

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH HAJI OLEH
SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2020**



SKRIPSI

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

Oleh:

Shabrina Uswa Bella Haq

NIM: 17102040101

Pembimbing:

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.

NIP: 19690401 199403 2 002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2022



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2049/Un.02/DD/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH HAJI OLEH SEKSI
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SHABRINA USWA BELLA HAQ
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040101
Telah diujikan pada : Kamis, 15 Desember 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

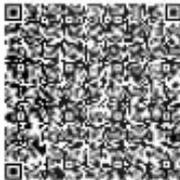


Ketua Sidang

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.

SIGNED

Valid ID: 63a29a59ac47f



Penguji I

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.

SIGNED

Valid ID: 63a5219d5a5e1

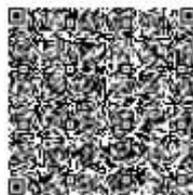


Penguji II

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si

SIGNED

Valid ID: 63a43dbf3759e



Yogyakarta, 15 Desember 2022

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

SIGNED

Valid ID: 63a52b37b204c

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di tempat

Assalamualaikum wr wb

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

Nama : Shabrina Uswa Bella Haq

NIM : 17102040101

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020

sudah 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 kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr wb

Yogyakarta, 04 Desember 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si.

NIP : 19690227 200312 1 001

Pembimbing,


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.

Surat Pernyataan Keaslian Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shabrina Uswa Bella Haq

NIM : 17102040101

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Implementasi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020”** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu penulis ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 03 Desember 2022



Yang menyatakan,

Shabrina Uswa Bella Haq
17102040101

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta



MOTTO

“Sesungguhnya kami adalah milik Allah, dan sesungguhnya hanya kepada-Nya kami akan kembali”¹



¹ Al Qur'an Terjemah, *Al Qur'an Surah Al Baqarah/ 2:156*, Yogyakarta: UII Press, 2020.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum wr wb

Bismillah alhamdulillah, puja dan puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan YME Allah SWT, yang telah memberikan kehidupan dengan limpahan nikmat yang tiada terkira ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan, idola, kecintaan, beliau Nabi Agung Muhammad Rasulullah SAW, semoga akan selalu mendapat pengakuan sebagai umat beliau, *Allahumma aamiin*.

Dengan segenap kesadaran, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan tugas akhir ini yang meski belum sempurna akan tetapi tidak lain ialah sebagai bukti perjuangan masa kuliah yang tidak sebentar serta penuh lika-liku. Semua itu tentunya tidak lepas dari dukungan serta doa dari pihak-pihak yang tidak semua bisa peneliti sebutkan namanya satu-persatu, terima kasih tak terhingga peneliti ucapkan kepada:

1. Rektor Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
3. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, M.Ag.
4. Dosen pembimbing akademik, Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
5. Dosen pembimbing skripsi, Dra. Siti Fatimah, M.Pd., terima kasih peneliti haturkan atas kesabaran, ketulusan, doa dan bimbingan Ibu dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen dan pengajar Program Studi Manajemen Dakwah yang telah menyalurkan segenap ilmunya selama masa perkuliahan.
7. Bapak Sugito, dan seluruh staf seksi PHU Kantor Kemenag Sleman
8. Guru-guru akademik peneliti mulai dari TK RA Muslimat NU Gunungpring 3, SD Terpadu Ma'arif Gunungpring, SMP Syubbanul Wathon Tegalrejo

Magelang, SMA Takhassus Al-Qur'an Wonosobo, tanpa bapak-ibu semua, peneliti tidak akan bisa sampai di bangku perkuliahan.

9. Bapak Kyai, Ibu Nyai, serta dzurriyah Pondok Pesantren Asrama Pelajar Islam Asri Tegalrejo, Pondok Pesantren Baitul 'Abidin Darussalam Kalibeper, Pondok Pesantren Ittihaduth Tholibin Kalibeper, Pondok Pesantren Al-Asy'ariyyah Kalibeper, Pondok Pesantren Putri Nurul Ummahat Kotagede, yang selalu peneliti aminkan doanya, serta peneliti harapkan keberkahannya, dari segi keilmuan, ketaqwaan, dan semua sisi kehidupan.
10. Kakak satu-satunya, Galih Arum Fatima Religia, ~
11. Adekku satu-satunya, Adika Juita 'Alimia Baroroh, ~
12. Ibu Badriyah Munawiroh, sumber kekuatan terbesar peneliti, ~
13. Almarhum Bapak Moh Dahlan, maafkan anakmu yang hampir menyerah, Pak.
14. Teman-teman masa sekolah dari TK, SD, SMP, SMA, juga teman-teman senasib seperjuangan selama di pesantren, terima kasih atas pengalaman hidup yang begitu mengasyikkan bagi peneliti. Semoga teman-teman selalu dalam kondisi sehat, bahagia, dan penuh keberkahan.
15. Teman-teman satu jurusan yang kebanyakan sudah lulus, terima kasih atas motivasi dan tekanannya kepada peneliti untuk segera menyusul kelulusan. Dan yang belum lulus semoga dimudahkan dan disegerakan.
16. Sahabat-sahabat yang tak terhingga jumlahnya, Napis, Izmi, Desy, Naila, Dewi, Singgih, Amas, Reza, Oka, Tihara, Qorri, Eti, Teh Ririn, Zizi, Fatul, Wahyu, Mbak Umi, Mbak Dwi, Mbak Nunik, Udi, dan siapapun kamu maaf jika lupa belum tercantum di poin ini.
17. Adik-adikku keluarga Majelis Ta'lim Ngadisalam
18. Keluarga besar Brayat Mbah Dullah Busro, kekuatan doa-doa kalian yang selalu mengiringi kehidupan peneliti.
19. Ponakan kesayangan, Aldira dan Kirana, yang selalu menghibur dan menambah semangat hidup peneliti.

20. Shabrina Uswa Bella Haq, peneliti, terima kasih untuk tidak jadi menyerah.

Semoga kebaikan dan keselamatan dunia akhirat selalu mengiringi langkah orang-orang terkasih, baik yang tersebut di atas, ataupun tersebut di tempat lain, *allahumma aamiin.*

Wassalamu 'alaikum wr wb

Yogyakarta, 03 Desember 2022

Peneliti

Shabrina Uswa Bella Haq

NIM: 17102040101



ABSTRAK

Shabrina Uswa Bella Haq (17102040101), *Implementasi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020*, Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Sleman merupakan instansi pemerintah dibawah naungan Kementerian Agama atau Kemenag yang tentunya perlu memenuhi tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Pelayanan yang diberikan oleh Seksi PHU Kemenag Kabupaten Sleman antara lain adalah pelayanan administrasi haji yang meliputi pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pendaftaran pelunasan, dan pelayanan pembatalan pendaftaran ibadah haji.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana implementasi pelayanan administrasi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020 dan bertujuan untuk mendeskripsikan evaluasi input, proses dan hasil untuk mengkaji masalah serta mengetahui solusi agar pelayanan administrasi dapat lebih baik lagi kedepannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini yaitu kepala dan staf Penyelenggara Haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, dan juga jemaah yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020.

Dari hasil penelitian, pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman berjalan sesuai Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah dan juga Undang-undang haji serta Peraturan Menteri Agama yang berlaku, tetapi masih ada beberapa kendala dan permasalahan yang terjadi, namun pelayanannya sudah cukup baik dengan adanya staff yang berlatar belakang pendidikan yang tinggi dan berpengalaman yang cukup. Oleh karena itu, peneliti ingin lebih lanjut mengetahui apa saja permasalahan atau hambatan yang terjadi dan bagaimana solusi yang dilakukan saat proses pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan, Seksi Penyelenggara Haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	8
F. Metode Penelitian.....	22
G. Sistematika Penelitian	29

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN	31
A. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman	31
B. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman	32
C. Gambaran Umum Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	44
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji	54
B. Pelayanan Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji	66
C. Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji	68
BAB IV PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Ketika seorang muslim sudah berhasil menunaikan keempat rukun Islam sebelum haji (syahadat, shalat, puasa, dan zakat), maka ia akan terdorong untuk menunaikan haji. Dalam Islam, penekanan haji tidak sekuat penekanan syahadat, shalat, puasa, dan zakat. Dengan kata lain, ibadah haji memiliki dua status hukum, wajib bagi yang mampu dan tidak wajib bagi yang tidak mampu. Kesimpulan ini didapatkan dari Al Qur'an Surat Âli 'Imrân ayat 97: *“mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke Baitullah”*. Kata mampu dalam ayat ini memiliki makna yaitu mampu secara keilmuan, finansial, fisik, psikis, dan juga keamanan dalam perjalanan. Tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji juga kemudian membuat antrian dalam melaksanakan haji dalam suatu negara semakin banyak, terutama di Indonesia, yang mana Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbanyak yang mayoritas beragama Islam. Oleh sebab itu, jumlah jemaah haji di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya.

Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan

tertentu dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.²

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh calon jemaah haji.³ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler pada Pasal 1 ayat 2 yang membahas tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji, yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah.⁴ Dengan demikian penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah merupakan tanggung jawab pemerintah.

² Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 22.

³ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

⁴ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, hlm. 4.

Masyarakat muslim di Indonesia belakangan mengalami peningkatan perihal minat menunaikan ibadah haji. Hal ini ditandai dengan semakin bervariasinya profil atau latar belakang calon jemaah haji, yakni sebagian besar calon jemaah haji merupakan masyarakat pedesaan dengan tingkat pendidikan rendah. Ada juga karena faktor usia dan pemahaman agama yang kurang mumpuni, ditambah lagi dengan calon jemaah yang baru pertama kali menunaikan ibadah haji.⁵ Menurut data dari Kementerian Agama Republik Indonesia untuk wilayah D.I Yogyakarta daftar tunggu berangkat ibadah haji sampai tahun 2049 terdapat 88.257 pendaftar.⁶ Hal ini yang membuat pemerintah atau dalam hal ini yaitu Kementerian Agama harus lebih ekstra untuk mempersiapkan kegiatan penyelenggaraan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan sepanjang tahun oleh Kantor Kementerian Agama di seluruh Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jemaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji.⁷

Kementerian Agama pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) merupakan unit terdepan yang secara langsung berhadapan dengan calon

⁵Ahmad Subianto, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Nasional RI, Katalog dalam Terbitan, 2016), hlm. 240.

⁶<https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list>, diakses pada 6 Juli 2020, pukul 07.07 WIB.

⁷Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, hlm. 3.

jemaah haji dalam proses pelayanan administrasi haji dan juga sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan administrasi ibadah haji. Semakin meningkatnya minat masyarakat untuk mendaftar ibadah haji, maka semakin ekstra pula pelayanan yang harus diberikan oleh Seksi PHU. Pelayanan yang diberikan tentu harus sangat diperhatikan, agar dapat berjalan secara efektif dan efisien, serta sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kabupaten Sleman merupakan instansi pemerintah dibawah naungan Kementerian Agama atau Kemenag yang tentunya perlu memenuhi tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Pelayanan yang diberikan oleh Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Sleman antara lain adalah pelayanan administrasi haji yang meliputi pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pendaftaran pelunasan, dan pelayanan pembatalan pendaftaran ibadah haji.

Dari empat kabupaten dan satu kotamadya di Provinsi DIY, Kabupaten Sleman menempati peringkat pertama jumlah jemaah haji yang mendaftar. Dalam setiap harinya (lima hari kerja), belasan bahkan puluhan calon jemaah haji datang mengunjungi Kantor Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kab. Sleman untuk mendapatkan pelayanan dalam hal administrasi haji. Perbedaan profil dan latar belakang serta banyaknya jumlah calon jemaah haji yang datang terkadang menjadi kendala tersendiri bagi para

staf PHU yang SDM-nya hanya berjumlah tujuh orang dalam memberikan pelayanan.⁸

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait bagaimana implementasi pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman kepada para calon jemaah. Maka judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **Implementasi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian kali ini yaitu bagaimana implementasi pelayanan administrasi ibadah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

⁸ Hasil Observasi di Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sleman, 14 Oktober 2020

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi pelayanan administrasi ibadah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan serta memberikan wawasan khususnya dalam bidang pelayanan ibadah haji di tingkat kabupaten/kota.

b. Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen Dakwah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi praktis dalam mengoptimalkan peran ilmu pelayanan ibadah haji dan dapat dijadikan rujukan lebih lanjut bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan sistem evaluasi kinerja.

D. Kajian Pustaka

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Fira Afriani mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jemaah haji oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru 2019”. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi pelayanan prima adalah pelaksanaan atau penerapan pelayanan yang baik dan yang terbaik dilakukan

agar bisa membuat konsumen merasa nyaman dan terdapat tiga konsep pelayanan prima yaitu sikap atau *attitude*, perhatian atau *attention* dan tindakan atau *action*. Pelayanan prima sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada perusahaan.⁹

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Muzakkir Abid mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang berjudul “Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi 2020”. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi sudah cukup baik dalam pelayanan bagi para Jemaah haji, yaitu sudah memenuhi syarat pelayanan berupa: kemudahan dalam pengurusan pelayanan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Namun dalam pelaksanaannya belum semuanya maksimal dan terpenuhi, hal ini terlihat dari adanya kendala yang didapati pada keterbatasan sarana dan prasarana seperti akses internet yang menghambat kelancaran pelayanan pendaftaran ibadah haji.¹⁰

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Leli Martiyani mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang berjudul “Implementasi Fungsi Pelayanan Prima pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang” pada

⁹Fira Afriani, Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jemaah haji oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrh di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru 2019, Skripsi, (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019).

¹⁰Muzakkir Abid, Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi 2020, Skripsi, (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).

tahun 2018. Dari penelitian ini, disimpulkan bahwasanya fungsi pelayanan prima di BMT Walisongo Semarang sudah terlaksana dengan baik, tentu saja pihak BMT Walisongo terus berupaya memaksimalkan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pelanggannya.¹¹

Persamaan penelitian ini dengan ketiga penelitian di atas adalah membahas tentang pelayanan dan implementasinya. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti lebih memfokuskan pada pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman kepada calon jemaah haji. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi lembaga khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, maka terlebih dahulu perlu diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan tema penelitian, yaitu:

¹¹Leli Martiyani, Implementasi Fungsi Pelayanan Prima pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang, Skripsi, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018).

1. Tinjauan tentang Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan dengan penerapan atau pelaksanaan. Penerapan merupakan kemampuan menggunakan materi ke dalam situasi kongkrit atau nyata. Implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan dan penerapan. Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah program sesuai dengan rancangan yang telah direncanakan. Pada dasarnya, implementasi sebuah program dan kebijakan dari pemerintah maupun sektor swasta harus dilaksanakan dan diterapkan seutuhnya di lapangan, namun jika terdapat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di lapangan saat pelaksanaan dari program dan kebijakan tersebut akan terjadi kesia-siaan dari rancangan dan akhirnya menimbulkan permasalahan. Implementasi merupakan sebuah tindakan nyata dari rencana dan rancangan yang sudah disusun secara matang dan juga terperinci.

Hanifah dan Harsono berpendapat bahwa implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kegiatan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi. Pengembangan suatu kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.¹²

2. Tinjauan tentang Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Pelayanan

¹² Hanifah Harsono, *Implementasi Kebijakan & Politik* (Jakarta: Grafindo Jaya, 2002), hlm.

Pelayanan administrasi terdiri dari dua kata yaitu “pelayanan” dan “Administrasi”. Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.¹³

Menurut Philip Kotler, “Pelayanan dapat diartikan suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya”.¹⁴ Sedangkan menurut Atep Adya Brata, pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadi transaksi.¹⁵

1) Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas untuk melayani pelanggan adalah sebagai berikut:

- a) Tersedia sarana prasarana yang baik
- b) Tersedianya karyawan yang baik

¹³Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 826.

¹⁴Philip Kotler, *Marketing Manajement : Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition*, (New Jersey: Prentice Hall, 1994), hlm. 446.

¹⁵Atep Adya Brata, *Dasar –Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media, 2003), hlm. 93.

- c) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e) Mampu berkomunikasi
- f) Tersedianya produk yang diinginkan
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan¹⁶

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memberikan kesan baik dan kepuasan kepada pelanggan melalui sumber daya manusia dan sarana maupun prasarana yang dimiliki.

b. Pengertian Administrasi

Administrasi dalam arti sempit dari Bahasa Belanda berasal dari kata *administrate* yang artinya adalah ketatausahaan saja atau pekerjaan tulis menulis. Bicara tentang ketata-usahaan dan tulis menulis berarti adalah berbicara tentang sebuah kegiatan yang meliputi kegiatan operasional yang sangat terbatas pada surat-menyurat, mengetik, tulis-menulis, kearsipan, penggandaan, pendistribusian dan lain-lain dalam pekantoran.

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm. 223.

Arti luas secara garis besar administrasi adalah proses kerjasama antar dua atau lebih dari manusia untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama dengan efektif dan efisien. Para ahli administrasi juga memberikan pemahaman tentang pengertian administrasi dalam arti luas yang di kutip oleh. Mulkanasir, BA, S.Pd, MM dan Drs. Mochamad Guruh, M.Pd. sebagai berikut: ¹⁷

- a) Sondang P Siagian, administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- b) Menurut Leonard D White memberikan definisi *Administration is a proses common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale*. Administrasi adalah sebuah proses yang kebanyakan terdapat pada usaha kelompok baik itu negara, swasta, sipil maupun militer, baik itu usaha besar ataupun usaha kecil.
- c) H.A Simon dkk, *Administration as the activities of groups cooperating to accomplish common goals*. Administrasi adalah sebuah kegiatan kelompok dimana mereka melakukan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan yang dibuat bersama.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa

¹⁷ H. Mulkanasir, BA, S.Pd, MM dan Drs. Mochamad Guruh, M.Pd, *Ilmu Administrasi Suatu Pengantar*, (Jakarta: FDK Press, 2012), hlm. 8-12.

pelayanan administrasi adalah kegiatan yang diberikan oleh sebuah unit pelayanan berupa surat-menyurat, mengetik, tulis-menulis, kearsipan, penggandaan, pendistribusian dan lain-lain yang dilakukan dengan bekerja sama oleh dua orang manusia atau lebih atau terjadi dalam sekelompok orang untuk tercapainya suatu tujuan.

3. Tinjauan tentang Pelayanan Administrasi Ibadah Haji

Pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman diantaranya adalah menerima, mencatat, menyimpan surat serta dokumen calon jemaah haji, dokumen calon petugas haji, dokumen kegiatan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar. Yang mana dokumen-dokumen tersebut berisikan data-data pendaftaran ibadah haji, pelunasan pembayaran ibadah haji, dan pembatalan pendaftaran ibadah haji.¹⁸

Pendaftaran ibadah haji di Indonesia diatur dalam Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa "*Pendaftaran Jemaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan yang telah memenuhi persyaratan*", kemudian pada pasal 26 Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan bahwa: "*Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftar diatur dalam peraturan Menteri*".¹⁹

¹⁸Dokumentasi di Kantor Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, 10 November 2020

¹⁹Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah menetapkan pedoman pendaftaran haji reguler pada Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D.28 Tahun 2016 tentang pedoman pendaftaran haji reguler merupakan acuan bagi petugas pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Direktorat Jenderal Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), dan Jemaah haji.²⁰

1) Ketentuan Umum Pendaftaran Ibadah Haji

- a) Pendaftaran Jemaah haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun;
- b) Pendaftaran Jemaah haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili calon Jemaah haji sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c) Pendaftaran haji wajib dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan untuk pengambilan foto dan sidik jari;
- d) Jemaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji terakhir;

2) Ketentuan Lain-Lain Pendaftaran Ibadah Haji

²⁰Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D.28 Tahun 2016 tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler

- a) Apabila Jemaah haji sudah mendapatkan bukti setoran awal BPIH namun tidak memenuhi persyaratan pendaftaran, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mengirim surat ke Direktur Pengelolaan Dana Haji untuk mengembalikan dana setoran awal jemaah yang bersangkutan.
- b) Pendaftaran haji dinyatakan sah setelah yang bersangkutan mendapatkan nomor porsi.
- c) Nomor porsi hanya berlaku bagi Jemaah haji yang bersangkutan dan tidak dapat digantikan.
- d) Nomor porsi digunakan sebagai dasar dalam pelayanan Jemaah haji.
- e) Bilamana terdapat kehilangan bukti setoran awal BPIH asli, dapat dicetak ulang di BPS BPIH tempat setor awal dengan ketentuan:
 - (1) Melampirkan surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat;
 - (2) Melampirkan surat keterangan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili;
 - (3) Melampirkan salinan buku setoran awal BPIH yang telah ditempel pasfoto jemaah haji yang bersangkutan;
- f) Bilamana terdapat kehilangan SPPH asli, dapat dicetak ulang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setelah mendapatkan otorisasi dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dengan ketentuan:
 - (1) Melampirkan surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat;

- (2) Melampirkan salinan SPPH yang telah ditempel foto jemaah haji bersangkutan;
- g) Dalam hal Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai domisili tidak dapat menerima pendaftaran, maka pendaftaran jemaah bersangkutan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota terdekat;
- h) Bilamana terjadi kendala pendaftaran sehingga melebihi batas waktu 5 (lima) hari kerja, maka petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mengajukan surat pembukaan blokir batas akhir pendaftaran ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.
- 3) Persyaratan Pendaftaran Ibadah Haji
- Persyaratan pendaftaran ibadah haji telah diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler pada Pasal 4, antara lain:
- a) Beragama Islam
 - b) Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar
 - c) Memilik KTP yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah
 - d) Memiliki Kartu Keluarga
 - e) Memilik akta kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah sekolah

- f) Memiliki tabungan atas nama Jemaah yang bersangkutan pada BPS BPIH

Selain persyaratan di atas, calon Jemaah haji juga harus menyerahkan pasfoto berwarna 3x4 cm (tiga kali empat centimeter) berjumlah 10 (sepuluh) lembar dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Pasfoto berwarna dengan latar belakang warna putih;
 - b) Warna baju/kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi jemaah haji wanita menggunakan busana muslimah;
 - c) Tidak menggunakan kaca mata, dan
 - d) Tampak wajah minimal 80 persen (delapan puluh persen)²¹
- 4) Prosedur Pendaftaran Ibadah Haji
- a) Jemaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH;
 - b) BPS BPIH menerbitkan bukti transfer BPIH yang dicetak melalui aplikasi;
 - c) BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 (lima) lembar dengan rincian:
 - (a) lembar kesatu bermaterai untuk calon Jemaah haji;
 - (b) lembar kedua untuk BPS BPIH;

²¹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, hlm. 7.

- (c) lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama;
 - (d) lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama;
 - dan
 - (e) lembar kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- d) Bukti setoran awal BPIH sebagaimana dimaksud dalam huruf c, wajib mencantumkan nomor validasi, ditandatangani, dan dibubuhi stempel BPS BPIH, serta masing-masing diberi pasfoto 3x4 cm (tiga kali empat sentimeter);
- e) BPS BPIH wajib menyerahkan lembar ketiga, lembar keempat, dan lembar kelima bukti setoran awal BPIH
- f) calon Jemaah haji yang bersangkutan wajib menyerahkan persyaratan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dan salinan bukti transfer asli BPIH yang dicetak dari aplikasi serta bukti setoran awal BPIH kepada petugas Kantor Kementerian untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH;
- g) calon Jemaah haji mengisi Formulir Pendaftaran Haji berupa surat pendaftaran pergi haji dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama untuk didaftarkan ke dalam SISKOHAT dan mendapatkan Nomor Porsi; dan

h) calon Jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang telah ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama.

5) Pelunasan Pembayaran Ibadah Haji

- a) Pelunasan BPIH dilakukan di BPS BPIH sesuai tempat mendaftar atau BPS BPIH pengganti (bagi nasabah eks BPIH) di kabupaten/kota;
- b) Jemaah haji melakukan pelunasan BPIH reguler sebesar selisih kekurangan antara besaran BPIH reguler dengan jumlah setoran awal BPIH dengan terlebih dahulu menunjukkan bukti asli setoran awal BPIH lembar pertama pada petugas BPS BPIH;
- c) Jemaah haji yang telah melakukan pelunasan BPIH reguler, mendapatkan bukti setoran lunas BPIH yang dicetak dari aplikasi Siskohat, buku manasik haji, seragam batik, dan untuk pria mendapatkan kain ihram dan wanita mendapatkan mukenah;
- d) Jemaah haji yang telah melakukan pelunasan, harus melaporkan diri dengan membawa bukti setoran pelunasan BPIH reguler ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.²²

6) Tata Cara Pelunasan Pembayaran Ibadah Haji

²²<https://kemenag.go.id/read/pelunasan-bpnh-mulai-16-april-2018-ini-prosedurnya-j3r3j>

- a) Pastikan nama calon jemaah telah tertera dalam daftar calon jemaah yang berhak melunasi BPIH tahap I maupun tahap II pada tahun keberangkatan haji;
 - b) Besaran Pelunasan Haji menunggu Peraturan Presiden yang mengatur besaran BPIH tahun keberangkatan calon jemaah haji;
- 7) Persyaratan Pelunasan Pembayaran Ibadah Haji
- a) Fotocopy KTP 3 lembar;
 - b) Pas Foto terbaru berwarna 3 x 4 = 12 lembar dan 4 x 6 = 2 lembar , dengan latar belakang /background putih tampak wajah 80 %
 - c) Bukti Setoran Awal BPIH yang disimpan jemaah;
 - d) Membawa buku tabungan haji
 - e) SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) lembar kesatu yang disimpan jemaah yang menunjukkan NOMOR PORSI;
 - f) Membayar kekurangan BPIH untuk menerima bukti setor pelunasan BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) dari Bank Penerimaan Setoran.
- 8) Prosedur Pelunasan Pembayaran Ibadah Haji
- a) Calon jemaah datang ke bank (BPS BPIH) untuk melunasi kekurangan biaya Setoran Lunas BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji);
 - b) Menerima Bukti Setoran lunas dari bank penerima setoran;
 - c) Menyerahkan Bukti Setoran Lunas BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) dari bank ke Kantor Kementerian Agama (Seksi PHU)

untuk proses administrator dan info mengenai kewajiban calon jemaah pasca pelunasan BPIH seperti tes kesehatan dll.

9) Persyaratan Pembatalan pendaftaran ibadah haji

- a) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp6.000,00 dengan menyebutkan alasan pembatalan, yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kemenag Kab/Kota;
- b) Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan oleh BPS BPIH;
- c) Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) ke rekening Menteri Agama;
- d) SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji);
- e) Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jemaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya; dan
- f) Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya.²³

10) Persyaratan Pembatalan pendaftaran ibadah haji Jemaah Meninggal

- a) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp. 6.000,00 dari ahli waris atau kuasa waris jemaah haji yang meninggal dunia yang ditunjukkan kepada kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.
- b) Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa/Rumah Sakit setempat.

²³ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor D/ 21 /2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah haji Reguler Dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

- c) Surat keterangan waris bermaterai Rp.6.000,00 yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa/Rumah Sakit setempat.
- d) Surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran jemaah haji bermaterai Rp.6.000,00.
- e) Fotocopy KTP ahli waris/kuasa waris jemaah haji yang mengajukan pembatalan pendaftaran haji dan memperlihatkan aslinya.
- f) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahli waris/kuasa waris jemaah haji bermaterai Rp. 6.000,00.
- g) Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan BPS BPIH.
- h) Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) ke rekening Kementerian Agama.
- i) Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).
- j) Fotocopy buku tabungan ahli waris/kuasa waris yang masih aktif dan memperlihatkan aslinya.²⁴

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan observasi

²⁴ *Ibid.*,

partisipasi, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian.²⁵

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati individu kelompok, masyarakat organisasi tertentu dalam konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistic.²⁶ Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjalankan dan menjabarkan bagaimana pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek dalam penelitian adalah sumber informasi untuk mencari data dan masukan-masukan dalam menghadapi masalah penelitian atau orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi.²⁷

Subjek yang dianggap paling mampu terkait pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman adalah kepala seksi dan staf Penyelenggara Haji dan Umrah, serta jemaah haji yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Sedangkan objek penelitian fokus pada pelayanan administrasi yang

²⁵ Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian Untuk Public Relations, Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010), hlm. 58.

²⁶ Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 213.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 130.

diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada calon Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kualitatif menurut Lincoln dan Guba yaitu menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi (catatan atau arsip). Wawancara, observasi berperan serta (*participant observation*) dan kajian dokumen saling mendukung dan melengkapi dalam memenuhi data yang diperlukan sebagaimana fokus penelitian.²⁸

a. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.²⁹

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman,

²⁸ Salim & Syahrudin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 113.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 136.

serta calon jemaah haji (pendaftar ibadah haji). Data yang akan diambil dalam wawancara yaitu data yang berkaitan dengan:

- 1) Pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.
- 2) Kelebihan dan kekurangan pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindera mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Dalam arti bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti melalui penggunaan pancaindera.³⁰

Metode ini digunakan dengan cara mencatat dan mengamati secara langsung gejala-gejala yang ada kaitannya dengan pokok masalah yang ditemukan di lapangan. Metode observasi ini digunakan untuk mengambil data dan informasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman guna melengkapi data penelitian. Dalam observasi ini peneliti melakukan pengamatan dan mencatat secara

³⁰ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Depok: Kencana, 2005), hlm. 143-144.

langsung terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

c. Dokumentasi

Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen biasanya dibagi atas dokumen pribadi dan dokumen resmi.³¹

Peneliti mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan peraturan yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami oleh pembaca.³²

Ada empat aktivitas dalam analisis data menurut Miles dan Huberman yang dikutip buku Sugiyono sebagai berikut.³³

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal bagi peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/ objek

³¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2014), hlm. 216-217.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 130.

³³ *Ibid.*, hlm. 133.

yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Biasanya pada tahap pengumpulan data ini dilakukan sehari-hari atau bahkan berbulan-bulan. Dengan demikian peneliti mendapatkan informasi dan data yang banyak dan bervariasi.

Dalam hal ini data yang dikumpulkan dari wawancara dengan subyek penelitian adalah gambaran efektivitas pelayanan administrasi haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, personil dan peta jabatan penyelenggaraan haji dan umrah.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu kegiatan merangkum, memilih, dan menyeleksi data penelitian yang diperoleh dari lapangan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan sesuai dengan pembahasan yang dibutuhkan.

Dalam hal ini data hasil observasi gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman difokuskan pada sejarah berdirinya lembaga tersebut, kemudian mengerucut pada profil PHU. Kemudian data hasil wawancara dan dokumentasi tentang gambaran efektivitas pelayanan PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah menyajikan data dalam bentuk uraian singkat yang bersifat teks naratif, bagan, tabel, dan sebagainya dari hasil

penelitian. Dari banyaknya ragam data tersebut akan digunakan sesuai dengan kebutuhan penyajian.

d. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan adalah hasil dari penelitian secara jelas dan lengkap berdasarkan data-data yang diperoleh dan telah dianalisa serta diverifikasi sebelumnya.

Dalam penelitian ini, semua data diolah untuk memunculkan deskripsi mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020.

5. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data bertujuan untuk membuktikan nilai kebenaran dan konsistensi data penelitian. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan adalah uji kredibilitas.

Uji kredibilitas bertujuan untuk menilai keabsahan dari temuan penelitian kualitatif. Dengan dilakukan uji kredibilitas, maka dapat menunjukkan adanya kepercayaan terhadap hasil penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan waktu.³⁴ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber.

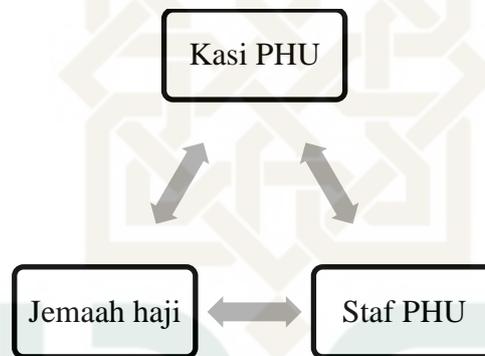
Berikut penjelasannya:

³⁴ *Ibid.*, hlm. 130.

Triangulasi sumber, yaitu cara menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Kemudian data yang diperoleh tersebut dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan beberapa sumber tersebut.

Gambar 1.1

Triangulasi Sumber Data



G. Sistematika Penelitian

Pembahasan dari hasil penelitian ini akan disusun sesuai dengan kebutuhan penelitian yakni terdiri dari empat bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Adapun rancangan sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, yang akan dijadikan dasar dalam penyusunan skripsi ini, yang meliputi judul, latar belakang masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kajian teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. Pada bab ini bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada

pembaca mengenai alasan adanya penelitian, dan rangkaian rencana penelitian yang akan dilaksanakan.

BAB II: Gambaran Umum, yakni menguraikan hasil penelitian yang berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Adapun isi dalam bab ini meliputi sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, keadaan, letak, dan beberapa keterangan tambahan lainnya yang diperlukan untuk mengenal tempat yang akan dijadikan objek penelitian.

BAB III: Pembahasan, pada bab ini akan memuat penjelasan secara rinci mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

BAB IV: Penutup, pada bab ini berisi kesimpulan secara singkat, mencakup jawaban dari permasalahan penelitian yang diperoleh berdasarkan konsep-konsep teoritis dan berdasarkan pada hasil yang diperoleh di lapangan, serta saran-saran sebagai bahan perbaikan untuk lembaga atau organisasi yang diteliti.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan juga hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti terkait implementasi pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020 sudah baik, proses administrasi ibadah haji yang meliputi pendaftaran, pembatalan, dan pelunasan biaya ibadah haji berjalan dengan rapi dan tersusun. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman mampu mengimplementasikan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang sudah ditetapkan pada undang-undang dan Peraturan Menteri Agama yang berlaku secara maksimal. Tidak ada kendala yang berarti selama pelaksanaan pelayanan. Petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman mampu memberikan kesan baik dan kepuasan kepada jemaah haji melalui sumber daya manusia dan sarana maupun prasarana yang dimiliki.

B. Saran

Adapun saran dari hasil temuan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman ialah untuk menambah atau meningkatkan jumlah sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah staf PHU, agar pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal dan mengurangi adanya antrean oleh jemaah setiap harinya.



DAFTAR PUSTAKA

- (t.thn.). Diambil kembali dari <https://kemenag.go.id/read/pelunasan-bpiah-mulai-16-april-2018-ini-prosedurnya-j3r3j>
- (t.thn.). Diambil kembali dari <https://kemenag.go.id/tata-cara-pelunasan-haji/>
- Abid, M. (2020). Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi. *Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*.
- Afriani, F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Ardianto, E. (2010). *Metode Penelitian Untuk Public Relations, Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Bahasa, P. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Brata, A. A. (2003). *Dasar –Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media.
- Bungin, M. B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Depok: Kencana.
- Drs. Salim, M., & Drs. Syahrudin, M. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- H. Mulkanisir, BA, S.Pd, MM, & Drs. Mochammad Guruh, M.Pd. (2012). *Ilmu Administrasi Suatu Pengantar*. Jakarta: FDK Press.
- Harsono, H. (2002). *Implementasi Kebijakan & Politik*. Jakarta: Grafindo Jaya.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management : Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lutfiana, F. (2017). Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017. *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Martiyani, L. (2018). Implementasi Fungsi Pelayanan Prima pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang. *Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nasional, P. B. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.

- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.* (t.thn.).
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 20 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.* (t.thn.).
- PHU, D. (t.thn.). *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor D/ 21 /2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah.*
- PHU, D. (t.thn.). *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor D/ 21 /2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah.*
- RI, K. A. (2010). *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji.* Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh.
- Ruslan, R. (2006). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saputri, R. I. (2018). *Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.*
- Subianto, A. (2016). *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia.* Jakarta: Pustaka Nasional RI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Terjemah, Al Qur'an (2020). *Al Quran Surah Al Baqarah/ 2:156.* Yogyakarta. UII Press.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umrah, D. J. (t.thn.). *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor D/ 21 /2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.*
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. (t.thn.).