

**MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER  
PADAMASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2020**



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

**Untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata I (S.Sos.)**

**Disusun oleh:  
Savira Offana  
NIM 17102040030**

**Dosen Pembimbing Skripsi:  
Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc. M.Ag.  
NIP 19731016 200012 1 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN



**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-1886/Un.02/DD/PP.00.9/12/2021

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SAVIRA OFFANA  
 Nomor Induk Mahasiswa : 17102040030  
 Telah diujikan pada : Senin, 01 November 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. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag  
SIGNED

Valid ID: 61c2dcf33b46a



Penguji I

Dr. Andy Dermawan, M.Ag  
SIGNED



Penguji II

Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 61c0484a5ad0b



Yogyakarta, 01 November 2021

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Valid ID: 61c32e993e45d

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FALKUTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
 Alamat: Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856  
 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama	:	Savira Offana
NIM	:	17102040030
Jurusan	:	Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	:	Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqashahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY**  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

Ketua Jurusan   
 Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.  
 NIP.19731016 200012 1 001

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

Yogyakarta, 30 Agustus 2021  
 Pembimbing

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.  
 NIP.19731016 200012 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Savira Offana

NIM 17102040030

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sungguh, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kemeneterian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020** adalah asli hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiasi dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIAGUA**  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 1 Agustus 2021  
Yang menyatakan,



Savira Offana  
NIM. 17102040030

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur Kepada Allah Swt Skripsi ini peneliti

persesembahkan untuk:

**Almamater Tercinta**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Program Studi Manajemen Dakwah**

**Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah**



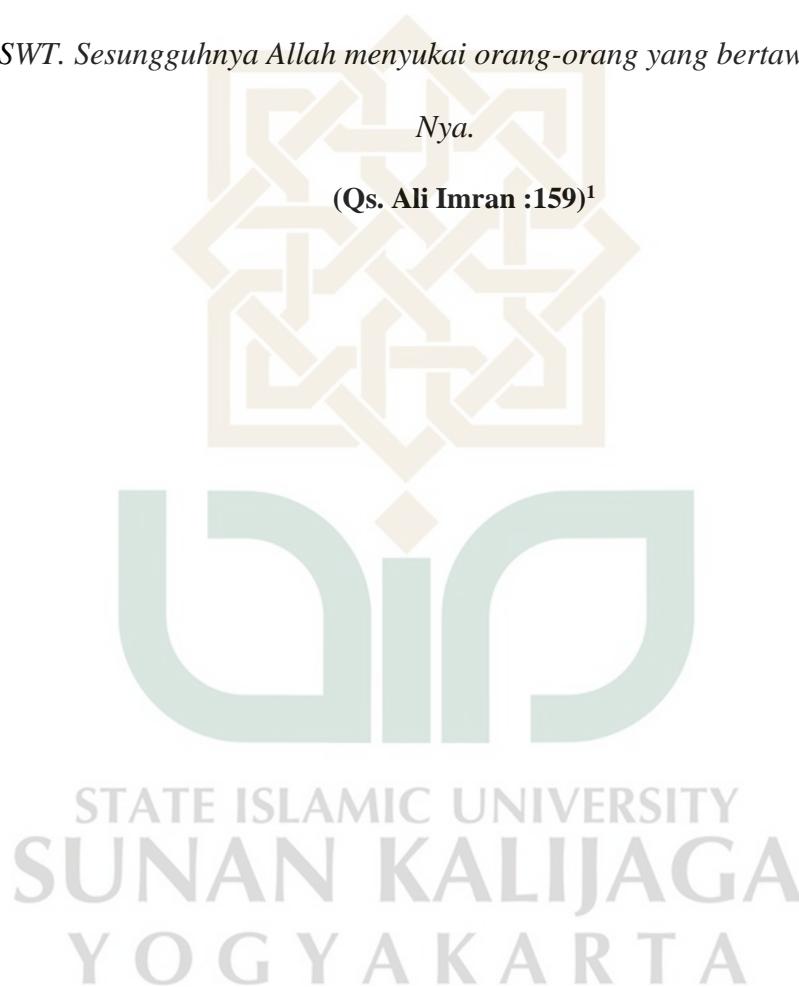
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

**MOTTO**

*Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwallah kepada Allah SWT. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-*

*Nya.*

**(Qs. Ali Imran :159)<sup>1</sup>**



---

<sup>1</sup> Suara Agung, *Alquran dan Terjemah*, (Jakarta : PT. Suara Agung, 2018), hlm. 71

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta inayah-Nyalah penelitian Skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya, Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW serta keluarga dan para sahabatnya.

Penyusun skripsi ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi ini berjudul “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020”.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak yang membimbing dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M. Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak M. Toriq Nurmadiansyah, M. Si., selaku Dosen pembimbing Akademik (DPA) sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Dakwah dan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Hikmah Endrawati, SE, M. Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M. Ag., selaku pembimbing skripsi (DPS) yang berkenan membimbing dan mengarahkan peneliti, sehingga skripsi yang peneliti susun dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat.
7. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Drs. H. Nur Abadi, MA., Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Bapak H. Arif Harjanto, SH.,

serta staf Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta khususnya di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

8. Ayahku Marwansyah, SH., Ibuku Surayah, S. Pd., adikku Vaizasyah Juliah, adikku M. Fanio Algazi serta saudara-saudaraku tercinta sebagai keluarga yang tak henti hentinya mendo'akan, memberikan dukungan, motivasi dan semangat, serta cinta dan kasih sayang kepada peneliti.
9. Teruntuk Jamaluddien Nabi Amanmeker, terima kasih atas semangat, dukungan, motivasi dan bantuan nya yang diberikan selama ini.
10. Teruntuk teman-teman seperjuangan semasa kuliah di Manajemen Dakwah Rini, Defi, Vhero, Wulan, Isty, Alfath, Ilham, Ainun, dan teman-teman seperjuangan lainnya terima kasih atas semangat, motivasi dalam penelitian ini.
11. Semua teman Meelathera serta teman KKN 102 Muncak Kabau Sumsel
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, peneliti ucapkan banyak-banyak terima kasih.
13. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah disebutkan diatas mendapatkan balasan kebaikan yang lebih baik oleh Allah SWT. Hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diperlukan demi kebaikan di masa yang akan datang.

Semoga bermanfaat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Savira Offana  
17102040030

## ABSTRAK

Savira Offana, NIM 17102040030. 2021. Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Yogyakarta.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan munculnya *Virus Corona* yang mulai masuk ke Indonesia pada bulan maret 2020. Hal tersebut membuat Indonesia membuat kebijakan dengan tujuan untuk mencegah penyebaran Covid-19 seperti harus diterapkannya *work from home* (WFH). Dengan secara fundamental mengubah pengaturan sistem kerja sebagaimana mengutip dari surat edaran keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Bencana *Corona Virus* di Daerah Istimewa Yogyakarta, menyatakan bahwa keterwakilan pegawai yang bertugas pada instansi Perangkat Daerah/unit kerja diatur dengan komposisi sekurang-kurangnya 50% (lima puluh persen) bekerja di kantor dan sebanyak-banyaknya 50% bekerja di rumah. Diakibatkan oleh pandemi Covid-19. Pemerintah harus mengarahkan semua kalangan untuk beradaptasi dengan kebiasaan/ tata cara yang baru di masa pandemi Covid-19, sehingga membuat pendaftaran haji menjadi terganggu, tidak sebagaimana pada waktu sebelum ada pandemi *Covid-19*.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimakah manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran jelas mengenai manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler pada masa pandemi Covid- 19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara , dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemenag Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pendaftaran haji reguler pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 sudah baik, adanya fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan yang diterapkan melalui yakni semua pegawai diawal tahun harus membuat SKP (Sasaran Kinerja Pegawai), yang dijadikan landasan yang harus dikerjakan satu tahun kedepan, Pengorganisasian yang diterapkannya itu pembagian tugas sesuai tugas pokok dan fungsinya serta bekerja sama antar team, Pelaksanaan pelayanan senantiasa menerapkan protokol kesehatan, Pengawasan secara langsung dipantau oleh KepalaSeksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta sehingga terlihat seberapa besar keseriusan pegawai bekerja dan melayani para jemaah haji.

**Kata Kunci : Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler,pandemi Covid-19.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan dan Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Tinjauan Pustaka .....	7
E. Kerangka Teori .....	11
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematika Penulisan .....	25
<b>BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA.....</b>	<b>26</b>
A. Letak Geografis .....	26
B. Sejarah Singkat .....	27
C. Visi, Misi, Tugas Pokok, Tujuan dan Sasaran .....	33
D. Struktur Organisasi .....	42
E. Pegawai.....	45
F. Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta....	46
G. Operasional.....	50
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Manajemen Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. ....	53
B. Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Massa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020 .....	77
C. Faktor –Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler .....	78
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	89
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>

<b>Pedoman Wawancara.....</b>	<b>93</b>
<b>Dokumentasi.....</b>	<b>96</b>
<b>Daftar Riyawat Hidup .....</b>	Error! Bookmark not defined.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia ialah negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Semangat jemaah haji di Indonesia untuk menunaikan ibadah haji terus melonjak dari tahun ke tahun. Mengingat di Indonesia sendiri ibadah haji merupakan ibadah yang bukan saja menggambarkan kebiasaan secara sosio religius, namun sudah menjadi tradisi masyarakat muslim di Indonesia yang sudah sangat lama berakar dikalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji.

Manajemen ialah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan para anggota organisasi supaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersama-sama. Sedangkan pelayanan ialah sebuah proses yang diterapkan oleh orang atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi guna mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan serta kepentingan yang diatur oleh

peraturan perundang-undang.<sup>2</sup>

Dari tahun ke tahun pendaftaran ibadah haji menunjukkan kemajuan yang pesat, maka perlu manajemen pelayanan secara efektif dan efisien.

---

<sup>2</sup> Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 22.

Namun demikian pemerintah melalui Kementerian Agama bahwa pendaftaran ibadah haji tetap dibuka bedasarkan amanat undang-undang No. 8 tahun 2019 bahwa “*Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dilakukan sepanjang tahun setiap hari sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri*”. Kemudian didukung dalam pasal 30 ayat (2) bahwa “ Pendaftaran Jemaah Haji dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan sesuai dengan nomor urut pendaftaran”.<sup>3</sup>

Pada awal tahun 2020, dunia dikagetkan dengan munculnya kejadian infeksi berat dengan penyebab yang belum jelas diketahui dengan pasti penyebab awal terjadinya infeksi ini, bermula dari laporan awal dari Cina kepada *World Health Organization* (WHO) terdapat laporan adanya 44 pasien *pneumonia* yang berat di suatu wilayah yaitu di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China, tepatnya di hari terakhir tahun 2019. Dugaan awal hal ini terkait dengan pasar basah yang menjual ikan, hewan laut dan berbagai hewan lain. Pada awal 10 Januari 2020 penyebabnya mulai teridentifikasi dan didapatkan kode genetiknya yaitu *Virus Corona*. Virus ini menular dengan cepat dan telah menyebar ke semua negara. Hal tersebut membuat beberapa negara membuat kebijakan *lockdown* dengan tujuan untuk mencegah penyebaran Covid-19.<sup>4</sup>

Saat ini dapat dikatakan Indonesia sedang memasuki era dimana terjadinya inovasi dan perubahan secara besar-besaran. Tingginya kasus yang meningkat nya jumlah kasus penyebaran Covid-19 membuat

<sup>3</sup> Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Haji dan Umroh

<sup>4</sup> <https://www.alodokter.com/virus.corona>, diakses tanggal 14 Februari 2021 pukul 16.00

pemerintah harus berupaya melakukan untuk menekan berkurangnya jumlah kasus penyebaran covid-19 seperti harus diterapkannya *work from home* (WFH) dan *new normal*. Dengan secara fundamental mengubah pengaturan sistem kerja sebagaimana mengutip dari surat edaran keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 65/KEP/2020 tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Bencana *Corona Virus* 2019 (Covid-19) di Daerah Istimewa Yogyakarta di dalam surat edaran tersebut menyatakan bahwa keterwakilan pegawai yang bertugas pada instansi Perangkat Daerah/unit kerja diatur dengan komposisi sekurang-kurangnya 50% (lima puluh persen) bekerja di kantor dan sebanyak-banyaknya 50% bekerja di rumah. Diakibatkan oleh pandemi Covid-19. Pemerintah harus mengarahkan semua kalangan untuk beradaptasi dengan kebiasaan/ tata cara yang baru di masa pandemi Covid-19.<sup>5</sup>

Adanya covid juga berimbas pada instansi pemerintah dalam upaya pencegahan dan meminimalisir penyebaran covid-19 dengan cara menerapkan sistem kerja bagi Apatur Sipil Negara untuk menjalankan tugasnya di kantor 50% serta bekerja di rumah 50% dengan memanfaatkan sistem media informasi dan komunikasi melalui *zoom*, dan media lainnya. Hal tersebut menjadikat ditetapkannya Surat Edadaran Gubernur Kota Daerah Istimewa Yogyakarta tentang penyesuaian Sistem Kerja Apatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 di lingkungan instansi pemerintah. sehingga membuat pendaftaran haji menjadi

---

<sup>5</sup> <https://jogjaprov.go.id> diakses 3 April 2021 pukul 10.00

terganggu, tidak sebagaimana pada waktu sebelum ada pandemi *Covid-19*. Pembatasan jumlah layanan terhadap calon jamaah untuk mengurangi penyebaran virus. Layanan tersebut juga menggunakan protokol kesehatan sesuai himbauan pemerintah.

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 jemaah haji dan calon jemaah 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 kebanyakansatu kali seumur hidup. Jika tanpa manajemen yang baik, sungguh penyesalan yang akan didapat para jamaah haji. Manajemen haji senantiasaperlu ditingkatkan dikarenakan dari tahun ke tahun selalu saja ada masalah yang muncul. Mulai dari hal kecil seperti yang terjadi saat ini yaitu terdapat pandemi *Covid-19*.

Agar tujuan pelaksanaan pendaftaran ibadah haji di masa Pandemi Covid-19 selalu berjalan baik dan benar yaitu memberikan pelayan pendaftaran, dan mencapai target yang dicapai (agar jamaah haji mendapatkan pelayanan pendaftaran yang baik), maka diperlukan adanya suatu manajemen pelayan yang baik pula. Untuk melaksanakan tugas pelayanan haji dan umrah, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta secara struktural memanfaatkan seksi

yang ada dibawah koordinasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam menyusun rencana pelayanan Haji selalu diupayakan untuk mengacu kepada peraturan perundangan yang ada baik dari Kementerian Agama Pusat maupun dari Kementerian Agama Daerah itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul "Manajemen Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020".

## **B. Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penulisan ini penulis membatasi pada masalah manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler pada masa pandemi covid-19 di kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tahun 2020.

### **2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran ibadah haji pada masa Pandemi Covid- 19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020?"

Yogyakarta Tahun 2020?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

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

Berdasarkan pokok masalah yang penulis jelaskan diatas, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui:

- a. Manajemen Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020.
- b. Faktor –Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020

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

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi tingkat sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

- a. Sebagai bahan masukan untuk instansi terkait untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang baik untuk masyarakat.
- b. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti yang mempunyai tema dan rumusan masalah yang sama penulis teliti saat ini.
- c. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi khasanah ilmu pengetahuan bagi pembaca dan

peminat dalam melakukan penelitian terhadap permasalahan yang sama di masa yang akan datang

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Sebagai bahan kajian pustaka, dan juga menghindari kesamaan pembahasan dengan orang lain penulis akan memberikan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Pertama, skripsi oleh Dimas Priyo Sembodo (2010) dengan judul *”Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No 13 Tahun 2008)“*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana muatan yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Mengetahui bagaimana pelayanan jamaah haji yang di lakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang di lihat dari implementasi Undang-Undang No 13 Tahun 2008.

Dalam penelitian ini di gambarkan bagaimana kegiatan pelayanan yang di lakukan oleh Kementerian Agama khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dalam melayani jemaah haji Kota Semarang Tahun 2009. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan jamaah haji yang di lakukan oleh Kementerian Agama pada Tahun 2009 tidak berbeda jauh dengan pelayanan tahun-tahun sebelumnya. Namun, dalam pelayanan tahun 2009 terdapat beberapa perubahan, khususnya dalam pelayanan pengurusan paspor. Jika pada tahun-tahun sebelumnya paspor yang di

gunakan adalah paspor haji, maka mulai tahun 2009 paspor yang di gunakan adalah paspor internasional. Hal ini sempat menjadi kendala bagi Kementerian Agama Kota Semarang. Namun itu semua bisa di atasi dengan baik meskipun masih ada beberapa kekurangan dan sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008.<sup>6</sup>

Kedua, skripsi oleh Mar'atus Sholihah (2011) dengan judul penelitian “*Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di PT Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011)*” yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk - bentuk pelayanan yang di berikan PT Fatimah Zahra Semarang kepada jamaah haji, juga memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi *Total Quality Manajemen* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT Fatimah Zahra Semarang dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat

aplikasi *Total Quality Manajemen* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang.<sup>7</sup>

Ketiga, jurnal oleh Muhammad Ali Yusni (2015) dengan judul *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda eJurnal Ilmu Pemerintah Volume 3, Nomor 1, 2015.* Tujuan peneliti untuk

---

<sup>6</sup> Dimas Priyo Sembodo, *Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008, skripsi, (Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Uin Walisongo, 2010), hlm. 10 - 90.*

<sup>7</sup> Mar'atus Sholihah, *Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di PT Fatimah Zahra Semarang 2010-2011), skripsi, (Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Uin Walisongo, 2015), hlm. 12-29.*

mengetahui pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Samarinda secara umum dan khusus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam penyelenggaraan haji reguler sudah sangat baik. Prosedural pendaftaran yang tidak berbelit-beli dan sudah baik, calon jamaah haji sudah mampu memahami aturan yang ada. Bimbingan manasik sudah sangat baik para jamaah mendapat materi tentang haji dan apa saja yang harus dilakukan selama di tanah air dan tanah suci. Pemeriksaan kesehatan sudah cukup baik, pemberangkatan dan pemulangan haji sudah sangat baik pelayanannya.<sup>8</sup>

Keempat, jurnal oleh Resti Wildayati (2017), Didin Solahudin dan Arif Rahman Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Jurnal Volume 17, Nomer 2, 2017 tentang Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wujud fasilitas pelayanan dibidang penyelenggaraan haji dan umroh sudah memadai.<sup>9</sup>

Kelima, skripsi oleh Ilza Rahmawaty (2017) dengan judul Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran dan Pembinaan Calon Jamaah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, yaitu menggambarkan prosedur, aplikasi sistem pendaftaran dan

---

<sup>8</sup> Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Samarinda*, ejournal Ilmu Pemerintahan Volume 3 No 1, 2015, hlm. 318.

<sup>9</sup> Resti Wildayati, *Studi Tentang Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, ejournal Manajemen Dakwah volume 17 No. 2, 2017, hlm. 80.

pembinaan jamaah haji yang diterapkan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran dan pembinaan jamaah haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta sudah memenuhi standart pelayanan (SOP) yang telah ditentukan. Dapat dilihat dari berbagai upaya perbaikan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan secara berkesinambungan, menyederhanakan tata cara pendaftaran jamaah haji reguler, meningkatkan kualitas bimbingan ibadah dan meningkatkan kualitas perlindungan jamaah haji.<sup>10</sup>

Dari kelima penelitian di atas jelas memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan disusun saat ini. Karena penelitian yang akan disusun saat ini fokus pada Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020. Disinilah letak perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini belum pernah dilakukan pada penelitian sebelumnya dan merupakan penelitian yang original.

---

<sup>10</sup> Ilza Rahmawaty, *Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran dan Pembinaan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama DKI Jakarta Tahun 2017*, skripsi, (Jakarta : Jurusan Manajemen Dakwah Uin Syarif Hidayatullah, 2017), hlm. 50.

## E. Kerangka Teori

### 1. Manajemen dan Ruang lingkupnya

#### a. Pengertian manajemen

Pengertian Manajemen menurut George R Terry sebagaimana yang dikutip Aminudin Aziz, bahwa Manajemen merupakan suatu proses yang khusus terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang ada dan sumber lain yang mendukung tercapainya tujuan atau sasaran yang telah dirancang.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini manajemen yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

### 2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen pada dasarnya merupakan tugas pokok seorang manajer yang harus dilaksanakan dalam suatu organisasi. Menurut George R Terry sebagaimana yang dikutip Hendra Awaludin, bahwa fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.<sup>12</sup>

#### a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan suatu aspek penting yang dilakukan oleh semua lapisan yang ada didalamnya guna menentukan apa yang

---

<sup>11</sup> Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, hlm. 4

<sup>12</sup> Awaludin, Hendra, *Fungsi Manajemen dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat di Desa Watatu Kec. Banama Selatan Kab. Donggala*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadaluko Indonesia 2, No 1 (2018), hlm. 5

harus dicapainya dan bagaimana cara untuk mencapainya.<sup>13</sup>

Perencanaan merupakan suatu hal yang penting yang dirancang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu pentingnya perencanaan yaitu jika tidak adanya perencanaan maka tidak memiliki tujuan yang akan dicapai, jika tanpa perencanaan maka adanya pengeluaran banyak baik dari segi materi maupun tenaga yang disebabkan tidak ada petunjuk pelaksanaan.<sup>14</sup>

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah mengkoordinasikan pekerjaan, tugas-tugas dan pembagian atau mengelompokkan tugas dan kegiatan pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai penempatan keahlian para pekerja.<sup>15</sup> Pengorganisasian yaitu mengelompokkan dan menentukan aktivitas-aktivitas penting dan memberikan wewenang untuk mengerjakan aktivitas tersebut.<sup>16</sup>

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan menurut George R Terry sebagaimana yang dikutip Haris Nurdiansyah dan Robbi Saepul Rahman, Pengawasan merupakan suatu usaha menggerakkan semua anggota untuk bekerja melaksanakan tugas-tugasnya dalam mencapai tujuan yang telah

<sup>13</sup> Rifki Faisal dan Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus di Home Industri Asri Rahayu di Wilayah Majalengka)*, Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan 4 (2016), hlm. 159.

<sup>14</sup> Badarudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung : Alfabetia, 2015), hlm. 54

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 111

<sup>16</sup> Badaruddin , *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 1992), hlm 9.

dibuat.<sup>17</sup> Adapun beberapa proses pelaksanaan yang harus dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan pada suatu organisasi yaitu :

- 1) Memberikan memotivasi terhadap karyawan
- 2) Memberikan dukungan baik secara moral maupun materil
- 3) Memberikan informasi secara konprehensif
- 4) Memberikan bimbingan
- 5) Menjalin komunikasi yang baik
- 6) Memberikan arahan kepada anggotanya agar bekerja tepat pada sasaran.<sup>18</sup>

c. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah sebagai proses menentukan apa yang harus dicapai sesuai standar apa yang dikerjakan, menilai dan memperbaiki sesuai rencana pelaksanaan.<sup>19</sup> Proses pengawasan memiliki lima tahapan, yaitu :

- 1) Penetapan standar pelaksanaan
- 2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan
- 3) Pengukuran pelaksanaan nyata
- 4) Pembandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan analisa penyimpangan.

<sup>17</sup> Sulaksana, *Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus di Home Industri Asri Rahayu di Wilayah Majalengka)*, hlm. 159.

<sup>18</sup> Arsam, *Manajemen & Strategi Dakwah* (Purwokerto: STAIN Press, 2016) hlm. 35-36.

<sup>19</sup> Izqi Dwi Aristani, *Manajemen Pelayanan Jasa Dengan Sistem „ALL IN“ Pada Jamaah Ibadah Haji dan Umroh di Nur Fauzi Group Purwokerto*, Skripsi (Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018).

5) Pengambilan tindakan perbaikan, jika dibutuhkan.<sup>20</sup>

### 3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan hak-hak dasar dan hak pemberian berupa jasa dan layanan yang diberikan.<sup>21</sup> Pelayanan adalah cara mengabdi, mempersiapkan, memproses dan mengatasi atas apa saja keperluan atau kebutuhan individu maupun kelompok, serta adanya interaksi langsung antara pelayanan dan pelanggan yang menyajikan kepuasan pelanggan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain apa yang mereka butuhkan.<sup>22</sup>

### 4. Jenis-jenis Pelayanan

Berdasarkan ciri-ciri dan sifat pelayanan, maka jenis-jenis pelayanan dibagi menjadi beberapa bagian, baik yakni sebagai berikut :

#### a) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan yang meliputi pelayanan pencatatan, pengambilan keputusan, kegiatan tata usaha, penelitian dan dokumentasi.

<sup>20</sup> Sarinah dan Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hlm. 106.

<sup>21</sup> Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Apatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, hlm. 18.

<sup>22</sup> Taufiqurrahman, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang Selatan: Umj Press, 2018), hlm. 130.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah kegiatan pelayanan yang menyediakan dan mengelola berwujud fisik.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan konsumen dengan mengambil pemanfaatan yang diberi oleh pelayanan.<sup>23</sup>

5. Standar Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Masa Pandemi Covid-19

Pendaftaran ibadah haji di masa pandemi covid-19 berjalan sesuai SOP yang ada, dimana calon jemaah haji yang ingin mendaftar haji harus mengikuti protokol kesehatan yang ada seperti mencuci tangan dengan menggunakan sabun sebelum masuk ke Kantor, memakai masker, pengecekan suhu tubuh menggunakan alat pengukur suhu tubuh, menggunakan *handsinitizer*, menjaga jarak atau *social distancing* pada tempat tunggu yang telah disediakan. Kemudian petugas haji meneliti atau menverifikasi berkas yang dibawah jemaah oleh pejabat yang berwenang di dalam kantor. Selanjutnya calon jemaah haji dipanggil satu-persatu untuk proses biometrik, foto dan pencetakan dokumen pendaftaran yang isi berupa nomor porsi dan pelunasan secara awal. Calon jemaah yang sudah menerima dokumen dipersilahkan

---

<sup>23</sup> Akmal Hasani, Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat Keagamaan Surabaya, Skripsi (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2020), hlm. 39.

kembali ke tempatnya masing-masing.<sup>24</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian dari skripsi ini adalah penelitian kualitatif.

Maksud dari penelitian kualitatif ini adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).<sup>25</sup>

Sedangkan apabila ditinjau dari pemaparannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan proses dari waktu ke waktu dalam situasi yang alami tanpa rekayasa dari peneliti. Penelitian ini merupakan metode deskriptif karena diharapkan dapat memberikan gambaran secara utuh tentang subyek dan obyek penelitian. Data-data dari penelitian ini juga diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian setelah data terkumpul dianalisis dengan metode analisis deskriptif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan.

### **2. Langkah-langkah penelitian**

#### **a. Tahap pra-lapangan**

---

<sup>24</sup> <https://bali.kemenag.go.id/denpasar/berita/16637/patuhi-sop-dan-terapkan-protokol-kesehatan-pendaftaran-haji-di-masa-pandemi-tetap-berjalan>, diakses pada tanggal 5 November 2021.

<sup>25</sup> Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif, Prosedur, Teknik dan Teori*, (Surabaya: Bina Ilmu Ofset, 1997), hlm. 11.

- 1) Melakukan penyusunan perancangan.
  - 2) Memilih lokasi dan melakukan survei di lapangan.
  - 3) Mengurus perizinan.
  - 4) Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan saat penelitian seperti alat perekam (*handphone*), catatan, alat tulis penunjang lainnya.<sup>26</sup>
- b. Tahap pekerjaan lapangan
- Peneliti memasuki lapangan yang akan diteliti dalam hal ini adalah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan. Beberapa aktivitas yang dilakukan peneliti di antaranya adalah sebagai berikut :
- 1) Menentukan waktu untuk berinteraksi dengan sumber data yang dicari.
  - 2) Melakukan proses pengumpulan data.
- c. Tahap analisis data
- Peneliti melakukan serangkaian tahap analisis data kualitatif dengan berdasarkan rumusan dan teori dalam usaha membahas permasalahan yang ada lalu kemudian menarik kesimpulan. Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaksi model Miles dan Huberman.
- Dengan begitu, jelas bahwa menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif tersebut, penulis

---

<sup>26</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 127.

ini mengetahui dan menggambarkan proses Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Kota Yogyakarta. Selain itu, dengan pendekatan ini diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan haji dibawa naungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

### 3. Sumber Data Penelitian

#### a. Sumber data primer

Penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>27</sup> Wawancara dilakukan langsung kepada Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dan 2 staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dan 3 jemaah haji yang mendaftar haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tahun 2020, adapun informan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Bapak Arif Harjanto, S.H. (Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh)
- 2) Bapak Yuwono (Staf pengelola pendaftaran/pembatalan)
- 3) Jemaah haji yang berjumlah 3 orang sedang melalukan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tahun 2020:
  - a) Dyanti Maharani Sholekhah

<sup>27</sup> Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1997), hlm, 91.

b) Shasha Amalia Masdhasari

c) Rita Anitasari

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data yang tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan validitasnya. Data yang diperoleh dapat berupa buku, jurnal, artikel, jurnal dan lain sebagainya.<sup>28</sup>

4. Objek Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah manajemen pendaftaran haji reguler pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020.

5. Teknik Pegumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif, data yang dilakukan dalam penulisan ini melalui:

a. Observasi

Observasi adalah cara yang dilakukan adalah dengan mengamati secara langsung aktivitas kegiatan pemasukan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung yang meliputi pendaftaran, pengecekan berkas, yang dilaksanakan di

---

<sup>28</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 113.

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Dalam hal ini observasi yang digunakan penulis adalah observasi terus terang atau tersamar. Observasi terus terang atau tersamar adalah, penulis dalam hal ini melakukan pengumpulan data dan menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa penulis sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi dua arah, dengan melibatkan seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara yang digunakan secara mendalam yaitu menggunakan teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa saja yang diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah disiapkan. Sedangkan wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar dari

permasalahan yang ditanyakan.<sup>29</sup>

### c. Dokumentasi

Dalam hal ini peneliti memanfaatkan data-data yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang berkaitan judul penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan kamera handphone sebagai alat bantu dalam mengambil dokumentasi berupa foto-foto yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020.<sup>30</sup>

## 6. Teknik analisis data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah data dari berbagai sumber yang ada, baik dari observasi, wawancara maupun dokumentasi yang telah dialokasikan, dokumen resmi, dokumentasi berupa gambar atau foto dari Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Penulis menggunakan analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, bahwasannya analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara berkesinambungan sampai selesai. Sehingga datanya sudah jenuh. Adapun analisis data menurut model

Miles dan Huberman, yaitu:<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 114.

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Edisi 2 Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 396.

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 129.

a. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya (triangulasi). *Data Reduction* (Reduksi data)

Mereduksi data berarti dengan cara merangkum data, memilih hal-hal yang penting dan dibutuhkan, memfokuskan pada hal-hal yang pokok, dicari tema dan polanya, sehingga data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari jika data diperlukan. *Data display* (Penyajian data).

Penyajian data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uraian singkat, bagan, hubungan kategori dan sejenisnya. Dengan penyajian data maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang akan terjadi sehingga data dapat lebih mudah dipahami.

b. *Conclusion drawing/ verification*

Kesimpulan dalam penelitian ini bersifat deskriptif atau gambaran objek yang sebelumnya masih gelap. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis maupun teori.

## 7. Teknik Keabsahan Data

Dalam pengecekan data, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber yang sama dengan berbagai cara atau teknik yang berbeda dan triangulasi waktu yaitu pengecekan data dengan melihat waktu.<sup>32</sup>

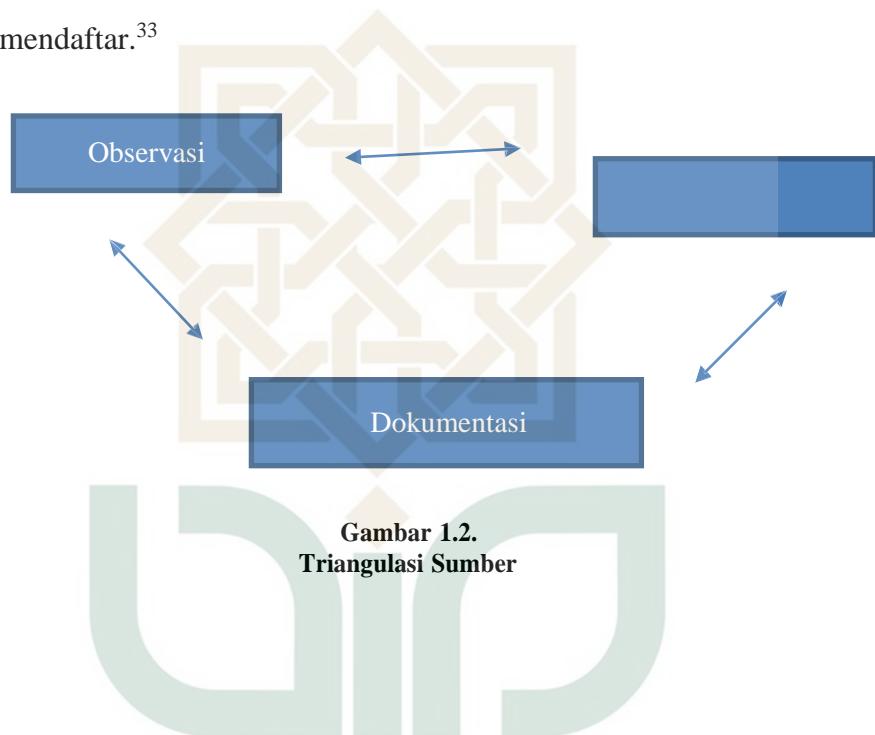
Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam uji keabsahan data untuk mendapatkan data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teknik adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.1.**  
**Triangulasi Teknik**

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta), hlm. 189.

Triangulasi sumber ini digunakan untuk menguji keabsahan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Staf Seksi Penyelenggara Haji dan umrah, dan Jemaah haji yang mendaftar.<sup>33</sup>



Gambar 1.2.  
Triangulasi Sumber

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, hlm 190.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini, maka penulis membagi atas empat bab masing-masing bab terdiri dari sub bab yang merupakan penjelasan dari bab tersebut dan diakhiri dengan daftar pustaka dan lampiran.

Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

**BAB I** berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan dan Teknik Keabsahan Data.

**BAB II**, berisi tentang gambaran umum mengenai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, mulai dari Sejarah, Visi dan Misi, Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Kepegawaian, Sarana dan Prasarana, Operasional.

**BAB III**, berisi tentang Pengertian Manajemen, fungsi manajemen, unsur manajemen, jenis-jenis pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, manajemen pelayanan pendaftaran pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020, faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan haji reguler.

**BAB IV** Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB IV**

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mengenai “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020”, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pendaftaran haji reguler pada masa pandemi Covid-19 Tahun 2020, sudah baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemenag Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pendaftaran haji reguler pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 sudah baik, adanya fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan yang diterapkan melalui yakni semua pegawai diawal tahun harus membuat SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang dijadikan landasan yang harus dikerjakan satu tahun kedepan, Pengorganisasian yang diterapkan yaitu pembagian tugas sesuai tugas pokok dan fungsinya serta bekerja sama antar team, Pelaksanaan pelayanan senantiasa menerapkan protokol kesehatan, Pengawasan secara langsung dipantau oleh KepalaSeksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta sehingga terlihat seberapa besar keseriusan pegawai bekerja dan melayani para jemaah haji.

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta harus tetap bisa menjaga manajemen pelayanannya yang baik ini agar dapat menjadi contoh untuk Kementerian Agama yang lain dan sebagai peluang kerjasama yang besar untuk Kementerian Agama Kota Yogyakarta khususnya.

## **B. Saran**

Saran dari hasil penemuan penelitian yang dilakukan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi lembaga

a. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan agar Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tetap mempertahankan pelayanan serta kualitas pelayanan pendaftaran haji reguler di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah dinilai baik, dan memperluas wewenang Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan pendaftaran haji reguler.

b. Agar Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta bisa lebih terbuka untuk menerima segala masukan dan kritikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang yang dilakukan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini agar dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya pada proses pendaftaran haji reguler jemaah haji di Kantor Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Pada Tahun 2021, sehingga dapat memperkaya khasanah keilmuan tentang pendaftaran haji reguler khususnya jurusan manajemen dakah konsentrasi haji dan umroh.



## Daftar Pustaka

- Anggoro, Alip, *Pengaruh Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengumpulan Zakat di BAZ Provinsi DIY*, Fak Dakwah Uin Sunan Kalijaga, 2005.
- Azwar, Saifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Belajar, 1997.
- Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif Prosedur, Teknik, dan Teori*, Surabaya : Bina Ilmu Offset, 1997.
- Choliq, Abdul, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2011.
- Departemen Agama RI, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta, Direktorat Jemaah Haji dan Umroh.
- Hamid, Noor, *Manajemen Haji dan Umroh*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hadi, Sutrisna, *Metode Research*, Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Kasmir, Etika *Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005.
- KBBI Daring, Pelayanan, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pelayanan> , 2020.
- KBBI Daring, Pendaftaran, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pendaftaran> , 2020.
- Manullang M, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012.
- Moleong, Lexi J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Haji di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Nahrawi, Nahar, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggara Haji Reguler, Bagian Kedua, Pasal 1 Poin 16.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggara Haji Reguler, Bagian Kedua, Bab 1 Ayat 1.

Ranu, Pandojo, Heidj Rahman, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: UPPAM PYKPN, 1996.

R Terry, George, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1991.

Ratminta dkk, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015.

Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia, 1978.

Shaleh, Abdul Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1977. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi 2*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung Alfabeta, 2019.

Torang, Syamsir, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

Website Kementerian Agama Kota  
Yogyakarta, <https://yogyakartakota.go.id/profil>, 2020,

Umar, Husain, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**