

**KUALITAS PELAYANAN SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
DALAM PROSES PEMBUATAN PASPOR JEMAAH UMRAH DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2019**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Fidela Alma Sahira**

**NIM: 17102040051**

**Pembimbing:**

**Dr. Andy Dermawan, M.Ag**

**NIP. 19700908 200003 1 001**

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

**2021**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-325/Un.02/DD/PP.00.9/02/2021

Tugas Akhir dengan judul : KUALITAS PELAYANAN SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
DALAM PROSES PEMBUATAN PASPOR JEMAAH UMRAH DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FIDELA ALMA SAHIRA  
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040051  
Telah diujikan pada : Rabu, 17 Februari 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Andy Dermawan, M.Ag  
SIGNED

Valid ID: 603514020b63c



Penguji I

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.  
SIGNED

Valid ID: 6035092d7ce96



Penguji II

Aris Risdiana, S.Sos.I., MM  
SIGNED

Valid ID: 60333e4755993



Yogyakarta, 17 Februari 2021

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6035e01e3813b

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

*Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh*

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

Nama : Fidela Alma Sahira  
NIM : 17102040051  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019

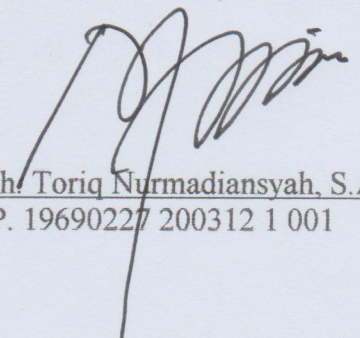
Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

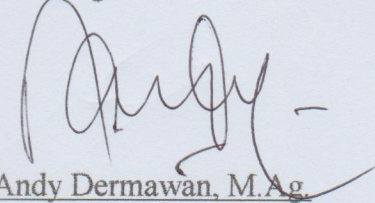
*Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh*

Yogyakarta, 19 Januari 2021

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
Muh. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si  
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing,

  
Dr. Andy Dermawan, M.Ag.  
NIP. 19700908 200003 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fidela Alma Sahira  
NIM : 17102040051  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Kualitas Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasi atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 19 Januari 2021

Yang menyatakan,



**Fidela Alma Sahira**  
**NIM: 17102040051**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala

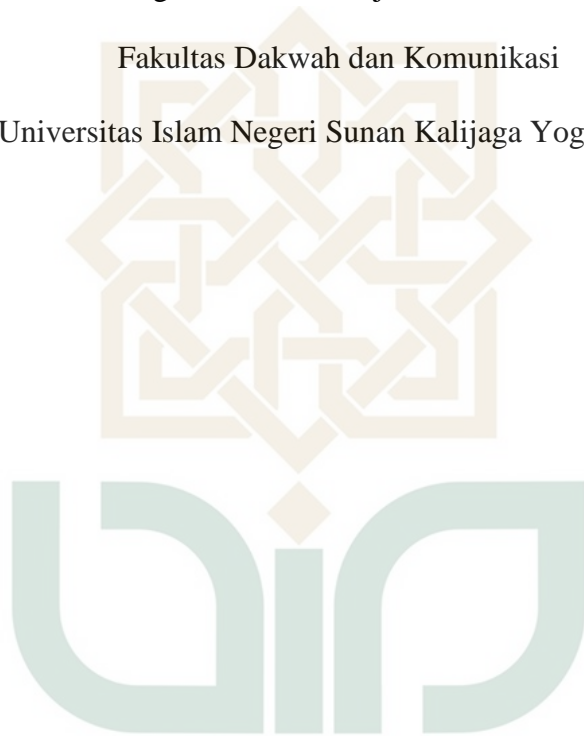
Skripsi ini dipersembahkan kepada:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*“Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”*

(QS. Al Insyirah: 7)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya, Bandung: PT Syamil Cipta Media, 2005, hlm. 596 .

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas terselesaikan skripsi dengan judul *Kualitas Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019*. Skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam, beserta keluarga, sahabat, dan sampai kepada umatnya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini memiliki banyak kekurangan mengingat terbatasnya kemampuan dan wawasan. Namun, atas bantuan dan do'a dari berbagai pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, MA., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Muh. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Hikmah Endraswati, S.E, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM. selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA) yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasinya.

6. Dr. Andy Dermawan, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak berbagi ilmu, meluangkan waktu, kesabaran, serta ketulusan dalam membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh dosen Manajemen Dakwah yang telah memberi ilmu, membagikan pengalamannya sehingga peneliti bisa menjadi seperti sekarang dan semoga ilmu yang didapatkan menjadi bermanfaat.
8. Bapak Drs. H. Sugito, M.Si. selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Sleman serta seluruh staff seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yakni: Pak Wachid, Pak Heru, Bu Rika yang telah bersedia membantu memberikan ilmu dan wawasan serta kesediaan waktu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
9. Teruntuk kedua orangtua peneliti yang sangat dicintai, ayah Nanang Irwanto dan bunda Sri Ernawati, adik Muhammad Al Baihaqi Adz Dzakra, serta seluruh keluarga Mulyono dan Hadi Sunarto, terimakasih atas semua bentuk kasih sayang, do'a, ilmu, kesabaran membimbing, dan motivasi yang telah diberikan kepada peneliti.
10. Rizki Khairunnisa, Lia Anggita Putri, Annida Vivy Khanifa, Isna Zahrotun Afifah, Nur Halimah, Faridatul Istiqomah, Irna Nursilawati, yang telah menjadi saudara seperjuangan selama kuliah. Terimakasih sudah menjadi tempat terbaik peneliti dalam berkeluh kesah, semoga Allah senantiasa membalas semua jasa baik kalian.



11. Teman-teman Diskusi Kecil yang telah memotivasi dan menjadi teman diskusi peneliti tentang akademik selama kuliah.
12. Semua teman-teman Meelathera yang telah mengajarkan peneliti berbagai hal.
13. Teman-teman KKN Sedjiwasanan Dusun Rajeg Kidul yang telah menjadi keluarga baru peneliti.
14. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak bisa disebutkan satu persatu peneliti ucapkan terimakasih.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah disebutkan di atas mendapat balasan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Hasil ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak diperlukan demi kebaikan di masa yang akan datang. Semoga bermanfaat.

Yogyakarta, 19 Januari 2021

  
Fidela Alma Sahira  
17102040051

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Fidela Alma Sahira, 17102040051, Kualitas Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dalam proses pembuatan paspor jemaah umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Penelitian ini dilatarbelakangi atas kesulitan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam memonitoring biro umrah (PPIU) yang tidak memiliki izin dari Kementerian Agama namun ingin memberangkatkan jemaahnya. Sebelum tahun 2017, ada beberapa kasus jemaah yang ditelantarkan baik di bandara maupun di Arab Saudi akibat diberangkatkan oleh biro yang tidak berizin resmi dari Kementerian Agama atau bermasalah. Hal tersebut harus segera diatasi dengan baik, hingga pada tahun 2017 Dirjen PHU mengeluarkan surat edaran penambahan syarat rekomendasi dari Kantor Kemenag Kabupaten/Kota bagi pemohon paspor jemaah umrah/haji khusus. Mengingat pentingnya proses pembuatan rekomendasi paspor bagi jemaah maka perlu diketahui pula kepuasan individu jemaah saat mendapatkan pelayanan dari staff yang diukur dari sesuai atau tidaknya pelayanan yang diberikan staff dengan harapan jemaah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan sosial-empiris, yang berlaku pada sejumlah variasi, situasi, dan kondisi. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui studi lapangan dengan cara observasi langsung, wawancara mendalam (*indepth interview*), dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan Parasuraman, Berry dan Zeithaml.

Hasil penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan staff seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) saat melayani jemaah dalam proses pembuatan rekomendasi paspor umrah sudah mengikuti dan memenuhi kriteria standar operasional prosedur (SOP) Kementerian Agama, sehingga kinerjanya pun juga baik. Hal tersebut diuji menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yakni *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*, dan *reliabilty*. Semua dimensi tersebut telah berjalan dengan baik dan saling berkesinambungan satu sama lain, namun masih belum adanya inovasi pelayanan pembuatan rekomendasi paspor dengan sistem *full online* agar mempermudah jemaah supaya lebih cepat dan praktis.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Seksi PHU, Rekomendasi Paspor Jemaah Umrah**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	3
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Kerangka Teori.....	10
G. Metode Penelitian.....	13
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>22</b>
A. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	22
B. Sejarah Lembaga Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	28
C. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	30
D. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	32
E. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	41

<b>BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
A. Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	51
1. Macam Pelayanan.....	52
2. Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	55
B. Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah.....	57
1. Layanan dan Fungsi Pembuatan Rekomendasi Paspor.....	58
2. Syarat Pembuatan Rekomendasi Paspor.....	63
3. Prosedur Pembuatan Rekomendasi Paspor.....	67
C. Penerapan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah.....	70
1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Pelayanan.....	72
2. Keandalan ( <i>Reability</i> ) Pelayanan.....	83
3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Pelayanan.....	87
4. Jaminan ( <i>Asurance</i> ) Pelayanan.....	91
5. Empati ( <i>Emphaty</i> ) Pelayanan.....	97
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
1. Kesimpulan.....	100
2. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>1. Interview Guide</b>	
<b>2. Dokumentasi</b>	
<b>3. Daftar Riwayat Hidup</b>	

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Loket Pelayanan Jemaah di Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Sleman..... 54



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Identitas Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	28
Tabel 2.2	Struktur Organisasi Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	41



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Analisis Metode Kualitatif Menurut Miles dan Huberman.....	17
Bagan 2.1	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	41
Bagan 2.2	Peta Jabatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	42



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019”, maka akan dipaparkan beberapa istilah dan pengertiannya sebagai berikut:

#### 1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.<sup>1</sup> Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan diperlukan untuk melihat bagaimana proses penerapan pelayanan pada jasa tersebut. Maksud kualitas pelayanan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan pembuatan rekomendasi paspor jemaah umrah, sesuai dengan harapan jemaah.

---

<sup>1</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4 (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016), hlm. 59.



## 2. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah atau yang lebih dikenal dengan PHU merupakan salah satu unit kerja yang berada di dalam setiap Kantor Kementerian Agama Kab/Kota termasuk di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Tugas dari Seksi PHU sendiri adalah melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.<sup>2</sup> Selain itu, Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman juga memiliki wewenang untuk memverifikasi dan menerbitkan rekomendasi pembuatan paspor bagi jemaah umrah di wilayah Kabupaten Sleman.

## 3. Pembuatan Paspor Jemaah Umrah

Sebelum berangkat ke Tanah Suci, ada salah satu persyaratan penting yang harus dipersiapkan, yaitu paspor. Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Salah satu persyaratan untuk dapat melakukan perjalanan umrah, calon jemaah diminta membuat paspor biasa di Kantor Imigrasi terdekat. Namun setiap jemaah umrah wajib mendapatkan surat rekomendasi paspor dari pejabat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat sebelum membuat paspor di Kantor Imigrasi.

---

<sup>2</sup>Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 377

Paspor yang digunakan pada keberangkatan jemaah umrah sendiri adalah paspor biasa dengan sampul berwarna hijau atau paspor yang juga digunakan oleh WNI yang ingin bepergian ke luar negeri namun bukan dengan tujuan umrah. Pembuatan paspor jemaah umrah adalah salah satu syarat penting sebelum berangkat ke Tanah Suci, karena pemberian rekomendasi paspor oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman ini berprinsip pada kehati-hatian dan ketelitian guna meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

#### 4. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman adalah instansi pemerintah di Kabupaten Sleman yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat khususnya bidang keagamaan yang bertanggungjawab langsung kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama tingkat provinsi. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman beralamatkan di Jalan Dr. Radjimin, Ngemplak Caban, Tridadi, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nomor telepon (0274) 868314.<sup>3</sup> Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman ini secara spesifik dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

## **B. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

---

<sup>3</sup> Kementerian Agama Kabupaten Sleman, "Profil-Identitas", <http://kemenagsleman.net/profil/identitas/>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2020 pukul 07.06 WIB.

pelanggan, karena itulah kualitas pelayanan diperlukan untuk melihat dan menilai bagaimana proses penerapan pelayanan pada jasa tersebut. Salah satu keberhasilan instansi pemerintah dari segi kualitas pelayanannya dapat dilihat dari proses tahap awal persiapan ibadah umrah, yaitu sejak calon jemaah umrah ingin membuat paspor sebagai dokumen penting yang wajib dibawa selama ibadahnya di tanah suci.

Salah satu persyaratan untuk dapat melakukan perjalanan umrah, calon jemaah diminta membuat paspor biasa di Kantor Imigrasi terdekat. Namun setiap jemaah umrah wajib mendapatkan surat rekomendasi paspor dari pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat sebelum membuat paspor di Kantor Imigrasi. Hal ini berpegang kepada surat dari Dirjen PHU yakni Surat Direktur Jenderal PHU Nomor B-7001/DJ.II/Hk.00.5/03/2017 tanggal 7 Maret 2017 tentang Penambahan Syarat Rekomendasi Kankemenag Kab/Kota bagi Pemohon Paspor Jemaah Umrah/Haji Khusus, Surat Direktur Pembinaan Haji dan Umrah Nomor B-14012/DJ.II/KS.02/03/2017 tanggal 14 Maret 2017 tentang Penegasan Terhadap Pelaksanaan Edaran Dirjen PHU tentang Rekomendasi Pembuatan Paspor Calon Jemaah Umrah/Haji Khusus dan Surat Direktur Jenderal PHU Nomor B-13087/DJ/Dt.II.IV/Hj.09/07/2018 tanggal 13 Juli 2018 tentang Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah.<sup>4</sup> Kepuasan calon jemaah umrah ditentukan oleh sesuai atau tidaknya

---

<sup>4</sup> Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepri, "Berita", <https://kepri.kemenag.go.id/page/det/ketentuan-penerbitan-rekomendasi-paspor-umrah-di-kemenag-karimun->, diakses pada tanggal 5 Oktober 2020 pukul 06.24 WIB.

pelayanan yang diberikan pada saat proses penerbitan rekomendasi pembuatan paspor dengan harapan jemaah.

Aspek pelayanan ini menjadi prioritas utama bagi setiap instansi pemerintah yang ingin memanjakan masyarakatnya. Pelayanan yang berkaitan dengan urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>5</sup>

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) adalah salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Sleman yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat khususnya penyelenggaraan haji dan umrah (PHU). Apalagi sejak Maret 2017 lalu, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama mengeluarkan Surat Edaran Nomor B-7001/DJ.II/Hk.00.5/03/2017 tentang Penambahan Syarat Rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kab/Kota bagi pemohon paspor Ibadah Umrah/Haji Khusus.

---

<sup>5</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Rekomendasi paspor ini merupakan persyaratan tambahan. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi biro perjalanan yang bermasalah atau ilegal, yakni biro perjalanan jasa haji dan umrah yang tidak memiliki izin dari Kementerian Agama namun ingin memberangkatkan jemaahnya dengan mengurus pembuatan paspor. Pengurusan pembuatan rekomendasi paspor bagi jemaah umrah ini dapat dilakukan calon jemaah umrah sendiri yang sudah mendaftarkan diri di PPIU berizin resmi atau diwakili pihak PPIU dengan melampirkan surat kuasa dari calon jemaah umrah.

Mengingat pentingnya penerbitan rekomendasi pembuatan paspor bagi jemaah umrah dari seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, maka alasan penulis tertarik melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan seksi penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) dalam proses penerbitan rekomendasi pembuatan paspor jemaah umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Berdasarkan uraian tersebut, akan dilakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019”.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan seksi penyelenggaraan haji dan umrah dalam proses pembuatan paspor jemaah umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tahun 2019?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dan manfaat yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dalam proses pembuatan paspor jemaah umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini sebagai penambah kepustakaan dan bahan untuk memperluas wawasan intelektual di bidang Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

###### **b. Manfaat Praktis**

Bagi lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Seksi PHU, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan di tahun-tahun selanjutnya. Sedangkan bagi peneliti berikutnya, sebagai sumber referensi untuk memperkaya data penelitian mengenai pelayanan seksi PHU dalam proses pembuatan paspor jemaah umrah di Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

## E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu.<sup>6</sup> Kajian pustaka digunakan untuk memperkaya data penelitian dan menghindari adanya plagiasi dari hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya serta memiliki relevansi dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

Skripsi yang ditulis oleh Fatimah Azzahra dengan judul *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017*. Hasil dari penelitian ini adalah jemaah haji juga sudah dijamin hak dan kewajibannya dalam UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji, menyampaikan jasa berdasarkan apa yang benar terjadi sehingga menjamin validitas informasi yang didapat jemaah haji, melakukan perbaikan terhadap ketersediaan sarana prasarana, pelatihan secara khusus untuk peningkatan pelatihan belum terprogram namun ada program Agen Perubahan Zona Integritas (ZI) yang dikembangkan.<sup>7</sup>

Skripsi yang ditulis oleh Hidayatul Husna dengan judul *Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Rekomendasi Penerbitan Paspor Haji Dan*

---

<sup>6</sup>Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 15.

<sup>7</sup>Fatimah Azzahra, *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017*, Skripsi, (Padang: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), hlm. 1.

*Umrah Di Bagian Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Padang.* Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan pengurusan rekomendasi penerbitan paspor Haji dan Umrah belum cukup baik dan harus ditingkatkan, permasalahan dalam pengurusan secara hukum yaitu lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan, dari segi petugas terdapat ketidaksesuaian data pribadi calon jemaah antar dokumen, kerusakan pada mesin pembuatan surat rekomendasi dan fasilitas ruangan yang terlalu kecil. Dari sisi calon jemaah terkendala dengan pelayanan yang kurang memadai, berkas yang tidak lengkap/kurang sesuai, lamanya proses penyelesaian surat rekomendasi penerbitan paspor Haji dan Umrah, dan jumlah petugas penyusun dokumen Haji dan Umrah yang sedikit.<sup>8</sup>

Skripsi yang ditulis oleh Rizky Habibie Husein dengan judul *Prosedur Pengolahan Dokumen Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang.* Hasil dari penelitian ini adalah prosedur pengolahan dokumen haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang selaku penyelenggara ibadah haji dilakukan secara bertahap dengan menggunakan sistem berbasis IT yang lebih dikenal dengan SSKOHAT.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Hidayatul Husna, *Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Rekomendasi Penerbitan Paspor Haji Dan Umrah Di Bagian Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Padang*, Skripsi, (Padang: Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Andalas, 2018), hlm. 1.

<sup>9</sup> Rizky Habibie Husein, *Prosedur Pengolahan Dokumen Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang*, Skripsi, (Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016), hlm. 1.



Berdasarkan kajian pustaka tersebut, maka penelitian yang secara khusus menjelaskan dan membahas tentang kualitas pelayanan seksi penyelenggaraan haji dan umrah dalam proses pembuatan paspor jemaah umrah di kantor kementerian agama kabupaten sleman tahun 2019 ini berbeda dengan penelitian sebelumnya.

## **F. Kerangka Teori**

Kerangka teori dalam penelitian ini meliputi:

### **1. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.<sup>10</sup> Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan diperlukan untuk melihat bagaimana proses penerapan pelayanan pada jasa tersebut. Maksud kualitas pelayanan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan pembuatan rekomendasi paspor jemaah umrah, sesuai dengan harapan jemaah.

---

<sup>10</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, edisi 4 (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016), hlm. 59.

## 2. Tinjauan tentang Dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

### a. Macam Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Hardiansyah ada 5 dimensi kualitas pelayanan "*servqual*" yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).<sup>11</sup>

### b. Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:<sup>12</sup>

Dimensi *tangible* (bukti fisik) terdiri dari beberapa indikator yaitu penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan proses dan akses layanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi *reliability* (keandalan) terdiri atas beberapa indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

---

<sup>11</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 41.

<sup>12</sup>*Ibid.*, hlm. 41.

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memiliki beberapa indikator dari dimensi ini yang terdiri atas merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.<sup>13</sup>

Dimensi *assurance* (jaminan) terdiri atas beberapa indikator yaitu petugas memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya seperti jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Dimensi *emphaty* (empati) memiliki beberapa indikator yang terdiri atas mendahulukan kepentingan pemohon /pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun dan komunikasi yang baik, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas memahami kebutuhan setiap pelanggan.<sup>14</sup>

### 3. Tinjauan tentang Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah atau yang lebih dikenal dengan PHU merupakan salah satu unit kerja yang berada di dalam

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 41.

<sup>14</sup>*Ibid.*, hlm. 41.

setiap Kantor Kementerian Agama Kab/Kota termasuk di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Tugas dari Seksi PHU sendiri adalah melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.<sup>15</sup>

Adapun fungsi dari seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) sendiri adalah menyiapkan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, pengelolaan sistem informasi haji dan evaluasi serta penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.<sup>16</sup>

## **G. Metode Penelitian**

Penelitian ini diteliti untuk menghasilkan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan ilmiah. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data penelitian.<sup>17</sup>

Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

---

<sup>15</sup>Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 377

<sup>16</sup>*Ibid.*, Pasal 378

<sup>17</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), hlm. 3.

## 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan dengan metode kualitatif. Penelitian lapangan berarti penelitian yang dilakukan pada kondisi yang alamiah (naturalistik), dimana penelitian ini juga bisa disebut sebagai proses memahami dan mengeksplorasi objek dan subjek yang diteliti. Metode kualitatif digunakan untuk memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori dari masalah yang diteliti.

## 2. Ruang Lingkup Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu yang dapat memberikan informasi dan data mengenai permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, staff atau pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, dan jemaah umrah atau PPIU yang pernah mewakili jemaah mengurus penerbitan rekomendasi paspor untuk jemaah umrahnya.

### b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu yang menjadi titik fokus pada sebuah penelitian.<sup>18</sup> Objek penelitian ini terkait dengan kualitas

---

<sup>18</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 8.

pelayanan Seksi PHU dalam proses pembuatan paspor jemaah umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tahun 2019.

### 3. Data dan Sumber Data

#### a. Sumber Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian tanpa media perantara berupa opini individu maupun kelompok. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan wawancara dan observasi.

#### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan tidak secara langsung dari subjek penelitian. Adapun sumber data sekunder berupa dokumen tertulis, seperti struktur seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, arsip data jemaah dan PPIU yang mengurus penerbitan rekomendasi paspor, dan lain sebagainya.<sup>19</sup>

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan memenuhi standar yang ditetapkan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam rangka mencapai tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

#### a. Wawancara

---

<sup>19</sup>*Ibid.*, hlm. 8.

Wawancara dilakukan dengan bertukar informasi dan ide melalui tanggung jawab secara langsung untuk menggali informasi dan data secara mendalam.<sup>20</sup> Wawancara dalam penelitian ini yakni menggali informasi dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, dua staff atau pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, dan tiga jemaah umrah atau PPIU yang pernah mewakili jemaah mengurus penerbitan rekomendasi paspor untuk jemaah umrahnya.

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dengan pengamatan suatu objek yang diteliti.<sup>21</sup> Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif dimana peneliti tidak ikut di dalam kegiatan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat tentang kegiatan dan apa-apa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan seksi PHU dalam proses pembuatan paspor umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data secara tertulis, baik itu berupa arsip, laporan pendaftar pemohon penerbitan rekomendasi pembuatan paspor, catatan rapat, foto kegiatan penerbitan

---

<sup>20</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), hlm. 387.

<sup>21</sup>*Ibid.*, hlm. 384.

rekomendasi pembuatan paspor jemaah umrah dan semua yang berkaitan dengan penerbitan rekomendasi pembuatan paspor untuk jemaah umrah dengan di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.<sup>22</sup>

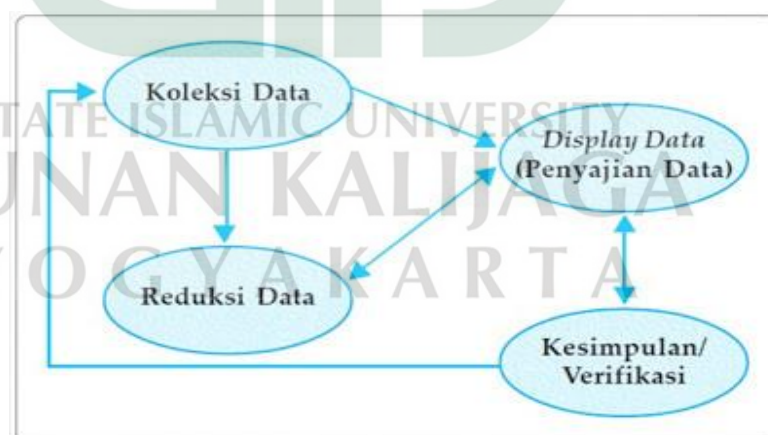
## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari, menyusun, dan mengelola data dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan kategorinya, menjabarkan, menganalisis, dan memilih hal yang sekiranya penting, dan dipelajari berkaitan dengan pelayanan seksi PHU dalam proses pembuatan paspor jemaah umrah kemudian membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:<sup>23</sup>

### Bagan 1.1

#### Analisis Metode Kualitatif Menurut Miles dan Huberman



Sumber: Internet

<sup>22</sup>*Ibid.*, hlm. 384.

<sup>23</sup>*Ibid.*, hlm. 404-412.



a. Koleksi Data

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk memudahkan dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.<sup>24</sup>

b. Reduksi data

Mereduksi data adalah proses merangkum dan memilih data yang menjadi hal pokok dan penting, dicari tema dan polanya dengan tujuan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah pengelolaan data.

c. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Dikembangkan pula sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data penelitian ini ditampilkan dalam bentuk teks naratif yang diuraikan sesuai dengan kondisi yang ada di tempat penelitian.<sup>25</sup>

d. Verifikasi data

Dalam langkah ini peneliti membuat kesimpulan awal yang dapat berubah bila tidak didukung dengan bukti-bukti yang kuat

---

<sup>24</sup>Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, hlm. 337.

<sup>25</sup>*Ibid.*, hlm. 412.

dan mendukung. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah atau mungkin juga tidak setelah peneliti menemukan adanya perkembangan ketika berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas, sehingga setelah diteliti akan menjadi jelas.

#### 6. Teknik Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, uji keabsahan datanya menggunakan uji kredibilitas (validitas internal). Triangulasi adalah uji kredibilitas yang dilakukan dalam penelitian ini. Tujuan triangulasi adalah untuk mengecek kredibilitas data dari berbagai sumber, cara dan waktu sekaligus meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan.<sup>26</sup> Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan sumber.

Triangulasi teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu, antara wawancara, observasi dan dokumentasi. Dimana ketiganya saling terkait dan masing-masing memiliki peran yang penting dalam proses pengumpulan data penelitian ini.

Triangulasi teknik pengumpulan data digunakan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang

---

<sup>26</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 239.

berbeda.<sup>27</sup> Data yang didapat dari hasil wawancara diuji kebenarannya menggunakan teknik observasi dan dokumentasi, begitupun sebaliknya. Jika terdapat data yang berbeda, maka akan dilakukan diskusi lanjut untuk menemukan hasil yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda.

Uji keabsahan data berikutnya menggunakan triangulasi sumber, dimana dalam penelitian ini data diperoleh dari tiga sumber yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, staff atau pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, dan jemaah umrah atau PPIU yang pernah mewakili jemaah mengurus penerbitan rekomendasi paspor untuk jemaah umrahnya di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.<sup>28</sup>

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan skripsi dengan metode penelitian kualitatif ini secara keseluruhan terdiri dari tiga bagian yakni:

Bab I tentang pendahuluan yang terdiri dari beberapa sub bab, yaitu penegasan judul, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Hal ini dimaksudkan sebagai kerangka awal dalam mengantarkan isi pembahasan kepada bab selanjutnya.

---

<sup>27</sup>*Ibid.*, hlm. 239.

<sup>28</sup>*Ibid.*, hlm. 239.

Bab II berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Dalam bab ini terdiri dari lima sub bab, yaitu Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Sejarah Lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Sleman dan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.<sup>29</sup> Bab ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan umum tentang profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Bab III dalam skripsi ini berisi tentang laporan penelitian yang dikomparasikan antara teori dan realita tentang kualitas pelayanan seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019. Bab ini terdiri dari tiga sub bab, yaitu Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Jemaah Umrah, dan Penerapan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah.<sup>30</sup>

Bab IV merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang berisi tentang kesimpulan berupa hasil penelitian ini yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan saran yang dibutuhkan oleh lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman yang membangun, serta mencantumkan daftar pustaka dan lampiran.

---

<sup>29</sup> Kementerian Agama Kabupaten Sleman, "Profil dan Satuan Organisasi Kerja", <http://kemenagsleman.net/>, diakses pada tanggal 6 Oktober 2020 pukul 20.32 WIB.

<sup>30</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 41.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh setelah melakukan penelitian dan juga analisis serta memperhatikan pokok-pokok permasalahan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan staff seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) saat melayani jemaah dalam proses pembuatan rekomendasi paspor umrah sudah mengikuti dan memenuhi kriteria standar operasional prosedur (SOP) Kementerian Agama, sehingga kinerjanya pun juga baik. Hal tersebut diuji menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yakni *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability*. Semua dimensi tersebut telah berjalan dengan baik dan saling berkesinambungan satu sama lain. Hal tersebut dibuktikan dengan sesuaiinya pelayanan yang diberikan pada saat proses pembuatan rekomendasi untuk keperluan umrah dengan harapan jemaah.

Pada pelaksanaannya staff seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, melayani dengan penampilan yang rapi, komunikatif saat menyampaikan informasi yang diperlukan jemaah, dan memberikan keyakinan serta jaminan agar jemaah terhindar dari resiko atau keraguan. Begitu pula dengan jemaah atau pemohon yang biasanya merupakan staff dari biro umrah (PPIU) juga merasa puas terhadap kinerja

dari staff Seksi PHU dalam melayani pembuatan rekomendasi paspor umrah tersebut. Pada teknis lapangan, pengontrolan dan pengawasan dilakukan saat jemaah menyerahkan berkas syarat pembuatan rekomendasi paspor umrah yakni digunakan sebagai alat monitoring apabila ada biro umrah (PPIU) yang tidak memiliki izin dari Kementerian Agama namun ingin memberangkatkan jemaahnya dengan meminta rekomendasi paspor. Apabila biro terdeteksi tidak memiliki izin dan tidak terdaftar pada data di Kementerian Agama maka rekomendasi paspor tidak dapat diterbitkan dan biro umrah (PPIU) tersebut dimasukkan dalam daftar biro yang bermasalah. Mengingat pentingnya penerbitan rekomendasi pembuatan paspor bagi jemaah maka kepuasan individu jemaah saat mendapatkan pelayanan akan memberikan dampak besar bagi instansi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman secara khusus karena mendapatkan penilaian yang positif dan kesan yang baik dari para jemaah atau masyarakat secara umum.

#### **B. Saran**

Beberapa saran untuk seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Sleman dan peneliti berikutnya:

1. Hendaknya seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dibuatkan gedung sendiri yang terpisah dengan gedung pusat Kementerian Agama Kabupaten Sleman dalam bentuk Pusat Layanan Haji Umrah Terpadu (PLHUT) untuk mengatasi ruangan yang terbatas dan tidak terlalu luas ketika melayani jemaah yang cukup banyak.

2. Setelah melihat kenyataan di lapangan, menurut hemat peneliti merekomendasikan agar Kementerian Agama Kabupaten Sleman membuka inovasi baru pelayanan pembuatan rekomendasi paspor dengan sistem *full online*, supaya memudahkan jemaah serta sistem ini juga lebih praktis dan cepat dalam membuat rekomendasi paspor.
3. Bagi peneliti berikutnya agar dapat meneliti pembuatan rekomendasi paspor umrah ini lebih spesifik dan mendalam tidak hanya sebatas kepuasan pelayanannya saja namun juga keefektifan dan efisiensi dari proses rekomendasi paspor ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, Fatimah, *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017*, Skripsi, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, “Perwakilan BPKP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta-Profil Kabupaten Sleman”, <http://www.bpkp.go.id/diy/konten/830/profil-kabupaten-sleman>, 2020.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Husein, Rizky Habibie, *Prosedur Pengolahan Dokumen Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang*, Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.
- Husna, Hidayatul, *Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Rekomendasi Penerbitan Paspor Haji dan Umrah Di Bagian Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Padang*, Skripsi, Padang: Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Andalas, 2018.
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepri, “Berita”, <https://kepri.kemenag.go.id/page/det/ketentuan-penerbitan-rekomendasi-paspor-umrah-di-kemenag-karimun->, 2020.
- Kementerian Agama Kabupaten Kepri, “Berita-Ketentuan Penerbitan Rekomendasi Paspor Umrah di Kemenag Karimun”, <https://kepri.kemenag.go.id/page/det/ketentuan-penerbitan-rekomendasi-paspor-umrah-di-kemenag-karimun->, 2020.
- Kementerian Agama Kabupaten Majalengka, “Unit Kerja-Seksi PHU”, <https://www.kemenagmajalengka.id/p/seksi-phu.html>, 2020.
- Kementerian Agama Kabupaten Sleman, “Profil dan Satuan Organisasi Kerja”, <http://kemenagsleman.net/>, 2020.



- Kementerian Agama Kabupaten Sleman, “Profil-Identitas”,  
<http://kemenagsleman.net/profil/identitas/>, 2020.
- Kementerian Agama Kabupaten Sleman, “Profil-Sejarah”,  
<http://kemenagsleman.net/profil/sejarah/>, 2020.
- Kementerian Agama Kabupaten Sleman, “Profil-Struktur Organisasi”,  
<http://kemenagsleman.net/profil/strukturorganisasi/>, 2020.
- Kementerian Agama Kabupaten Sleman, “Profil-Tugas dan Fungsi”,  
<http://kemenagsleman.net/profil/tugasdanfungsi/>, 2020.
- Pemerintah Kabupaten Sleman, “Profil Daerah-Geografi-Karakteristik Wilayah”,  
<http://www.slemankab.go.id/profil-kabupaten-sleman/geografi/karakteristik-wilayah>, 2020.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13, 2012.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19, 2019.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: CV. Alfabeta, 2009.
- Surat Direktur Jenderal PHU Nomor B-13087/DJ/Dt.II.IV/Hj.09/07/2018 tentang Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah, 13 Juli 2018.
- Surat Direktur Jenderal PHU Nomor B-7001/DJ.II/HK. 00.5/03/2017 tentang Penambahan Syarat Rekomendasi Kankemenag Kab/Kota bagi Pemohon Paspor Jemaah Umrah/ Haji Khusus, 07 Maret 2017.
- Surat Direktur Pembinaan Haji dan Umrah Nomor B-14012/DJ.II/KS.02?03/2017 tentang Penegasan Terhadap Pelaksanaan Edaran Dirjen PHU tentang Rekomendasi Pembuatan Paspor Calon Jemaah Umrah/Haji Khusus, 14 Maret 2017.
- Tijptono, Fandy dan Gregorious Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, 2009.

6. Finalis 18 Besar Lomba KTI Sharia Finance Expo 5th 2020 FEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
7. Peserta Mukhayyam Qur'an Mahasiswa (MQM) UGM
8. Peserta Forum *Debriefing* Kepala Perwakilan RI BPPK Kementerian Luar Negeri dan Fisipol UGM
9. Peserta Seminar Kewirausahaan Expo Pemuda Bantul

D. Pengalaman Organisasi

1. Anggota OSO YES Madrasah Muallimaat Muhammadiyah Yogyakarta (2013-2014)
2. Ketua OSIS SMA Negeri 2 Banguntapan Bantul (2016-2017)
3. Anggota Koperasi Mahasiswa (KOPMA) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2017-2018)
4. Anggota UKM JQH Al Mizan Divisi Tahfidz (2017-2018)
5. Bendahara Umum Ikatan Pelajar Muhammadiyah (IPM) Cabang Banguntapan Utara (2018-2020)
6. Anggota Nasyiah Putri Aisyiyah Banguntapan Utara (2019-2020)
7. Anggota Komunitas Info Kajian Jogjakarta (IKJ) Divisi Catatan Kajian (2019-sekarang)