya kualitas⁷

Jadi, Pelayanan Prima (*Excellence Service*) adalah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh publik yang memenuhi kebutuhan praktis dan emosional publik dengan memperhatikan indikator determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, dan menumbuh kembangkan budaya kualitas sehingga pelayanan yang diberikan berkesan kuat dan dapat dirasakan langsung oleh publik.

3. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

Kementerian Agama merupakan lembaga pemerintahan yang mengorganisasikan program-program pengembangan keagamaan, yang terdiri dari beberapa bagian pengelola, salah satunya adalah pengelola haji dan umroh atau Penyelenggara Haji dan Umroh. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman terletak di Jalan Dr. Radjimin, Dusun Ngemplak Caban, Desa Tridadi, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman merupakan salah satu organisasi atau lembaga

⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset , 2008). Hlm. 99.

⁷ *Ibid.*, hlm.108.

pemerintahan yang mewadahi aktivitas pelayanan ibadah haji. Setiap wilayah tentu memiliki organisator yang mengelola dan mengatur jalannya kegiatan ibadah haji mulai dari pelayanan di Tanah Air Indonesia sampai di Tanah Suci Makkah Al-Mukaromah.

Berdasarkan penegasan judul tersebut maka penelitian tentang Implementasi Pelayanan Prima (*Excellence Service*) Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2016/2017 adalah adalah tata pelaksanaan atau tindakan-tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan praktis dan emosional publik yang diberikan dengan mengukur determinan kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan dan menumbuh kembangkan budaya kualitas jasa oleh Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan kepada jamaah haji yang telah ditetapkan dalam kebijakan demi tercapainya suatu tujuan agar pelayanan dapat terlaksana secara efektif dan efisien dan memuaskan pihak-pihak yang terkait.

B. Latar Belakang Masalah

Pelayanan dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations*, yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan (*front office*

atau *frontstage*).⁸ Dinamika peran dan signifikansi *service* dalam kancah perekonomian dipicu oleh tiga faktor. Pertama, pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir, semakin hari semakin banyak bermuculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Kedua, layanan telah tumbuh sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Ketiga, setiap bisnis adalah bisnis jasa/layanan.⁹ Hal tersebut membuktikan bahwa setiap lingkup kehidupan tidak terlepas dari hal yang berkaitan dengan *service* atau layanan.

Layanan dalam sudut pandang agama islam dipandang sebagai suatu hal yang sangat diperhatikan, hal tersebut selaras dengan firman Allah ﷻ "...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya." (QS. al-Maidah : 2).¹⁰

Oleh Karena itu pelayanan sebagai suatu kajian ilmu penting untuk diperhatikan dalam aktivitas individu atau kelompok. Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. Dalam hal ini hal yang perlu ditanganj

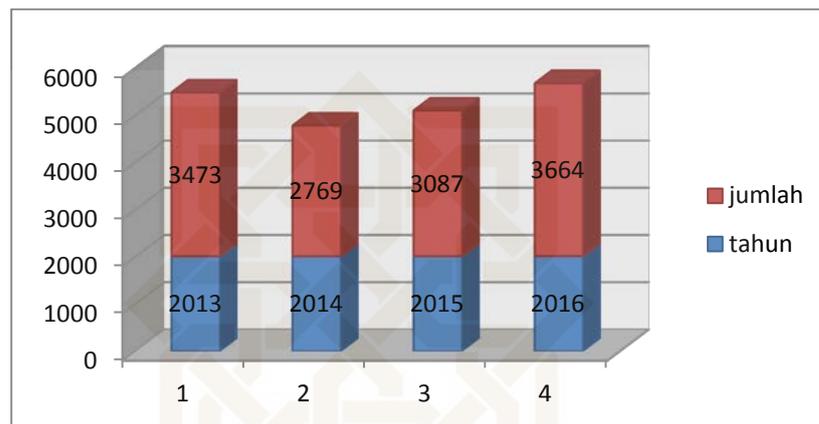
⁸ *Ibid.*, Hlm. 1

⁹ *Ibid.*, hlm. 2-3.

¹⁰ Al-Quran, Al-Maidah:2, Semua terjemah ayat al-quran di skripsi ini diambil dari *Mushaf Al-Burhan Edisi Wanita*, (Bandung: Media Fitrah Rabbani, 2011), hlm. 107.

dan mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umroh, mengingat semakin meningkatnya masyarakat mendaftar ibadah haji.

Grafik 1.1 Data Calon Jamaah Haji Tahun 2013-2016



Sumber : Dokumen Pendaftaran

Menurut Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Silvia Rosetti, mengatakan:

“pendaftar ibadah haji tiap tahunnya meningkat, kalau tahun 2015 kemarin itu yang daftar paling banyak yaa...15 orang satu hari, tahun 2016 ini yang daftar bisa sampai 30 orang perharinya, belum lagi kalau ada yang mau cek pemberangkatan, pembatalan, dan tanya-tanya yang lainnya”¹¹

Melihat hal tersebut tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

¹¹ Wawancara dengan Silvia Rosetti, Kasi Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pada Tanggal 8 Desember 2016.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, menurut Nina Rahmayanty pelayanan prima harus diterapkan, bukan hanya pada perusahaan yang menghasilkan laba melainkan instansi pemerintahan pun demikian.¹² Harapannya adalah dengan mewujudkan pelayanan prima pada bidang ibadah haji selain memudahkan jamaah haji dalam melakukan proses ibadah haji juga menciptakan tatanan *clean government good governance*. Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005-2009, Departemen Agama memfokuskan pada lima hal pokok diantara salah satunya adalah peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.¹³ Pelayanan prima biasa banyak ditemukan pada sektor-sektor yang bersifat profit padahal jika pelayanan prima mampu di aplikasikan dalam sektor publik hal tersebut tentu memberikan banyak keuntungan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak yang terkait pun mendapat citra yang positif dimata masyarakat.

Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan jamaah haji untuk terus mendampingi dan membantu segala yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah baik sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah kementerian agama tentu perlu memenuhi

¹² Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet.I., (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 7.

¹³ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Hajidan Umroh*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), hlm. 35.

tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008.¹⁴

Namun dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan pelayanan ibadah haji yang belum berjalan secara efektif dan efisien, baik dari segi sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan, sehingga perlu adanya inisiasi untuk melakukan perubahan dan menggerakkan kesadaran bahwa Penyelenggara Haji dan Umroh memiliki peran dan kunci yang penting dalam tata pelaksanaannya dalam memberikan layanan kepada jamaah.

Kantor Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Sleman dijadikan sebagai lokasi penelitian, dilatar belakangi oleh sistem pelayanan dan iklim budaya kerja yang terlihat menarik, ditambah dengan program-program yang dilakukan berbeda dengan Penyelenggara Haji Umroh tingkat Kabupaten lainnya, yaitu diterapkannya program Pelayanan *One Stop Service* (OSS), dan bimbingan manasik haji massal yang dilakukan sebanyak 18 kali, hal tersebut merupakan penuturan dari Kasi Haji dan Umrah Silvia Rosetti.

“ di PHU Kemenag Kabupaten Sleman itu masyarakat terutama calon jamaah haji diberikan pelayanan yang sangat baik, yaitu pelayanan OSS atau *One Stop Service*, OSS itu pelayanan terpadu satu pintu, dimana calon jamaah

¹⁴ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu(SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), hlm. 25.

haji cukup datang satu kali dan kalau mau daftar haji bisa langsung diproses , bisa dibilang sih administrasi jamaah bisa diselesaikan hari itu juga, di PHU Sleman ini juga program bimbingan manasiknya kita agendakan sebanyak 18 kali jadi jamaah benar-benar dilayani secara baik”.¹⁵

Berangkat dari kenyataan tersebut, perlu dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam. Tujuannya untuk mengetahui eksistensi, potensi serta strategi yang harus dilakukan untuk terus mengoptimalkan kualitas pelayanan serta mengetahui sejauh mana institusi tersebut berkontribusi penuh untuk mengabdikan dan memberikan layanan sebaik mungkin kepada calon jamaah haji. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penelitian tentang Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017 sangat relevan dengan bidang kajian Manajemen Dakwah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana Implementasi Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2016/2017.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2016/2017.

¹⁵ Wawancara dengan Silvia Rosetti, Kasie Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pada Tanggal 8 Desember 2016.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen dakwah dalam kajian mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat menambah cakrawala dan khazanah keilmuan khususnya dalam bidang pelayanan ibadah haji.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang pelayanan prima terkait pelayanan haji di tingkat kabupaten.

b. Bagi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi yang menjadi alat ukur dan pertimbangan dalam merumuskan pelayanan prima yang lebih inovatif oleh Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

c. Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen Dakwah

Memberikan informasi dan kontribusi praktis dalam mengoptimalkan peran ilmu pelayanan ibadah haji. Selain itu sebagai

referensi serta strategi dalam pengaplikasian pelayanan prima ibadah haji dan umroh.

F. Kajian Pustaka

Tujuan dari uraian telaah pustaka tersebut adalah untuk menunjukkan originalitas penelitian dan memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti guna membedakan dan membatasi penelitian tersebut dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan terhadap penelitian sejenis adalah:

Pertama, skripsi Ilham Yudiansyah dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh Pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta Tahun 2013” penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima dalam program umroh dan pelayanan yang disajikan PT. Alia Indah Wisata Jakarta dan mengetahui apa yang diinginkan jamaah umroh tahun 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: implementasi pelayanan umroh menghasilkan pelayanan yang dikategorikan memuaskan atas apa yang diinginkan para jamaah baik mulai dari pendaftaran hingga sesampainya kepulauan di Indonesia.¹⁶

Kedua, Skripsi Ragil Purnomo, dengan judul “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji

¹⁶ Ilham Yudiansyah, *Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh Pada PT. Alia Indah Wisata*, Skripsi Tidak Diterbitkan, (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013).

Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015)”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH kepada semua calon jamaah haji ketika berada di Embarkasi Asrama Haji Donohudan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan calon jamaah haji (PPIH Embarkasi SOC Solo Pada Musim Haji Tahun 2015) belum mengalami kendala-kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.¹⁷

Ketiga, Jurnal Muhammad Ali Yusni dengan judul “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda” penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan di Kementerian Agama secara umum dan di Kemenag Kota Samarinda secara khusus, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan baik.¹⁸

Keempat, Skripsi Choirina Tien Rosyadi dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013” penelitian tersebut menjelaskan bahwa belum seluruhnya asas dalam pelayanan publik terealisasi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Asas dalam Undang-

¹⁷ Ragil Purnomo, “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015*”, Skripsi Tidak Diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

¹⁸ Ali Yusni, “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*” Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.3:1, 2015.

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan belum dapat terealisasikan.¹⁹

Kelima, Jurnal Robert Johnston dengan judul “*Towards a Better Understanding of Service Excellence*” jurnal tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran secara empiris berdasarkan fungsi layanan prima untuk membantu manajer dan pemasar menyesuaikan dengan permintaan dan harapan pelanggan, dan menyarankan agar pebisnis menerapkan pelayanan prima agar tetap bisa bertahan.²⁰

G. Kerangka Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²¹ Menurut

¹⁹ Choirina Tien Rosyadi, *Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013*, Skripsi Tidak Diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014)

²⁰ Robert Johnston, “Towards a Better Understanding of Service Excellence”, *Journal of Managing Service Quality*, Vol.14: 2/3 (Maret, 2004).

²¹ Ratminto & Atik Septi W., *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 5.

Santoso, pelayanan publik adalah pemberian jasa atau barang baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.²²

b. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Adapun Jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara (Kepmen PAN) No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:²³

- 1) Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
- 2) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.
- 3) Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti.

²² Santosa, Pandji, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, (Bandung: Radika Utama, 2008). Hlm. 35.

²³ Muhammad, Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda" e-Journal Ilmu Pemerintahan Vol.3.1., 2015, hlm. 321.

2. Konsep Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.²⁴

Pelayanan prima menurut A.K.P Adya Brata mengartikan pelayanan prima dengan menggunakan rumus SERVICE yaitu, *Self awareness* (menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar), *Enthusiasm* (pelayanan dengan penuh gairah), *Reform* (memperbaiki kinerja pelayanan), *Value* (pelayanan dengan nilai tambah), *Impressive* (penampilan menarik), *Care* (perhatian,) *Evaluation* (mengevaluasi layanan).²⁵

b. Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima

Mewujudkan Pelayanan Prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah

²⁴ Sutopo & Adi Suryanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra-Jabatan Golongan I dan II)*, (Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, 2009), hlm. 5.

²⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet.I, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 15.

mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.²⁶

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat faktor sebagai alat ukur untuk mengetahui implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh seksi penyelenggara haji dan umroh, yaitu dengan mengukur determinan kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, menumbuhkembangkan budaya kualitas.

1) Mengukur Determinan Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman dan Zeithaml, sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan :²⁷

a) Reliability

Meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya menyampaikan jasa sesuai

²⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008). Hlm. 99.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 133-135.

dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

b) Daya Tanggap (*Responsivity*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya : ketepatan waktu layanan, pengiriman, slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

c) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

d) Kemampuan memahami pelanggan (*Emphaty*)

Yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

e) Bukti fisik (*Tangibles*)

Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain.)

2) Mengelola Ekspektasi Pelanggan (Jamaah Haji)

Menurut Olson & Dover (dikutip dalam Zeithml, et al.,1993), harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.²⁸ Sementara itu Zeithml, et al.(1993) mengemukakan model konseptual ekspektasi pelanggan terhadap jasa yang mengidentifikasi 10 determinan utama harapan pelanggan :²⁹

- a) *Enduring service intensifiers*, faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa
- b) *Personal needs*, kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan personal meliputi kebutuhan fisik, social dan psikologis.
- c) *Transitory Service Intensifiers*, faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.
- d) *Perceived Service Alternatives*, merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap jasa tertentu cenderung akan semakin besar.

²⁸ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, Ed. 4 (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006), hlm.126.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 126-128.

- e) *Self- Perceived Service Roles*, faktor ini mencerminkan persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa yang direalisasikan ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya pada si penyedia jasa. Oleh karena itu, persepsi terhadap tingkat keterlibatan ini akan mempengaruhi tingkat jasa/layanan yang bersedia diterimaseorang pelanggan tertentu.
- f) *Situational factors*, faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.
- g) *Explicit Service Promises*, faktor ini merupakan pernyataan atau janji (secara personal maupun non personal) organisasi tentang jasanya kepada para pelanggan. Janji ini berupa iklan, *personal selling*, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.
- h) *Implicit Service Promises*, faktor ini menyangkut petunjuk berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan atau gambaran bagi pelanggan tentang jasa seperti apa yang seharusnya dan yang akan diterimanya.
- i) *Word of Mouth*, Merupakan pernyataan (secara personal maupun non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi penyedia jasa kepada pelanggan. *Word of Mouth* biasanya lebih kredibel dan efektif karena yang menyampaikannya adalah orang-orang yang dapat dipercayai pelanggan diantaranya para ahli, teman, keluarga, rekan kerja, dan publisitas media massa.
- j) *Past Experience*, pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu³⁰

3) Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan

³⁰ *Ibid.*, hlm.130.

mempersiapkan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.³¹

4) Menumbuh kembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas (*quality culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Pembentukan budaya kualitas terdiri dari 8 program yang saling terkait, namun dalam penelitian ini 5 program yang akan dijelaskan pada bagian analisis di bab pembahasan. Adapun 4 program tersebut adalah:

1. Pengembangan individual, adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.³²
2. Pelatihan manajemen, suatu proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan³³ dalam bidang manajerial.
3. Standar kinerja, adalah penetapan tingkat kinerja karyawan.
4. Pengembangan karir, peningkatan pribadi yang dilakukan oleh seseorang untuk mencapai suatu rencana karier dan peningkatn

³¹ *Ibid.*, hlm.182.

³² I. K. Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudhiarta, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Graha Ilmu), hlm. 91.

³³ Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, (Alfabeta, Bandung, 2013), hlm. 2.

oleh departemen personalia untuk mencapai suatu rencana kerja sesuai dengan jalur atau jenjang organisasi.³⁴

5. dan survei opini, adalah kegiatan untuk mengetahui pendapat masyarakat atas isu-isu yang berhubungan dengan permasalahan publik.

c. Tujuan Pelayanan Prima

Pelayanan Prima bukan hanya sekedar memberikan pelayanan. Hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan terbaik, ini berarti membuat karyawan yang bekerja melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.³⁵

Berikutnya tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Pelayanan prima pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Kalau pada sektor bisnis atau usaha swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi *profite* atau keuntungan perusahaan. Pelayanan Prima sektor publik tidaklah mencari untung tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.³⁶

³⁴ I. K. Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudhiarta, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Graha Ilmu), hlm. 117.

³⁵ file:///C:/Users/admin/Downloads/pelayanan_prima.pdf, Diakses Pada Tanggal 3 Desember 2016, Pukul 20.37 WIB.

³⁶ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra-Jabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), hlm.15.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni kegiatan penelitian dilingkungan tertentu untuk mengadakan dan memperoleh data yang digunakan untuk mendeskripsikan, menggambarkan keadaan atau situasi layanan haji di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Jenis penelitian ini menggunakan jenis Deskriptif-Kualitatif.³⁷

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dan Obyek dalam penelitian adalah sumber informasi untuk mencari data dan masukan-masukan dalam menghadapi masalah penelitian atau orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi.³⁸

a. Subyek

Subyek yang dianggap paling mampu terkait dengan Manajemen Pelayanan Prima oleh Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman adalah Kasi Haji PHU Sleman Hj. Silvia Rosetti, Afrilia Eka bidang Pelayanan Haji, Tami bidang Pelayanan Pembatalan, Barid Bidang Arsip. Subyek lainnya sebagai sumber data juga diambil dari calon jamaah haji dan alumni jamaah haji.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 8.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 4-5.

b. Obyek

Obyek penelitian ini adalah Pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji oleh Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Sleman berdasarkan empat indikator yaitu determinan utama kualitas jasa, ekspektasi pelanggan (jamaah haji), bukti kualitas jasa, dan budaya kualitas.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah :

a. Wawancara (*interview*)

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi *structured*, yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.³⁹ *Key informan* yang penulis wawancarai diantaranya : Kasi PHU Kemenag Sleman Haji Hj.Silvia Rosetti, Pegawai PHU Kemenag Sleman, dan calon jamaah haji tahun 2015/2016 bimbingan Kemenag Kabupaten Sleman

b. Observasi

Menurut Susanto Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistemis terhadap gejala-gejala yang diteliti.⁴⁰ Metode observasi

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), hlm. 183.

⁴⁰ Susanto, *Metode Penelitian Sosial*, (Surakarta: Lembaga Pengembangan Pendidikan Universitas Negeri Surakarta dan UNS Pers, 2006), hlm. 126.

yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan. Jadi, dalam penelitian ini peneliti terlibat dalam kegiatan-kegiatan didalamnya, dengan memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan kantor Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.⁴¹ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil jamaah haji, profil kantor kemenag kabupaten sleman, peta jabatan penyelenggara haji dan umroh dan gambaran umum layanan ibadah haji.

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif model Miles dan Hubberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono yang terdiri dari:⁴²

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu wawancara, observasi, dokumentasi. Dalam hal ini data yang dikumpulkan dari wawancara dengan subyek penelitian adalah gambaran pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2010), hlm. 204.

⁴² *Ibid.*, hlm. 337-341.

Agama Kabupaten Sleman, personil dan peta jabatan penyelenggara haji dan umroh, serta pelaksanaan pelayanan ibadah haji upaya mewujudkan pelayanan prima di penyelenggara haji dan umroh

b. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

Setelah data dikumpulkan tahap selanjutnya adalah penulis mengkategorikan berdasarkan tema. Dalam hal ini data hasil observasi gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman difokuskan pada sejarah singkat berdirinya lembaga tersebut, kemudian mengerucut pada profil Penyelenggara Haji dan Umroh, SDM dan sarana Prasarana penunjang pelayanan ibadah haji. Kemudian data hasil wawancara dan dokumentasi tentang gambaran pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh, program dan aktivitas layanan.

c. Penyajian Data

Data yang diperoleh dari reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat atau teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini data yang telah terkumpul dari reduksi selanjutnya dikategorikan ke dalam bab II dan bab III.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dari data yang telah tersusun tersebut dihubungkan dan dibandingkan antar satu dengan yang lainnya sehingga mudah untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini semua data lapangan diolah untuk memunculkan deskripsi tentang pelayanan prima yang diterapkan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (realibilitas), dan *confirmability* (objektivita).⁴³ Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan uji kredibilitas (*credibility*). Uji kredibilitas dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

- a. Perpanjangan pengamatan
- b. Peningkatan ketekunan
- c. Triangulasi
- d. Diskusi dengan teman sejawat
- e. Analisis kasus negatif
- f. *Member Check*⁴⁴

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2010), hlm. 270.

⁴⁴ *Ibid.*

Uji kredibilitas memiliki enam cara, namun peneliti hanya menggunakan satu cara yaitu perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dan diskusi dengan teman sejawat dalam menguji keabsahan data.⁴⁵

I. Sistematika Pembahasan

Gambaran umum dari proposal skripsi ini akan dikemukakan melalui sistematika pembahasan yang dijabarkan sebagai berikut :

Bab I, adalah pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul yang bertujuan untuk menghindari kesalah pahaman persepsi, latar belakang masalah, rumuan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, sistematika pembahasan dan gambar alur proses penelitian.

Bab II, berisi tentang gambaran umum, letak geografis, Kantor Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Sleman, sejarah berdiri dan perkembangan, struktur kepengurusan, visi dan misi, motto pelayanan, kode etik pegawai, tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama, sarana dan prasarana dan data pegawai kantor Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

Bab III, berisi pembahasan tentang Implementasi *Excellence Service* oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, yang meliputi: aktivitas *excellence service* yang terbagi

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 368.

menjadi: pertama, mengukur determinan kualitas jasa, kedua, mengelola ekspektasi jamaah haji, mengelola bukti kualitas layanan, keempat menumbuh kembangkan budaya kualitas yang sudah ditetapkan oleh Penyelenggara Haji dan Umroh

Bab IV, merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup. Pada penulisan skripsi ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait implementasi pelayanan prima oleh seksi penyelenggara haji dan umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di penyelenggara haji dan umroh kabupaten sleman berdasarkan pengukuran indikator yang dilakukan peneliti antara lain :

Pertama, mengukur determinan utama kualitas jasa, hasil dari pelayanan ini dilihat saat petugas melayani jamaah mengaplikasikan budaya 5s (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dengan penerapan pelayanan satu atap (*one stop service*), jamaah haji juga sudah dijamin hak dan kewajibannya dalam UU No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji. *Kedua*, mengelola ekspektasi jamaah haji, melalui strategi *explicit services promise*, menyampaikan jasa berdasarkan apa yang benar terjadi, sehingga menjamin validitas informasi yang didapat jamaah haji. *Ketiga*, mengelola bukti fisik, melakukan perbaikan terhadap ketersediaan sarana prasarana, penataan ruangan yang nyaman dan bersih. *Keempat*, menumbuh kembangkan budaya kualitas, pelatihan secara khusus untuk peningkatan pelatihan belum terprogram, namun ada program Agen Perubahan Zona Integritas (ZI) yang dikembangkan sehingga bisa meningkatkan performa kerja, serta model hubungan SERASI yang diterapkan.

B. Saran

Adapun saran-saran dari hasil temuan penelitian yang dilakukan di Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut :

1. Petugas Penyelenggara Haji dan Umroh diberikan pelatihan secara khusus terkait pelayanan berkaitan ibadah haji.
2. Mengadakan program evaluasi bulanan, sebagai bahan penilaian dan perbaikan.
3. Improvisasi ruangan terkait penataan sarana dan prasarana yang disediakan, misal penambahan miniatur peta perjalanan ibadah haji, atau lukisan terkait peta perjalanan haji di kantor.
4. Membakukan standar pelayanan baru terkait budaya kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989).
- Bugin, Burhan, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007).
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu(SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011).
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Hajidan Umroh*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011).
- Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010).
- file:///C:/Users/admin/Downloads/pelayanan_prima.pdf, Diakses Pada Tanggal 3 Desember 2016.
- Johnston, Robert, *“Towards a Better Understanding of Service Excellence”*, *Journal of Managing Service Quality*, Vol.14: 2/3 (Maret, 2004).
- Kasmir, *“Etika Customer Service”*, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2006).
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010).
- Nurmandi, Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Sinergi Publishing, 2010).
- Oxford Advanced Learner’s Dictionary*, (Oxford University Press, 1995).
- Pandji, Santosa, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, (Bandung: Radika Utama, 2008).
- Purnomo, Ragil *“Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahum 2015, Skripsi Tidak Diterbitkan*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, “ *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*”, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008).

Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet.I (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).

Ruslan, Rosady, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2010).

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008).

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, Cet.18, (Bandung: Alfa Beta, 2013).

Suryanto, Adi dan Sutopo, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006).

Susanto, *Metode Penelitian Sosial*, (Surakarta: Lembaga Pengembangan Pendidikan Universitas Negeri Surakarta dan UNS Press, 2006).

Tien Rosyadi, Choirina, *Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013*, Skripsi Tidak Diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).

Tjiptono, Fandy & Gregorius C, “*Service Quality & Satisfaction*” edisi 2 (Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2007).

Tjiptono, Fandy & Gregorius C, “*Service Quality & Satisfaction*” edisi 4 (Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2008).

www.kemenag.go.id , Diakses pada tanggal 5 Desember 2016, pukul 17.30 WIB.

Yudiansyah, Ilham, *Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh Pada PT. Alia Indah Wisata*, Skripsi Tidak Diterbitkan, (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013).

Yusni, Ali , “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*” Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.3:1, 2015.

I. K. Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudhiarta, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Graha Ilmu).

Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*,
(Alfabeta, Bandung, 2013).



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman DIY Tahun 2016/2017

Nama : Hj. Silvia Rosetti, SE, M.Si
Jabatan : Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kab. Sleman
Hari, Tanggal Wawancara : Jumat, 3 Maret 2017
Pukul : 09.00-10,00 WIB
Tempat : Kantor PHU Kabupaten Sleman

Pertanyaan :

1. Apakah fasilitas operasional sudah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas?
2. Apakah fasilitas tersebut cukup mumpuni menggerakkan aktivitas-aktivitas layanan?
3. Menurut ibu apakah infrastruktur disini sudah sesuai dengan standar ?
4. Sejauh mana informasi yang diberikan kepada jamaah tepat dan dapat dipertanggung jawabkan ?
5. Apakah calon jamaah haji mendapat perbaikan apabila terjadi kesalahan?
6. Bagaimana respon petugas jika ada jamaah yang komplain?
7. Apakah petugas segera memberi penyelesaian secara tepat kepada jamaah?
8. Adakah hal yang dipertimbangkan antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas?
9. Apakah di PHU mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas sesuai dengan perkembangan/perubahan tugas?
10. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji ?
11. Apakah biaya yang dikeluarkan jamaah sesuai dengan output/jasa yang diperoleh ?
12. Apakah petugas selalu ada selama jam kerja ?

13. Apakah ada jaminan kemanan/keselamatan terhadap calon jamaah haji dalam mekanisme tersebut ?
14. Bagaimana calon jamaah haji bisa mendapatkan informasi ?
15. Bagaimana petugas menjelaskan prosedur/mekanisme untuk mendapatkan pelayanan ?
16. Apakah calon jamaah haji segera bisa mendapat respon jika terjadi kesalahan ?
17. apakah ada ketersediaan untuk menampung setiap komplain jamaah haji ?
18. Bagaimana *feed back* yang diberikan petugas jika ada yang complain melalui alat komunikasi?

PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman DIY Tahun 2016/2017

Nama : Bu Tami dan H. Barid
Jabatan : Petugas PHU Kabupaten Sleman
Hari, Tanggal Wawancara : Kamis, 3 Maret 2017
Pukul : 14.00 – 14.30 WIB
Tempat : Kantor PHU Kementerian Agama Kab.Sleman

Pertanyaan :

1. Bagaimana tugas dan fungsi bagian pelayanan ?
2. Bagaimana peta jabatan di PHU Sleman ini ?
3. Bagaimana alur pelayanan untuk calon jamaah haji kabupaten sleman ?
4. Adakah kriteria-kriteria dalam melayani jamaah ?
5. Apakah anda mengetahui apa itu pelayanan prima ?
6. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di PHU Sleman ini ?
7. Apakah pelayanan prima diterapkan diseluruh kasi ?
8. Sejak pertama kali proses pelayanan prima dicanangkan adakah proses penyampaian informasi kepada seluruh jajaran di Kantor Kemenag Sleman ?
9. Berapa rata-rata jumlah kunjungan calon jamaah perharinya ?
10. Berapa jumlah keseluruhan calon jamaah yang akan diberangkatkan tahun 2017 nanti ?
11. Terkait sumber daya informasi adakah pemberian informasi terkait pelayanan di PHU Kantor Kemenag Sleman ?
12. Bagaimana bentuk tanggung jawab anggota/pegawai dalam memberikan tugasnya sesuai tugas masing?
13. Apakah ada fasilitas bagi jamaah untuk menampung keluhan berupa kritik dan saran terhadap pelayanan di kan kemenag khususnya bagian PHU Sleman ?

14. Apakah SDM/Karyawan yang ada sudah cukup untuk menggerakkan program-program dan layanan serta fasilitas yang ada ?
15. Bagaiman karyawan menjalankan tugas mereka ? apakah sudah sesuai dengan ikhtisar jabatan yang ditentukan ?
16. Dalam memberikan pelayanan adakah standar pelayanan atau SOP yang dibuat ?
17. Dalam mewujudkan layanan yang prima tentu membutuhkan anggaran yang tidak sedikit , apakah dana tersebut telah mencukupi ? jika tidak adakah strategi yang dilakukan untuk mengatasi hal tersebut ?
18. Bagaimana sikap dari pelaku kebijakan dalam mencapai tjuan pelayanan prima (dari sisi kemauan, keinginan kuat, dan kesungguhan)
19. Adakah faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dalm pelaksanaan pelayanan prima ?



PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman DIY Tahun 2016/2017

Nama : -
Jabatan : Calon Jamaah Haji Kab. Sleman
Hari, Tanggal Wawancara : Fleksibel
Pukul : -
Tempat : Masjid Agung dan Kantor PHU Kab. Sleman

Pertanyaan :

1. Bagaimana cara mengurus pendaftaran haji ?
2. Seberapa sering anda datang untuk meminta pelayanan terkait informasi ?
3. apakah ada kendala saat meminta pelayanan di PHU Sleman ini ?
4. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PHU Sleman ini ?
5. Bagaimana fasilitas yang diberikan ? apakah sudah cukup dan nyaman ?
6. Saat melakukan pendaftaran atau meminta pelayanan terkait informasi haji adakah perlakuan yang berbeda ?
7. Dapatkah bapak/ibu menceritakan pengalaman ? kesan pesan selama dilayani di PHU Sleman ini ?

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Setelah selesai melakukan wawancara dengan Kasi Haji Silvia Rossetti



Wawancara dengan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman DIY



Wawancara dengan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Sleman DIY



Petugas saat melayani Calon Jamaah Haji



Jamaah yang datang untuk mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman



Antrian Calon Jamaah Haji yang mendaftar Haji di Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Sleman DIY



Aktivitas Petugas saat melayani jamaah haji via telepon



Aktivitas petugas haji saat melaksanakan tugas



Aktivitas Petugas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman



Aktivitas Petugas saat menginput data di SISKOHAT

Aktivitas Petugas saat menginput data di SISKOHAT



Petugas saat berdiskusi dengan pihak Bank terkait pendaftaran haji



Pengisian daftar hadir jamaah haji yang mengikuti manasik haji masal di Masjid Agung Sleman



Petugas haji saat membantu jamaah saat sosialisasi pembuatan paspor haji



Jamaah Haji saat mengikuti manasik massal di Masjid Agung Kabupaten Sleman



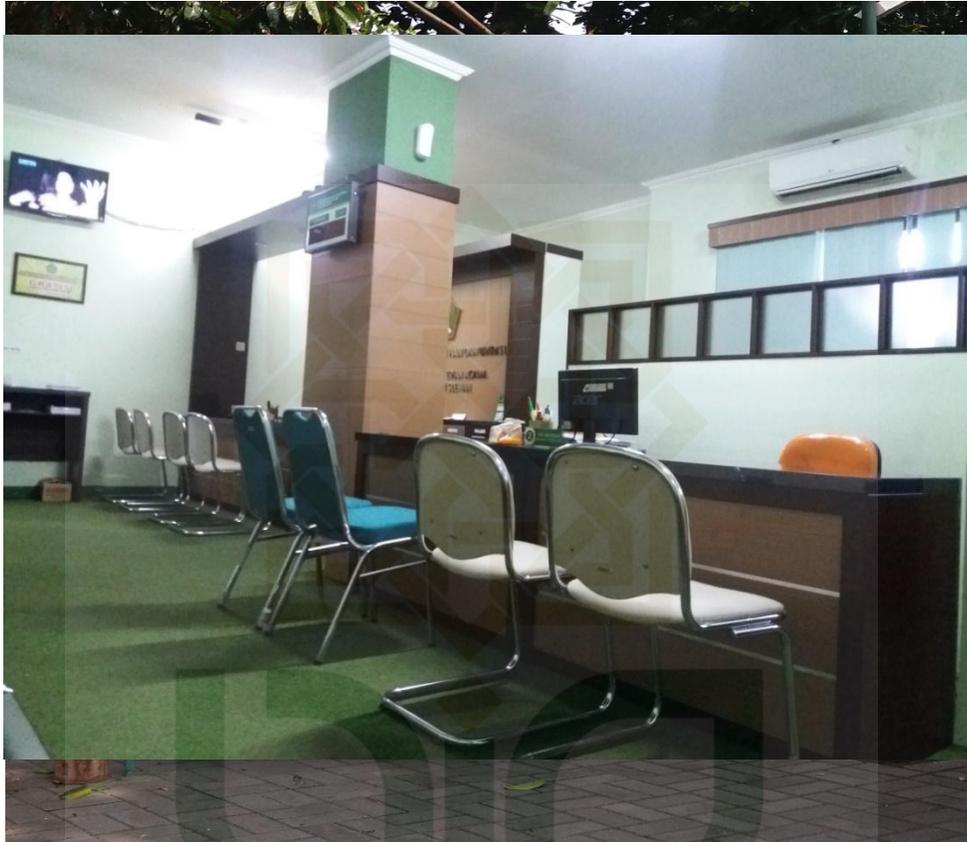
Jamaah Haji saat mengikuti manasik massal di Masjid Agung Kabupaten Sleman



Penyampaian Materi Ibadah Haji oleh Pemateri



Papan Jadwal (Baliho) Taaruf dan Pengajian Pra Manasik Haji



Ruangan Penyelenggara Haji dan Umroh Loker Informasi

Ruangan Penyelenggara Haji dan Umroh Loker Pendaftaran

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Ruang Tunggu Jamaah Haji



Ruang Tunggu Jamaah Haji



Aksesoris Ruangan Penyelenggara Haji dan Umroh



Aksesoris Ruang Penyelenggara Haji dan Umroh
Papan Pengaduan



Perabotan Penyelenggara Haji dan Umroh Loker Antrian



Pengecekan Data Jamaah Haji



Pengecekan SPPH Jamaah Haji



Aktivitas setelah Bimbingan Manasik Massal



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

CURICULUM VITÆ

Nama : Fatimah Azzahra
Tempat/Tgl Lahir : Cirebon, 03 Mei 1995
Alamat Asal : Desa Cempaka, Kab.Cirebon – Jawa Barat
Alamat Sekarang : Jl. Kusuma, Gendeng, Baciro No. 889
Nama Ayah : Rosidi (Alm)
Nama Ibu : Hamidah (Almh)
Email : azzahra53.fa@gmail.com
No. Handphone : +62896 7439 9003



PENDIDIKAN FORMAL

1. SD Negeri 3 Sumber Tahun 2001-2006
2. SMP Negeri 1 Sumber Tahun 2007-2010
3. MA Negeri 1 Cirebon Tahun 2010-2013
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2013-2017

PENGABDIAN

1. Assatidzah TPA Safinaturrahmah Tahun 2013-2014 (1 Tahun)
2. KKN UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Harjobinangun, Dusun Trojayan (1 Bulan)

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota ISMANSA Yogyakarta
2. Anggota Assaffa Bidik Misi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Pelatih Tari Nasega Dancer Cirebon
4. Anggota Starda Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

PRESTASI DAN PENGHARGAAN

1. Juara 1 Baca Puisi OPAK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2013
2. Juara 2 Lomba Debat Ilmiah Pekan Mahasiswa Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Sunan Kalijaga Tahun 2013
3. Juara 1 Lomba Reading News Paper and Spelling Bee “Foreign Language Competition” Tahun 2014
4. Penghargaan Sebagai Mahasiswi Bidik Misi Berprestasi “Assaffa Awards” Tahun 2016