

MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KANTOR

KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MAGELANG



UIN

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

MUHAMMAD IMADUDDIN IKHLASUL AMAL

NIM. 13240077

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Pembimbing:

**Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 196701041993031003**

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

2020



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-511/Un.02/DD/PP.00.9/06/2020

Tugas Akhir dengan judul : **MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MAGELANG**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : M IMADUDDIN IKHLASUL
Nomor Induk Mahasiswa : 13240077
Telah diujikan pada : Rabu, 03 Juni 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 5ef2c501686b6



Penguji I

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 5ef1aa693b763



Penguji II

Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 5ef188db5616e



Yogyakarta, 03 Juni 2020

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 5ef2c56894a1b

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal

NIM : 13240077

Judul : Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

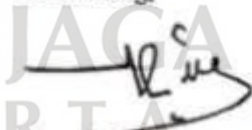
Yogyakarta, 13 Mei 2020

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pembimbing.


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


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

SURAT PENYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal
NIM : 13240077
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul : **Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang**, adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang di publikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta 13 Mei 2020

Yang Menyatakan



Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal

NIM:13240077

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini peneliti persembahkan kepada :

- Kedua orang tua peneliti
- Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga



MOTTO

“Dan kenyataannya, mempersiapkan kebutuhan seseorang adalah hal penting. Namun yang tak kalah penting adalah bagaimana mempersiapkannya?”¹



¹Albert Camus, *Orang-orang Terbungkam*, terj. Anton Kurnia, (Yogyakarta: Jendela Grafika, 2002), hlm. 5.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah atas terselesaikannya skripsi ini. Peneliti sangat bersyukur pada-Nya, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Tentu saja, usaha peneliti untuk merampungkan semua penelitian ini tidaklah sendirian. Ada banyak orang-orang yang secara tidak langsung telah membantu selesainya penelitian skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Phil. Sahiron, M.A., selaku Plt. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus pembimbing skripsi peneliti.
3. Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd. selaku penguji I dan bapak Maryono, S.Ag., M.Pd., selaku penguji II dalam sidang munaqosyah penelitian ini.
5. Dosen-dosen Prodi Manajemen Dakwah Falkutas Dakwah dan Komunikasi yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Pimpinan dan pengurusan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan infomasi terhadap apa yang dibutuhkan oleh penelitian.

7. Kepada bapak saya yang telah tenang di surga, dan ibu yang selalu membimbing menjadi anak yang soleh.
8. Kepada Rina Murniasih, calon istriku yang selalu sabar menghadapiku untuk menjadi manusia lebih baik
9. Semua teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah yang selalu memberikan masukan dan kerjasama.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu.

Inshaallah, Semua amal baik yang telah disubangkan, mendapatkan balasan yang berlimpat ganda dari Allah SWT. Namun demikian peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi peneliti sendiri.

Amin

Yogyakarta 13 Mei 2020

Peneliti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal

NIM: 13240077

ABSTRAK

Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal (13240077), “**Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang**”. Skripsi, Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kemenag Kabupaten Magelang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk uji validitas data peneliti menggunakan metode triangulasi sumber data. Teori yang digunakan adalah teori manajemen pelayanan yang fokus pada implementasi aktivitas manajemen pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan perencanaan pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang mengacu pada peraturan dari Kementerian Agama pusat, yang secara langsung membatasi pengembangan dan inovasi layanan. Di dalam manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kabupaten Magelang terdapat aktivitas-aktivitas manajemen pelayanan yang secara keseluruhan telah terlaksana meliputi menetapkan bentuk dan sasaran pelayanan, menetapkan teknik pencapaian terutama menyoal pemenuhan kuota dan kualitas layanan, melaksanakan kegiatan yang meliputi mulai dari pendaftaran, pembatalan, penggabungan mahrom, bimbingan manasik haji, hingga perlindungan jamaah haji. Pengendalian kegiatan manajemen pelayanan melibatkan Kasi PHU Kemenag Kabupaten Magelang dan *stakeholder* terkait lainnya. Sedangkan evaluasi kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan banyak pihak di berbagai level kepentingan mulai dari desa hingga tingkat kabupaten yang didukung oleh pembentukan paguyuban sebagai sarana atau wadah komunikasi. PHU Kemenag Kabupaten Magelang dalam implementasi rencana pelayanan dan aktivitasnya dalam penelitian ini didapati kendala-kendala yang memicu menurunnya kualitas pelayanan. Misalnya sistem informasi SSKOHAT yang acap kali tersendat dan jamaah haji yang berusia lanjut. Oleh karenanya, implementasi aktivitas ini didorong dengan sikap yang oleh PHU agar mampu menghadirkan pelayanan yang sopan, ramah-tamah, kesesuaian kebutuhan, dan efisiensi waktu.

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan, Jamaah Haji, Kantor Kemenag Kabupaten Magelang.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	8
F. Metode Penelitian	21
G. Sistematika Pembahasan	26
BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA	
KABUPATEN MAGELANG	27
A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang	27
B. Letak Geografis Kantor Kemenag Kabupaten Magelang	28
C. Struktur Organisasi.....	29
D. Visi-Misi, Tugas Pokok, dan Fungsi Penyelenggara Haji dan Umroh	32

BAB III LAPORAN HASIL PENELITIAN.....	38
A. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kemenag Kabupaten Magelang dan Aktivasnya	42
B. Aktivitas Manajemen Pelayanan.....	44
C. Prinsip-prinsip Pelayanan	56
D. Ciri dan Mutu Pelayanan.....	63
E. Bentuk Realisasi.....	69
BAB IV PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
Daftar Pustaka	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Lokasi Kantor Kemenag Kabupaten Magelang..... 28

Gambar 2.2 Alur Pendaftaran Haji di Kemenag Kabupaten Magelang 35



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Ibadah Haji merupakan salah satu dari lima fondasi agama Islam. Ibadah ini merupakan rukun Islam kelima yang merupakan perwujudan taat seorang hamba kepada Allah yang maha agung. Mengingat dalam praktik Antara ibadah haji dan Umroh ini adalah sama, baik dalam syarat maupun rukunnya, kecuali ada tiga hal yang beda, yakni mengenai waktu, wukuf di Arafah dan melempar jumrah.²

Di Indonesia menunaikan ibadah haji merupakan dambaan seluruh masyarakat muslim, kita bisa melihat di daerah-daerah menunaikan ibadah haji tidak hanya sebagai pencapaian puncak spiritual seseorang dalam menjalankan agamanya namun juga sebagai salah satu bentuk simbol eksistensi seseorang di tengah lingkungan sosial dan masyarakat, hal inilah yang mendorong semangat atau ghiroh umat Islam di Indonesia sangatlah tinggi sehingga di setiap penyelenggaraan haji tiap tahunnya kontingen jamaah haji Indonesia adalah yang terbesar di seluruh Negara, dengan ini cukup beralasan mengingat Indonesia termasuk urutan atas Negara dengan populasi jumlah umat Islam tertinggi di dunia.³

² M. Noor Matdawam, *Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umroh*, (Yogyakarta: Yayasan Bina Karier: LP5BIP, 1986), hlm. 19.

³ *The Countries with the 10 largest Christian population and the 10 largest Muslim populations*, diakses melalui www.pewresearch.org/fact-tank/2019/04/01/the-countries-with-the-

Di dalam undang-undang Republik Indonesia No. 08 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan Umroh dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang di perlukan oleh jamaah haji.⁴

Agar tujuan ibadah haji selalu sukses dapat memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan haji dari persiapan sebelum perjalanan, ketika berada di Arab Saudi maupun setelah pulang ke tanah air. Berangkat dari persoalan tersebut maka di sinilah dibutuhkan manajemen pelayanan yang baik.

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 klaim negatif akan diarahkan kepada Kementerian Agama. Pikiran seperti itu tentu tidak benar, akan tetapi juga tidak bisa disalahkan. Orang akan tetapi 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

[10-largest-christian-populations-and-the-10-largest-muslim-populations](#). pada 28 April 2020 pukul 18.26 WIB.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia no. 08 tahun 2019 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh, diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019>, 7 Maret 2019 pukul 11. 11 WIB.

bersifat masih melibatkan banyak pihak, bersifat lintas kementerian dan swasta, dan juga melibatkan jumlah anggaran besar.

Dari alasan di atas sudah cukup menjadikan Kementerian Agama sebagai sasaran kritik banyak pihak. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan dan pelayanan haji yang efektif, efisien dan rasional.

Setiap tahun secara bertahap pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji. Namun demikian selalu dijumpai kendala, baik yang bersifat internal (dari dalam tim penyelenggara ibadah haji) maupun eksternal (instansi terkait dengan penyelenggara jamaah haji dan calon jamaah haji). Oleh karena itu, setiap tahun dilakukan evaluasi secara berjenjang yang diakhiri dengan evaluasi nasional penyelenggara ibadah haji. Hal ini sangat penting, mengingat ibadah haji maupun umrah adalah ibadah yang membutuhkan biaya mahal, dan dilakukan kebanyakan satu kali seumur hidup. Jika tanpa manajemen yang baik, sungguh penyesalan yang akan didapat para jamaah haji. Manajemen haji senantiasa perlu ditingkatkan dikarenakan dari tahun ke tahun selalu saja ada masalah yang muncul. Mulai dari hal kecil seperti ketidakpastian jadwal sampai masalah besar. Dari kondisi demikian perlu adanya manajemen haji yang baik, berkualitas, dan profesional.⁵

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi

⁵ Abdul Choliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Yogyakarta: Mitra Cendekia, 2011), hlm. 2.

kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.⁶ Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, keimigrasian, dan lain-lain. Arti pelayanan di sini juga mencakup pembimbing ibadah haji.⁷

Kementerian Agama Kabupaten Magelang menerapkan Manajemen Haji ini agar dapat mengelola Jamaah Haji supaya menjadi Haji yang mandiri. Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Magelang secara teknis diselenggarakan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Untuk melaksanakan tugas pelayanan Haji dan Umroh, Seksi Penyelenggaraan haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Magelang secara struktural memanfaatkan seksi yang ada di bawah koordinasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam menyusun rencana pelayanan Haji selalu di upayakan untuk mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang ada baik dari Kementerian Agama Pusat maupun dari Kementerian Agama Wilayah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2019”.

⁶ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), hlm. 96.

⁷ Abdul Azizi dan Kustini, *Ibadah Haji dan Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut, maka masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.
- b. Untuk mengetahui kelebihan & kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

2. Manfaat Penelitian

Merupakan tanggung jawab ilmiah bila penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

a. Bagi penulis

Memberikan pengetahuan dan menambah wawasan penulis tentang analisis “Manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang”.

b. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan sekaligus menjadi solusi agar pelayanan lebih baik dari sebelumnya.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya bisa lebih baik dan melengkapi apa yang kurang dari penelitian ini.

D. Tinjauan Pustaka

Tujuan dari uraian tinjauan pustaka ini adalah untuk menunjukkan keaslian penelitian dan memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti oleh peneliti, guna membedakan dan membatasi penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti lainnya. Berdasarkan hasil penelusuran yang peneliti lakukan terhadap beberapa penelitian yang sejenis adalah:

Pertama Buku Hasil Penelitian Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kemenag RI dengan judul “*Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang Kinerja KBIH dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai mitra pemerintah serta gambaran lebih rinci tentang pelayanan dan bimbingan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi 500 KBIH dari 25 Provinsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: fokus manasik masih terletak pada penghafalan doa, sehingga perhatian terhadap pemaknaan haji jadi berkurang serta program-program manasik

kurang mendekatkan antara pengetahuan jamaah dengan realitas di Arab Saudi.⁸

Kedua, Skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan haji Kantor Departemen Agama Kota madya Yogyakarta*” oleh Sri Mulyati, Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan bagaimana manajemen pelayanan Jamaah Haji di Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah adanya hasil perencanaan yang meliputi *Forcasting* (perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan, deretan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber yang di butuhkan.⁹

Ketiga, “Skripsi Anwar Zuhri, “Manajemen Pelayanan kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Daruul Quran Gunungkidul Yogyakarta”, berkesimpulan bahwa di KBIH Muslimat NU Darul Quran Gunungkidul dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah haji, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen di antaranya *planning, organazing, actuating dan controling*. Pada tahap pelaksanaan pergerakan pengurus KBIH Muslimat NU Darul Quran Gunungkidul belum berjalan dengan maksimal, hal itu disebabkan banyak sekali pengurus KBIH Muslimat NU Darul Quran Gunungkidul memiliki kesibukan di luar KBIH. Terlebih lagi

⁸ Kementerian Agama RI, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2014), hlm. 8-9.

⁹ Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Kota Madya, Skripsi (tidak diterbitkan)*, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga, 2007), hlm. 82-83.

bagi mereka pengurus NU yang mempunyai KBIH sendiri sehingga kurang bisa memberikan kontribusi kepada KBIH Muslimat NU Darul Quran Gunungkidul, selain itu di KBIH Muslimat NU Darul Quran Gunungkidul juga menerapkan fungsi evaluasi. Hal itu ditunjukkan dengan selalu meninjau kembali proses yang telah di dilaksanakan dan mengevaluasi prestasi kerja pengurus serta menerapkan tindakan korektif, baik dalam proses perekrutan, bimbingan tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji), serta bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji).¹⁰

Dari uraian di atas skripsi yang berjudul “*Manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Magelang*” belum pernah disusun namun hampir mirip skripsi yang dibuat oleh Sri Mulyani akan tetapi ada perbedaan objek penelitian.

E. Kerangka Teori

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.¹¹ Gibson, Donelly dan Ivancevich mendefinisikan manajemen ini sebagai proses oleh individu (satu orang atau lebih) untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas dengan tujuan hasil tertentu, dengan

¹⁰ Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunungkidul Yogyakarta*, Skripsi (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga. 2014), hlm. 90-91.

¹¹ M. Munir, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 9.

catatan hal tersebut tidak bisa dilakukan oleh salah seorang saja.¹² Sedangkan dalam konteks pelayanan, Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby dalam Sjahrazad, pelayanan adalah produk tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.¹³

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bisa disebut juga sistem kerjasama yang melibatkan orang lain agar tercapai tujuan bersama.

Manajemen adalah aktivitas pengaturan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengatur kegiatan yang berorientasi pada tujuan. Manajemen mempunyai tujuan organisasional dari suatu kelompok orang-orang. Sebagai sebuah proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, manajemen memiliki sistem kerja sama yang melibatkan orang lain agar tercapai tujuan bersama dengan mengintegrasikan banyak disiplin ilmu.

Pelayanan adalah sesuatu yang diberikan oleh perusahaan kepada pembeli dan pelanggan untuk menciptakan loyalitas para pembeli dan

¹² J.Jr. Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, *Organisasi Prilaku, Struktur, Proses*, European Heart Journal, 1996. <<https://doi.org/10.1093/eurheartj/ehw210>>.

¹³ Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, Jusuf Irianto, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), hlm. 36.

pelanggan terhadap perusahaan. Dalam hal melayani pembeli dan pelanggan, kualitas pelayanan pun perlu diperhatikan karena jika layanan jasa yang diterima melampaui atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang “ideal” (unggul). Sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan atau jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan.

Dengan demikian, berdasarkan pemaparan ringkas dari manajemen dan pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan bisa dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dalam kerjanya mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar berjalan dengan tertib, lancar, tepat guna, dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.

2. Aktivitas manajemen pelayanan

Aktivitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini ialah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktivitas ini diambil karena di sinilah letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan. Arti aktivitas menurut George S. Odiorne sebagaimana dikutip oleh H.A.S Moenir menyebutkan aktivitas adalah usaha atau proses dengan menggunakan

keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu, baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat. Aktivitas manajemen pelayanan yang menonjol di antara aktivitas-aktivitas manajemen yang dilakukan adalah sebagai berikut:¹⁴

1) Menetapkan bentuk dan sasaran pelayanan

Tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi dijalankan sesuai tujuan bersama. Tujuan organisasi sering kali bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan sulit untuk digambarkan. Mengenai sasaran dalam bentuknya lebih nyata sehingga dapat diukur daripada maksud dan misi.

2) Menetapkan teknik pencapaian

Aktivitas manajemen kedua yaitu menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Guna menetapkan cara ini hendaknya melalui penelitian dan percobaan, sehingga dapat ditemukan cara yang paling tepat untuk keadaan waktu itu, aman dan efisien di antara beberapa alternatif cara. Khusus dalam tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena ini akan menentukan kualitas dan

¹⁴ Moenir, *Manajemen Pelayan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 164.

kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan menggunakan peralatan.

3) Melaksanakan kegiatan

Pelaksanaan kegiatan hal penting yang harus diperhatikan bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan. Ini merupakan kegiatan kunci manajemen pada segala tingkat. Keputusan yang diambil oleh pelaku manajemen hendaknya benar-benar dapat memecahkan persoalan dalam pelaksanaannya, dan mampu memenuhi tujuan manajemen yang terkandung dalam ini masalah.

4) Mengendalikan kegiatan

Aktivitas mengendalikan pelaksanaan kegiatan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya kegiatan itu pada tahap-tahap tertentu. Meskipun aktivitas mengendalikan ini ditujukan pada kegiatan, namun karena yang menjalankan kegiatan itu pada dasarnya manusia maka kegiatan pengendalian pada dasarnya mengendalikan manusianya. Agar manusia dapat dikendalikan ke arah tujuan bersama oleh manajemen maka syarat utamanya adalah dewasa dalam pekerjaan.

5) Mengevaluasi kegiatan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari satu kegiatan ke kegiatan yang lain tanpa ada kesempatan berhenti, karena terhentinya suatu kegiatan akan mempengaruhi kegiatan yang lain yang akhirnya seluruh gerakan akan terhenti. Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga, atau keempat baik secara terpisah maupun bergabung sebagai umpan balik (feedback), yang akan berguna untuk peninjauan kembali atau perbaikan terhadap penjabaran objek, cara penyampaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, dan cara mengevaluasi setiap kegiatan yang dilakukan.

3. Fungsi-fungsi manajemen pelayanan

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Menurut G.R Terry, bahwa fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan sebagaimana berikut ini:

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam bentuk visualisasi dan formulasi dari kegiatan-kegiatan sebagai proses penyusunan tujuan dan sasaran organisasi.¹⁵

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian yaitu menentukan, mengelompokkan, dan pengaturan berbagai kegiatan yang dianggap perlu untuk mencapai tujuan penugasan orang-orang dalam kegiatan ini, dan menunjukkan hubungan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan tersebut.¹⁶

3) Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan sebagai usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran dan tujuan dari organisasi. Mengusahakan agar para anggota bekerjasama secara lebih efisien, untuk menyukai pekerjaan mereka, mengembangkan *skill* serta

¹⁵ George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen Terjemahan J. Smith*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm. 163.

¹⁶George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Terjemahan J. Smith, hlm. 165.

menjadi anggota organisasi yang baik, merupakan tantangan pokok bagi manajemen organisasi.¹⁷

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan berarti mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana. Pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas yang direncanakan.¹⁸

2. Tinjauan Pelayanan Jamaah Haji

Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai perihal atau cara untuk melayani.¹⁹ Adapun menurut A.S Moenir, pelayanan dimaknai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²⁰ Definisi tersebut memberikan gambaran bahwa, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan yang ada dalam masyarakat. Pelayanan berfungsi dalam pelaksanaan kegiatan,

¹⁷ George R. Terry, *Asas-asas Manajemen*, terj. Winardi, (Bandung: Mandar Maju, 1993), hlm. 313.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 395.

¹⁹ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa*, hlm. 826.

²⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, hlm. 26.

mengimplementasikan, mengoordinasikan dana dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang harus dilayani.²¹

Menurut Kolter dalam Sampara Lukman²² bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan khususnya meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.²³ Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa pelayanan merupakan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.²⁴

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

²¹ *Ibid*, hlm. 186.

²² Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta : STIA LAN Press, 2000), hlm. 8.

²³ *Ibid.*, hlm. 6.

²⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2010), hlm. 4.

yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁵

Dengan adanya pelayanan tersebut, maka dapat memudahkan orang lain khususnya para calon jamaah untuk menunaikan ibadah haji. Pelayanan yang baik akan menghasilkan respon yang baik. Maka dari itu, pelayanan tentunya akan memberi dampak yang sangat besar khususnya bagi calon jamaah haji. Karena tanpa pelayanan yang baik maka suatu kegiatan tidak akan berjalan dengan baik.

Dalam sebuah konteks penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji sebagai salah satu bentuk pelayanan yang selalu mengundang banyak perhatian dari berbagai pihak. Departemen Agama sebagai penyelenggara formal ibadah haji, menjadi sasaran kritik yang berkembang di masyarakat. Dan kritik yang sering muncul adalah masalah profesionalisme pelaksanaan haji, efisiensi, akuntabilitas, dan tentunya tingkat kepuasan dan kenyamanan para jamaah haji, maka diharuskan adanya pelayanan yang profesional dalam pelaksanaan ibadah haji tersebut.²⁶

a. Ciri-ciri pelayanan jamaah haji yang baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah

²⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 2.

²⁶ Chunaini Saleh, *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2008).

ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Demikian pula SDM pelayanan bimbingan manasik haji, dimana penyelenggara dalam hal ini Kementerian Agama dianggap baik, jika mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada jamaah haji. Ciri pelayanan yang baik berkaitan dengan pelayanan bimbingan manasik haji adalah sebagai berikut:²⁷

1) Tersedianya petugas haji yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada petugas yang baik dan mampu melayani. Petugas haji harus berpenampilan ramah, sopan dan menarik, tanggap, serta mampu merespons dengan cepat dan baik.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima, untuk melayani jamaah yang harus diperhatikan di samping kualitas, kuantitas dan sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan suatu kegiatan, sehingga membuat jamaah merasa puas dan nyaman.

3) Bertanggung jawab kepada jamaah

Petugas pelayanan hendaknya dapat bertanggung jawab atas segala pelayanan bimbingan manasik haji yang dibutuhkan jamaah dari awal sampai dengan selesai.

²⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 186.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya mampu memenuhi pelayanan yang dibutuhkan jamaah haji dengan cepat tanggap berdasarkan standar pelayanan yang telah ditentukan.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya petugas harus mampu bersosialisasi kepada jamaah dengan baik dan memahami kebutuhan jamaah.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Petugas haji selalu berhubungan dengan jamaah, maka hendaknya petugas haji memiliki pengetahuan tentang perhajian dan kemampuan yang baik dalam melayani jamaah sehingga dapat mempercepat proses pelayanan dengan waktu yang ditentukan.

b. Standar pelayanan minimal jamaah haji

Ketentuan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur di dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005.²⁸

Standar pelayanan adalah mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh ketentuan lembaga pelayanan dalam melayani calon jamaah haji. Yang termasuk dalam standar pelayanan adalah standar sikap

²⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 255.

dan perilaku petugas pelayanan ketika berhubungan dengan para calon jamaah haji sehingga dapat memuaskan pelanggan dan pelanggan pun akan merasa diperhatikan, dan dipentingkan.²⁹ Standar pelayanan meliputi:³⁰

- 1) Prosedur pelayanan, yakni yang dibakukan bagi jamaah dan petugas pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, yakni yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, yakni tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan, yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yakni harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan minimal cukup mulai dari perilaku, cara berkomunikasi dan sopan santun. Setelah itu mengatur tata cara pelayanan

²⁹ Agus Wiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta : Gadjamada University Press, hlm. 87.

³⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 89

yang sudah ditentukan sebelumnya oleh lembaga itu sendiri. Standar pelayanan minimal sangat membantu bagi lembaga untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah dan lebih memudahkan bagi mereka mengatur persyaratan-persyaratan yang akan dikumpulkan.

F. Metode Penelitian

Dalam membahas dan menguraikan permasalahan yang telah dijelaskan maka penyusun menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk menyusun skripsi ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang sistematis untuk mengkaji dan meneliti suatu objek pada latar belakang alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dari fenomena yang diamati.³¹ Serta penelitian yang melihat fakta-fakta dan gejala yang nyata di lapangan saat penelitian berlangsung.

3. Sumber Data

Penelitian ini mengambil sumber data primer maupun data sekunder. Data primer yaitu data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber utama dan tidak melalui media Online atau internet.

³¹ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 24.

Pencarian data primer dapat dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan responden.³²

Selain itu juga melalui data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dan melalui media perantara. Data tersebut dapat diperoleh dari dokumen, catatan atau laporan historis yang sudah tersusun baik itu yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan serta dari instansi-instansi yang terkait dengan penelitian. Dengan adanya kedua sumber data tersebut, maka data yang dihasilkan dapat lebih lengkap.³³ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Seksi PHU yang mengelola pelayanan dalam layanan jamaah haji di Kemenag Kabupaten Magelang.

4. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek adalah orang yang akan diteliti atau masyarakat yang akan diteliti. Subjek dari penelitian ini adalah pimpinan dari bagian PHU, sedangkan objek penelitiannya adalah Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

5. Teknik pengumpulan data

a. *Interview*/Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada teknik wawancara, khususnya

³² Eva Latipah, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Grass Media Production, 2012), hlm. 56.

³³ *Ibid.*, hlm. 63.

wawancara mendalam (*depth interview*). Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara tidak terstruktur yang hampir mirip dengan percakapan informal. Wawancara tidak terstruktur bersifat luwes, dan susunan kata-katanya dapat diubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi saat wawancara dan disesuaikan dengan kebutuhan saat wawancara.³⁴ Wawancara dalam penelitian ini dilakukan melalui daring via Whatsapp dikarenakan kondisi pandemic COVID-19 yang tidak memungkinkan peneliti untuk bertemu dengan responden. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada Khamim Setiawan sebagai kepala Seksi PHU Kemenag Kabupaten Magelang.

b. Dokumentasi

Menurut Emzir dalam buku berjudul Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data, bentuk lain dari data kualitatif adalah dokumen yang sering digunakan untuk mendukung wawancara dan observasi. Dokumen yang ditulis sendiri oleh informan dan yang didapat oleh informan sewaktu melakukan penelitian di lapangan. Dokumen tersebut berupa tulisan tentang mereka seperti berbagai autobiografi, gambar, surat kabar, catatan rapat serta karya-karya seseorang. Sedangkan untuk menambahkan data yang lebih valid yaitu

³⁴Eva Latipah, *Metodologi Penelitian*, hlm. 177.

peneliti menambahkan foto dan video yang berkaitan dan ditemukan dari lapangan.³⁵

c. Observasi

Merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati dan mendapatkan data yang digunakan untuk penelitian sehingga dapat diperoleh fakta-fakta di lapangan. Peneliti menggunakan partisipasi pasif, yang dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.³⁶ Observasi yang dilakukan peneliti meliputi ruang kerja Kemanag Magelang dan Seksi PHU serta sarana dan prasarana pendukung bagi layanan jamaah haji.

6. Analisis data

a. Reduksi data

Menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, penajaman, pengarahan dan pembuangan data yang tidak perlu sehingga dapat ditarik kesimpulan pada akhir penelitian.³⁷

³⁵ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 75.

³⁶ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 170.

³⁷ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2009), hlm. 16.

b. Penyajian data

Menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan format yang rapi, bertujuan untuk menyajikan data kualitatif yang valid. Penyajian data tersebut antara lain berbagai grafik serta bagan yang peneliti sajikan. Sehingga data yang tersusun dengan rapi tersebut dapat membantu penulis untuk membuat sebuah kesimpulan dari penelitiannya.³⁸

c. Kesimpulan atau verifikasi

Data-data yang ada dan makna-makna yang muncul harus diverifikasi atau ditarik kesimpulannya.³⁹

7. Teknik Keabsahan Data

Cara untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan keabsahan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu: derajat kepercayaan, peralihan, kebergantungan, dan kepastian.⁴⁰

Dari penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa ini merupakan kegiatan triangulasi. Triangulasi menurut Sugiyono dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada.⁴¹ Adapun langkah-

³⁸ *Ibid.*, hlm. 18.

³⁹ *Ibid.*, hlm. 19.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 364.

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 327.

langkah triangulasi yang penulis lakukan berdasarkan pendapat Moleong dalam bukunya *Metode Penelitian kualitatif* adalah sebagai berikut.⁴²

- a. Melakukan perbandingan data hasil observasi dan hasil wawancara
- b. Selanjutnya, perbandingan antara pernyataan responden di hadapan khalayak, pernyataan privat, dan pernyataan tatap muka dan pernyataan dunia maya
- c. Membandingkan antara pernyataan di situasi penelitian dan pernyataan dalam kurun waktu tertentu
- d. Membandingkan kondisi dan perspektif seseorang dengan pandangan dan pendapat orang lain
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isu yang terdapat dalam dokumen yang berkaitan

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran serta memudahkan memahami pembahasan skripsi maka dibuat sistematika sebagai berikut ke dalam beberapa bab.

BAB I Pendahuluan, menjelaskan mengenai penegasan judul penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

⁴²Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2005), hlm. 256.

BAB II, menjelaskan mengenai gambaran umum Kementerian Agama Kabupaten Magelang. Meliputi sejarah program dimulai, visi dan misi Kementerian Agama Kabupaten Magelang, Tujuan Kementerian Agama Kabupaten Magelang, struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

BAB III, membahas secara lebih lengkap dan deskriptif mengenai manajemen pelayanan jamaah haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten

BAB IV, berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran dari penelitian ini. Kemudian dalam akhir skripsi terdapat daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah peneliti lakukan. Kesimpulan dalam penelitian ini yang berhubungan dengan rumusan masalah secara garis besar perencanaan mengacu pada peraturan dari kementerian Agama RI, sehingga hal ini menyebabkan terbatasnya dalam pengembangan dan inovasi layanan. Aktivitas manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kabupaten Magelang meliputi menetapkan bentuk dan sasaran pelayanan, menetapkan teknik pencapaian terutama menyoal pemenuhan kuota dan kualitas layanan, melaksanakan kegiatan yang meliputi mulai dari pendaftaran, pembatalan, penggabungan mahrom, bimbingan manasik haji, hingga perlindungan jamaah haji. Pengendalian kegiatan manajemen pelayanan melibatkan Kasi PHU Kemenag Kabupaten Magelang dan *stakeholder* terkait lainnya. Sedangkan evaluasi kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan banyak pihak di berbagai level kepentingan mulai dari desa hingga tingkat kabupaten yang didukung oleh pembentukan paguyuban sebagai sarana atau wadah komunikasi.

Untuk meningkatkan layanan hal utama yang dilakukan adalah memperjelas target sasaran layanan PHU dan pembagian tugas dalam layanan yang disesuaikan dengan wilayah kerja yang ada di lembaga ini. Lebih lanjut, pelayanan perlu dipermudah dengan ketersediaan PTSP demi efektivitas dan efisiensi. Keluhan diberikan perlakuan *direct responses* sebagai rekomendasi kemudahan penyelesaian masalah dalam keluhan.

Penanggulangan atas kendala dan permasalahan yang ada baik dalam berbagai tingkat kepentingan dan jamaah haji memerlukan komunikasi dan dibentuknya paguyuban. Sehingga upaya pengendalian manajemen pelayanan dan evaluasi di dalamnya bisa berjalan dengan baik dengan melibatkan banyak pihak yang dirasa perlu untuk diikutsertakan.

B. Saran

Saran yang bisa peneliti berikan berdasarkan temuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti merekomendasikan menggunakan pendekatan yang lebih mendalam guna mengetahui manajemen layanan yang lebih fokus dan terperinci. Hal ini diupayakan untuk melihat sejauh mana sebuah lembaga menciptakan iklim layanan yang memang memiliki prioritas pada pelanggan atau jamaah haji yang nantinya juga berdampak besar secara positif kepada lembaga atau organisasi tersebut.
2. Bagi PHU Kemenag Kabupaten Magelang, peneliti memandang bahwa satu rekomendasi, untuk bekerja sama dengan pihak-pihak di eksternal Kemenag, misalnya biro perjalanan haji dan umroh. Hal ini peneliti lihat sebagai cara yang cukup baik untuk melihat sejauh mana dan sebaik apakah pihak-pihak swasta memberikan layanan serupa kepada jamaah. Di samping itu, keaktifan PHU dalam mengusulkan hal—hal penting berkaitan dengan layanan haji akan menjadi nilai tambah organisasi ini dalam memberikan layanan lebih prima ke depannya kepada jamaah haji.

Daftar Pustaka

- Azizi, Abdul dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji Dan Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Choliq, Abdul. 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Yogyakarta: Mitra Cendekia.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gibson, J.Jr. J.L. Ivancevich. J.M.. Donelly. 1996. *Organisasi Perilaku. Struktur. Proses*. European Heart Journal.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Agama RI. 2014. *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latipah, Eva. 2012. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Grass Media Production.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIALAN Press.
- Maryati, Sri. 2007. *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Kota Madya. Skripsi (tidak diterbitkan)*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah. UIN Sunan Kalijaga.
- Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Matdawam, M. Noor. 1986. *Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umroh*. Yogyakarta: Yayasan Bina Karier: LP5BIP.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Munir, M. 2012. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pusat Bahasa Depdikbud. 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Wanarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saleh, Chunaini. 2008. *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*. Jakarta: Pustaka Alvabet.
- Shadily. 1961. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Taufiq, Adilawati. 2016. *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba OPU Kabupaten Gowa*. Skripsi. Makasar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alaudin Makasar.
- Terry, George R. 1993, *Asas-asas Manajemen*. Terj. Winardi. Bandung: Mandar Maju.
- Terry, George R. 1993. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Terj. J. Smith. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia no. 08 tahun 2019 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh. diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019>. 7 Maret 2019 pukul 11. 11 WIB.
- Wiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjadara University Press.
- Zuhri, Anwar. 2014. *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunungkidul Yogyakarta*. Skripsi (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah fakultas Dakwah. UIN Sunan Kalijaga.

Websites

The Countries with the 10 largest Christian population and the 10 largest Muslim populations, diakses melalui laman www.pewresearch.org/fact-tank/2019/04/01/the-countries-with-the-10-largest-christian-populations-and-the-10-largest-muslim-populations, pada 28 April 2020 pukul 18.26 WIB.

Sejarah Kantor Kemang Kabupaten Magelang. Diakses melalui laman www.magelang.kemenag.go.id/sejarah, pada 20 Februari 2020 pukul 13.12 WIB.

Struktur organisasi Kantor Kemenag Kabupaten Magelang. Diakses melalui laman <http://magelang.kemenag.go.id/struktur-organisasi> pada tanggal 20 Februari 2020 pukul 14.50 WIB.

Pejabat Struktural Kantor Kemenag Kabupaten Magelang. Diakses melalui laman <http://magelang.kemenag.go.id/pejabat-struktural> tanggal 20 Februari 2020 pukul 13.50 WIB.

Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Magelang. Diakses melalui laman <http://magelang.kemenag.go.id/seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh> pada tanggal 20 Maret 2020 pukul 14.00 WIB.

LAMPIRAN

Panduan wawancara

Nama : Khamim Setiawan
Jabatan : Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Magelang
Media : Whatsapp
Waktu : 20-21 Maret 2020

1. Bagaimana pelayanan haji di Kantor Kemenag Kabupaten Magelang direncanakan? Prosedurnya bagaimana?

“Pelayanan bagi jamaah haji di Kemenag Magelang saya kira akan sama prosedurnya dengan standar operasional di kemenag lainnya, karena mengacu dari pusat. Yang jelas pelayanan itu akan terbuka ketika dari calon jamaah mencari informasi ke kita. Nantinya akan ada pengarahan dan pemberian informasi yang dibutuhkan. Barulah nanti ketika memang resmi mendaftar, pemenuhan layanan-layanan akan dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada”.

2. Distribusi perencanaan pelayanan haji, kemana, bagaimana, dan dimana?

“Kalau soal ini tentunya kepada calon jamaah haji, ini jelas. Tapi sesuai kebutuhan dan kondisi juga. Kalau animo atau minat masyarakat semakin tinggi, kita akan adakan sosialisasi ke berbagai wilayah di Magelang”.

3. Bagaimana pembagian tugas dalam pelayanan?

“Pembagian tugas pelayanan kita bagi ke dalam beberapa ruang. Pertama front office, artinya mereka yang melayani di ruang pertama kepada calon jamaah. Selanjutnya ketika di lapangan mencakup ketika manasik dan ketika berada di arab Saudi. Orang-orang kita akan ikut sesuai dengan kebutuhan kanwil jawa tengah”.

4. Bagaimana cara melihat kebutuhan jamaah?

”Yang kita pahami bahwa masyarakat muslim di manapun tentu mengidam-idamkan pergi haji. Nah, inilah yang kita pandang sebagai kebutuhan secara

syariah dan sekaligus spiritual bagi muslim, termasuk di Magelang ini. Sebenarnya kan simpel sih mas. Tentunya pelayanan kita sediakan termasuk informasi yang cukup dan berguna untuk mereka yang hendak daftar haji. Kita juga sesuai dengan peraturan yang ada, misalnya di UU no 8 itu ya sediakan manasik haji dan lain-lain. Kita berupaya untuk responsif dan jeli”.

5. Apakah ada pelayanan satu pintu? Bagaimana cara kerjanya?

“Iya, semua pelayanan apapun di Kemenag Magelang, termasuk soal haji dan umroh sudah satu pintu kita sebut PTSP. Pelayanan direncanakan mendasari UU no. 8 tahun 2019 dan peraturan Dirjen PHU yg setiap thn selalu betganti menyesuaikan kondisi, terkait dg pelayanan lewat PTSP: pelayanan terpadu satu pintu, utk pendaftaran ada Bank dan siskohat jadi satu ruang, terus layanan haji lainnya mulai dari pembatalan, penggabungan mahrom, mutasi keberangkatan dan lain-lain, yang selanjutnya diproses di PHU, pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan haji yaitu pemda/bagian kesra, Dinas kesehatan, Imigrasi(dokumen Paspor) KUA sebagai pelaksana di tingkat kecamatan”.

6. Adakah layanan keluhan? Seperti apa bentuk dan prosedur layanan keluhan itu?

“Keluhan akan kita terima melalui kontak yang sudah ada. Tapi kami akan sangat merekomendasikan keluhan itu disampaikan langsung di sini. Supaya kita bias langsung eksekusi bagaimana pemecahan masalah dari keluhan jamaah atau calon jamaah”.

7. Bagaimana staf dan karyawan memberikan layanan keluhan kepada jamaah?:

“Layanan satu pintu, semua bentuk pelayanan masuk di sini, orang yang mendaftar haji datang di ptsp daftar dan mbayarnya juga ada bank yang melayani terus input data siskohat jadi satu ruang, jadi orang yang daftar sudah langsung selesai mulai ngisi formulir bayar bank sampai input data siskohat dapat porsi, tiap hari bank yang jaga bergantian, layanan keluhan pun bisa disampaikan di situ akan langsung diketahui persoalannya”.

8. Adakah inovasi pelayanan? Bagaimana dan seperti apa inovasinya jika ada?

”Kalau menyangkut ini tentu kami tetap mematuhi peraturan pusat baik undang-undang atau peraturan menteri. Semua bentuk pembaruan nantinya berangkat dari aturan-aturan itu. Intinya, kami di sini tidak bisa berwenang membuat sesuatu yang baru. Mungkin hanya sebatas meningkatkan pelayanannya”.

9. Bagaimana memastikan kontrol kualitas pelayanan bagi jamaah haji?

“Kita bentuk grup paguyuban tingkat kecamatan, paguyuban meneruskan informasi di kecamatan; info via group. Dari grup inilah nanti akan kordinasi kekurangan apa saja di tiap level. Minimal kami obrolkan dulu lah. Jadi akan terkumpul masalahnya dan pelayanan selanjutnya bisa diperbaiki”.

10. Bagaimana memperoleh karyawan yang mampu melayani jamaah dengan baik? “Hal ini juga akan mengacu pada sistem rekrutmen dan kebutuhan nantinya disetujui atau tidak oleh Kanwil Jawa Tengah dan di pusat. Soal standar kualitas kan nantinya dari yang di atas yang menentukan formulasinya bagaimana. Kita sebatas kontrol dan evaluasi kekurangan karyawan dan perbaikannya yang diperlukan”.

11. Bagaimana memastikan bahwa karyawan bisa memberikan pelayanan yang baik?

“Ada sistem kontrol yang diterapkan. Tapi kita ada kebingungan juga kalau karyawan yang ada kok masih kasih layanan yang buruk ke jamaah. Kebanyakan kan statusnya PNS. Jadi bentuk penalty-nya mungkin mutasi. Tapi kita akan tetap dorong sebisa mungkin supaya mereka kasih layanan baik”.

12. Apa saja sarana dan prasarana di sini?

“Sarpras yang ada yaitu alat komunikasi papan pengumuman, pelayanan informasi langsung, sikap tanggung jawab yaitu menjamin akurasi data dan informasi yg benar dan mudah cepat sampai dan mendasari peraturan”.

13. Seperti apa sikap tanggung jawab terhadap jamaah?

“Tentu kita harus bertanggung jawab dengan jamaah. Wujudnya gimana to? Ya itu gak jauh-jauh dari kepastian layanan dan memastikan kebutuhan jamaah selama di sini dan di Arab sudah terpenuhi sesuai standar. kalau nanti ada kekurangan dari pihak yang di sini, ya kita yang akan langsung menangani”.

14. Seberapa pelayanan yang diberikan? Bagaimana memastikan ketepatan layanan? “Kita eksekusi secepatnya. Proses segera mungkin. Jadi jangan sampai mereka menunggu lama. Kita pertimbangkan waktu yang digunakan calon jamaah untuk ke sini karena itu kan berharga sekali”.

15. Kompetensi yang dimiliki pelayanan haji dan karyawannya? Adakah standar yang diberlakukan?

“Kompetensi dalam pelayanan tiap pegawai menangani tugas yg berbeda-beda dan tiap pegawai selalu mengikuti pelatihan secara bertahap yang diselenggarakan oleh propinsi mengenai bidang tugasnya, sehingga dapat melaksanakan tugas secara profesional, cara menjaga kredibilitas dengan cara menugaskan untuk ikut pelatihan tingkat provinsi/pusat”.

16. Cara lembaga menjaga kredibilitas?

“Kita sama sekali menekankan tidak ada gratifikasi dalam bentuk apapun. Mereka yang datang ke sini dengan kebutuhan apapun, misalnya untuk tanya tentang haji, daftar haji, tidak ada biaya apapun selain biaya yang sudah ditentukan. Karena kami gak mau nama baik Kemenag rusak dan membuat masyarakat gak percaya lagi”.

17. Bagaimana realibilitasnya? Maksudnya cara memastikan konsistensi dan kecermatan pelayanan?

“Untuk hal semacam ini akan terjadi dengan penerapan program berjangka panjang dan pendek yang ada di sini. Program kerja jangka pendek, melakukan pembinaan yaitu bimbingan manasik haji sepanjang tahun.

Program jangka panjang pelaksanaan ibadah haji dan pelestarian haji mabrurnya”.

18. Cara memastikan keamanan jamaah haji dari resiko?

“Keamanan jamaah haji itu dengan perlindungan kesehatan, baik pemeriksaan tahap 1 dan 2 oleh puskesmas dan tahap 3 oleh embarkasi dan perlindungan terhadap asuransi di tanah suci, kalau di tanah air pengembalian biaya haji”.

