

**AKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN  
PADA CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA KABUPATEN PACITAN 2021**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi  
Sebagian Syarat-syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**Disusun Oleh:**

**Velgin Aprialifiah Dewi**  
**NIM. 18102040097**

**Dosen Pembimbing**

**Early Magfiroh Innayati. S. Ag. .M.Si.**  
**NIP:19741025 199803 2001**

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

**2022**

# PENGESAHAN TUGAS AKHIR



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-1214/Un.02/DD/PP.00.908/2022

Tugas Akhir dengan judul : AKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN PADA CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PACITAN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : VELGIN APRIALIFIAH DEWI  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040097  
Telah diajukan pada : Kamis, 11 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

Early Maghribah Inayat, S.Ag, M.Si  
SIGNED

Valid ID: 6811c7871056



Penguji II

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

Valid ID: 6287719136



Penguji III

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

Valid ID: 62875060798



Yogyakarta, 11 Agustus 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

Valid ID: 68715660786

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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](mailto:fd@uin-suka.ac.id)

### 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 saudara:

Nama : Velgin Aprialifiah Dewi  
NIM : 18102040097  
Judul Skripsi : Aktifitas Manajemen Pelayanan Pendaftaran Pada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan 2021

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


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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Mengetahui,  
Ketua Prodi MD

  
H.M. Thoriq Mubandiansyah, S.Ag., M.Si  
NIP. 19690227 200312 1 001

Yogyakarta, 4 Agustus 2022  
Dosen Pembimbing

  
Early Magfiroh Innayati, S.Ag., M.Si.  
NIP. 19741025 199803 2 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Velgin Aprialifiah Dewi

NIM : 18102040097

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Administrasi Pendaftaran Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan Tahun 2021** adalah asli karya pribadi saya yang tidak mengandung plagiarisme 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 mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 2 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Velgin Aprialifiah Dewi

NIM. 18102040087

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Aallah SWT yang maha kuasa atas segala karunianya

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْأَهْلِ قُلْ هِيَ مَوَاقِيتُ لِلنَّاسِ وَالْحَجِّ وَلَيْسَ الْبِرُّ بِأَنْ تَأْتُوا الْبُيُوتَ مِنْ  
ظُهُورِهَا وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنِ اتَّقَى وَأْتُوا الْبُيُوتَ مِنْ أَبْوَابِهَا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*“Mereka bertanya kepadamu tentang bulan sabit. Katakanlah: “Bulan sabit itu adalah tanda-tanda waktu bagi manusia dan (bagi ibadat) haji; Dan bukanlah kebajikan memasuki rumah-rumah dari belakangnya, akan tetapi kebajikan itu ialah kebajikan orang yang bertakwa. Dan masuklah ke rumah-rumah itu dari pintu-pintunya; dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”*

(QS Al Baqarah ayat 189)<sup>1</sup>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Mushaf Muslimah Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita, Bandung: JABAL, 2022, hlm 29.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Puji syukur peneliti panjatkan kepada yang maha kuasa dan maha pencipta, Allah SWT atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya hingga saat ini. Sholawat serta salam sel2moga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan para pengikutnya. Menjadi sebuah anugerah yang tak terhingga, karena dengan izin-Nya skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Administrasi Pendaftaran Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan dapat selesai dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak akan selesai tanpa do'a, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat dan ungkapan rasa 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;
3. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga;
4. Dr. H. Andy Dermawan, M. Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu bersedia membersamai dan memberikan bimbingannya selama dalam masa perkuliahan;
5. Early Magfiroh Innayati.SAg.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang selalu bersedia memberikan bimbingan dari awal hingga akhir dan selalu meluangkan waktu serta tenaganya hingga terselesaikannya skripsi ini;

6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang memberikan kemudahan administrasi bagi peneliti;
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan bimbingan serta ilmunya;
8. Drs. H. Agus Hadi Prabowo, M.Pd. selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan, kepada Amri Syaifullah, S.Kom. selaku Penyusun Dokumentasi Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan, kepada Husain Amrullah, S.Pdi. selaku penyusun kegiatan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan, kepada Siti Anisa, S.Pdi. selaku penyusun keuangan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan yang telah bersedia memberikan izin bagi peneliti sekaligus memberikan ilmu dan informasinya untuk menjadi bahan penyelesaian skripsi ini;
9. Kepada orang tua peneliti, Ibu Siti Martatik dan Bapak Giniarso, dan Kakek tercinta Mbah Miswandi dan nenek tercita Mbah Marni dan seluruh keluarga yang telah melimpahkan curahan do'a dan restunya, senantiasa memberikan dukungan yang terbaik dan selalu menjadi alasan bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu;
10. Keluarga Besar Mahasiswa Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu, yang selalu memberi dukungan dan kebersamai selama masa kuliah;
11. Alumni Perguruan Islam Pondok Tremas Pacitan angkatan 2018 yang senantiasa memberi dukungan dan semangat dalam segala aktivitas kebaikan;
12. Sahabat sekaligus temanjuang di bangku perkuliahan, Nila Izzamillati, Amilia Khasanatur Rasyidah, Amalia Dwi Farhani, Laras Nurul Hidayati, Aghisna Fikamalina, Lia Wahyu Saputri, Vena Wardatul Fitri, Fatimatul Muawanah, Enjelina Saputri, Qibtatun Amalia Putri, yang selalu menjadi penguat sekaligus penyemangat peneliti dalam keadaan apapun;



13. Semua sahabat dari Kali Wening Yogyakarta yang masih setia kebersamai proses peneliti hingga saat ini baik dalam kondisi bahagia maupun kondisi terpuruk;
14. Seluruh pihak yang telah memberikan do'a dan dukungan terbaik atas terselesaikannya skripsi ini.

Semoga kebaikan dan ketulusan dari seluruh pihak yang telah disebutkan di atas dapat menjadi perantara atas dimudahkannya segala urusan di masa depan dan mendapat balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi yang telah peneliti susun ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar skripsi ini mampu dipublikasikan dengan hasil yang maksimal.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi para pembaca dan seluruh pihak, terlebih bagi almamater tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

Yogyakarta, 2 Agustus 2022

Peneliti



Velgin Aprialifiah Dewi

18102040097

## ABSTRAK

Velgin Aprialifiah Dewi (NIM 18102040097) Aktivitas Manajemen Pelayanan Pada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan Tahun 2021.

Ibadah haji merupakan ibadah yang amat dirindukan umat islam, ibadah haji diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan ibadah haji mengalami kompleksitas, berangkat dari berbagai pelayanan-pelayanan yang diberikan dari pemerintah khususnya dari pemerintah pusat dari Menteri Agama kemudian ke Kementerian Agama setiap kota. Setiap kantor Kementerian Agama mempunyai kebijakan masing-masing namun prosedur pelayanannya mungkin tidak jauh berbeda dengan yang lainnya, seperti program kerja atau target yang akan dicapai ketetapan. Tidak jauh terlepas dari ketetapan atau pencapaian dari petugas Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Pacitan harapan dari petugas calon jemaah haji selain puas dengan pelayanan yaitu pemahaman calon jemaah haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran pada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan tergolong sudah baik dari segi pelaksanaan secara langsung kepada jemaah, dalam bentuk penetapan prosedur yang telah direncanakan meliputi bentuk sasaran pelayanan, menetapkan teknik pencapaian terutama pada soal pendaftaran pada calon jemaah haji, pengendalian kegiatan manajemen pelayanan melibatkan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan dan *stakeholder* yang terkait sudah baik.

**Kata Kunci: Aktivitas Manajemen Pelayanan, Pendaftaran Haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Kajian Pustaka.....	6
F. Kerangka Teori.....	9
G. Metode Penelitian.....	13
H. Sistematika Pembahasan .....	21
<b>BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PACITAN</b> .....	27
A. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan .....	27

B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan .....	29
C. Tugas Pokok, Fungsi, Visi Dan Misi .....	31
D. Kedudukan Tugas, Fungsi serta Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pcitan. ....	35
E. Wilayah Tugas. ....	42
F. Rencana Program Kerja Dan Kegiatan Seksi PHU Tahun 2021. ....	43
G. Data Jemaah Haji Tahun 2021. ....	45
H. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan. ....	46
I. Sarana dan Prasarana.....	47
J. Prosedur Pendaftaran. ....	48
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	52
A. Menetapkan bentuk sarana dan pelayanan.....	54
B. Menetapkan Teknik Pencapaian. ....	57
C. Manajemen Kegiatan. ....	61
D. Mengendalikan Kegiatan. ....	67
E. Mengevaluasi kegiatan.....	70
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	75
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	77
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	76
A. Pedoman Wawancara Kepala Phu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan. ....	76

B. Pedoman Wawancara dengan Seksi Dokumentasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan. ....	85
C. Pedoman Wawancara dengan calon jemaah haji. ....	89



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triagulasi Metode Pengumpulan Data.....	21
Gambar 2. 1 Gedung Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.....	28
Gambar 2. 2 Peta Lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.....	29



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Struktur Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah .....	42
Tabel 2. 2 data KUA Tingkat Kecamatan.....	42
Tabel 2. 3 KBIH di Kabupaten Pacitan.....	43
Tabel 2. 4 Program Kerja Seksi PHU Tahun 2021 .....	44
Tabel 2. 5Data calon jemaah haji tahun 2021 .....	45



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manajemen pelayanan merupakan kegiatan yang mencakup upaya untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upaya terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. M. Syafaat Habib berpendapat, bahwa manajemen pelayanan adalah pengelolaan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan.<sup>1</sup> Luter Guilick sebagaimana dikutip oleh T.Hani Handoko, mendefinisikan manajemen pelayanan sebagai ilmu pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi perusahaan.<sup>2</sup> Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukan dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka.<sup>3</sup>

Dari pengertian di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagaimana suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana,

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2017), hlm.553.

<sup>2</sup> T. hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPF, 2016), hlm.11.

<sup>3</sup> M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 9.



mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi mencapai tujuan-tujuan pelayanan.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Menteri dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan bersifat umum, hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.<sup>4</sup> Penyelenggaraan ibadah haji dalam eksistensinya belum menjawab tuntutan dan harapan masyarakat karena substansi dan cakupannya belum sepenuhnya dapat mempresentasikan terselenggaranya kegiatan ibadah haji secara paripurna (professional).

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi muslim yang mampu. Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima dan merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu.<sup>5</sup> Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah ke baitullah, terlihat jelas dengan berkumpulnya umat muslim dari berbagai penjuru dunia.<sup>6</sup>

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan merupakan unit kerja yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dalam proses pendaftaran ibadah haji yang membutuhkan pengelolaan administrasi secara

---

<sup>4</sup> Noor Hamid, Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 7.

<sup>5</sup> Abdul Aziz dan Kustrini Mulia, *Ibadah Haji Dan Seluk-Beluk Ibadah Islam*, (Jakarta: Ibadah Islam Media, 2020) hlm.227.

<sup>6</sup> *Ibid.* hlm. 231.

tepat dengan sistem yang tepat. Manajemen yang efektif dan efisien dapat mempengaruhi berhasilnya kegiatan administrasi yang dijalankan.<sup>7</sup>

Manajemen pelayanan merupakan salah satu sarana untuk memenuhi kebutuhan manusia terutama dalam ruang lingkup perkantoran. Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji dengan baik, administrasi dalam proses pendaftaran ibadah haji secara khusus adalah sangat penting untuk diperhatikan dan dikelola dengan profesional oleh pemerintah, dengan demikian setiap orang yang hendak menunaikan ibadah haji harus memenuhi kelengkapan administrasi terlebih dahulu sebagai syarat mutlak untuk dapat dikatakan sah sebagai calon jemaah haji yang akan diberangkatkan oleh pihak penyelenggara. Sehingga penyelenggara ibadah haji berjalan dengan efektif dan efisien tanpa kendala apapun khususnya dalam masalah pelaksanaan administrasi pendaftaran.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti mengenai manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Pacitan masih terdapat kekurangan dalam segi pelayanan. Realitas yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan dalam manajemen pelayanan pendaftaran pada calon jemaah haji mengalami keterbatasan telekomunikasi dan kesulitan jaringan internet di beberapa wilayah Pacitan, maka dari itu seksi penyelenggara bagian pelayanan

---

<sup>7</sup> Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013), hlm. 96.

<sup>8</sup> Yeremias T. Keban, *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori Dann Isu*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011) hlm.2

administrasi pendaftaran calon jemaah haji mengalami keterlambatan pengumpulan data melalui media.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian diatas, perlu dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam. Tujuannya untuk mengetahui manajemen pelayanan pendaftaran dalam proses pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan. Berangkat dari fakta dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti ingin meneliti permasalahan tersebut dengan mengangkat judul “Aktivitas Manajemen Pelayanan Pendaftaran Pada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan Tahun 2022.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini fokus pada bagaimana aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran pada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan tahun 2021?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

---

<sup>9</sup> Wawancara seputar manajemen pelayanan dengan Muhamad Amri, Bidang Oprasional Kantor Kementrian Agama Kota Pacitan, 29 Desember 2021. Jam 09:00-selesai.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang kajian ilmu manajemen dakwah khususnya segenap penggiat akademik UIN Sunan Kalijaga pada umumnya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan menambah cakrawala khazanah keilmuan dalam aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran ibadah haji.

## **2. Secara Praktisi**

### **a. Bagi peneliti**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambahkan khazanah dalam aktivitas manajemen pelayanan pada calon jemaah ibadah haji tingkat Kabupaten.

### **b. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap manajemen pelayanan administrasi pendaftaran calon jemaah haji serta bahan evaluasi yang menjadi alat ukur dan

bahan pertimbangan dalam merumuskan aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran pada calon jemaah haji yang efektif dan efisien di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.

### **c. Bagi jurusan manajemen dakwah**

Memberikan informasi dan kontribusi praktisi dalam mengoptimalkan peran ilmu manajemen pelayanan pada administrasi pendaftaran ibadah haji. Selain itu sebagai referensi

serta strategi dalam pengaplikasian aktivitas manajemen dalam pendaftaran ibadah haji.

#### **E. Kajian Pustaka**

Dalam penyusunan skripsi ini sebelum peneliti menggunakan penelitian lebih lanjut kemudian menyusun menjadi karya ilmiah maka langkah awal peneliti lakukan adalah mengkaji terlebih dahulu dan melihat buku-buku yang akan dijadikan referensi oleh peneliti. Setelah peneliti melakukan kajian kepustakaan peneliti akhirnya menemukan beberapa skripsi yang membahas tentang:

Pertama, peneliti Muzzakir Abid skripsi yang berjudul pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kota Jambi tahun 2020 Program Studi Ilmu Pemerintahan fakultas Syari'ah Universitas Sultan Thaha Saifudin Jambi Tahun 2020. penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji yang lebih baik dan perlunya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan jemaah dalam memperoleh pelayanan dan kecepatan informasi sehingga calon jemaah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai tuntunan agama.<sup>10</sup>

Kedua, peneliti Reza Novitasari skripsi dengan judul manajemen pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Bandar Lampung tahun 2020 Program Studi Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Negeri

---

<sup>10</sup> Muzzakir Abid Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi Tahun 2020, *Skripsi*. (Jambi: Program Studi Pemerintahan Islam Fakultas Syari'ah Universitas Sultan Thaha Saifudin 2020), hlm. 4.

Raden Intan Lampung tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandar Lampung belum primer. Hal ini terlihat ada beberapa aktivitas manajemen pelayanan administrasi yang belum terpenuhi diantaranya perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan masing-masing ada dua aktivitas yang belum terpenuhi, sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik.<sup>11</sup>

Ketiga, peneliti Selvi Claudia Rahmatika skripsi dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Jakarta Bara 2019 Program Setudi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran termasuk melayani administrasi pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Jakarta Barat dan untuk mengetahui tingkat kepuasan calon jemaah haji terhadap kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Jakarta Barat.<sup>12</sup>

Keempat, peneleiti Muhamad Imanudin Ikhlasul Amal sekripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama

---

<sup>11</sup> Reza Novitasari “manajemen pelayanan administrasi haji di Kantor Kementrian Agama Bandar Lampung tahun 2020” *Skripsi*. (Lampung: Program Setudi Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Negri Raden Intan Lampung 2020), hlm. 3.

<sup>12</sup> Selvi Claudia Rahmatika Analisis Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementrian Agama Jakarta Bara 2019 *Skripsi*. (Jakarta: Program Setudi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2019). hlm.5.

Kabupaten Magelang Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2020. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan manajemen pelayanan ibadah haji yang mandiri. Pelayanan haji secara teknis diselenggarakan oleh seksi penyelenggara haji dan umrah. Untuk melaksanakan tugas pelayanan haji dan umrah, seksi penyelenggara haji dan umrah secara struktural memanfaatkan seksi yang ada dibawah koordinasi seksi penyelenggara haji dan umrah sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.<sup>13</sup>

Kelima, Indonesia journal computer and information technology dengan judul Perencanaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Data Umroh tahun 2019 studi kasus: PT. Utsmaniyyah Hannien Tour Tasikmalaya. Isi dari journal tersebut adalah usaha atau cara yang mana semakin banyak perkembangan teknologi di zaman sekarang maka sangat mudah bagi PT. Utsmaniyyah Hanninen Tour Tasikmalaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan mudah termasuk pada administrasi pendaftaran calon jemaah umrah, dan sangat mudah sekali dengan berkembangnya sistem teknologi PT. Utsmaniyyah Hanninen Tour Tasikmalaya dengan sangat mudah mengatasi masalah-masalah pendaftaran yang timbul di perusahaan

---

<sup>13</sup> Muhamad Imanudin Ikhlasul Amal manajemen pelayanan haji di kantor kementerian Agama Kabupaten Magelang, *Skripsi*. (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2020) hlm.6.

maka system pendaftaran dapat terkomputerisasi dan memudahkan konsumen.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian diatas yang pernah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini fokus pada penelitian, subjek penelitian, waktu penelitian. Penelitian ini lebih menekankan pada aktifitas aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Tinjauan Umum Tentang Manajemen Pelayanan**

Manajemen pelayanan adalah suatu proses perapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan rencana, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan dan pencapaian pelayanan.<sup>15</sup>

Menurut pendapat Ratminto manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan

---

<sup>14</sup> Indonesia journal computer and information technology “Perencanaan Siatem Informasi Pelayanan Administrasi Data Umroh” tahun 2019 (studi kasus: PT. Utasmaniyyah Hannien Tour Tasikmalaya). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit/article/view/3751>

<sup>15</sup> Petra Lugas, *Manajemen Pelayanan*. (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2011), hlm.3.



ramah terhadap konsumen, tercapainya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.<sup>16</sup>

Manajemen pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta pengarahan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan maka akan sangat berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.<sup>17</sup>

Dengan demikian manajemen pelayanan menjadi sebuah proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dibuat. Mulai dari aktivitas manajemen pelayanan yang dilakukan antara lain yaitu, menetapkan bentuk dan sarana pelayanan, menetapkan pencapaian, manajemen kegiatan, mengendalikan kegiatan, mengevaluasi kegiatan.

## **2. Aktivitas Manajemen Pelayanan**

Aktivitas manajemen pelayanan yang dimaksud dalam hal ini ialah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka

---

<sup>16</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayanan Publik*. (Tk: Yayasan Penulis 2021), hlm. 82.

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 5.

pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Aktivitas manajemen pelayanan yang dilakukan adalah sebagai berikut:<sup>18</sup>

a. Menetapkan bentuk dan sasaran pelayanan

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

b. Menetapkan pencapaian

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

---

<sup>18</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara,1995), hlm.113.

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

c. Manajemen kegiatan

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

d. Mengendalikan kegiatan

Aktivitas mengendalikan pelaksanaan kegiatan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya kegiatan itu pada tahap-tahap tertentu. Meskipun aktivitas pengendalian ini ditinjau pada kegiatan, namun menjalankan kegiatan itu pada dasarnya manusia maka kegiatan pengendalian pelayanan sama dengan mengendalikan manusia. Agar manusia dapat dikendalikan kearah tujuan bersama oleh manajemen maka syarat utama adalah dewasa dalam pekerjaan.

e. Mengevaluasi kegiatan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir

dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena manajemen pelayanan merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari satu kegiatan ke kegiatan yang lain tanpa ada kesempatan berhenti. Hasil evaluasi akan kembali pada ke kegiatan yang pertama, kedua, ketiga, dan keempat baik secara terpisah maupun bergabung sebagai umpan balik, yang akan berguna untuk peninjauan kembali atau perbaikan terhadap penjabaran objek, cara penyampaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, dan cara mengevaluasi setiap kegiatan yang dilakukan.

#### **G. Metode Penelitian**

Setiap penelitian tentu menggunakan suatu metode, karena metode merupakan suatu acara yang digunakan untuk memperoleh data yang bersifat ilmiah dan ditempuh melalui metode penelitian. Yaitu metode yang sesuai sifat atau jenis penelitiannya, sesuai dengan jenis data dan sumbernya. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, peneliti menggunakan metode deskriptif yang nama metode deskriptif merupakan penelitian yang mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi. Melainkan deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjalankan dan menjabarkan pelayanan ibadah haji. Jenis penelitian yang digunakan untuk menyusun skripsi ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian sistematis untuk mengkaji dan meneliti suatu objek pada uraian latar

belakang alamiah tanpa ada manipulasi didalamnya dari fenomena yang diamati.<sup>19</sup>

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk lapangan, yakni kegiatan penelitian dilakukan termasuk penelitian dilingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan. Yang menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>20</sup>

### **2. Subyek Dan Obyek Penelitian**

Subyek dan obyek dalam penelitian ini adalah sumber informasi untuk mencari data dan masukan-masukan dalam menghadapi masalah penelitian sebagai mana berikut.

- a. Subyek penelitian identik dengan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil penelitian lapangan. Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengadakan observasi atau pengamatan serta wawancara kepada kepala Seksi Penyelenggara Haji atau pelaksana administrasi, dan beberapa calon jemaah haji Kabupaten Pacitan.
- b. Obyek penelitian identik dengan data sekunder yang menjadi titik fokus penelitian adalah aktivitas manajemen

---

<sup>19</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 24.

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif* (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 8.

pelayanan pendaftaran pada calon jemaah haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data hasil penelitian yang tepat, maka dibutuhkan metode penelitian yang tepat pula. Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Metode ini digunakan untuk pengumpulan data yaitu dengan cara observasi.<sup>21</sup> Dalam metode ini peneliti melakukan beberapa hal pengamatan dan pencatatan sistematis atas fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini penelitian juga memperhatikan dan mengamati berbagai aktivitas yang berkaitan dengan proses aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran pada calon jemaah ibadah haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.

b. Wawancara

---

<sup>21</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, hlm. 220.

Wawancara merupakan suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan sumber informasi secara langsung mengenai identifikasi masalah manajemen pelayanan administrasi pendaftaran pada calon jemaah haji. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi atau data yang akurat dan objektif yang terkait dengan fokus penelitian dengan bertanya langsung kepada informan. jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semiterstruktur (*semistruktur interview*), yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut meliputi aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.<sup>22</sup>

Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Narasumber yang diwawancarai meliputi: kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan, pegawai penyelenggara haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan, dan calon jemaah haji tahun 2021 Kabupaten Pacitan. Dalam hal ini peneliti menggunakan buku catatan, alat komunikasi berupa *handpone* sebagai alat

---

<sup>22</sup>*Ibid.*, hlm. 221.

perekam suara atau rekaman wawancara dengan pihak-pihak tertentu dan adapula alat yang digunakan adalah *camera* untuk mengambil foto ketika sedang melakukan pembicaraan dengan informan.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual. Artinya dengan kata lain metode dokumentasi ini bertujuan untuk mencari data berupa buku, jurnal, bulletin, foto-foto, dan dokumentasi lainnya.<sup>23</sup> Dalam hal ini penelitian memanfaatkan data-data yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan yang berkaitan dengan judul peneliti. Selain itu, penelitian juga menggunakan aplikasi *camera handphone* alat bantu dalam mengambil dokumen berupa foto-foto.

#### 4. Metode Analisis Data

Analisis data informasi yang diperoleh dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm.222.



yang dilakukan dengan analisis data model Milies dan Huberman, sebagaimana yang dilakukan oleh Sugiyono yang terdiri dari:<sup>24</sup>

a. Koleksi Data

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan penelitian untuk memudahkan penulis dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi keputusan yang dapat mendukung peneliti ini.

b. Reduksi Data

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan dan dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk merangkum, menemukan hal-hal pokok atau penting dari obyek yang diteliti. Mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting yang membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melkuakan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Pada tahap ini dilakukan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka

---

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

berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberikan makna yang relevan dengan penelitian.

d. Verifikasi

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasarvei, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal yang menghasilkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, dan temuan baru ini bersifat deskriptif atau suatu gambaran obyek yang dipaparkan secara jelas dan terperinci.

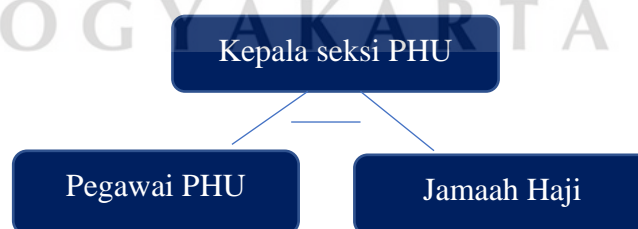
### **5. Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data kredibilitas yang digunakan peneliti dalam penelitian kualitatif data yang dapat dikatakan kredibel apabila adanya persamaan antara yang dilaporkan peneliti dengan yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji kredibilitas data penelitian kualitatif terdiri atas perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi menggunakan bahan referensi dan *number check*. Konsep triangulasi pada penelitian kualitatif yang perlu diketahui oleh peneliti kualitatif ini adalah keabsahan data triangulasi. Tujuan

dari triangulasi ini adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, interpretative dari peneliti kualitatif. Triangulasi juga diartikan sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik dan waktu.<sup>25</sup>

Jenis triangulasi terdiri dari triangulasi sumber data yakni pengecekan sumber data yang diperoleh beragam dan masih terkait satu sama lain, triangulasi teknik yaitu mencari data dengan cara peneliti dapat mencari sumber data yang terkait hingga didapatkan kepastian dan kebenaran data, triangulasi waktu ini dapat dilakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan Teknik yang sama, namun dengan situasi dan waktu yang berbeda.<sup>26</sup>

Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:



<sup>25</sup> Djaman Satori Dan Aan Komatian, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfa Beta, 2009,) hlm. 170.

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm, 203.

Gambar 1. 1 Triagulasi Metode Pengumpulan Data.

## H. Sistematika Pembahasan

Gambaran umum sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

- Bab I adalah pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian Pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.
- Bab II berisi tentang sejarah Kementerian Agama Kabupaten Pacitan, antara lain yaitu letak geografis, kedudukan tugas dan fungsi, struktur kepengurusan, visi dan misi, kode etik pegawai, sarana dan prasarana.
- Bab III membahas secara lebih lengkap dan deskriptif mengenai aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran pada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Pacitan.
- Bab IV merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan, sarana-sarana dan penutup. Pada penelitian skripsi ini akan diakhiri dengan daftar Pustaka, lampiran-lampiran dan *curriculum vitae*.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran pada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan tergolong sudah baik dari segi pelaksanaan secara langsung kepada jemaah, dalam bentuk penetapan prosedur yang telah direncanakan meliputi bentuk sasaran pelayanan, menetapkan teknik pencapaian terutama pada soal pendaftaran pada calon jemaah haji, pengendalian kegiatan manajemen pelayanan melibatkan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan dan *stakeholder* yang terkait sudah baik.

Penanggulangan atas kendala dan permasalahan yang ada baik dalam berbagai tingkat kepentingan dan jemaah haji memerlukan komunikasi dan bentuknya paguyuban. Sehingga upaya pengendalian manajemen pelayanan dan evaluasi didalamnya bisa berjalan dengan baik dengan melibatkan banyak pihak yang dirasa perlu untuk diikutsertakan. Dengan begitu upaya dalam aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran pada calon jemaah dapat menaggulangi kesulitan pada setiap calon jemaah haji.

## **B. Saran**

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

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Abid, Muzzakir, *Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jmbi Tahun 2020*” skripsi. (Program studi pemerintahan islam fakultas syari’ah Universitas Sultan Thahta Saifudin Jambi 2020)
- Amal, Muhamad Imanudin Ikhlasul “*manajemen pelayanan haji di kantor kementerian agama kabupaten magelang*” Skripsi. (Program setudi manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi Universitas islam negeri sunan kalijaga Yogyakarta tahun 2020).
- Anggara, Sahya, *Ilmu Administrasi Negara*, Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Arifin, Zainal, dan Nora Saiva Janana. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Skripsi, (Makalah, dan Artikel Ilmiah)*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Agama Islam, 2020.
- Arifin, Zainal, *Tafsir Ayat-Ayat Manajemen*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, 2019.
- Harapan, Baharudin, “*Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*”: Yogyakarta, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulonprogo Tahun 2017.
- Burhan, Bugin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2012.
- Claudia, Selvi Rahmatika “*Analisis Tingkat Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Jakarta Bara 2019*” Skripsi. (Program setudi manajemen dakwah fakultas ilmu dakwah dan ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2019).
- Febriyanto, Nugroho, Muhammad, dan Dafid. “*Sistem Informasi Tour and Travel Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh Berbasis Website pada PT. Zulian Kamasaindo Palembang.*” STMIK AMIKOM Yogyakarta, 2015, 12.
- Indonesia Journal Computer and Information Technology “*Perencanaan Siatem Informasi Pelayanan Administrasi Data Umroh*” tahun 2019 (studi kasus: PT. Utasmaniyyah Hannien Tour Tasikmalaya). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit/article/view/3751>

- Kementerian Agama, *Rencana Strategi Kantor Kementerian Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019*, Yogyakarta: Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo 2019.
- Ladzi, Mumamad, *Mengurangi Persoalan Manajemen Administrasi Public Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji*, Surabaya: Wiyaiswara Madya Balai Diklat Keagamaan, 2013.
- Moenir, dan wahyu ilahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Novitasari, Reza “*manajemen pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Bandar Lampung tahun 2020*” Skripsi. (Program setudi dakwah dan ilmu komunikasi universitas negeri raden intan lampung 2020).
- Zuhri, Anwar. 2014. *Manajemen pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji muskimat NU Darul Quran Gunung Kkidul Yogyakarta*. (sekripsi tidak diterbitkan). Yogyakarta: jurusan manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta