

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH
KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun Oleh:

NURUS SAFA'AH
NIM: 16490028

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurus Safa'ah

NIM : 16490028

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil penelitian peneliti sendiri bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 2 Februari 2020

Yang menyatakan,

Nurus Safa'ah
NIM. 16490028



SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurus Safa'ah

NIM : 16490028

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tidak menuntut kepada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga (atas pemakaian jilbab dalam ijazah Strata Satu saya). Seandainya suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut karena penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran ridha Allah SWT.

Yogyakarta, 2 Februari 2020

Yang menyatakan,



Nurus Safa'ah
NIM. 16490028



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
FM-UINSK-BM-05-03/R0

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

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

Nama : Nurus Safa'ah
NIM : 16490028
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta

sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami mengharap agar Skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 10 Februari 2020
Pembimbing Skripsi,

Drs. Mangun Budiwanto, M.S.I.
NIP. 19551219 198303 1 001



Universitas Islam Negeri Sunan
Kalijaga FM-UINSK-BM-05-03/R0

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor: B.10/Un.02/DT/PP.009/2/2020

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta” yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nurus Safa'ah
NIM : 16490028
Telah Dimunaqosahkan pada : 19 Februari 2020
Nilai Munaqosah : A-

dan dinyatakan telah diterima Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQOSAH
Ketua Sidang

Drs. H. Manggun Budiyanto, M.S.I
NIP. 19551219 198303 1 001

Penguji I

Dra. Wiji Hidayati, M.Ag
NIP. 19650523 199103 2 010

Penguji II

Dra. Nurrohmah, M.Ag
NIP. 19550823 198303 2 002

Yogyakarta: 25 FEB 2020
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga



Dr. Ahmad Arifi, M. Ag
NIP. 19661121 199203 1 002

Motto

... أَحْسِنُ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ...

“Berbuat baiklah (kepada orang lain)
sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu”

(QS. Al-Qasas: 77)¹

¹ YASMINA Al-Qur'an dan Terjemah (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009), 394.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الْحَمْدُ لِلَّهِ ، الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ ، لَا حَوْلَ وَلَا قُوَّةَ إِلَّا بِاللَّهِ

Segala puji syukur kepada Allah Swt atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi di Program Studi (Prodi) Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad saw. yang telah menjadi pemimpin umat dengan membawa agama Islam sebagai *rahmatat lil 'alamin*. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terimakasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Arifi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga beserta staf-stafnya, yang telah membantu peneliti dalam mengikuti perkuliahan di Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Imam Machali, M.Pd. dan Bapak Dr. Zainal Arifin, M.S.I., selaku ketua Prodi MPI dan sekretaris Prodi MPI yang telah memberikan saran dan nasehat kepada peneliti selama menjalani studi di Prodi MPI.
3. Bapak Drs. Mangun Budiyanto, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan

waktu, mencurahkan pikiran, mengarahkan, serta memberikan petunjuk dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.

4. Ibu Dra. Nurrohmah, M.Ag., selaku dosen pembimbing akademik (DPA) yang telah meluangkan waktu, membimbing, memberi nasehat dan masukan yang tak ternilai harganya kepada peneliti.
5. Segenap dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan atas bantuan dan layanan yang telah diberikan.
6. Bapak Drs. Nur Abadi, MA., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan juga Bapak Ahmad Mustafid, S.Ag., M.Hum., selaku Kasi PHU Kemenag Kota Yogyakarta beserta staf-stafnya yang telah bersedia membantu peneliti untuk menjadi responden dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Muslih dan Ibu Tontiniyah yang telah memberikan do'a, dukungan, kasih sayang dan segalanya yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa kepada kakak dan adikku yang telah membuat saya termotifasi selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan Adhiraja MPI 2016, khususnya kepada Fika Amini, Hastin Budiarti,

Windhi Erlinda, Intan Purmata Sari, Zahrotun Salimah, Amalia Jayanti, Farah Nadia Alkhusna yang telah memberikan motivasi dan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan ilmu manajemen serta meningkatkan mutu penelitian.

Yogyakarta, 2 Februari 2020

Peneliti,

Nurus Safa'ah
16490028

ABSTRAK

Nurus Safa'ah, *Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

Latar belakang penelitian ini bermula dari ketertarikan peneliti terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kemenag Kota Yogyakarta karena penyelenggaraan haji dilakukan sekali dalam satu tahun dan melibatkan jamaah dalam jumlah yang banyak. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah di seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilaksanakan di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Subyek dari penelitian ini adalah Kepala Seksi PHU, pegawai PHU dan jamaah haji yang berangkat tahun 2019. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Teknik analisa data dilakukan dengan *transcript, coding, grouping* serta *contrasting dan comparing*.

Hasil penelitian menunjukkan (1) untuk mengetahui manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kota dapat dilihat dari 3 faktor yaitu strategi pelayanan, sistem dan sumber daya manusianya. (2) Upaya PHU Kemenag Kota untuk meningkatkan kepuasan jamaah melalui: peningkatan efektifitas pengorganisasian, pengembangan prosedur pelayanan yang mudah dan cepat, peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan, dan menyusun program sesuai dengan kebutuhan jamaah. (3) Faktor pendukung dalam manajemen pelayanan di seksi PHU Kemenag Kota antara lain memiliki tim yang solid, sarana prasarana yang mendukung serta organisasi diluar Kemenag yang kooperatif. Sedangkan hambatannya

disebabkan oleh banyak faktor, seperti jaringan yang kurang stabil, regulasi yang masih berubah-ubah dan banyaknya jamaah yang komplain terkait pemberangkatan. (4) Hasil dari manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kota dapat dilihat dari pernyataan jamaah haji yang sebagian besar bersifat positif. Mereka mengatakan bahwa pegawai selalu merespon dengan cepat dan cekatan, menyampaikan informasi dengan jelas dan *update*, mendahulukan kepentingan jamaah, memberikan solusi apabila ada permasalahan, bersikap sopan santun dan tidak membeda-bedakan serta mampu memberikan ketenangan kepada jamaah.

Kata kunci: manajemen pelayanan, jamaah, kepuasan.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN BERJILBAB..... | iii |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iv |
| PENGESAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| ABSTRAK | xi |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusah Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 6 |
| D. Kajian Penelitian yang Relevan..... | 8 |
| E. Kerangka Teori | 21 |
| F. Metode Penelitian | 29 |
| 1. Jenis Penelitian | 29 |
| 2. Tempat dan Waktu Penelitian | 30 |
| 3. Subyek Penelitian | 30 |
| 4. Variabel | 32 |
| 5. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| 6. Teknik Analisis Data | 35 |
| 7. Teknik Keabsahan Data..... | 38 |
| G. Sistematika Pembahasan | 39 |
| BAB II : GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA..... | 41 |
| A. Letak Geografis | 41 |

| | |
|---|------------|
| B. Sejarah Singkat..... | 41 |
| C. Visi, Misi, Tugas Pokok, Tujuan dan Sasaran..... | 44 |
| D. Struktur Organisasi..... | 47 |
| E. Pegawai..... | 50 |
| F. Sarana dan Prasarana | 52 |
| BAB III : MANAJEMEN PELAYANAN SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA | 54 |
| A. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji | 54 |
| B. Upaya Peningkatan Kepuasan terhadap Jamaah Haji..... | 84 |
| C. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan..... | 93 |
| D. Hasil Manajemen Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji | 104 |
| BAB IV : PENUTUP | 121 |
| A. Kesimpulan | 121 |
| B. Saran-saran | 123 |
| C. Kata Penutup | 124 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 125 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | : Daftar Jamaah Haji | 32 |
| Tabel 2.1 | : Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta | 51 |
| Tabel 2.2 | : Data Perlengkapan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta | 53 |
| Tabel 3.1 | : Jadwal Pemberangkatan | 77 |
| Tabel 3.2 | : Jadwal Pemulangan | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | : Model Segitiga Pelayanan | 23 |
| Gambar 2.1 | : Denah Kementerian Agama Kota Yogyakarta..... | 41 |
| Gambar 2.2 | : Struktur Organisasi Kementerian AgamaKota Yogyakarta..... | 48 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------|---------------------------------------|
| Lampiran I | : Foto Dokumentasi |
| Lampiran II | : Surat Penunjukan Pembimbing |
| Lampiran III | : Bukti Seminar Proposal |
| Lampiran IV | : Kartu Bimbingan Skripsi |
| Lampiran V | : Surat Keterangan Bebas Nilai C- |
| Lampiran VI | : Surat Izin Penelitian dari Fakultas |
| Lampiran VII | : Surat Keterangan Bukti Penelitian |
| Lampiran VIII | : Sertifikat PPL 1 |
| Lampiran IX | : Sertifikat PPL KKN Integratif |
| Lampiran X | : Sertifikat IKLA |
| Lampiran XI | : Sertifikat TOEFL |
| Lampiran XII | : Sertifikat ICT |
| Lampiran XIII | : Sertifikat PKTQ |
| Lampiran XIV | : Sertifikat OPAC |
| Lampiran XV | : Sertifikat SOSPEM |
| Lampiran XVI | : <i>Curriculum Vitae</i> |
| Lampiran XVII | : Pedoman Wawancara |
| Lampiran XVIII | : Pedoman Observasi |
| Lampiran XIX | : Pedoman Dokumentasi |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan ibadah yang istimewa karena wajib dilakukan oleh setiap muslim yang mampu sekali seumur hidup. Tak heran jika hampir semua muslim yang mampu berkeinginan untuk melaksanakan ibadah tersebut, tak terkecuali muslim Indonesia. Agama Islam mengajarkan bahwa agama ini didasarkan pada lima dasar utama, atau yang dikenal dengan rukun Islam. Rukun Islam ada lima yaitu syahadat, salat, zakat, puasa dan haji. Jadi haji merupakan rukun Islam yang ke lima. Melaksanakan haji merupakan kewajiban bagi setiap orang Islam yang memiliki kemampuan. Akan tetapi tidak semua umat Islam wajib melaksanakan ibadah haji, karena ibadah haji merupakan kewajiban yang menuntut kesehatan jasmani dan rohani yang baik serta memiliki kemampuan finansial yang memadai.

Pelayanan Ibadah Haji merupakan salah satu tanggung jawab Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja Kementerian Agama kerap hanya diukur sejauh mana departemen ini sukses melayani pengelolaan ibadah tahunan tersebut. Bila dianggap gagal maka dapat dipastikan jutaan jari

telunjuk menuding Kementerian Agama. Orang akan mudah melihat kinerja Kementerian Agama dari pelayanan ibadah haji. Karena pelayanan ibadah haji ini dilakukan rutin setahun sekali dengan lokasi dan waktu tertentu, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bersifat masif melibatkan banyak pihak, bersifat lintas Kementerian dan swasta, dan juga melibatkan jumlah anggaran besar.²

Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang harmonis antara pemberi layanan dan penerima layanan. Jadi baik buruknya pelayanan bukan dari persepsi pemberi layanan melainkan berdasarkan persepsi penerima layanan apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan atau justru malah sebaliknya. Sejauh ini pembahasan terkait pelayanan pada jamaah haji hanya sebatas pada strategi pelayanan, layanan berbasis web serta layanan kesehatan haji. Namun, mayoritas pembahasan tentang pelayanan haji pada umumnya lebih banyak dikaitkan dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) dan Travel Biro Haji dan Umroh. Keduanya dianggap sebagai lembaga yang sering bersinggungan langsung dengan calon

² Nahar Nahrawi, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009): vii.

jamaah haji terutama KBIH dalam hal bimbingan manasik.

Pada tahun 2017, Indonesia dihebohkan dengan berita penipuan biro travel First Travel yang menipu hingga 58.682 calon jamaah umroh. Menurut data polisi jumlah calon jamaah dalam kurun waktu Desember 2016 hingga Mei 2017 berjumlah 72.682, namun baru 14.000 orang yang diberangkatkan ke tanah suci. Ditambah lagi calon jamaah haji yang rata-rata berusia lanjut kembali dimintai sejumlah uang dengan alasan ingin cepat mendapatkan tanggal keberangkatan. Usai mereka menyetorkan uang tambahan tersebut mereka tak juga diberangkatkan.³ Senada dengan kasus tersebut, pada tahun 2018 publik juga di hebohkan dengan kasus penipuan dan pencucian uang yang dilakukan oleh PT Solusi Badal Lumampang (PT. SBL). Pengguna layanan paket promo umroh yang ditawarkan PT SBL sejak awal 2016 hingga Januari 2018 sebanyak 30.237 orang dan calon jamaah haji 117 orang. Namun yang diberangkatkan baru 17.000 orang, sedangkan 12.845 lainnya belum berangkat.⁴

³ Rizky Andwika, "First Travel, Kasus Penipuan Paling Menghebohkan di 2017," *Merdeka.com*, Desember 2017.

⁴ Arya Prakasa, "Polisi Sita Aset Travel Umrah Solusi Balad Lumampang di Bandung," *Liputan 6*, 31 Januari 2018.

Hingga saat ini jumlah masyarakat Muslim Indonesia yang berkeinginan untuk menunaikan haji terus meningkat, bahkan jumlah pendaftar haji lebih besar dibandingkan jumlah kuota yang diberikan Pemerintah Arab Saudi kepada Indonesia. Akibatnya *waiting list* atau waktu tunggu antrean haji semakin hari menjadi semakin lama. Untuk *waiting list* di Kemenag Kota Yogyakarta hingga 24 tahun dan yang terlama adalah di Kabupaten Sopeng, Sulawesi Selatan *waiting list* tembus hingga 41 tahun.⁵ Dengan banyaknya jumlah jamaah yang ada apabila tidak mampu diakomodir dengan baik maka memungkinkan timbulnya masalah. Permasalahan yang terjadi di Kemenag Kota adalah terjadi penumpukan administrasi yang berlebihan terkait dokumen pemberangkatan haji di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) sedangkan tidak ada tempat untuk menata arsip tersebut.

Selain itu, terkait permasalahan yang baru-baru ini muncul adalah penambahan kuota haji 10 ribu secara mendadak dari Pemerintah Arab Saudi, sedangkan pelaksanaan haji menyisakan waktu sekitar 3 bulan. Jadi semua persiapannya mepet dan serba mendadak. Oleh karena ibadah haji melibatkan jamaah

⁵ Abdul Rochim, "Daftar Tunggu Haji sampai 41 Tahun: Daftar Umur 12, Berangkat Usia 53," *iNews.id*, 31 Juli 2019.

dalam jumlah yang besar, maka perlu adanya suatu pengelolaan dan pelayanan yang baik untuk menunjang keberhasilan penyelenggaraan haji, sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan. Hal ini sangat penting, mengingat ibadah haji adalah ibadah yang membutuhkan biaya mahal dan dilakukan kebanyakan satu kali seumur hidup. Jika tanpa manajemen yang baik, maka penyesalan yang akan didapat para jamaah haji.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk melihat bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan haji. Peneliti juga akan melihat bagaimana respon dari jamaah setelah mendapatkan pelayanan dari Seksi PHU Kemenag Kota.

B. Rumusan Masalah

Pelayanan yang baik sangat berdampak bagi kepuasan pelanggan. Dalam beberapa kasus banyak lembaga ataupun perusahaan yang kehilangan kepercayaan dari masyarakat karena buruknya pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian

ini dilakukan untuk mengetahui manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Dari paparan diatas terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimanakah manajemen pelayanan jamaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta?
2. Bagaimanakah upaya peningkatan kepuasan terhadap jamaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta ?
3. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji?
4. Bagaimanakah hasil manajemen pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian dan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis manajemen pelayanan jamaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
 - b. Untuk menganalisis upaya dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
 - c. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.
 - d. Untuk menganalisis hasil manajemen pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
2. Manfaat Penelitian
- a. Secara teoritis, penelitian diharapkan dapat menambah wawasan yang khususnya terkait dalam manajemen pelayanan haji serta menjadi bahan literatur pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

- b. Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi lembaga dalam meningkatkan pelayanan haji dan umrah dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.

D. Kajian Penelitian yang Relevan

Indonesia memiliki jumlah penduduk yang mayoritas beragama Islam, sehingga tidak heran jika banyak orang yang sangat antusias dalam melaksanakan rukun Islam yang kelima yaitu ibadah Haji. Dalam pelaksanaannya, ibadah haji melibatkan banyak pihak antara lain Kementerian Agama sebagai pihak penyelenggara, Kantor Urusan Agama (KUA), Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan dan lain-lain. Mereka saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jamaah haji mengingat dalam memberikan pelayanan bukanlah hal yang mudah. Banyak kendala yang dihadapi baik itu datang dari jamaah haji sendiri maupun dari hal-hal yang tidak disangka sebelumnya. Sebagian besar literatur penelitian mengenai pelayanan haji menitikberatkan

pembahasan pada tiga hal, yaitu strategi pelayanan, layanan haji berbasis web dan layanan kesehatan haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Heni Suhaini, Ahmad Sarbini dan Asep Iwan Setiawan menunjukkan bahwa strategi KBIH At-Taqwa dalam meningkatkan pelayanan difokuskan pada perencanaan, pelaksanaan program dan evaluasi. Perencanaan KBIH At-Taqwa terdapat beberapa perencanaan pelayanan, yaitu: pelayanan pendaftaran sampai mendapatkan tahun pemberangkatan, pelayanan proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah, dan pelayanan pasca haji/*kafilah* (ikatan alumni). Pelaksanaan program-program yang sudah ditetapkan oleh KBIH At-Taqwa sesuai kebutuhan terutama bagi yang melaksanakan pertama kalinya. Hasil evaluasi program dilakukan terutama dalam pembimbingan terhadap calon jamaah haji dan keluhan-keluhan dari KBIH At-Taqwa.⁶

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ainurrohmah, Sitty Sumijati dan Moch. Fakhruroji di PT. Noor Abika *Tour Travel*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa proses perencanaan pelayanan PT. Noor Abika *Tour Travel* menggunakan strategi manajemen yang meliputi: pertama, strategi

⁶ Heni Suhaini, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan, "Strategi KBIH At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji," *Jurnal Manajemen Dakwah* 2, no. 1 (2017): 86.

pengembangan produk. Kedua, strategi penerapan harga. Ketiga, strategi pengembangan pasar. Sedangkan penerapan pelayanan PT. Noor Abika Tour Travel adalah memberikan apa yang dibutuhkan jamaah baik ketika masih di tanah air maupun di tanah suci. Evaluasi Pelayanan PT. Noor Abika *Tour Travel* dalam pelayanan haji menghasilkan pelayanan yang di kategorikan memuaskan.⁷

Sama halnya mengenai strategi manajemen, penelitian yang dilakukan oleh Irmayani di PT. Zakiah Dina Tayyibah *Tour dan Travel* Kota Parepare juga menunjukkan bahwa strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jamaah Haji dan Umroh pada perusahaannya adalah sangat baik. PT ini menggunakan teori pelayanan perspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Meski demikian masih terdapat kelemahan dan ancaman dari PT tersebut, yaitu letaknya yang kurang strategis dan banyaknya persaingan dengan biro penyelenggaraan Haji dan

⁷ Ainurrohmah, Sitty Sumijati, dan Moch. Fakhruroji, "Strategi PT. Noor Abika Tour dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima," *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 4 (2016): 303.: 303.

Umoh lainnya. Akan tetapi hal tersebut bisa diatasi sehingga tetap bisa berkembang dengan membuka cabang di berbagai daerah.⁸ Dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen dapat diterapkan dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jamaah haji.

Selain melalui strategi manajemen, pelayanan kepada jamaah haji juga bisa diberikan melalui strategi lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Pusti Lestari, Dadang Kuswana dan Yuliani di KBIH Maqdis menyatakan bahwa konsep pelayanan prima KBIH Maqdis dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji meliputi: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab. Kemudian rancangan pemberian pelayanan prima KBIH Maqdis diantaranya: regulasi layanan, fasilitas layanan, peranan tim pengarah dan budaya pemberian pelayanan. Selain itu bentuk layanan KBIH Maqdis terhadap jamaah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji diantaranya KBIH Maqdis menyediakan pembimbing haji yang profesional dan materi bimbingan ibadah haji.⁹ Hal ini sejalan dengan

⁸Irmayani, "Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umroh (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)," *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah* 1, no. 1 (2019): 81.: 81.

⁹ Puji Lestari, Dadang Kuswana, dan Yuliani, "Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon

penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifa'i dan Arif Rahman di KBIH Masjid Raya Bandung. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji cukup baik yaitu dengan konsep pemenuhan kebutuhan secara praktis dan emosional. Pemenuhan kebutuhan secara praktis yang diberikan KBIH kepada calon jamaah seperti diberikannya berbagai fasilitas pelayanan yang dapat mendorong rasa nyaman para pelanggan dan karyawan, terpenuhinya kebutuhan secara emosional seperti kemampuan, sikap, penampilan dan tindakan juga tanggung jawab terhadap jamaah. Proses pelaksanaan pemberian pelayanan terlihat baik dilihat dari budaya pemberian pelayanan yang ada di KBIH Masjid Raya Bandung.¹⁰

Dalam penelitian lainnya, upaya untuk meningkatkan pelayanan jamaah haji adalah dengan menerapkan komunikasi antarpribadi dalam melayani calon jamaah haji. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Laode Muhammad Umar di Kementerian Agama Kota Kendari. Penelitian ini menunjukkan bahwa

Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji,” *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 3 (2016): 258.

¹⁰ Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifa'i, dan Arif Rahman, “Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji,” *Jurnal Manajemen Dakwah* 3, no. 1 (2018): 34.

penerapan komunikasi antarpribadi dalam melayani calon jamaah haji mengacu pada komunikasi timbal balik dengan teknik penyampaian pesannya secara informatif, persuasif, dan pendampingan secara personal (*face to face*) serta menggunakan komunikasi secara dialogis.¹¹ Selain itu, strategi untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan Konsep *Dynamic Governance*. Konsep ini merupakan konsep untuk kompetitif dalam dunia yang mengalami percepatan globalisasi dan kemajuan teknologi. Konsep dasar dalam *Dynamic Governance* adalah budaya dan kapabilitas untuk *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across* guna menghasilkan perubahan. *Thinking ahead* dapat dijalankan dengan menganalisis dan memproyeksikan apa yang akan dihadapi dalam 10 atau 20 tahun ke depan berdasarkan kecenderungan perubahan nasional dan global. *Thinking again* dapat dilakukan dengan mereview kembali apakah kebijakan, strategi, dan program yang sedang berjalan sudah tepat dan mampu memenuhi kebutuhan jamaah haji. Dan *Thinking across* dapat diaplikasikan dengan belajar dari pengalaman negara

¹¹ Laode Muhammad Umar, "Penerapan Komunikasi Antarpribadi dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kementetian Agama Kota Kendari," *Jurnal Al-Khitabah* 4, no. 1 (2018): 116.

lain yang juga mengatur penyelenggaraan ibadah haji.¹²

Selain strategi pelayanan, banyak literatur jurnal yang penelitiannya mengarah pada layanan haji berbasis web. Terdapat beberapa sistem informasi manajemen yang dapat digunakan dalam pelayanan haji, salah satunya menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Azizul Hakim, Singgi Pratama, Fransiska Prihatini S menunjukkan bahwa, untuk mengatasi permasalahan di PT. Arya Media *Tour & Travel* yaitu tidak tersampainya keluhan dari para pelanggan ke atasan perusahaan yaitu direktur, maka PT. Arya Media *Tour & Travel* membangun sebuah aplikasi sistem informasi manajemen yang menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan menggunakan program *Notepad++* serta *MySQL* sebagai basis data. Sistem ini menggunakan metodologi iterasi yang terdiri dari fase perencanaan, fase analisis masalah, fase perancangan, fase implementasi, dan fase pemeliharaan. Dengan adanya aplikasi ini dapat membantu dalam penyampaian informasi serta membantu perusahaan dalam

¹² Bayu Mitra Adhyatma Kusuma, "Urgensi *Dynamic Governance* dalam Upaya Meningkatkan Profesionalisme Manajemen Penyelenggaraan Haji," *Jurnal Dakwah* 19, no. 2 (2018): 205.

meningkatkan loyalitas, menarik dan mempertahankan pelanggan.¹³

Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho Febriyanto, Muhammad dan Dafid di PT. Zulian Kamasaindo. PT. Zulian Kamasaindo melakukan analisis dan perancangan sistem informasi *tour and travel* perjalanan ibadah haji dan umrah berbasis website menggunakan *PHP* dan *MySQL*. Tujuan dari sistem ini agar para jamaah lebih mudah dalam mendapatkan informasi terkait kegiatan ibadah haji dan umrah, memudahkan dalam proses pendaftaran, serta untuk mempromosikan perusahaan lembaganya agar diketahui oleh calon jamaah lebih luas lagi.¹⁴

Selain menggunakan *PHP* dan *MySQL*, untuk mengembangkan sebuah aplikasi sistem informasi berbasis web juga bisa menggunakan metode *RAD* (*Rapid Application Development*) dengan *UML* (*Unified Modeling Language*). Penelitian yang dilakukan oleh Nur Aeni Hidayah, Meinarini Catur Utami dan Apris Tri Suhendar menunjukkan bahwa,

¹³ Ahmad Azizul Hakim, Singgi Pratama, dan Fransiska Prihatini S, "Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Arya Media *Tour & Travel*," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 5, no. 2 (2019): 123.

¹⁴ Nugroho Febriyanto, Muhammad, dan Dafid, "Sistem Informasi *Tour and Travel* Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh Berbasis *Website* pada PT. Zulian Kamasaindo Palembang," *STMIK AMIKOM YOGYAKARTA*, 2015, 12.

KBIH Al Karimiyah membuat sistem informasi layanan Haji dan Umrah berbasis web dengan Pengembangan Sistem Metode *RAD* dengan *UML* dengan menggunakan *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram*, *sequence diagram*, sampai dengan tahap pengujian menggunakan pengujian *blackbox* diuji untuk bagian jamaah, database admin, ketua, keuangan, *front office* dan kepala sekretariat.¹⁵ Sama halnya pengembangan berbasis web, penelitian mengenai aplikasi berbasis android juga dilakukan oleh Dahniar Medina, Kemal Farouq Mauladi dan Ayu Ismi Hanifah. Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan konvensional yang diterapkan di PT. Alfalah Wisata Iman terasa sangat tidak efektif dan sering bermasalah sehingga konsumen merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi tentang produk yang ditawarkan. Oleh karena itu PT. Alfalah Wisata Iman membangun sistem layanan online dengan menggunakan aplikasi berbasis Web dan Android. Aplikasi ini bisa digunakan dalam pendaftaran, sistem pembayaran dan mengunggah dokumen yang dibutuhkan serta sebagai media

¹⁵ Nur Aeni Hidayah, Meinarini Catur Utami, dan Apris Tri Suhendar, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umroh Berbasis Web (Studi Kasus: KBIH Al-Karimiyah Depok)," *Jurnal Sistim Informatika* 8, no. 2 (2015): 1.

pemasaran untuk menjangkau lebih banyak konsumen dengan lokasi yang lebih luas.¹⁶

Berbeda dengan beberapa penelitian yang telah dipaparkan diatas terkait strategi pelayanan dan layanan haji berbasis web. Dalam rangka meningkatkan pelayanan haji, pelayanan kesehatan jamaah haji juga tidak kalah penting mengingat *waiting list* semakin lama sehingga mayoritas jamaah haji sudah berusia lanjut. Akibatnya banyak jamaah haji yang rentan terhadap berbagai macam penyakit. Pudjo Wahjudi dan Maya Fahmi Putrian menyatakan bahwa karakteristik dan status kesehatan jamaah haji di Kantor Kemenag Kabupaten Banyuwangin sebagian besar berusia lanjut dan menderita berbagai macam penyakit. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik calon jamaah haji Kabupaten Banyuwangi tahun 2012 adalah wanita lebih banyak dari pada laki-laki, sebagian besar pada kelompok usia 40-49 dan 50-59 tahun. Calon jamah haji dengan usia yang lanjut mempunyai status kesehatan yang termasuk risiko tinggi, pada umumnya mereka

¹⁶ Dahniar Medina, Kemal Farouq Mauladi, dan Ayu Ismi Hanifah, "Aplikasi *Tour & Travel* Haji dan Umroh di Al-Falah Berbasis Android," *J-TIIES* 1, no. 1 (2017): 599.

menderita penyakit hipertensi, obesitas dan *diabetes mellitus*.¹⁷

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisnita Dwi Jayanti di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Penelitian ini menunjukkan bahwa jamaah haji di Indonesia sebagian besar merupakan jamaah haji yang memiliki risiko tinggi. Dari data yang dihasilkan menunjukkan sebanyak 1428 (67%), umur terbanyak jamaah haji berusia 50-59 tahun 763 (36%), jamaah haji paling banyak berjenis kelamin wanita 1138 (54%) dan kategori jamaah dalam observasi sebanyak 1375 (65%). Output dari *surveilans* kesehatan haji berupa diseminasi informasi berupa laporan dan umpan balik ke puskesmas pada akhir musim haji melalui rapat bulanan.¹⁸

Selain jamaah haji harus menjaga kondisi kesehatannya, sebelum berangkat jamaah juga harus melakukan vaksinasi meningitis sebagai syarat penerbitan visa umrah dari Arab Saudi. Rustika, Herti Windya Puspasari dan Asep Kusnali menyatakan bahwa, pelaksanaan penyuntikan vaksin *Meningitis*

¹⁷ Pudjo Wahjudi dan Maya Fahmi Putriana, "Karakteristik dan Status Kesehatan Jamaah Haji Kabupaten Banyuwangi Tahun 2012," *Jurnal IKESMA* 10, no. 1 (2014): 1.

¹⁸ Krisnita Dwi Jayanti, "Pelaksanaan Sistem Surveilans Kesehatan Haji di Dinas Kesehatan Kota Surabaya," *Jurnal IKESMA* 13, no. 2 (2017): 103.

Meningococcus ACYW-135 wajib dilaksanakan di Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) atau Rumah Sakit Pemerintah yang telah ditunjuk, vaksinasi dilakukan minimal 1 bulan sebelum jadwal keberangkatan. KKP merupakan institusi yang mempunyai kewenangan menerbitkan *International Certificate Vaccination (ICV)* sebagai syarat penerbitan visa umrah dari Arab Saudi. Namun di lapangan banyak ditemukan penerbitan *ICV* palsu yang dilakukan oleh beberapa travel umrah yang tidak bertanggung jawab.¹⁹ Sejalan dengan penelitian tersebut, Aris Winandar menambahkan mengenai kesiapsiagaan dalam pelayanan Vaksinasi Meningitis di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Banda Aceh Tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan vaksinasi meningitis belum siap yaitu 56,7%, tenaga kesehatan kurang terampil sebesar 60,8%, sarana dan prasarana lengkap 71,1% dan sosialisasi baik sebanyak 68,1%. Kesimpulannya adalah ada pengaruh antara tenaga kesehatan dengan kesiapsiagaan dalam pelayanan vaksinasi meningitis, dengan hasil uji statistik $p=0,133$. Kepada petugas kesehatan agar dapat terus untuk meningkatkan penyuluhan kepada masyarakat

¹⁹ Rustika, Herti Windya Puspasari, dan Asep Kusnali, "Analisis Kebijakan Pelayanan Vaksinasi Meningitis Jemaah Umrah di Indonesia," *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 21, no. 1 (2018): 60.

khususnya pada jamaah tentang pentingnya vaksinasi meningitis.²⁰

Agar terciptanya suatu pelayanan yang bagus, perlu adanya suatu evaluasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Nasir dan Agus Erwin di Dinas Kesehatan Kabupaten Mamuju. Penelitian ini menunjukkan bahwa, kekuatan pelayanan kesehatan haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Mamuju terdapat pada petunjuk teknis pelayanan kesehatan haji, prosedur pemeriksaan dan penentuan kelaikan sehat, surat keputusan panitia pemeriksa kesehatan haji, pelatihan kesehatan haji, ketersediaan insentif, ruangan pemeriksaan kesehatan haji dan peralatan pemeriksaan kesehatan haji. Sedangkan kelemahan pelayanan kesehatan haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Mamuju terdapat pada sosialisasi standar pelayanan kesehatan haji, pelaksanaan SOP tidak optimal, masih rendahnya kualitas dan kuantitas pengelola kesehatan haji, minimnya biaya operasional dan kurang optimalnya penginputan data jamaah sistem online (SISKOHAT), serta adanya keterbatasan ruang tes kebugaran.²¹

²⁰ Aris Winandar, "Kesiapsiagaan dalam Pelayanan Vaksinasi Meningitis di Kantor Pelabuhan Kelas III Banda Aceh," *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)* 1, no. 1 (2018): 40.

²¹ Andi Nasir dan Agus Erwin, "Kekuatan dan Kelemahan Pelayanan Kesehatan Haji pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mamuju," *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan* 1, no. 2 (2018): 81.

Beberapa referensi diatas telah diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya. Secara umum kajian diatas membahas tentang pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan calon jamaah haji yaitu mencakup strategi pelayanan, layanan haji berbasis web dan layanan kesehatan haji. Sementara itu, dari sisi manajemen pelayanan masih jarang kajian terkait hal ini. Padahal mengingat pelaksanaan haji melibatkan jamaah dalam jumlah yang banyak dan dilakukan secara massal, maka dibutuhkan manajemen pelayanan yang baik dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan haji serta memberikan kepuasan bagi para jamaah. Oleh karena itu, perlu kajian lebih lanjut dengan harapan informasi yang diberikan nantinya akan menambah wawasan mengenai bagaimana manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini jamaah haji.

E. Kerangka Teori

1. Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir, manajemen pelayanan merupakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran serta memuaskan bagi pihak

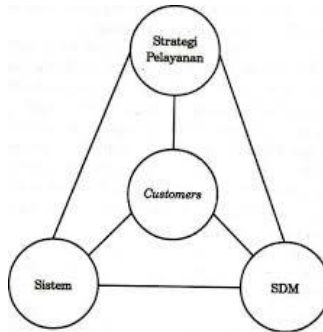
yang harus dilayani.²² Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai yang kompeten, handal, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidangnya masing-masing.²³ Jadi pada intinya pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta didukung oleh SDM yang profesional pada bidangnya.

Albrecht dan Zemke menyatakan bahwa, dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, setiap organisasi harus mampu *manage* 3 faktor, yaitu strategi, sistem dan sumber daya manusia digaris depan.²⁴ Interaksi antar faktor-faktor tersebut dikonsepsikan sebagai *The Service Triangle* (Model Segitiga Pelayanan) sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

²² H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010): 186.

²³ Ones Gita Chrystalia, “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo” (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015): 5.

²⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014): 79-80.



Gambar 1.1
Model Segitiga Pelayanan

Keterangan:

- a. Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal pelayanan.
- b. Sistem merupakan program, prosedur, dan sumber daya manusia yang dirancang untuk mendorong dan menyampaikan jasa/layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
- c. Sumber daya manusia (SDM) merupakan karyawan disemua posisi yang memiliki kemampuan dan kemauan untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Dalam hal ini, Islam sudah menggariskan etika berinteraksi antar anggota dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yaitu dengan bekerja sama dan saling tolong-

menolong.²⁵ Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah (5): 2 berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ○

Artinya : “...dan tolong-menolonglah kamu dalam kebajikan dan ketaqwaan, dan jangan tolong-menolong dalam dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.” (QS. Al-Maidah : 2)²⁶

Dalam ayat ini Allah SWT mewajibkan kepada manusia agar saling memberikan bantuan satu sama lain dalam mengerjakan apa yang berguna bagi sesama, termasuk dalam hal ini pelayanan.²⁷ Adapun pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain.²⁸ Selanjutnya manajemen pelayanan di sini dipersempit dan dibatasi pada konteks manajemen pelayanan haji. Abdul Chaliq dalam Haras mengatakan bahwa pelayanan haji merupakan segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja

²⁵ Zainal Arifin, *Tafsir Ayat-Ayat Manajemen* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, 2019): 143.

²⁶ YASMINA Al-Qur'an dan Terjemah (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009): 106.

²⁷ Arifin: 144.

²⁸ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009): 15.

dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji sebagaimana hak-hak dasarnya atau dapat dipahami sebagai jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji.²⁹ Pelayanan dalam penyelenggara ibadah haji meliputi kegiatan di tanah air hingga tiba di tanah suci, dan pemulangan ke tanah air lagi. Mulai dari pengaturan kuota, pendaftaran, pelunasan, penyelesaian administrasi dan dokumen, bimbingan dan manasik haji, pengelompokan dan penyediaan angkutan, akomodasi, operasional pemberangkatan dan pemulangan.

2. Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka.³⁰ Pelanggan akan senang ketika kinerja layanan melebihi tingkat layanan yang diinginkan, kemudian mereka akan menyebarkan *word of mouth positif*. Hal ini merupakan promosi tersendiri pada suatu lembaga yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke

²⁹ Haras, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh pada PT. Global Inspira Indonesia" (Skripsi, UIN Alauddin, 2017): 31.

³⁰ Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009): 139.

mulut.³¹ Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* lembaga dimata pelanggan. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra suatu lembaga dapat selalu meningkat.

Dalam Islam, melalui Al-Qur'an surat Ali-Imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyeknya dalam hal ini pelanggan.³² Allah SWT berfirman

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.” (QS. Ali-Imran : 159)³³

Dari ayat tersebut diketahui bahwa jika seseorang tidak berlaku lemah lembut seperti

³¹ Bela Dwi Kuntari, Srikandi Kumadji, dan Kadarisman Hidayat, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Administrasi Bisnis* 36, no. 1 (2016): 197.

³² Arif Sulfiyanto, “AL-QUR’AN DAN KEPUASAN PELANGGAN BANK SYARIAH (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Qur’an),” *UIN Sunan Kalijaga*, 2006.

³³ YASMINA Al-Qur’an dan Terjemah (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009): 71.

bersikap kasar atau tidak *care* terhadap sesama (pelanggan) maka mereka tidak akan puas terhadap apa yang kita lakukan sehingga cenderung menjauh. Hal ini berarti, bahwa memberikan perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin.³⁴ Adapun kaitannya dengan faktor yang berpengaruh Kasmir mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor yang paling mempengaruhi. Artinya peran pegawai dalam melayani merupakan faktor utama karena pegawailah yang langsung berkomunikasi kepada pelanggan.³⁵

Abdul Chaliq dalam Haras mengatakan bahwa pada saat ini kinerja pelaksanaan ibadah haji dan umroh sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah. Masyarakat menuntut penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan partisipatif. Dalam hal ini Kemenag sebagai pihak penyelenggara ibadah haji harus meningkatkan manajemen pelayanan terhadap jamaah haji agar terciptanya kepuasan dalam diri jamaah. Untuk merespon tantangan tersebut maka dalam rangka peningkatan pelayanan difokuskan upaya pada

³⁴ Sulfiantono: 3.

³⁵ Chrystalia, "Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo," 17.

pengembangan kapasitas manajemen pelayanan ibadah haji yang menyangkut aspek-aspek:³⁶

- a. Peningkatan efektivitas pengorganisasian perorangan.
- b. Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan
- c. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggaraan pelayanan.
- d. Pengembangan kebijakan yang mendukung.

Kualitas pelayanan bersama-sama dengan kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Bila kualitas pelayanan yang diterima baik maka dapat dipersepsikan memuaskan dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima kurang baik maka dapat dipersepsikan kurang memuaskan. Sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat digunakan 5 dimensi dari Parasuraman dan Berry yaitu: *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:³⁷

³⁶ Haras, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh pada PT. Global Inspira Indonesia," 32–33.

³⁷ Rambat Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), 3.1.

- a. *Tangibles* (Berwujud) : fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pribadi dalam melayani pelanggan.
- b. *Reliability* (Keandalan) : kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat.
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk memberikan informasi yang dapat dipercaya.
- e. *Empathy* (Empati) : perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif karena ditujukan untuk mengetahui informasi secara mendalam mengenai suatu objek penelitian secara keseluruhan sebagaimana aslinya. Kemudian hasil dari penelitian tersebut dituangkan dalam bentuk narasi sesuai data yang didapatkan dilapangan tanpa ada perubahan sehingga data tersebut diolah dan dianalisis menjadi satu kesatuan yang utuh.

Metode penelitian kualitatif memiliki desain fleksibel, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang dapat berubah-ubah pada saat penelitian untuk mendapatkan informasi lebih dalam. Penelitian kualitatif juga memiliki sifat naturalistik, sehingga peneliti mendapatkan informasi dari keadaan yang alamiah tentang pelayanan haji di Kemenag Kota Yogyakarta tanpa adanya manipulasi data dan juga sesuai dengan kondisi saat ini.³⁸

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Adapun waktu penelitiannya adalah mulai dari 2 Desember 2019 sampai dengan 31 Januari 2020. Sedangkan pra-penelitiannya adalah mulai dari bulan Juli hingga Agustus 2019 bersamaan dengan pelaksanaan PLP KKN Integratif penulis.

3. Subyek Penelitian

Dalam penelitian mengenai manajemen pelayanan, peneliti mengambil lokasi di Kantor Kemenag Kota Yogyakarta. Jenis teknik

³⁸ M. Djunaidy Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012): 2.

pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria 3M yaitu mengetahui, memahami dan mengalami.³⁹ Adapun subyek dalam penelitian ini antara lain:

a. Kepala Seksi PHU

Sebagai informan yang utama dalam mengetahui peranannya membuat dan melaksanakan kebijakan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji. Kepala Seksi PHU Kemenag Kota yang diwawancarai adalah H. Ahmad Mustafid, S.Ag., M.Hum.

b. Pegawai PHU Kemenag Kota

Sebagai sumber yang membantu dalam membuat dan menjalankan manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kota. Pegawai PHU yang diwawancarai adalah Bapak Yuwono dan Bapak Asrori Jadid Muharam.

c. Jamaah Haji

³⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2013), 300.

Sebagai sumber yang menerima layanan di PHU Kemenag Kota. Adapun jamaah haji yang diwawancarai adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Jamaah Haji

| No | Nama | Jabatan |
|----|------------------------|-------------------------------|
| 1. | Danang Dwi Iyantoro | Ketua Rombongan Mandiri |
| 2. | Amnesti | Jamaah Penggabungan Mahrom |
| 3. | Bambang Wijanarko | Ketua Rombongan Multazam |
| 4. | Indra Suryanto | Jamaah Reguler |
| 5. | Sugiyarti | Jamaah tambahan 2019 |

4. Variabel

Pada penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu manajemen pelayanan dan kepuasan. Fokus dalam penelitian ini adalah proses *me-manage* pelayanan haji dengan cara mendayagunakan sumber daya yang dimiliki oleh kantor agar jamaah haji memperoleh kepuasan.

a. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang

mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.⁴⁰ Menurut Albrecht dan Zemke menyatakan bahwa, dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, setiap organisasi harus mampu *manage* 3 faktor, yaitu strategi, sistem dan sumber daya manusia digaris depan.⁴¹

b. Kepuasan

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan dan yang diharapkan.⁴² Sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat digunakan 5 dimensi dari Parasuraman dan Berry yaitu: *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).⁴³

⁴⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*: 186.

⁴¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014): 79-80.

⁴² Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*: 28.

⁴³ Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa*, 3.1.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu:

a. Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data di lapangan yang dilakukan saat kegiatan berlangsung atau mengamati proses yang sedang terjadi. Proses ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan kepada subyek yang kemudian hasil dari pengamatan tersebut didata dengan runtut. Penelitian ini merupakan *Nonparticipant Observation* karena peneliti tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan ibadah haji serta tidak merasakan langsung layanan haji.⁴⁴ Observasi dilakukan dengan cara mengamati pegawai pada saat melayani jamaah baik itu pada saat konsultasi maupun melakukan pendaftaran haji. Selain itu observasi dilakukan oleh peneliti mengenai berkas-berkas haji.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh peneliti kepada responden yang dianggap tahu tentang subyek penelitian untuk mendapatkan informasi.

⁴⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2013): 204.

Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam atau *indepth interview*. Wawancara jenis ini tidak terstruktur sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Disamping itu juga dapat merekatkan interaksi antara peneliti dengan narasumber.⁴⁵

c. Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisa data dalam bentuk dokumen baik tertulis maupun gambar.⁴⁶ Metode ini berupaya untuk memperoleh data terkait masalah yang diteliti seperti dokumen foto kegiatan proses pelayanan di kantor, data transkrip atau hasil dari wawancara, dan data lain yang diambil dari web resmi Kemenag Kota Yogyakarta. Adapun dokumen lain yang diperoleh adalah data pegawai, data sarana prasarana dan SOP pelayanan.

6. Teknik Analisa Data

Setelah melakukan pengumpulan data dilapangan melalui observasi, *indepht interview* dan dokumentasi, maka perlu dilakukan pencatatan secara

⁴⁵ Rully Indrawan dan Poppy Yuniawati, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2014):136.

⁴⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*: 203.

teliti dan rinci lalu kemudian melakukan analisis dengan cara mereduksi data yang telah diperoleh di lapangan. Mereduksi data berarti merangkum dan memilih hal-hal pokok lalu memfokuskan pada hal-hal yang penting, dipilih pola dan temanya dan menghapus yang dianggap tidak perlu. Adapun yang dimaksud dengan analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁷ Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk menganalisis data dengan mereduksi data sebagai berikut:⁴⁸

1. *Transcript*, yaitu proses olah data yang dilakukan dengan cara mengetik secara apa adanya berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Data yang diketik berupa jawaban dan pertanyaan-pertanyaan dari subyek

⁴⁷ Sugiono: 335.

⁴⁸ Rinduan Zain, "Olah Data Kualitatif" (e-learning.fitk.uin-suka.ac.id), diakses 12 Maret 2019, <https://e-learning.fitk.uin-suka.ac.id/course/>.

penelitian. Peneliti menggunakan *recorder* untuk merekam proses wawancara.

2. *Coding*, proses ini dilakukan setelah selesai mentranskrip data yaitu memberikan label pada jawaban responden. Maksudnya dari jawaban yang telah diberikan oleh responden diberikan label sesuai variabel.
3. *Grouping*, yaitu proses pengelompokan atau mengklarifikasi data dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan di lapangan untuk disamakan antara label yang satu dengan label yang lain, sehingga akan mudah untuk dianalisa.
4. *Comparing* dan *Contrasting*, setelah melakukan *grouping* atau pengelompokan proses selanjutnya yaitu mencari persamaan dan perbedaan dari jawaban responden. Dalam proses ini, peneliti memasukkan opini yang didasarkan pada data yang telah diperoleh melalui wawancara dan menarasikan persamaan dan perbedaannya. Setelah menarasikan persamaan dan perbedaan dari jawaban responden, maka selanjutnya peneliti membandingkan hasil dari narasi dengan mengacu pada telaah pustaka yang telah peneliti *review* sebelumnya.

7. Teknik Keabsahan Data

Dalam proses pengambilan data perlu dilakukan proses validasi dari data yang diperoleh. Oleh karena itu, peneliti harus berhati-hati dengan data yang kurang relevan sehingga data tersebut akan diuji dengan menggunakan kredibilitas data yaitu menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggabungkan dari teknik pengumpulan data dengan sumber data yang ada.⁴⁹ Triangulasi yang dipakai peneliti adalah

a. Triangulasi Sumber

Metode ini dilakukan untuk membandingkan data hasil wawancara narasumber utama dan pendukung. Data yang diperoleh dideskripsikan, dipilih mana yang berbeda atau yang sama, dianalisis sehingga dapat diambil data yang lebih spesifik serta dapat diambil kesimpulan.

b. Triangulasi Teknik (Metode)

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menguji kredibilitas data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi dari dokumentasi dilakukan dengan cara membandingkan data dari dokumen atau buku yang satu dengan buku lain sehingga peneliti

⁴⁹ Ghony and Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*: 322.

mengambil salah satu dokumen yang mewakili dari semua dokumen yang diambil.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan susunan yang berisikan gambaran tentang apa saja yang dibahas dalam skripsi, susunan ini terdiri dari 4 bab yaitu:

BAB I membahas tentang pendahuluan skripsi yang berisi subbab latar belakang permasalahan yang diangkat oleh peneliti, selain itu pada bab ini peneliti juga memaparkan tentang rumusan masalah yang dibahas serta tujuan penelitian dan manfaatnya. Pada subbab kajian penelitian yang relevan peneliti membandingkan beberapa literatur yang signifikan dengan penelitian yang dilakukan, sehingga ditemukan signifikansi perbedaan penelitian ini dengan beberapa literatur yang telah melakukan penelitian sebelumnya. Selanjutnya ada subbab kerangka teori yang berisi landasan teori dan menjadi acuan dalam penelitian ini. Pada subbab metode penelitian, penulis membahas mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subyek penelitian, variabel, teknik pengumpulan data, teknik analisa data serta teknik

⁵⁰ Zainal Arifin dan Nora Saiva Janana, *PEDOMAN PENULISAN KARYA ILMIAH (Skripsi, Makalah, dan Artikel Ilmiah)* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Agama Islam, 2020), 23.

keabsahan data. Dan subbab terakhir adalah sistematika pembahasan.

BAB II berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Dalam bab ini dibahas mengenai lembaga yang diteliti berdasarkan temuan dilapangan, serta situasi dan kondisi yang ada pada saat ini seperti letak geografis, sejarah singkat, visi dan misi, tugas pokok, tujuan, sasaran, stuktur organisasi, pegawai serta sarana dan prasarana.

BAB III berisi tentang inti dan pembahasan dari rumusan masalah tentang “Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PHU Kemenag Kota Yogyakarta”. Pada bab ini, penulis menjelaskan terkait hasil analisis data yang diperoleh di lapangan disertai dengan penjelasan lebih lanjut terkait manajemen pelayanan di Seksi PHU Kemenag Kota, upaya pegawai dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji, faktor pendukung dan penghambat, serta hasil yang dicapai dari adanya manajemen pelayanan di Seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta.

BAB IV membahas tentang hasil dan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Kemudian peneliti memberikan saran tentang substansi yang telah diperoleh sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta, maka peneliti menarik kesimpulan berikut:

1. Penerapan manajemen pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah sesuai dengan 3 faktor yang ada meliputi pertama strategi, strategi pelayanan di seksi PHU Kemenag Kota adalah strategi jemput bola. Artinya dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, pegawai tidak hanya menunggu di Kantor akan tetapi proaktif baik terhadap jamaah maupun organisasi di luar Kemenag. Kedua sistem, sistem pelayanan di seksi PHU terdiri dari pelayanan harian dan pelayanan kesiapan keberangkatan. Pelayanan harian seperti konsultasi, pendaftaran dan pembatalan. Sedangkan pelayanan kesiapan keberangkatan terdiri dari pelayanan manasik, kesehatan, penyusunan pra-manifes, penyiapan dokumen perjalanan serta pembentukan panitia pemberangkatan dan pemulangan. Ketiga sumber

daya manusia (SDM), dengan adanya 6 ASN yang ada di seksi PHU dirasa sudah cukup untuk melayani jamaah haji wilayah Kota Yogyakarta. Selain itu pegawai PHU juga sudah responsif terhadap jamaah, apabila ada jamaah yang merasa kesulitan akan segera membantu dan memberi solusi atas permasalahannya.

2. Upaya seksi PHU Kemenag Kota dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji antara lain peningkatan efektifitas pengorganisasian, pengembangan prosedur pelayanan yang mudah dan cepat, peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan, dan menyusun program sesuai dengan kebutuhan jamaah.
3. Faktor pendukung dalam manajemen pelayanan di seksi PHU Kemenag Kota antara lain memiliki tim yang solid, sarana prasarana yang mendukung serta organisasi diluar Kemenag yang kooperatif. Sedangkan hambatannya disebabkan oleh banyak faktor. Seperti jaringan yang kurang stabil, regulasi yang masih berubah-ubah, banyaknya jamaah yang komplain terkait pemberangkatan dll.
4. Hasil dari manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kota tentu kepuasan dari jamaah yang dilayani. Adapun kepuasan dari jamaah haji dapat dilihat dari ungkapan beberapa jamaah yang kebanyakan

bersifat positif. Mereka menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai selalu merespon dengan cepat dan cekatan, menyampaikan informasi dengan jelas dan *update*, mendahulukan kepentingan jamaah, memberikan solusi apabila ada permasalahan, bersikap sopan santun dan tidak membeda-bedakan serta mampu memberikan ketenangan kepada jamaah.

B. Saran-saran

Setelah menyelesaikan rangkaian kegiatan penelitian dan tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada PHU Kemenag Kota untuk memasang SOP di dinding karena sudah menjadi hak calon jamaah untuk mengetahui SOP pelayanan kantor atau minimal berkoordinasi dengan Humas Kantor agar mencantumkan SOP pelayanan di *website* Kemenag.
2. Kepada PHU Kemenag Kota untuk meningkatkan koordinasi dengan PHU Kabupaten lain di Yogyakarta melalui FGD (*Forum Group Discussion*) seperti yang dilakukan oleh seksi lain di Kemenag Kota.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian mengenai kepuasan jamaah dengan

metode yang berbeda sehingga dapat diketahui secara lebih pasti seberapa besar kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan.

C. Kata Penutup

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, segala syukur tercurahkan kepada Allah SWT atas rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai karya tulis, tentunya tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan dikemudian hari. Semoga skripsi ini bisa menjadi sumbangsih keilmuan bagi mahasiswa, praktisi pendidikan serta bagi seluruh akademisi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainurrohmah, Sitty Sumijati, dan Moch. Fakhruroji. "Strategi PT. Noor Abika Tour dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima." *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 4 (2016): 303-318.
- Andwika, Rizky. "First Travel, Kasus Penipuan Paling Menghebohkan di 2017." *Merdeka.com*, Desember 2017.
- Arifin, Zainal. *Tafsir Ayat-Ayat Manajemen*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, 2019.
- Arifin, Zainal, dan Nora Saiva Janana. *PEDOMAN PENULISAN KARYA ILMIAH (Skripsi, Makalah, dan Artikel Ilmiah)*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Agama Islam, 2020.
- Chrystalia, Ones Gita. "Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo." Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Febriyanto, Nugroho, Muhammad, dan Dafid. "Sistem Informasi Tour and Travel Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh Berbasis Website pada PT. Zulian Kamasaindo Palembang." *STMIK AMIKOM YOGYAKARTA*, 2015, 12.
- Ghony, M. Djunaidy, dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.

- Hakim, Ahmad Azizul, Singgi Pratama, dan Fransiska Prihatini S. "Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Arya Media Tour & Travel." *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 5, no. 2 (2019): 123-126.
- Haras. "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh pada PT. Global Inspira Indonesia." Skripsi, UIN Alauddin, 2017.
- Hidayah, Nur Aeni, Meinarini Catur Utami, dan Apris Tri Suhendar. "Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Hjai dan Umroh Berbasis Web (Studi Kasus: KBIH Al-Karimiyah Depok)." *Jurnal Sistim Informatika* 8, no. 2 (2015): 1-12.
- Indrawan, Rully, dan Poppy Yuniwawati. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2014.
- Irmayani. "Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umroh (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)." *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah* 1, no. 1 (2019): 81-100.
- Jayanti, Krisnita Dwi. "Pelaksanaan Sistem Surveilans Kesehatan Haji di Dinas Kesehatan Kota Surabaya." *Jurnal IKESMA* 13, no. 2 (2017): 103-106.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.

- Kuntari, Bela Dwi, Srikandi Kumadji, dan Kadarisman Hidayat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Administrasi Bisnis* 36, no. 1 (2016): 196-202.
- Kusuma, Bayu Mitra Adhyatma. "Urgensi Dynamic Governance dalam Upaya Meningkatkan Profesionalisme Manajemen Penyelenggaraan Haji." *Jurnal Dakwah* 19, no. 2 (2018): 205-219.
- Lestari, Puji, Dadang Kuswana, dan Yuliani. "Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji." *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 3 (2016): 258-274.
- Lupiyoadi, Rambat. *Pemasaran Jasa*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014.
- Medina, Dahniar, Kemal Farouq Mauladi, dan Ayu Ismi Hanifah. "Aplikasi Tour & Travel Haji dan Umroh di Al-Falah Berbasis Android." *J-TIHES* 1, no. 1 (2017): 599-606.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Nahrawi, Nahar. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Nasir, Andi, dan Agus Erwin. "Kekuatan dan Kelemahan Pelayanan Kesehatan Haji pada Dinas Kesehatan

Kabupaten Mamuju.” *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan* 1, no. 2 (2018): 81-86.

Nurhasanah, Siti, A. Bachrun Rifa’i, dan Arif Rahman. “Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 3, no. 1 (2018): 34-49.

Prakasa, Arya. “Polisi Sita Aset Travel Umrah Solusi Balad Lumampang di Bandung.” *Liputan* 6. 31 Januari 2018.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Puataka Pelajar, 2014.

Rochim, Abdul. “Daftar Tunggu Haji Sampai 41 Tahun: Daftar Umur 12, Berangkat Usia 53.” *iNews.id*. 31 Juli 2019.

Rustika, Herti Windya Puspasari, dan Asep Kusnali. “Analisis Kebijakan Pelayanan Vaksinasi Meningitis Jemaah Umrah di Indonesia.” *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 21, no. 1 (2018): 60-70.

Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2013.

Suhaini, Heni, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan. “Strategi KBIH At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jemaah Haji.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 2, no. 1 (2017): 86-102.

- Sulfiantono, Arif. "AL-QUR'AN DAN KEPUASAN PELANGGAN BANK SYARIAH (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Qur'an)." *UIN Sunan Kalijaga*, 2006.
- Syaukani, Imam. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Umar, Laode Muhammad. "Penerapan Komunikasi Antarpribadi dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kementetian Agama Kota Kendari." *Jurnal Al-Khitabah* 4, no. 1 (2018): 116-130.
- Wahjudi, Pudjo, dan Maya Fahmi Putriana. "Karakteristik dan Status Kesehatan Jamaah Haji Kabupaten Banyuwangi Tahun 2012." *Jurnal IKESMA* 10, no. 1 (2014): 1-12.
- Winandar, Aris. "Kesiapsiagaan dalam Pelayanan Vaksinasi Meningitis di Kantor Pelabuhan Kelas III Banda Aceh." *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)* 1, no. 1 (2018): 40-45.
- Zain, Rinduan. "Olah Data Kualitatif." e-learning.fitk.uin-suka.ac.id. Diakses 12 Maret 2019. <https://e-learning.fitk.uin-suka.ac.id/course/>.

LAMPIRAN I



Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kemenag Kota



Wawancara dengan Jamaah Haji



Wawancara dengan Jamaah Haji



Pelayanan Pendaftaran Haji di ruang SSKOHAT



Pelayanan Konsultasi di PTSP



Berkas Jamaah Haji di Lemari

LAMPIRAN II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Mantra Adisucipto, Telp. (0274) 599621, 512474, Fax. (0274) 586117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id> Email: fk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

Nomor : B.416/Un.02/KJ.MPI/P.009/2019
Lampiran : 1 (Satu) jilid proposal
Perihal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yogyakarta, 24 September 2019

Kepada Yth. :

Drs. Mangun Budiyanto, M.S.I

Dosen Jurusan MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil rapat pimpinan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tanggal 13 September 2019 perihal pengajuan Proposal Skripsi Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Tahun Akademik 2019/2020 setelah proposal tersebut dapat disetujui Fakultas, maka Bapak/Ibu telah ditetapkan sebagai pembimbing Skripsi Saudara:

Nama : Nurus Safa'ah
NIM : 16490028
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI SEKSI PENYELENGGARAAN
HAJI DAN UMROH KEMENAG KOTA YOGYAKARTA

Demikian agar menjadi maklum dan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

an. Dekan
Ketua Program Studi MPI



Tembusan dikirim kepada yth :

1. Ketua Prodi MPI
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip TU

LAMPIRAN III



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 513056, 7103871, Fax. (0274) 519734
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: fk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

BUKTI SEMINAR PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Nurus Safa'ah
Nomor Induk : 16490028
Jurusan : MPI
Semester : VII
Tahun Akademik : 2019/2020
Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI
DAN UMROH KEMENAG KOTA YOGYAKARTA

Telah mengikuti Seminar Proposal Skripsi tanggal : 18 November 2019

Selanjutnya, kepada Mahasiswa tersebut supaya berkonsultasi kepada pembimbing berdasarkan hasil-hasil seminar untuk penyempurnaan proposal lebih lanjut.

Yogyakarta, 18 November 2019

Ketua Program Studi MPI

Dr. Imam Machali, M.Pd
NIP. 19791011 200912 1 005

LAMPIRAN IV

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Nurus Safa'ah
2. NIM : 16490028
3. Pembimbing : Drs. Mangun Budiyanto, M.S.I.
4. Mulai Bimbingan : 10 November 2019
5. Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan
Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota
Yogyakarta
6. Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
7. Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

| No | Tanggal | Bimbingan | Materi Bimbingan | Tanda Tanggapan |
|----|------------------|-----------|--------------------|--------------------|
| 1 | 10 November 2019 | 1 | Perbaikan Proposal | |
| 2 | 18 November 2019 | 2 | Seminar Proposal | |
| 3 | 25 November 2019 | 3 | Perbaikan BAB I | |
| 4 | 2 Desember 2019 | 4 | Perbaikan BAB II | |
| 5 | 31 Januari 2020 | 5 | Perbaikan BAB III | |
| 6 | 5 Februari 2020 | 6 | Perbaikan BAB IV | |
| 7 | 10 Februari 2020 | 7 | ACC Munaqasyah | |

Yogyakarta, 10 Februari 2020
Konsultan,

Drs. Mangun Budiyanto, M.S.I.
NIP. 19551219 198303 1 001

LAMPIRAN V



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: tu@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa Saudara :

Nama : Nurus Safa'ah
Temp. & Tgl. Lahir : Temanggung, 5 April 1997
NIM/Smt./Jur/Program : 16490028/VII /MPI
Tahun Akademik : 2019/2020
Penasehat Akademik : Dra. Nur Rohmah, M. Ag
Telah Bebas Kredit : Nilai C- = $\frac{7}{11}$
Nilai D = $\frac{5}{11}$
IPK = 3,73

Surat Keterangan ini dipergunakan khusus untuk melengkapi syarat mendaftarkan Seminar Proposal Skripsi dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPuasan PELANGGAN DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KEMENAG KOTA YOGYAKARTA

Demikian surat keterangan ini untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 November 2019

Mahasiswa

Nurus Safa'ah
NIM. 16490028

Pengecek Nilai

Marzudi Nur
NIP. 197110072007011039

Kasubbag. Pengembangan Akademik &
Kemahasiswaan

Suharyanto, SE
NIP. 19700429 199901 1 001

LAMPIRAN VI

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Marada Adikusumo Telp. 0274-2412871, Fax. 0274-219-14 http://iain-suka.ac.id
E-mail: iain@iain-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

Nomor : B-466 /Un.02/DT.1/PN.D1.1/12/2019 06 Desember 2019
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth: Kepala Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, kami beritahukan bahwa untuk kelengkapan penyusunan skripsi dengan Judul: "MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KEMENAG KOTA YOGYAKARTA", diperlukan penelitian. Oleh karena itu kami berharap dapat kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi izin kepada mahasiswa kami :

Nama : Nurus Safa'ah
NIM : 16490028
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Sapen

untuk mengadakan penelitian di Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dengan metode pengumpulan data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Adapun waktunya : Desember 2019- Selesai dimulai tanggal
Demikian atas perkenan Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.


Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
Istikomah

Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Kaprodi MPI
3. Mahasiswa yang bersangkutan (untuk dilaksanakan)
4. Arsip

LAMPIRAN VII



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTAYOGYAKARTA**

Alamat : Jl. Ki Mangun Sarkoro No.43.A Yogyakarta.
Telp. (0274) 512285; Feksimail (0274)520575
Website : yogyakartakota.kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : ~~675~~ Kk.12.03/II/HM.00/02 /2020

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : NURUS SAFA'AH
NIM : 16490028
Fakultas / Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta guna penyusunan skripsi dengan judul : " Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh" mulai tanggal 2 Desember 2019 - 31 Januari 2020.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Februari 2020



LAMPIRAN VIII

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: ftk@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

Sertifikat

Nomor : B-2292.b/Un.02/DT.1/PP.02/06/2019

Diberikan kepada:

Nama : NURUS SAFA'AH
NIM : 16490028
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Nama DPL : Dra. Nurrohmah, M.Ag.

yang telah melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) berupa observasi di Kemenag Kota Yogyakarta pada tanggal 4 Maret s.d 3 Mei 2019 dengan nilai:

95,25 (A)

Sertifikat ini diberikan sebagai bukti lulus PPL sekaligus sebagai syarat untuk mengikuti PLP-KKN Integratif.

Yogyakarta, 10 Juni 2019

a.n Wakil Dekan Bidang Akademik
Ketua Laboratorium Pendidikan FITK


Dr. H. Suvadji, S.Ag., M.A.
NIP. 19771003 200912 1 001



LAMPIRAN IX



LAMPIRAN X

وزارة الشؤون الدينية
جامعة سونان كاليجاتا الإسلامية الحكومية بجوكجاكرتا
مركز التنمية اللغوية

شهادة
اختبار كفاءة اللغة العربية
الرقم: 02/LA/PM.03.2/6.49.17.47/2019

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Nurus Safa'ah
تاريخ الميلاد : ٥ أبريل ١٩٩٧

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٧ نوفمبر ٢٠١٩، وحصلت على درجة :

| | |
|-----|---------------------------------------|
| ٤٦ | فهم المسموع |
| ٥٠ | التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية |
| ٣١ | فهم المقروء |
| ٤٣٣ | مجموع الدرجات |

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ٧ نوفمبر ٢٠١٩
المدير

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥



LAMPIRAN XI

 MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.49.23.1/2019

This is to certify that:

Name : **Nurus Safa'ah**
Date of Birth : **April 05, 1997**
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC) held on **October 30, 2019** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga:

| CONVERTED SCORE | |
|--------------------------------|------------|
| Listening Comprehension | 33 |
| Structure & Written Expression | 37 |
| Reading Comprehension | 42 |
| Total Score | 373 |


Validity: 2 years since the certificate's issued

 Yogyakarta, October 30, 2019
Director,

Dr. Sembodo Arbi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



LAMPIRAN XII



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
Y O G Y A K A R T A
Pusat Teknologi Informasi dan Pengukuran Data

SERTIFIKAT

Nomor: UIN-021.3/PP.00.910.49.9.21/2017

TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI


diberikan kepada

Nama : Nurus Safia'ah
NIM : 16490028
Fakultas : Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Dengan Nilai :

| No. | Materi | Nilai |
|--------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. | Microsoft Word | Angka 90 Huruf A |
| 2. | Microsoft Excel | Angka 98 Huruf A |
| 3. | Microsoft Power Point | Angka 95 Huruf A |
| 4. | Internet | Angka 100 Huruf A |
| 5. | Total Nilai | Angka 95,75 Huruf A |
| Predikat Kelulusan | | Sangat Memuaskan |

Double Nilai

| Angka | Huruf | Predikat |
|----------|-------|------------------|
| 90 - 100 | A | Sangat Memuaskan |
| 80 - 89 | B | Memuaskan |
| 70 - 79 | C | Cukup |
| 60 - 69 | D | Kurang |
| 50 - 59 | E | Sangat Kurang |



ERIAN Agumandera, 19 Mei 2017
Kepala PTIPD

Revisi Hidayat, S.Kom
NIP. 19790506-200604-1 003

LAMPIRAN XIII



SERTIFIKAT

Nomor : 91 /B-2/PKTQ/FITK/IV/2017

Menerangkan Bahwa :

NURUS SAFA'AH

telah dinyatakan lulus dalam :

SERTIFIKASI AL-QUR'AN

dengan nilai **96(A)**

Yang diselenggarakan oleh PKTQ Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tanggal 02 April 2017

02 April 2017

Ketua PKTQ
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

PKTQ
1001
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dr. Muqowim, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197303101998031002

a.n. Dekan
Wakil Dekan III
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

UIN
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

UIN
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN XIV



LAMPIRAN XV



LAMPIRAN XVI

CURRICULUM VITAE



Nama : Nurur Safa'ah
Tempat/Tgl Lahir : Temanggung, 5 Apr
1997
Alamat Rumah : Gelaran rt 01/rw 0-
Kutoanyar Kedu
Temanggung
Alamat Instansi : UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta
Tlp/WA : 088227876450
Email :
nurus.safaah021@gmail.com

EDUCATION

| | |
|---------------|--|
| 2003-2004 | RA Al-Huda |
| 2004-2009 | MI Al-Huda Kutoanyar |
| 2009-2012 | MTs N 2 Temanggung |
| 2012-2015 | MAN Parakan Temanggung |
| 2012-2016 | Pondok Pesantren Miftakhurrosyidin |
| 2016-sekarang | S1 Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta |

EXPERIENCE

-
1. Koordinator Lomba Kaligrafi MPI Fair 2018 se-DIY
-

-
2. Asisten PKTQ tahun 2018

 3. Team Kreatif Short Movies “Persiapan Masuk MPI”
2018

 4. Tim Kurikulum Pengajian Akbar dan Khotmil Qur’an
PKTQ 2018

 5. Penelitian Pesantren di Ponpes Al-Lathifiyyah 1, Bahrul
Ulum, Jombang

 6. Guru Iqro’ SD Muhammadiyah Sapen tahun 2018

 7. Peserta Training Living Values Education 2017

 8. Peserta Training for Trainer 2018
-

ORGANIZATION

-
1. Tim Kurikulum PKTQ Fakultas Tarbiyah 2018

 2. Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan
Islam Periode 2018-2019
-

Yogyakarta, 2 Februari 2020

(Nurus Safa’ah)

LAMPIRAN XVII

Pedoman Wawancara

Narasumber : Kepala Seksi PHU Kemenag Kota
Yogyakarta dan Pegawai PHU

| No | Variabel | Indikator | Pertanyaan |
|----|---------------------|--------------------|---|
| 1. | Manajemen Pelayanan | Strategi Pelayanan | 1. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kemenag Kota Yogyakarta kepada jamaah haji? |
| | | | 2. Sepenting apa sebuah pelayanan bagi PHU Kemenag Kota Yogyakarta? |
| | | | 3. Bagaimana teknik dan pendekatan yang digunakan dalam melayani jamaah? |
| | | | 4. Adakah sesuatu yang membedakan dari PHU Kemenag Kota dengan PHU yang lain mengenai pelayanan? |
| | | | 5. Apakah ada perbedaan pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kemenag Kota Yogyakarta pada tahun 2019 dengan tahun-tahun sebelumnya? jika ada dalam hal apa saja? |
| | | | 6. Bagaimana pengaruh sebelum dan sesudah jamaah diberikan strategi layanan tersebut? |
| | | | 7. Apakah ada pelayanan khusus untuk jamaah |

| | | | |
|--|--|------------------|---|
| | | | tertentu? |
| | | | 8. Bagaimana mekanisme menangani persoalan pelayanan yang terjadi di PHU? |
| | | | 9. Bagaimana mekanisme perbaikan pelayanannya? |
| | | Sistem Pelayanan | 10. Bagaimana standar/pedoman pelayanan yang diberikan PHU? |
| | | | 11. Apakah ada prosedur terkait pelayanan di PHU? Apakah sudah ada buku panduan pelayanannya? |
| | | | 12. Apakah menurut bapak prosedur yang berlaku saat ini sudah cukup jelas dan sudah disosialisasikan? |
| | | | 13. Bagaimana menurut bapak mengenai pengaplikasian prosedur tertulis tersebut dalam pelayanan? |
| | | | 14. Bagaimana pengawasan dan evaluasi prosedur? apakah rutin dilakukan? oleh siapa? |
| | | | 15. Bagaimana ketersediaan sarana prasarana saat ini untuk mendukung pelayanan di PHU? |
| | | | 16. Bagaimana pengaruh sarpras terhadap pelayanan di PHU? |
| | | | 17. Dengan jumlah SDM yang ada apakah sudah mencukupi dan dapat menyelesaikan pekerjaan |

| | | | |
|--|--|---------------------------------|--|
| | | | yang ada? |
| | | | 18. Bagaimana kemampuan dan pengetahuan para pegawai dalam kegiatan pelayanan di PHU? |
| | | | 19. Apakah ada pelatihan atau pengembangan untuk para pegawai? Jika iya apa upaya yang dilakukan? |
| | | Sumber Daya Manusia | 20. Bagaimana respon para jamaah terhadap pelayanan di PHU? |
| | | | 21. Bagaimana bentuk sikap responsif dan antisipatif terhadap kebutuhan para jamaah terutama yang berkaitan dengan pelayanan? |
| | | | 22. Bagaimana respon karyawan pada saat mengatasi persoalan? |
| | | Faktor Pendukung dan Penghambat | 23. Apa faktor pendukung pelayanan di Kemenag Kota Yogyakarta? |
| | | | 24. Mengapa menjadi faktor pendukung pelayanan jamaah haji di Kemenag Kota Yogyakarta? |
| | | | 25. Bagaimana mempertahankan faktor pendukung tersebut agar bisa terus dapat mendukung kinerja pelayanan di Kemenag Kota Yogyakarta? |
| | | | 26. Bagaimana bentuk-bentuk hambatan yang dialami di Kemenag Kota dalam |

| | | | |
|----|----------|-------|--|
| | | | melayani jamaah haji? |
| | | | 27. Bagaimana cara mengatasi/solusi yang diambil dalam menghadapi hambatan tersebut? |
| | | Upaya | 28. Menurut bapak apakah jamaah merasa puas dengan pelayanan PHU Kemenag Kota? apa indikasinya? |
| | | | 29. Bagaimanakah upaya dari PHU Kemenag Kota untuk selalu meningkatkan kepuasan kepada jamaah? |
| | | | 30. Bagaimana menjaga agar jamaah tetap merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginan mereka? |
| | | | 31. Bagaimana agar suatu pelayanan dapat optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan? |
| | | | 32. Bagaimana bapak mengetahui bahwa strategi tersebut berhasil memuaskan pada jamaah? |
| 2. | Kepuasan | Hasil | 33. Apakah indikasi keberhasilan PHU Kemenag Kota mengenai pelayanan? |
| | | | 34. Menurut bapak apakah pencapaian terbesar PHU Kemenag Kota dalam hal pelayanan haji? |
| | | | 35. |

Pedoman Wawancara

Narasumber : Jamaah Haji

| No | Variabel | PERTANYAAN |
|----|----------|--|
| 1. | Kepuasan | 1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh kantor Kemenag Kota Yogyakarta? Bisa diceritakan pengalaman bapak/ibu mulai dari awal pendaftaran hingga akhir? |
| | | 2. Bagaimana penampilan pegawai Kemenag Kota Yogyakarta ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan? |
| | | 3. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kemenag Kota Yogyakarta? Sudah nyaman atau belum? |
| | | 4. Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kemenag Kota? Apakah sudah memadai? |
| | | 5. Apakah informasi yang diberikan Kemenag Kota Yogyakarta baik terkait teknis maupun administratif sudah jelas dan dapat diterima dengan baik? |
| | | 6. Apakah pegawai sudah cermat ketika melayani Anda dalam proses pelayanan? |
| | | 7. Bagaimana kemampuan pegawai di Kemenag Kota Yogyakarta dalam menggunakan alat bantu pada saat proses pelayanan? |
| | | 8. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan? |
| | | 9. Apakah bapak/ibu merasakan kesulitan baik itu terkait administrasi ataupun prosedur pendaftaran Haji di Kemenag Kota Yogyakarta? Ya/tidak? Mengapa? |
| | | 10. Apakah Kemenag Kota Yogyakarta memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan? |

| | | |
|--|--|--|
| | | 11. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan di PHU ada yang di terik tarif tertentu? |
| | | 12. Apakah Kemenag Kota Yogyakarta selalu membangun komunikasi dengan Bapak/Ibu? |
| | | 13. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan (jamaah) dalam proses pelayanan? |
| | | 14. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun? |
| | | 15. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif? |
| | | 16. Adakah hambatan yang muncul sebelum pemberangkatan haji? kalau iya apa? |
| | | 17. Menurut bapak apa kekurangan dalam hal pelayanan yang dilakukan PHU? |
| | | 18. Apakah kekurangan itu mempengaruhi pelaksanaan ibadah haji? |
| | | 19. Menurut bapak/ibu, Apa kelebihan dalam pelayanan yang dimiliki Kemenag Kota Yogyakarta? |
| | | 20. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan? Apa faktor yang menjadikan puas? |
| | | 21. Bagaimana Bapak/Ibu menunjukkan rasa kepuasan terhadap pelayanan pegawai Kemenag Kota Yogyakarta? |
| | | 22. Apa harapan bapak/ibu agar pelayanan di PHU menjadi lebih baik kedepannya? |

LAMPIRAN XVIII

PEDOMAN OBSERVASI

Pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan terhadap pegawai dalam melayani calon jamaah haji yang datang ke Kantor Kemenag Kota Yogyakarta serta bagaimana keadaan lingkungan di sekitar ruangan PHU Kemenag Kota. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana interaksi antara pegawai dan calon jamaah serta keadaan lingkungan.

A. Aspek yang diamati antara lain:

1. Keadaan ruangan PHU Kemenag Kota, Ruang SISIKOHAT dan PTSP.
2. Tingkah laku pegawai saat melayani konsultasi calon jamaah haji.
3. Tingkah laku pegawai saat melayani pendaftaran haji.
4. Kondisi berkas-berkas jamaah yang belum berangkat, tahun berjalan dan jamaah yang sudah berangkat.

B. Hasil Observasi

1. Lingkungan di ruang PHU bersih dan nyaman.
2. Ruangan SISKOHAT untuk pendaftaran haji bersih dan nyaman.
3. *Counter* PTSP khususnya untuk haji teratur karena jamaah yang ingin konsultasi sesuai dengan nomor antreannya masing-masing.

4. Pegawai bersikap ramah terhadap jamaah yang datang ke Kantor.
5. Apabila ada jamaah yang sedang melakukan pendaftaran kemudian *offline*, pegawai menjelaskan secara bijaksana agar jamaah memahami kondisi tersebut.
6. Berkas jamaah tahun berjalan tertata rapi dan teratur di dalam lemari kaca ruangan PHU sesuai urutan nomor porsi.
7. Berkas jamaah yang belum berangkat dan yang sudah berangkat berada di luar ruangan karena tidak ada tempat di dalam PHU. Selain itu belum diurutkan sesuai nomor porsi.
8. Apabila akan mengadakan *event* para pegawai mengadakan rapat terlebih dahulu. Contohnya rapat sebelum pembagian koper bersama dengan seluruh pegawai PHU dan pegawai lain yang ikut terlibat.
9. Pegawai musyawarah bersama apabila terdapat permasalahan yang menyangkut jamaah.

LAMPIRAN XIX

PEDOMAN DOKUMENTASI

| No | Aspek yang Diamati | Ada | Tidak Ada |
|-----|--|-----|-----------|
| 1. | Sejarah Kementerian Agama Kota Yogyakarta | √ | |
| 2. | Visi Misi Kementerian Agama Yogyakarta | √ | |
| 3. | Tugas Pokok Kementerian Agama Kota Yogyakarta | √ | |
| 4. | Tujuan Kementerian Agama Kota Yogyakarta | √ | |
| 5. | Sasaran Kementerian Agama Kota Yogyakarta | √ | |
| 6. | Struktur Organisasi Kementerian Agama Yogyakarta | √ | |
| 7. | Data Pegawai Kementerian Agama Kota Yogyakarta | √ | |
| 8. | Data Sarana Prasarana | √ | |
| 9. | Gambar Struktur Organisasi PHU | | √ |
| 10. | SOP Pelayanan | √ | |
| 11. | Jadwal Pemberangkatan dan Pemulangan | √ | |
| 12. | Data Analisis Jabatan Pegawai PHU | √ | |
| 13. | Daftar Jamaah Tahun 2019 | √ | |
| 14. | Foto Kegiatan | √ | |