

**KUALITAS PELAYANAN SISTEM BIMBINGAN IBADAH HAJI
MANDIRI (SIMBAH MANDI) PADA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI
DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Aghisna Fikamalina

NIM: 18102040096

Pembimbing:

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M. Ag.

NIP: 19731016 200012 1 001

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

2022



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-1270/Un.02/DD/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : KUALITAS PELAYANAAN SISTEM BIMBINGAN IBADAH HAJI MANDIRI
(SIMBAH MANDI) PADA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AGHISNA FIKAMALINA
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040096
Telah diujikan pada : Selasa, 16 Agustus 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 630476202036



Penguji II

Dr. Andy Demawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 630469be955b4



Penguji III

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 63038305a8836



Yogyakarta, 16 Agustus 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

Valid ID: 630478e26f592



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856,
Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Aghisna Fikamalina
NIM : 18102040096
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Sistem Bimbingan Ibadah Haji Mandiri (Simbah Mandi) pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 09 Agustus 2022

Mengetahui,
Ketua Prodi MD

Dosen Pembimbing


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


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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aghisna Fikamalina
NIM : 18102040096
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Kualitas Pelayanan Sistem Bimbingan Ibadah Haji Mandiri (Simbah Mandi) pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan 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, 9 Agustus 2022
Yang Menyatakan,



Aghisna Fikamalina
NIM. 18102040096

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang maha kuasa

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ

اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ [٧٧]

“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”

(QS. Al-Qasas: 77)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemah Bahasa Indonesia*, (DKI Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al Quran, 2022), hlm. 394.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh

Puji dan syukur Alhamdulillah peneliti haturkan hanya kepada Allah SAW yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran atas terselesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa peneliti haturkan kepada baginda agung Nabi Muhammmad SAW, keluarganya, sahabatnya dan para pengikutnya, karena atas izin-Nya skripsi dengan judul *Kualitas Pelayanan Sistem Bimbingan Ibadah Haji Mandiri (Simbah Mandi) pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta* dapat terselesaikan dengan lancar.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa do'a, dukungan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak yang paling utama kedua orang tua peneliti. Dalam hal ini, dengan penuh rasa hormat serta ungkapan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S. Ag., M.A., 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. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S. Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
4. Dr. Andy Dermawan, M.Ag selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA) yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasinya;
5. Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang selalu berbagi ilmu, meluangkan waktu, memberikan ketulusan dalam membimbing serta mengarahkan peneliti dari awal sampai akhir sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar;
6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada khususnya Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan kemudahan administrasi bagi peneliti;
7. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, bimbingan, suri teladan terbaik, serta berbagi pengalamannya sehingga peneliti bisa menjadi seperti sekarang ini;
8. Bapak Muhammad Tahrir, SE, M.M selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta seluruh staff seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yakni: Bapak Oktaviones, S.E, Bapak Dhewan Suprayoga, Bapak H.Yuwono, Bapak Asrori Jadid Muharrom, S.H, Ibu Winarsih, S.Kom, dan Ibu Siti Rohmah yang telah bersedia memberikan izin bagi peneliti, memberikan ilmu dan informasi, serta kesediaan waktu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini;

9. Teruntuk orang tua peneliti yang sangat disayangi, Ibu Siti Kamisah dan Bapak Munaji, kakak tercinta Akhmad Nasrulloh dan seluruh keluarga yang telah melimpahkan curahan doa dan restunya yang senantiasa memberikan dukungan terbaik kepada peneliti, terimakasih atas semua bentuk kasih sayang, ilmu, kesabaran dalam membimbing, dan motivasi yang telah diberikan kepada peneliti;
10. Abah Kyai H. Munir Syafa'at dan Ibu Nyai Hj. Barokah Nawawi yang senantiasa memberikan do'a, bimbingan, dan dukungan atas perjuangan peneliti, sehingga merasa tenang berada dibawah bimbingan beliau di Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta;
11. Keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi serta selalu membersamai selama masa studi;
12. Sahabat alumni Madrasah Aliyah sekaligus teman seperjuangan yaitu Mutsbitatul Millah, Imeliana, Imam Nurwanto dan sahabat seperjuangan di bangku perkuliahan yaitu Mela Putri Ayu, Amalia Dwi Farhani, Amilia Khasanatur, Nila Izzamillati, Velgin Aprialifiah dan Laras Nurul yang selalu menjadi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir dengan kondisi apapun;
13. Teman kamar di pondok pesantren yaitu kamar subulussalam 4 dan kamar hafsoh 1 yang setiap harinya selalu memberikan semangat, doa-doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada peneliti;

14. Teman-teman kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 88 Angkatan 105, Fikri, Firdaus, Imam, Millah, Zalfa, Imel, Nidaul, Ruri, Neneng, Naelul, Zumroh serta Bapak Sofi'i beserta seluruh warga dan tim Gerakan Bejiruyung Bersedekah Desa Bejiruyung yang telah menjadi keluarga baru dan memberikan semangat kebahagiaan, selalu memberikan doa dan pengalaman baru;
15. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a terbaik kepada peneliti atas terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Semoga kebaikan dan keikhlasan seluruh pihak yang telah sebutkan di atas menjadi perantara dimudahkannya segala urusan di masa depan dan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak diperlukan agar skripsi ini dapat dipublikasikan dengan hasil yang baik serta demi kebaikan di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Yogyakarta, 9 Agustus 2022

Peneliti,



Aghisna Fikamalina
NIM. 18102040096

ABSTRAK

Aghisna Fikamalina, 18102040096, Kualitas Pelayanan Sistem Bimbingan Ibadah Haji Mandiri (Simbah Mandi) pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyelenggaraan ibadah haji terutama dalam pelayanan memerlukan sistem kualitas pelayanan yang baik, agar semuanya terlaksana dengan baik, efektif dan efisien. Melihat kondisi Covid-19 yang marak pada tahun 2020/2021 banyak jemaah yang mendaftar serta membatalkan haji dengan berbagai alasan, hal tersebut setiap Kementerian Agama Kabupaten/kota meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan memberikan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat guna mencapai kepuasan masyarakat. Hal tersebut peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sistem bimbingan ibadah haji mandiri (simbah mandi) pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui studi lapangan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan yaitu teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan, dimana layanan yang diterima oleh jemaah haji sesuai dengan yang diharapkan. Staff Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) melayani jemaah haji sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Agama. Hal tersebut diuji dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati. Beberapa dimensi pada kualitas pelayanan yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) sudah berjalan dengan baik, namun dilain hal terdapat satu dimensi yaitu bukti fisik, perlu dimaksimalkan kembali bangunan fisiknya, dimana dibuatkan gedung yang terpisah dengan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang berupa Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) guna memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi jemaah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Simbah Mandi, Seksi PHU

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	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kajian Pustaka	8
E. Kerangka Teori	13
F. Metode Penelitian	18
G. Sistematika Pembahasan	27
BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA	28
A. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta ..	28

B. Sejarah Lembaga Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	30
C. Profil Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	37
D. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).....	42
E. Sistem Bimbingan Ibadah Haji Mandiri (Simbah Mandi)	53
BAB III PEMBAHASAN	54
A. Bukti Fisik	56
B. Keandalan	67
C. Daya Tanggap.....	76
D. Jaminan.....	80
E. Empati.....	86
BAB IV PENUTUP	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	26
Gambar 1. 2	Triangulasi Sumber Pengumpulan Data	26
Gambar 2. 1	Letak Geografis Kemenag Kota Yogyakarta	29



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Data Pejabat Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta ...	41
Tabel 2. 2	Nama Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dan Masa Jabatan.....	42
Tabel 2. 3	Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Kota Yogyakarta.....	50



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah haji reguler merupakan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh menteri dengan pengelolaan, pembiayaan dan pelayanan yang bersifat umum, hal tersebut seperti yang tertuang dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 8 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.¹ Menteri dalam penyelenggaraan ibadah haji reguler berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan sebagainya yang diperlukan oleh jemaah haji.²

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah memiliki tujuan seperti yang tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 pasal 3 diantaranya memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai

¹ Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pasal 1 ayat (8).

² Mudiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, *Jurnal As Siyasah*, Vol 3:1 (Mei, 2018), hlm. 1.

dengan ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.³

Penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 1441-1442 H/2020-2021 M mengalami pembatalan keberangkatan jemaah haji, hal tersebut seperti yang diumumkan oleh Menteri Agama Yaquut Cholil Qoumas di Kantor Kementerian Agama Jakarta, pada hari Kamis 3 Juni 2021 dengan menerbitkan Keputusan Menteri Agama yaitu KMA 660 tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M.⁴ Alasan pembatalan keberangkatan ibadah haji yaitu kondisi yang terancam oleh pademi *Corona Virus Disease 2019 (Covid 19)* yang melanda hampir seluruh negara di dunia, termasuk Indonesia dan Arab Saudi. Hal tersebut dipastikan dapat mengancam kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah haji Indonesia. Hal tersebut membuat pemerintah berupaya melakukan penanggulangan wabah pandemi Covid 19 dalam berbagai aspek, termasuk aspek keagamaan, hal tersebut tertuang dalam Penyelenggaraan ibadah haji, pasal 10 UU No. 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular.⁵

Pembatalan keberangkatan ibadah haji tersebut berdampak pada aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam penyelenggaraan ibadah haji

³ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pasal 3.

⁴ Jogloabang, KMA 660 tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji, "Religion/Keputusan", <https://www.jogloabang.com/religion/kma-660-2021-pembatalan-keberangkatan-jemaah-haji> , diakses pada tanggal 26 Januari 2022 pukul 21:59 WIB.

⁵ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Tahun 1442 H/2021 M.

tahun 1442 H/ 2021 M, sehingga perlu ditetapkan kebijakan baru.⁶ Selama masa pandemi *Corona Virus Disease 19* pada setiap Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pelayanan bagi jemaah haji diatur secara ketat. Pelayanan pendaftaran jemaah haji dihentikan sementara pada daerah yang berstatus pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 3 dan level 4. Pelayanan pendaftaran bagi jemaah haji reguler yang berstatus pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 1 dan level 2 diberlakukan pembatasan 50% dari kapasitas ruang tunggu pendaftaran jemaah haji dengan protokol kesehatan yang ketat. Sedangkan dalam pelayanan pembatalan haji reguler atau pengembalian Biph yang sifatnya mendesak pada setiap Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota terdapat penugasan secara selektif kepada pegawai untuk bekerja dari kantor (*Work From Office*) maksimal sebanyak 50%, hal ini seperti yang tertuang dalam surat edaran direktur jendral penyelenggaraan haji dan umrah nomor 04002/DJ. 11.11/HK.007/08/2021 tentang pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.⁷

Penyelenggaraan ibadah haji terutama dalam pelayanan, yang mana kondisi sedang tidak stabil yaitu dengan adanya *Covid-19* memerlukan manajemen dan sistem kualitas pelayanan yang baik, agar semuanya terlaksana dengan baik, efektif dan efisien. Berdasarkan hal tersebut, ibadah haji

⁶ *Ibid.*,

⁷ Surat Edaran Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 04002/DJ. II/Dt. 11.11/ HK.007/08/2021 tentang Pelayanan Pendaftaran dan Pembatasan Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat.

merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena, memerlukan adanya pengelolaan khusus yang mengurus masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan yang akan diberikan kepada calon jemaah haji.⁸ Melihat kondisi *Covid-19*, Kementerian Agama Kabupaten/kota meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan memberikan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat guna mencapai kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan atau realita yang ada dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima.⁹ Kualitas pelayanan dapat diartikan juga sebagai suatu faktor penentu keberhasilan pemberian layanan pada setiap instansi ataupun petugas pelayanan. Pelayanan yang diberikan petugas pelayanan pada setiap unit layanan penyelenggaraan haji dan umrah itu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh setiap masyarakat yang dilayani.¹⁰ Hal tersebut yang membuat kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk menilai serta melihat bagaimana proses penerapan pelayanan pada setiap jasa atau lembaga.

⁸ Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, *Jurnal As Siyasah*, Vol 3:1 (Mei, 2018), hlm. 1.

⁹ Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 16.

¹⁰ Hani Awaliyah, “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kotabaru”, *Jurnal Niara*, Vol 13:2 (Januari, 2021), hlm. 30.

Kementerian Agama Kota Yogyakarta merupakan instansi pemerintah dibawah naungan departemen agama yang beralamat di Jl. Ki Mangunsarkoro No.43 A Kota Yogyakarta. Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta terdapat bidang yang megurusi penyeleggaraan haji dan umrah, yaitu seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) memiliki tugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang sudah ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Agama Provinsi.¹¹

Kementerian Agama Kota Yogyakarta pada khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) ketika masa pandemi Covid-19 tetap melayani jemaah haji sesuai dengan aturan pemerintah. Maraknya wabah Covid-19 banyak jemaah haji yang membatalkan haji dengan berbagai alasan, selain itu juga banyak masyarakat yang mendaftar haji. Masyarakat yang mendaftar haji ke Kementerian Agama Kota Yogyakarta perbulan rata-rata mencapai 40 jemaah lebih, untuk rata-rata perharinya 1 atau 2 jemaah yang mendaftar, setiap harinya ada satu yang mendaftar, terkadang 0, saat itu sehari bisa mencapai 5 sampai dengan 7, namun hal tersebut tidak menentu.¹² Melihat kondisi tersebut seksi phu dalam meningkatkan pelayanannya dengan

¹¹ Tugas dan Fungsi, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, <https://dki.kemenag.go.id/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>, diakses pada tanggal 17 Februari 2022 pukul 09:32 WIB.

¹² Wawancara dengan Bapak Dhewan Suprayoga selaku staff Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta, pada tanggal 4 Februari 2022 pukul 09:34 WIB.

memberikan inovasi pelayanan yang mana inovasi pelayanan tersebut dapat dirasakan kemudahan serta kemanfaatannya oleh jemaah.¹³

Inovasi pelayanan yang dikeluarkan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta yaitu berupa Simbah Mandi, singkatan dari sistem bimbingan ibadah haji mandiri. Sistem Bimbingan Ibadah Haji Mandiri (Simbah Mandi) merupakan bimbingan intensif bagi Jemaah yang tidak tergabung dalam bimbingan yang ada di masyarakat (KBIHU) atau jemaah kuota tambahan yang belum sempat mengikuti bimbingan dimanapun. Simbah Mandi ini teknisnya tempat dan narasumber difasilitasi Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Simbah Mandi ini dilaksanakan tidak hanya beberapa bulan sebelum keberangkatan, sedangkan manajemen pelaksanaannya diserahkan sepenuhnya kepada Jemaah.¹⁴ Simbah mandi ini juga diklaim efektif membantu Jemaah haji yang tidak ikut tergabung dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji atau biasa disebut dengan Jemaah non-KBIH.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sistem bimbingan ibadah haji mandiri (simbah mandi) pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta guna

¹³ Bimtek Peningkatan Layanan Haji, 44<https://yogyakartakota.kemenag.go.id/bimtek-peningkatan-layanan-haji-bidang-pendaftaran-dan-pembatalan-haji-kemenag-kota-yogyakarta/>, diakses pada tanggal 10 Maret 2022 pukul 11:27 WIB.

¹⁴ Inovasi Layanan Simbah Mandi, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/layanan/inovasi/>, diakses pada tanggal 20 Agustus 2022 pukul 13:21 WIB.

mencapai kepuasan jemaah haji dan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dalam memberikan layanan kepada jemaah. Berdasarkan uraian tersebut, akan dilakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sistem Bimbingan Ibadah Haji Mandiri (Simbah Mandi) pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan sistem bimbingan ibadah haji mandiri (simbah mandi) pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sistem bimbingan ibadah haji mandiri (simbah mandi) pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

Setelah adanya data serta informasi yang diperoleh dari penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat baik secara teoritik ataupun secara praktis:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah referensi dan bahan untuk memperluas wawasan intelektual di bidang Manajemen Dakwah, pada khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menambah khasanah keilmuan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji.

b. Manfaat Praktis

Manfaat bagi lembaga Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta khususnya pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU), penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran sebagai bahan untuk peningkatan kualitas pelayanan untuk masa yang akan datang. Sedangkan manfaat bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sumber referensi sebagai data penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu yang meliputi buku, skripsi, tesis, artikel dan sebagainya.¹⁵ Kajian pustaka merupakan deskripsi hubungan antara masalah yang diteliti dengan

¹⁵ Fakultas Dakwah dan Komunkasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 15.

penelitian terdahulu yang sejenis serta relevan, relevan yang dimaksud yaitu penelitian atau kajian tersebut ada hubungannya.¹⁶

Berikut ini peneliti paparkan kajian dari hasil penelitian yang dianggap sejenis dan relevan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Berdasarkan hasil kajian ini dapat diperoleh informasi, bahwasannya ide dari penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, jurnal *As Siyasa*, Vol. 3, No. 1, bulan Mei yang ditulis oleh Murdiansyah Herman, Normajatun, dan Desy Rahmita tahun 2018 dengan judul *Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Hasil dari penelitian tersebut yaitu kualitas pelayanan haji dan umrah pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah berdasarkan *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *empathy* sudah memenuhi harapan pengguna jasa. Ada berbagai faktor yang mendukung serta menghambat pelayanan haji dan umrah. Faktor yang mendukung diataranya bersikap ikhlas dalam memberikan pelayanan dan fasilitas berupa computer dan koneksi internet. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu lemahnya kekuatan koneksi internet pusat dan petugas yang kurang handal.¹⁷ Obyek penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 16.

¹⁷ Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", *Jurnal As Siyasa*, Vol. 3:1 (Mei, 2018), hlm. 1.

haji dan umrah, sedangkan metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Kedua, jurnal yang ditulis oleh Hani Awaliyah tahun 2021 dengan judul *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru*. Hasil dari penelitian tersebut yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru sudah tergolong baik. Hal tersebut diketahui bahwa masyarakat sudah puas dengan kinerja yang sudah dijalankan oleh petugas. Penilaian IKM semuanya sudah masuk kategori baik juga, namun terdapat satu unsur yang nilainya kecil yaitu unsur persyaratan.¹⁸ Obyek penelitian ini berfokus pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah, sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Nurus Safa'ah tahun 2020 dengan judul *Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta*. Hasil dari penelitian tersebut yaitu manajemen pelayanan yang dilakukan pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Kota Yogyakarta, jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staff Kemenag kota Yogyakarta. Kepuasan dari jamaah haji dapat dilihat dari ungkapan jamaah

¹⁸ Hani Awaliyah, "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru", *Jurnal Niara*, Vol.13:2 (Januari, 2021), hlm. 35.

yang memberikan respon positif. Jamaah haji menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan staff selalu merespon dengan cepat dan cekatan, menyampaikan informasi dengan jelas dan *update*, mendahulukan kepentingan jamaah, memberikan solusi apabila ada masalah, bersikap sopan santun dan tidak membeda-bedakan, serta mampu memberikan ketenangan kepada jamaah.¹⁹ Obyek penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan serta kepuasan, sedangkan metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode pendekatan kualitatif.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Fidela Alma Sahira tahun 2021 dengan judul *Kualitas Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019*. Hasil dari penelitian tersebut yaitu pelayanan yang dilakukan oleh staff seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) saat melayani jemaah dalam proses pembuatan rekomendasi paspor umrah sudah mengikuti dan memenuhi kriteria standar operasional (SOP) Kementerian Agama, sehingga kinerjanya juga baik. Hal itu diuji menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yakni *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*, dan *realibility*. Semua dimensi tersebut telah berjalan dengan baik dan saling berkesinambungan satu sama lain, tetapi masih belum adanya inovasi pelayanan pembuatan rekomendasi paspor dengan

¹⁹ Nurus Safa'ah, "Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta", *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020), hlm. 1.

system full online agar memudahkan Jemaah supaya lebih cepat dan praktis.²⁰ Obyek penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan seksi PHU dalam proses pembuatan paspor Jemaah umrah, sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan sosial-empiris.

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Sofyan Tsauri tahun 2022 dengan judul *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji dalam Memberikan Kepuasan Calon Jemaah di Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Pada Masa Pandemi Covid 19*. Hasil dari penelitian tersebut yaitu menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran haji pada Kantor penyelenggaraan haji dan umrah sudah memiliki kualitas dan kemampuan melayani calon jemaah dengan baik yang dimulai dari awal proses pendaftaran maupun hingga selesai pendaftaran haji.²¹ Obyek penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan pendaftaran haji dalam memberikan kepuasan calon jemaah, sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kualitatif.

Berdasarkan kajian pustaka tersebut, penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, bahwa terdapat persamaan berupa obyek penelitian, namun juga terdapat perbedaan berupa subyek

²⁰ Fidela Alma Sahira, "Kualitas Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019", *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021), hlm. 1.

²¹ Sofyan Tsauri, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji dalam Memberikan Kepuasan Calon Jemaah di Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Pada Masa Pandemi Covid 19", *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), hlm. 79.

penelitian. Penelitian ini secara khusus membahas serta menjelaskan mengenai kualitas pelayanan sistem bimbingan ibadah haji mandiri (simbah mandi) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini yaitu meliputi:

1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

Menurut Albrecht dan Zemke yang dikutip oleh Rahman Mulyawan dalam bukunya yang berjudul *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan.²²

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Wiwik Sulistiyowati dalam bukunya yang berjudul *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, bahwa kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.²³ Sedangkan kualitas pelayanan menurut Parasuraman didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima.²⁴

²² Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: UNPAD PRESS, 2016), hlm. 49.

²³ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018), hlm. 24.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 25.

Menurut Wycof dalam Tjiptono yang dikutip oleh Ismail Nurudin dalam bukunya yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, bahwa kualitas pelayanan/jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁵ Hal ini berarti jika jasa atau layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan atau jasa dipersepsikan baik serta memuaskan. Jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa atau layanan yang diterima lebih sedikit dari apa yang diharapkan, maka kualitas layanan atau jasa akan dipersepsikan buruk.²⁶

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpanan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.²⁷ Maka dari itu baik atau tidaknya kualitas pelayanan itu tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam

²⁵ Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 16.

²⁶ *Ibid.*, hlm 17.

²⁷ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: UNPAD PRESS, 2016), hlm. 47.

memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas pelayanan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan proses implelementasi atau penerapan pelayanan pada suatu jasa dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Maksud dari kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana keberhasilan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam memberikan kualitas pelayanan kepada jemaah haji yang sesuai dengan harapan, keinginan dan ekspektasi dari jemaah haji itu sendiri.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono yang dikutip oleh Wiwik Sulistiyowati dalam bukunya yang berjudul *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, bahwa lima dimensi utama yang dijadikan sebagai pedoman oleh pelanggan untuk menilai kualitas jasa, dimana disusun sesuai urutan tingkat kepentingan, masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:²⁸

a. Bukti Fisik

Bukti Fisik terdiri dari beberapa indikator diantaranya yang berkenanan dengan daya tarik penampilan petugas dalam melayani

²⁸ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018), hlm. 27.

pelanggan, kemampuan fasilitas, perlengkapan, keadaan lingkungan sekitarnya dan materinya-materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik seperti gedung, tempat penyimpanan, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dalam akses pelayanan atau teknologi, kenyamanan tempat dalam melaksanakan pelayanan, kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan serta alat bantu dalam pelayanan.²⁹

b. Keandalan

Keandalan berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pemberian pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik. Indikator dari kehandalan yaitu meliputi ketelitian petugas dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.³⁰

c. Daya Tanggap

Daya tanggap ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan serta keluhan pelanggan, menginformasikan pelanggan

²⁹ *Ibid.*, hlm. 28.

³⁰ *Ibid.*,

tentang kepastian waktu penyampaian jasa dan kemudian memberikan jasa secara cepat, dengan penyampaian informasi yang jelas, tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, dimana hal tersebut dapat menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan, kesediaan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan. Hal tersebut merupakan beberapa indikator dari daya tanggap.³¹

d. Jaminan

Jaminan merupakan perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga, dan lembaga bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, petugas selalu bersikap sopan santun dan memberikan komunikasi yang baik, menguasai pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Petugas memiliki sifat dapat dipercaya serta jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan dan membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi. Hal tersebut merupakan beberapa indikator dari jaminan.³²

³¹ *Ibid.*, hlm. 29.

³² *Ibid.*,

e. Empati

Empati memiliki arti bahwa lembaga memahami masalah para pelanggannya, serta dapat memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Indikator dimensi empati diantaranya bersungguh-sungguh dalam mendahulukan kepentingan pelanggan, memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, petugas yang memahami kebutuhan pelanggan, petugas memberikan waktu beroperasi yang nyaman, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, petugas melayani dengan tidak membedakan atau diskriminatif.³³

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah prosedur dalam menjelaskan sesuatu melalui beberapa tahapan dalam mendapatkan data penelitian secara sistematis.³⁴

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian lapangan disini berarti penelitian yang dilakukan dalam suasana yang berlangsung secara alamiah (naturalistik), dengan tujuan untuk mengetahui informasi secara mendalam mengenai suatu obyek penelitian secara keseluruhan.

³³ *Ibid.*, hlm. 29.

³⁴ Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 41.

Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik atau utuh, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³⁵

2. Lokasi dan Informan Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Informan atau narasumber dalam penelitian ini yaitu berasal dari jemaah haji yang mendaftar pada seksi penyelenggara haji dan umroh serta pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan individu yang dapat memberikan sumber informasi serta data mengenai permasalahan yang akan diteliti. Adapun subjek penelitian pada penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, serta jemaah haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

³⁵ Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 6.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu hal yang menjadi titik fokus pada sebuah penelitian.³⁶ Adapun objek penelitian dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Sistem Bimbingan Ibadah Haji Mandiri (Simbah Mandi) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁷ Data primer dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama mengenai kualitas pelayanan, dimana sumber data primer sendiri didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen.³⁸ Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa artikel, website, dokumen, seperti profil, struktur lembaga, administrasi, arsip data Seksi Penyelenggaraan Haji

³⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2012), hlm 8.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2012), hlm.137.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 137.

dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan penelitian peneliti.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam melakukan penelitian, untuk mendapatkan data yang akurat ataupun valid dan bisa dipertanggungjawabkan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti guna mencapai tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dengan pengamatan langsung suatu objek yang diteliti.³⁹ Observasi ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan objek yang akan diteliti yang selanjutnya hasil dari pengamatan tersebut disusun secara sistematis. Penelitian ini menggunakan metode observasi non partisipatif karena peneliti tidak terlibat langsung dalam semua kegiatan yang subjek penelitian laksanakan, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam memberikan inovasi pelayanan kepada jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan bertukar informasi dan ide melalui tanggung jawab secara langsung

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV. Alfa Beta, 2009), hlm.384.

untuk menggali informasi dan data secara mendalam.⁴⁰ Wawancara dalam penelitian ini akan peneliti gunakan guna memperoleh data serta menggali informasi mengenai kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Narasumber yang akan peneliti wawancarai dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dua pegawai atau staff Seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta, serta dua jemaah haji yang sudah mendaftar ke Kemenag Kota Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode mencari data mengenai hal-hal bahan tertulis atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, diary notulen rapat, agenda dan sebagainya yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.⁴¹ Dokumentasi peneliti gunakan untuk memperoleh data mengenai profil Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta semua dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari, mengelola serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengelompokkan

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 387.

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 216.

data yang sesuai dengan kategorinya, memaparkan, menganalisis serta memilah mana yang penting mengenai kualitas pelayanan pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah dalam memberikan inovasi pelayanan kepada jemaah haji, yang selanjutnya membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh penulis ataupun orang lain.⁴² Menurut Miles dan Huberman (1992) seperti yang dikutip oleh Hardani dkk dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, analisis data dibagi dalam tiga prosedur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Adapun prosedur analisis data sebagai berikut:⁴³

a. Reduksi Data

Reduksi data berarti analisis yang merangkum, menggolongkan, memilah dan memfokuskan hal-hal yang pokok dan penting, dicari tema dan polanya dan menghilangkan hal yang tidak perlu dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data dan dapat mencarinya jika memerlukan.

b. Penyajian Data

Penyajian data berarti sekumpulan informasi yang tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat,

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2012), hlm. 335.

⁴³ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 163.

bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini yaitu dengan bentuk teks naratif yang diuraikan sesuai dengan keadaan pada tempat penelitian.

c. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Simpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

7. Metode Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan uji kredibilitas. Agar hasil penelitian ini memperoleh hasil kredibilitas yang tinggi maka penulis menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan metode pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada.⁴⁴

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, diantaranya yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik pengumpulan data berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.⁴⁵ Pada triangulasi teknik terdapat dua strategi

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2012), hlm. 330.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 331.

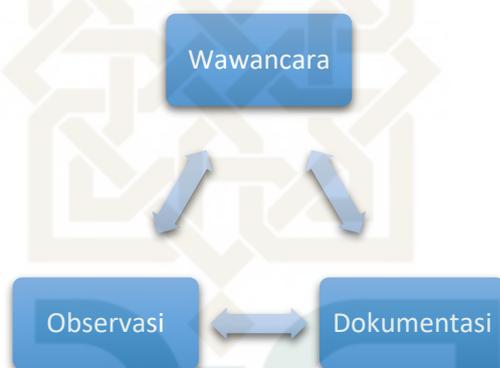
diantaranya yaitu pengecekan kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.⁴⁶ Dalam penelitian ini triangulasi teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu dengan cara menguji kredibilitas data yang diperoleh antara wawancara, observasi serta dokumentasi, dimana ketiga cara pengumpulan data tersebut saling berkaitan dan memiliki peran yang penting dalam proses pengumpulan data penelitian ini.

Sedangkan Triangulasi sumber merupakan membandingkan dan mengoreksi kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara personal, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu dan membandingkan kondisi dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa atau orang yang berpendidikan serta membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁴⁷ Triangulasi sumber juga berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang

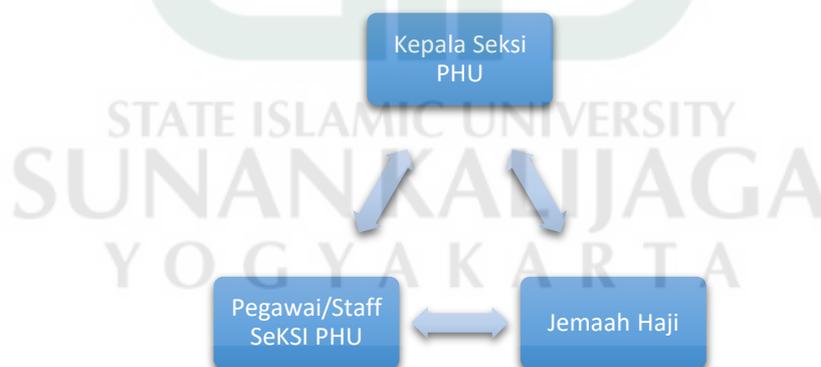
⁴⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 331.

⁴⁷ *Ibid.*, hlm. 331.

sama.⁴⁸ Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan untuk membandingkan data dari hasil wawancara, dimana diperoleh dari tiga sumber diantaranya yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, pegawai atau petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta jemaah haji. Hal ini dapat digambarkan seperti gambar sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Gambar 1. 2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2012), hlm 330.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika kerangka penulisan skripsi ini ditulis secara sistematis dengan tujuan untuk mempermudah penulis dalam mengetahui garis besar penulisan skripsi, disini penulis membagi menjadi 4 bab yang saling berkesinambungan, dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab ini terdiri dari beberapa sub bab, diantaranya latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Gambaran Umum, pada bab ini berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Dalam bab ini terdiri dari beberapa sub bab, diantaranya Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Profil Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Pada bab ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai profil lembaga.

Bab III Pembahasan, bab ini berisi tentang permasalahan pokok yang akan dibahas serta hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan sistem bimbingan ibadah haji mandiri (Simbah Mandi) pada seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Bab IV Penutup, pada bab ini berisi tentang kesimpulan berupa hasil penelitian yang telah dilakukan, saran serta mencantumkan daftar pustaka dan lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti setelah melakukan penelitian dan juga analisis hasil penelitian serta memperhatikan permasalahan pembahasan mengenai kualitas pelayanan di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Sistem Bimbingan Ibadah Haji Mandiri (Simbah Mandi) yang dilaksanakan oleh staff seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta memiliki kualitas layanan yang memuaskan, dimana layanan yang diterima oleh jemaah sesuai dengan yang diharapkan. Staff Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta melayani jemaah haji sudah sesuai dan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) Kementerian Agama. Hal tersebut diuji dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml yaitu bukti fisik, keandalan, data tanggap, jaminan, dan empati.

Penilaian kualitas pelayanan di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta pada dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah sudah baik untuk kerapihan, kebersihan, staffnya komunikatif, sarana dan prasarana yang baik, namun perlu dimaksimalkan kembali terutama bangunan fisik atau gedung sendiri yang terpisah dari Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta,

guna memberikan kenyamanan bagi jemaah haji. Kehandalan staff phu dalam melayani jemaah sudah baik, karena ketika ada jemaah yang kesulitan, staff phu melayani dengan baik, jelas, cepat, informatif, dan mudah dipahami oleh jemaah, Simbah Mandi memiliki pembimbing yang berkualitas dan memiliki keahlian dibidang bimbingan manasik haji, selain itu staff seksi PHU memiliki kedisiplinan yang baik. Dimensi ketanggapan menunjukkan bahwa staff seksi phu dalam memberikan pelayanan sudah merespon jemaah dengan baik, ramah, dan menghargai jemaah. Jaminan yang diberikan staff seksi phu dalam melayani jemaahnya yaitu memberikan jaminan tepat waktu, jaminan kewanasan bagi jemaah, dan jaminan biaya. Staff seksi PHU juga memberikan empati kepada jemaahnya yaitu dengan memberi kesan yang baik, memiliki kepedulian yang tinggi, mendahulukan kepentingan jemaah, memiliki sikap ramah, senyum, menghargai jemaah dengan menerima masukan dan saran dari jemaah serta tidak diskriminatif atau membeda-bedakan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang baik untuk Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta bagi peneliti berikutnya, sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga

Kualitas pelayanan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan, namun untuk memaksimalkan kualitas pelayanan sebaiknya

seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta segera dibangun gedung sendiri yang terpisah dengan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang berupa gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT), untuk mengatasi ruangan yang belum maksimal serta tidak terlalu luas ketika melayani jemaah yang banyak.

2. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti berikutnya, serta bagi peneliti berikutnya supaya dapat meneliti lebih lanjut dan mendalam dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda untuk bisa lebih sempurna, tidak hanya kepuasan pelayanannya saja namun juga keefektivitasan kualitas pelayanan sistem bimbingan ibadah haji mandiri yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Sahira, Fidela, “Kualitas Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Proses Pembuatan Paspor Jemaah Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019”, *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Awaliyah, Hani, “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru”, *Jurnal Niara*, Vol: 13;2, 2021.
- Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, “Tugas dan Fungsi”, <https://dki.kemenag.go.id/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>, 2022.
- Bimtek Peningkatan Layanan Haji, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/bimtek-peningkatan-layanan-haji-bidang-pendaftaran-dan-pembatalan-haji-kemenag-kota-yogyakarta/>, 2022.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Hardani, dkk, “*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*”, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu, 2020.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun dan Desy Rahmita, “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, *Jurnal As Siyash*, Vol: 3:1, 2018.
- Imran, “Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)”, *Skripsi*, Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016.
- Inovasi Layanan Kementerian Agama Kota Yogyakarta, “Inovasi Layanan”, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/layanan/inovasi/>, 2022.
- Inovasi Layanan Simbah Mandi, “Inovasi Layanan”, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/layanan/inovasi/>, 2022.
- Jogloabang, *KMA 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji “Region/Keputusan*”, <https://www.jogloabang.com/religion/kma-660-2021-pembatalan-keberangkatan-jemaah-haji> , 2022.

- Jogloabang, KMA 660 Taun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji, “Religion/Keputusan” <https://www.jogloabang.com/religion/kma-660-2021-pembatalan-keberangkatan-jemaah-haji>, 2021.
- Kementerian Agama Kota Yogyakarta, “Profil-Sasaran”, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/sasaran/>, 2022.
- Kementerian Agama Kota Yogyakarta, “Profil-Sejarah”, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/sejarah/>, 2022.
- Kementerian Agama Kota Yogyakarta, “Profil-Tujuan”, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/tujuan/>, 2022.
- Kementerian Agama Kota Yogyakarta, “Profil-Visi dan Misi”, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/visi-misi/>, 2022.
- Kementerian Agama Kota Yogyakarta, “Struktur Organisasi”, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/struktur-organisasi/>, 2022.
- Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, “Bidang PHU”, <https://diy.kemenag.go.id/2018/index.php/web/data/11.3>, 2022.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Tahun 1442 H/2021 M.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Tahun 1442 H/2021 M.
- Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mulyawan, Rahman, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Bandung: UNPAD PRESS, 2016.
- Nurdin, Ismail, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nurdin, Ismail, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 377.

- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Nomor 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, pasal 26.
- Safa'ah, Nurus, "Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta", *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.
- Sigoyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2012.
- Sigoyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: CV. Alfa Beta, 2009.
- Sulistiyowati, Wiwik, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 04002/DJ. II/ Dt. 11.11/ HK.007/08/2021 tentang Pelayanan Pendaftaran dan Pembatasan Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 04002/DJ.II/Dt.11.11/HK.007/08/2021 tentang Pelayanan Pendaftaran dan Pembatasan Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat.
- Tsauri, Sofyan, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji dalam Memberikan Kepuasan Calon Jemaah Di Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Pada Masa Pandemi Covid 19", *Skripsi*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 1 Ayat 8.
- Usman Husaini, Parnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.