

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA  
OLEH SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2022**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Astuti Choeriah**

**19102040013**

**Dosen Pembimbing:**

**H. Muhammad Irfai Muslim, M.Si**

**198812152019031009**

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

**2023**



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-1374/Un.02/DD/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA OLEH SEKSI PENYELENGGARAAN  
HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ASTUTI CHOERIAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040013  
Telah diujikan pada : Rabu, 16 Agustus 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Kenna Sidang  
Muhammad Irfai Munim, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 64473c6607



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

Valid ID: 64e232e41964



Penguji II  
Drs. Siti Fatimah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 64e312c2108



Yogyakarta, 16 Agustus 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Hj. Marhamah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 64c29c702518

STATE ISLAM UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)515856, Fax (0274) 552230  
E-mail: [fdk@uin-suka.ac.id](mailto:fdk@uin-suka.ac.id), Yogyakarta 55281

#### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

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

Nama : Astuti Choeriah  
NIM : 19102040013  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022

Sudah dapat diajukan kembali kepada kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 08 Agustus 2023

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

  
H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si  
NIP. 19690227 200312 1 001

  
H. Muhammad Irfai Muslim, M.Si  
NIP. 19881215 201903 1 009

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Astuti Choeriah

NIM : 19102040013

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tahun 2022** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan-acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 27 Juli 2023

Yang menyatakan

Astuti Choeriah  
19102040013

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

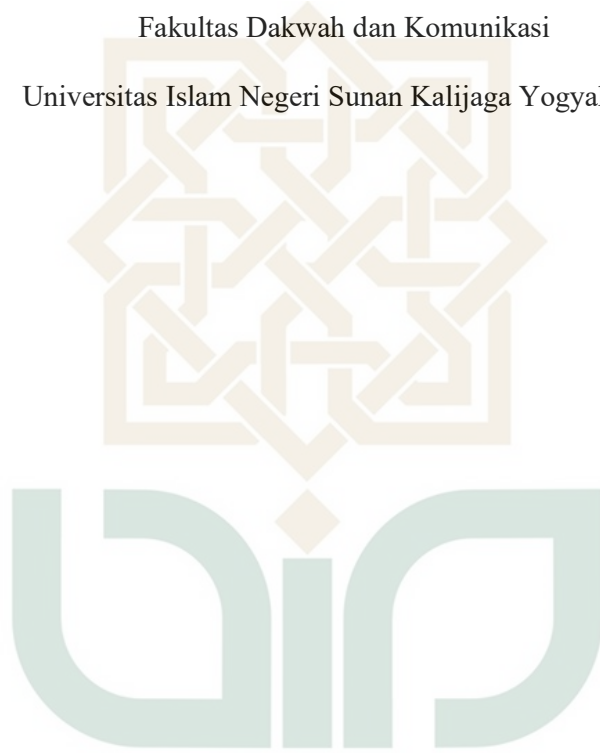
Karya ini saya persembahkan untuk:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“ ... sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri...”<sup>1</sup> (QS. Ar-Raad: 11)



---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 13:11 Terjemah ayat al-qur'an diambil dari Kementerian Agama, Al-qur'an dan Terjemahannya (Bogor: Unit Percetakan Al-Qur'an, 2017).

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim*

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin*, puji syukur kehadiran Allah SWT dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan nikmat kemudahan dan kelancaran kepada setiap makhluk-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tecurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022” untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Sosial (S.Sos) Strata Satu Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak akan luput dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat ungkapan terimakasih disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah S.Ag, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



4. H. Muhammad Irfai Muslim, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan selama perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. H. Muhammad Irfai Muslim, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih peneliti haturkan atas kesabaran dan ketulusan yang telah membimbing dan juga mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
7. Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing peneliti selama masa perkuliahan di program studi Manajemen Dakwah ini.
8. Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu dalam menyelesaikan urusan administrasi peneliti.
9. Kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah Muhammad Tahrir, SE, Dhewan Suprayoga dan Winarsih selaku staff di seksi penyelenggaraan haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang telah berkenan membantu peneliti dalam pengambilan data penelitian, dan juga para calon Jemaah yang sudah berkenan menjadi informan.
10. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya, Ayahanda Mustholih dan Ibunda Sudarsih. Terimakasih atas kesempatan dan kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau, serta pengorbanan, cinta dan kasih sayang



yang tulus, do'a, nasihat-nasihat serta dukungan yang tiada henti diberikan kepada anaknya.

11. Kepada cinta ketiga saudara-saudari saya, Awwalul Ma'rifatun Khasanah S. Pd, Aliza Nur Lutfi'ah, dan Suhardi Martadiwiry, S. H. Terimakasih atas motivasi dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar.
12. Teman-teman Manajemen Dakwah yang telah kebersamai peneliti dalam mengerjakan skripsi, Tias, Lany, Fafa, Azhari, Wendy, Wafa dan juga teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. Teman-teman KKN 108 Desa Masawah Kabupaten Pangandaran yaitu Hidayati Harriani, Lany Farikha, Ulfi Seftiani, Thaufan Firdaus Achmad, Muhammad Nur Fuadi, Muhammad Muslim Azizi, Azizah Nur Khalifah, Irsya Atsna Nur Sabila, Wendi Prasojo, Linda Maesura, dan Wibby Arief.
14. Sahabat kecilku, Cucu Hapita Pitri S.Ak, yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah peneliti dan juga selalu memberikan dukungan kepada peneliti.
15. Sahabat-sahabat SMPN 1 Candipuro, khususnya Nelly Agustina, Mayka Indriyani, dan juga Rina Dini Putri Kartika.
16. Sahabat-sahabat MAN 1 Sleman, khususnya Putri Amanda Thoifa, Elva Saroya, Wafa Aisyah, Fithrotul 'Izza, Muhammad Iqbal farhan Hanif, Aji Subangun, Rayi Annisa'i Rahma, Riva'i Hanim Rafi'i dan Robbi Fadli Ashidqi.

17. Podcast Rintik Sedu yang senantiasa menghibur dan memotivasi peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.

18. Tim Kenit Gallery, serta semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tentu tidak sempurna dan masih banyak kekurangan. Namun, Peneliti hanya bisa mengucapkan terimakasih atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada Peneliti. Semoga segala bentuk kebaikan, keikhlasan, dan juga bimbingan yang diberikan dapat menjadikan amal jariyah. Aamiin.

Peneliti tentu sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun dari semua pihak yang membaca, guna untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang. Tidak lupa pula ungkapan permohonan maaf kepada semua pihak atas segala kekhilafan dan kesalahan yang telah Peneliti perbuat, baik disengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun pembacanya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 27 Juli 2023

Peneliti,



**Astuti Choeriah**  
**NIM. 19102040013**

## ABSTRAK

Astuti Choeriah (19102040013), *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022*, skripsi Jurusan Manajemen dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

Latar belakang penelitian ini dimulai dengan adanya peningkatan minat melaksanakan ibadah haji dan adanya tuntutan memberikan pelayanan yang berkualitas dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada jemaah sebagaimana diatur dalam undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No. 8 tahun 2019 bahwa Pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, berupa bimbingan ibadah haji, pelayanan administrasi, perlindungan atau keamanan dan segala hal yang diperlukan oleh jemaah haji.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun proses analisis data dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan uji keabsahan data triangulasi sumber dan juga triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah mengimplementasikan pelayanan prima dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan di antaranya adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yang diimplementasikan pada aspek pendaftaran, bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, akomodasi dan konsumsi, serta keamanan dan perlindungan. Namun, ada beberapa indikator yang tidak terimplementasikan di antaranya yaitu indikator kehandalan, daya tanggap, dan juga empati yang tidak mengimplementasikan pelayanan prima pada aspek transportasi, akomodasi, dan konsumsi serta pada aspek keamanan dan perlindungan. Implementasi pelayanan prima dengan menumbuhkembangkan budaya kualitas pelayanan terdiri empat indikator yaitu melakukan pengembangan individual melalui pengembangan karakter budaya pelayanan, pelatihan manajemen, standar kinerja pegawai dan pengembangan.

**Kata kunci:** Implementasi, Pelayanan Prima, Seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Kajian Pustaka .....	7
E. Kerangka Teori .....	10
F. Metode Penelitian .....	20
G. Sistematika Pembahasan.....	27
<b>BAB II .....</b>	<b>29</b>
A. Sejarah Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	29
B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	31
C. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	32
D. Tujuan dan Sasaran Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta .....	33
E. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta .....	34
F. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta .....	36
G. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	42
<b>BAB III.....</b>	<b>45</b>
A. Implementasi Pelayanan Prima dengan Menggunakan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	45
B. Implementasi Pelayanan Prima dengan Menumbuh Kembangkan Budaya Kualitas pelayanan.....	78
<b>BAB IV .....</b>	<b>85</b>

<b>PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber.....	26
Gambar 1.2 Triangulasi Teknik.....	27
Gambar 2.1 Letak geografis.....	31
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Seksi PHU.....	37



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara Indonesia yang mayoritas penduduknya menganut agama Islam, dari tahun ketahun terlihat begitu jelas antusiasnya masyarakat untuk berupaya menunaikan kewajiban rukun islam yang kelima yaitu menunaikan ibadah haji. Hal ini mengakibatkan pengelolaan ibadah haji yang ada di Indonesia harus dilakukan secara professional dan juga terpercaya terlebih dalam hal pelayanan, karena salah satu aspek yang mempengaruhi keberhasilan operasional ibadah haji adalah dari segi pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji, mengingat ibadah haji merupakan ibadah fisik yang memerlukan kesiapan yang matang, baik dari segi kesehatan maupun finansial.

Pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan.<sup>1</sup> Pelayanan dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations*, yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasa tampak atau diketahui pelanggan (*front office* atau *frontstage*).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 22.

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 99.



Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, karena pelayanan prima tidak hanya berorientasi kepada perusahaan yang menghasilkan laba namun juga instansi pemerintah.<sup>3</sup> Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.<sup>4</sup>

Peningkatan minat melaksanakan ibadah haji tentu memunculkan dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan dan pelayanan haji. Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama tentu tidak terlepas dari problematika dan juga masalah, sejauh ini juga masih banyak terjadi permasalahan-permasalahan secara umum yang terus menjadi sorotan serta kritikan masyarakat. Kondisi ini sering terjadi dalam hal pelayanan, mulai dari proses pelayanan pendaftaran, ketidakjelasan waktu tunggu pemberangkatan atau *waiting list* karena keterbatasan kuota haji setiap tahunnya, permasalahan dalam hal akomodasi, transportasi, konsumsi dan beberapa permasalahan yang memerlukan perbaikan dan penyempurnaan pelayanan.<sup>5</sup>

Kementerian Agama pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan mendampingi serta membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah haji sebelum keberangkatan sampai kepulangan

---

<sup>3</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 7.

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm. 15.

<sup>5</sup> Achmad Nidjam, *Efektivitas Prosedur Pendaftaran Haji Melalui Rekyasa Ulang Proses Bisnis*, *Jurnal Penelitian Keagamaan dan Kemasyarakatan*, V.28:3, (Banten: 2015) hlm. 414.

ibadah salah satunya yaitu dengan mengambil langkah penerapan pelayanan prima di seksi PHU Kementerian Agama. Melalui dimensi pelayanan prima dapat menjadi tolak ukur sejauh mana keberhasilan Kementerian Agama dalam melayani pengelolaan ibadah haji dan umrah. Jika pelayanan tidak sesuai, maka masyarakat akan memandang hal yang tidak baik bagi Kementerian Agama. Pelayanan penyelenggaraan haji tentu menjadi sorotan publik dari salah satu pelayanan masyarakat. Upaya memperbaiki pelayanan secara terus menerus dengan keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan usaha dalam memenuhi dan meningkatkan ekspektasi dari pengguna jasa semaksimal mungkin dengan memberikan pelayanan prima.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam wadah Kementerian Agama perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sebagaimana kebijakan yang tertuang dalam Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji Nomor 8 tahun 2019 bahwa Pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, berupa bimbingan ibadah haji, pelayanan administrasi, perlindungan atau keamanan dan segala hal yang diperlukan oleh Jemaah haji<sup>6</sup>. Untuk itu, mengingat adanya tuntutan pelayanan yang berkualitas, hal tersebut merupakan tanggung jawab pemerintah yang harus dilaksanakan. Pemerintah juga terus berupaya dalam menangani permasalahan-permasalahan yang sering terjadi khususnya dalam pelayanan ibadah haji dan juga berupaya pembaharuan dalam penyelenggaraan ibadah

---

<sup>6</sup> Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011) hlm. 25.

haji, baik dalam perbaikan sistem maupun sumber daya manusia (pegawai) sebagaimana seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta melakukan pelayanan dan bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan haji dan umrah.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta merupakan salah satu fasilitator yang menaungi aktivitas pelayanan ibadah haji. Seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta selalu berupaya dalam menangani permasalahan-permasalahan yang sering terjadi sebagaimana dalam hal pelayanan administrasi. Upaya lain yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jemaah salah satunya dengan melakukan beberapa inovasi layanan seperti sistem bimbingan ibadah haji mandiri (simbah mandi), pengamanan dokumen haji (pengamen haji) yaitu program pengamanan surat pendaftaran pergi haji dengan laminating agar dokumen tidak rusak dikarenakan masa tunggu yang lama, sistem kolektif membuat paspor haji (si kompor) yaitu pembuatan paspor Jemaah haji yang didampingi secara massiv oleh pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta sehingga proses pengurusan simultan tanpa kembali, layanan sehari selesai atau *one day service*, dan juga upaya peningkatan dalam hal sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan prima kepada calon Jemaah. Adanya berbagai inovasi pelayanan yang menarik, pada tahun 2020 Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

(KEMENPAN-RB) yang menobatkan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut dan mendalam untuk mengetahui implementasi yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) sebagai wujud pengabdian dan pemberian pelayanan sebaik mungkin kepada calon jemaah haji agar kualitas pelayanan dapat terus dioptimalkan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta pada Tahun 2022”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka diperoleh rumusan masalah “bagaimana implementasi pelayanan prima oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 2022?”

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

### **1. Tujuan**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan prima oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta pada Tahun 2022.

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti, Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, pada tanggal 20 Oktober 2022.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu Manajemen Dakwah dalam kajian mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat menambah cakrawala dan menjadi bahan informasi ilmiah bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang hendak mengetahui pelayanan prima yang diterapkan oleh Seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

### b. Secara Praktis

#### 1) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang pelayanan prima yang diterapkan oleh Seksi PHU kepada jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

#### 2) Bagi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur pertimbangan dan bahan evaluasi dalam merumuskan strategi pelayanan prima yang lebih optimal oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

#### 3) Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen Dakwah

Memberikan informasi dan kontribusi praktis dalam mengoptimalkan peran ilmu pelayanan dalam ibadah haji.

#### D. Kajian Pustaka

Tujuan dari uraian telaah pustaka adalah untuk menunjukkan originalitas penelitian dan memberikan kejelasan dan juga batasan terhadap apa yang diteliti untuk membedakan serta membatasi penelitian tersebut dengan penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan terhadap penelitian yang relevan adalah :

Skripsi oleh Ika Santi (2021), yang berjudul *Implementasi Strategi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta*. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu terdapat implementasi strategi pelayanan prima yang menarik yaitu terletak pada indikator mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan berdasarkan pengukuran kualitas layanan diantaranya reliabilitas, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik. Namun pada indikator mengembangkan sistem informasi kualitas layanan belum maksimal, dikarenakan sistem informasi kualitas layanan berupa website Kemenag Kab. Bantul sedangkan Seksi PHU hanya menjadi bagian dalam website tersebut.<sup>8</sup> Hasil penelitian ini sudah sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini dan juga menjelaskan strategi pelayanan prima yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

---

<sup>8</sup> Ika Santi, *Implementasi Strategi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021), hlm. 109.



Jurnal penelitian Almun Wakhida Candra, Renny Oktafia (2021) yang berjudul “*Penerapan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo*”.<sup>9</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima pada PT Mabruro dalam segi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Penerapan pelayanan prima yang telah dilakukan juga tidak terlepas dari enam indikator tersebut sehingga berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh jemaah atas pelayanan yang diberikan oleh PT Mabruro Sidoarjo. Berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang akan menggunakan teori dari Parasurman Zeithaml dan Berry dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan.

Jurnal penelitian Yurike Ari Susanti (2020) dengan judul “*Implementasi Pelayanan Prima dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo*”.<sup>10</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima pada Hotel Walan Syariah dilihat dari enam indikator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab dikategorikan baik. Pelayanan prima yang dilakukan di Hotel Walan Syariah berdampak positif bagi perusahaan, karena *customer* merasa puas dengan

---

<sup>9</sup> Almun Wakhida Candra, Renny Oktafia yang berjudul “*Implementasi Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo*”. Jurnal ilmiah ekonomi Islam V. 7: 1, 2021

<sup>10</sup> Yurike Ari, “*Implementasi Pelayanan Prima dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo*” Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah V. 5: 2, 2020



pelayanan prima yang diberikan, sehingga *customer* di Hotel Walan Syariah mengalami peningkatan. Kelebihan dalam penelitian ini adalah hasil yang diperoleh pada penelitian ini sudah selaras dengan kajian teori yang digunakan, akan tetapi terdapat kekurangan dalam penelitian ini yaitu peneliti tidak menjelaskan hasil wawancara yang diperoleh dari salah satu *customer*, dan juga tidak mendeskripsikan terkait pelayanan prima yang dilakukan di Hotel walan Syariah. Terdapat perbedaan yang mendasar antara penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti diantaranya terletak pada objek penelitian. Peneliti akan meneliti terkait implementasi pelayanan prima dengan objek pendaftaran haji oleh Seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta.

Skripsi karya Siti Amin Hastutik (2019), dengan judul *Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa : a) Pelayanan prima pada PTSP telah memberikan rasa puas pada *customer*. b) Faktor yang mendukung dari pelayanan adalah SDM yang berkualitas dan sarana prasarana yang mendukung pelayanan. sedangkan faktor penghambat yaitu komunikasi yang kurang antara PTSP dengan bidang yang ada di Kanwil. c) Berdasarkan hasil nilai kepuasan masyarakat pada bulan Januari s.d November menunjukkan fluktuasi, namun masih dalam kategori penilaian sangat baik.<sup>11</sup> Kelebihan

---

<sup>11</sup> Siti Amin Hastutik, "*Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*", Skripsi (Yogyakarta : Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019) hlm. 107-108.

dalam penelitian ini adalah hasil dari penelitian sudah sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada adalah objek penelitian yaitu pelayanan prima oleh Seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terkait dengan topik penelitian tentang implementasi pelayanan prima, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah obyek penelitian yang akan dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, subjek penelitian dan juga waktu pelaksanaan penelitian yang berbeda.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Pengertian Implementasi**

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan pelaksanaan atau penerapan.<sup>12</sup> Implementasi menurut Solichin Abdul Wahab (2008), implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah, atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.<sup>13</sup>

Sedangkan menurut Muhammad Joko Susila yang dikutip oleh Muhammad Fathurrohman dan Sulistyorini (2012) dalam bukunya yang

---

<sup>12</sup> *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm.598

<sup>13</sup> Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksra, 2008), hlm. 11.

berjudul implementasi manajemen peningkatan mutu pendidikan islam peningkatan lembaga pendidikan islam secara holistik, bahwa implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga mendapatkan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap.<sup>14</sup>

Jadi, pengertian implementasi menurut peneliti dalam penelitian ini adalah tata penerapan atau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok instansi pemerintah ataupun swasta yang terarah sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

## 2. Tinjauan Pelayanan Prima

### a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan yang memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang professional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi suatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.<sup>15</sup>

Definisi pelayanan prima menurut Nina Rahmayanty (2010) adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas, ciri khas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari petugas dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada

---

<sup>14</sup> Muhammad Fathurrahman dan Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik*, (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 189-191.

<sup>15</sup> Philip Kotler, *Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Salemba, 2000), hlm. 16

pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.<sup>16</sup>

Menurut Barata (2003), pelayanan prima adalah totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan seluruh unit kepegawaian) dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sama dengan standar) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.<sup>17</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang berkualitas, yang terbaik, cepat dan tepat serta professional dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

#### **b. Indikator Pelayanan Prima**

Mewujudkan pelayanan prima tentu tidaklah mudah, karena ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan juga dipertimbangkan dengan cermat, karena pada realitanya upaya perwujudan kualitas pelayanan juga berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Menurut Parasurman Zeithaml, dalam mewujudkan pelayanan prima ada beberapa faktor yang perlu mendapatkan perhatian khusus, diantaranya ialah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, mengelola ekspektasi

---

<sup>16</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. I, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 17

<sup>17</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), hlm. 14

pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuh kembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, menindak lanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.<sup>18</sup>

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pada penelitian ini peneliti menggunakan faktor dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dan juga menumbuhkembangkan budaya kualitas pelayanan untuk mengetahui implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh seksi penyelenggara haji dan umrah yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yaitu dengan cara:



---

<sup>18</sup> Fandy Tjiptono, *Service management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008). Hlm. 99.

1) Menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan

Menurut Parasurman Zeithaml yang dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya yang berjudul Teori Administrasi Publik, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah:

a) Bukti fisik (*Tangibles*)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

b) Keandalan (*Reliability*)

*Reliability* meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan handal, misalnya dengan menyampaikan jadwal sesuai yang disepakati, menyimpan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

c) Daya tanggap (*Responsivity*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, pengiriman,

slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggannya, kesanggupan untuk membantu, dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan santun serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e) Kemampuan memahami pelanggan (*Emphaty*)

Yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan regular.<sup>19</sup>

2) Menumbuhkembangkan budaya kualitas pelayanan.

Budaya kualitas (*quality culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Pembentukan budaya kualitas terdiri dari 8 program yang saling terkait, namun dalam penelitian ini 5 program yang

---

<sup>19</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.134.



akan dijelaskan pada bagian analisis pada bab pembahasan.

Adapun 4 program tersebut adalah:

- a) Pengembangan individual, adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.<sup>20</sup>
- b) Pelatihan manajemen, suatu proses meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan karyawan dalam bidang manajerial.<sup>21</sup>
- c) Standar kinerja, merupakan penetapan tingkat kinerja karyawan.
- d) Pengembangan karir, peningkatan pribadi yang dilakukan oleh seseorang untuk mencapai suatu rencana karir dan peningkatan oleh departemen personalia untuk mencapai suatu rencana kerja sesuai dengan jalur atau jenjang organisasi.<sup>22</sup>

### c. Pentingnya Pelayanan Prima

Pelayanan prima memiliki peranan penting khususnya dalam dunia bisnis, baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena dalam kenyataannya penerapan pelayanan prima

---

<sup>20</sup> I. K. Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudhiarta, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Graha Ilmu). Hlm. 91.

<sup>21</sup> Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, (Alfabeta, Bandung, 2013), hlm. 2.

<sup>22</sup> I. K. Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudhiarta, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Graha Ilmu). Hlm. 117.

sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan terhadap suatu organisasi, baik di suatu instansi, perusahaan, maupun di lembaga *non-komersil* atau pemerintah.

Pelayanan prima dalam suatu organisasi di instansi pemerintahan dapat dilihat bagaimana upaya mereka dalam mengimplementasikan pola manajemen yang layak dalam memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, serta upaya-upaya lain yang dapat diwujudkan agar semua pegawai dapat bekerja sesuai dengan apa yang menjadi tujuan suatu organisasi tersebut. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan menimbulkan loyalitas dan kepatuhan dari masyarakat sehingga instansi yang bersangkutan dapat menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.<sup>23</sup>

#### **d. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima**

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pelayanan prima yang diberikan oleh sektor bisnis berorientasi pada *profit*, sedangkan pelayanan prima yang diberikan oleh sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik.<sup>24</sup>

Adanya pelayanan prima sangat bermanfaat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dalam memberikan

---

<sup>23</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), hlm.32-34.

<sup>24</sup> Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra jabatan Golongan III* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), hlm. 15.

elayanan kepada masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan yang dapat dijadikan acuan pengembangan dalam penyusunan standar pelayanan yang dilakukan, karena bagi setiap lembaga atau instansi penyedia layanan biasanya akan mempunyai kebijakan yang dijadikan sebagai acuan standar proses pelayanan yang dilakukan.

**e. Pelayanan Penyelenggaraan ibadah haji regular**

Berikut ini merupakan pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji regular berdasarkan peraturan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yaitu sebagai berikut:

**1. Pelayanan pendaftaran**

Berdasarkan ketentuan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada pelayanan pendaftaran jemaah haji regular dilakukan sepanjang tahun setiap hari sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri.

Pendaftaran dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama kabupaten atau kota domisili jemaah haji dan untuk pemberangkatannya harus dilakukan sesuai nomor urut pendaftaran. Selain itu, Menteri juga harus bertanggung jawab dalam pelayanan pendaftaran khususnya bagi pelayanan dokumen jemaah haji.

**2. Pembinaan atau Bimbingan manasik haji**

Berdasarkan ketentuan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada pelayanan

bimbingan manasik haji regular Menteri berkewajiban memberikan pembinaan yaitu berupa bimbingan manasik haji yang dapat dilakukan dengan melibatkan kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU).

### 3. Pelayanan kesehatan

Berdasarkan ketentuan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada pelayanan kesehatan Menteri bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan jemaah haji sebelum, selama, dan setelah melaksanakan ibadah haji. Pelayanan kesehatan haji dilaksanakan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang kesehatan dan berkoordinasi dengan Kementerian Agama, dengan mengacu pada standar kesehatan yang telah ditentukan.

### 4. Pelayanan transportasi akomodasi dan konsumsi

Berdasarkan ketentuan undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada pelayanan transportasi diberikan sejak jemaah haji dari daerah asal ke daerah embarkasi dan juga dari debarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, termasuk pada pelayanan akomodasi dan juga konsumsi jemaah haji yang dibebankan pada pendapatan belanja daerah. Pelayanan transportasi yang diberikan harus memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi serta melaksanakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan. Pada pelayanan akomodasi jemaah haji regular harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan jemaah haji beserta barang bawaannya. Pada penyediaan konsumsi pemerintah wajib memberikan penyediaan konsumsi kepada jemaah haji dengan memenuhi standar kesehatan yaitu dengan memenuhi kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah dan cita rasa masakan Indonesia

#### 5. Perlindungan

Berdasarkan ketentuan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada perlindungan jemaah haji Menteri bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada jemaah haji dan juga petugas haji sebelum, selama, dan setelah jemaah haji dan petugas haji melaksanakan ibadah haji. Perlindungan yang dimaksud yaitu dari segi perlindungan keamanan, perlindungan jiwa, keselamatan dan juga kesehatan dengan berkoordinasi dengan Kementerian dan juga lembaga terkait.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan masalah-masalah yang diteliti berdasarkan kealamiahannya tempat penelitian (*natural setting*).<sup>25</sup> Penelitian

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 8.

ini memperoleh data primer yaitu secara langsung dari tempat atau lokasi penelitian sebagai sumber informasi sebagaimana penelitian ini akan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

## **2. Subyek Penelitian dan Obyek**

Subyek dan Obyek dalam penelitian ini adalah sumber informasi untuk mencari data dan masukan-masukan dalam menghadapi masalah penelitian.<sup>26</sup>

### **a. Subyek**

Adapun subyek dalam penelitian ini yaitu Kasi Haji PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, pegawai, dan Jemaah dan calon jemaah di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

### **b. Obyek**

Adapun obyek dalam penelitian ini adalah pelayanan prima yang diberikan kepada Jemaah haji oleh seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Observasi**

Observasi merupakan proses pengumpulan data di lapangan yang dilakukan pada saat kegiatan berlangsung dengan cara melakukan pengamatan kepada subyek (pegawai) pada saat memberikan

---

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 215-216.

pelayanan kepada calon Jemaah yang akan melakukan pendaftaran, konsultasi dan lain-lain.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.<sup>27</sup> Wawancara merupakan proses tanya jawab secara lisan untuk mendapatkan informasi yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber yang dianggap memiliki banyak pengetahuan terkait dengan subyek yang akan diteliti, seperti calon jemaah haji, kepala seksi dan staff yang ada di seksi penyelenggaraan haji dan umrah kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Jenis wawancara yang akan digunakan oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan panduan namun lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat, ide-idenya secara mendalam.

Melalui metode wawancara semi terstruktur ini, peneliti dapat mengumpulkan berbagai macam informasi terkait dengan implementasi pelayanan prima yang ada di seksi penyelenggaraan haji dan umrah di kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

---

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 231.



c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber dokumen, bias berbentuk tulisan, gambar atau karya dokumental.<sup>28</sup> Dokumentasi dilakukan agar peneliti mendapatkan berbagai informasi berupa catatan seperti potret fasilitas penunjang pelayanan prima, peta jabatan PHU, gambaran umum layanan haji, serta dokumen lain yang terkait.

**4. Analisis Data**

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut<sup>29</sup> :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode diantaranya yaitu wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Data yang dikumpulkan diperoleh dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, yaitu terkait dengan deskripsi pelayanan prima yang dilakukan oleh seksi PHU, Kepala Seksi PHU, dan juga pegawai kepada Jemaah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan data kasar yang muncul dari catatan tertulis pada saat di lapangan. Reduksi dapat dilakukan

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm.228.

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 253.

pada saat pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, menelusur tema, dan sebagainya untuk menyisihkan data yang dianggap tidak relevan.

c. Penyajian Data

Setelah melalui tahap reduksi data, maka tahap yang selanjutnya harus dilakukan ialah tahap penyajian data atau biasa disebut *display* data. *Display* data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, biasanya penyajian data disajikan dalam teks naratif, namun dapat juga menggunakan diagram atau tabel. Dengan dilakukannya penyajian data, maka akan memudahkan peneliti maupun orang lain untuk memahami apa yang sedang terjadi serta dapat pula menyusun dan melanjutkan proses berikutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

d. Verifikasi dan Kesimpulan

Setelah melalui proses penyajian data, maka peneliti dapat melakukan verifikasi dan membuat kesimpulan. Tahap ini merupakan tahapan akhir dari analisis data. Dalam tahap ini, peneliti dapat menarik kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data

berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini semua data lapangan diolah untuk memunculkan deskripsi tentang pelayanan prima yang diterapkan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

## 5. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (realibilitas), dan *confirmability* (objektiva). Uji keabsahan data dapat dilakukan dengan uji kredibilitas menggunakan teknik triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

### a. Triangulasi sumber data

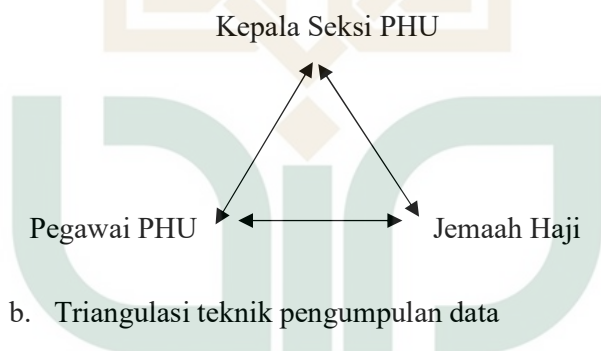
yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dalam menguji keabsahan data.<sup>30</sup> Triangulasi sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah subjek dalam penelitian yaitu Kepala Seksi PHU, Pegawai PHU, dan Jemaah haji. sedangkan triangulasi teknik pengumpulan data yaitu memuji kredibilitas dan dengan cara

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 274.

mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jika dengan tiga teknik pengujian kredibilitas menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau semuanya dianggap benar berdasarkan sudut pandang yang berbeda.<sup>31</sup>

**Gambar 1.1**  
**Triangulasi Sumber Data**



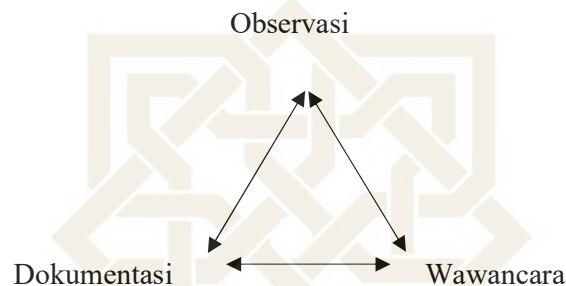
b. Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik pengumpulan data untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama namun dengan teknik yang berbeda, seperti data yang diperoleh dari hasil wawancara akan dicek melalui observasi, dan dokumentasi. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka penelitian melakukan diskusi lebih

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 274-275

lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk validasi data.

**Gambar 1.2**  
**Triangulasi Teknik Pengumpulan Data**



### G. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil peneliian dalam skripsi ini terbagi menjadi 4 bagian yaitu pendahuluan, gambaran umum, analisis hasil penelitan, serta penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Masing-masing bab terdiri dari sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I berisi tentang pendahuluan berupa pemaparan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II, berisi tentang gambaran umum dari obyek penelitian. Pada bab ini memaparkan tentang Sejarah kementerian Agama Kota Yogyakarta, letak geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, visi dan misi, fungsi dan sasaran, struktur organisasi, gambaran umum seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta sarana dan prasarana yang ada di obyek tersebut.

BAB III berisi pembahasan tentang implementasi pelayanan prima dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan, implementasi pelayanan prima dengan menumbuhkembangkan budaya kualitas pelayanan, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam mengimplementasikan pelayanan prima yang dilakukan oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

BAB IV merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan akhir dari hasil penelitian, serta saran untuk lembaga yang diteliti. Pada skripsi ini juga diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup peneliti.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait implementasi pelayanan prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022 maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah mengimplementasikan pelayanan prima dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, dari lima dimensi yang telah dikembangkan oleh Parasurman, Zeithaml, dan Berry yaitu bukti fisik (*tangible*), berupa kelengkapan fasilitas sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji baik yang ada di Kementerian Agama Kota Yogyakarta, maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji, kemudian kehandalan (*reliability*) yang berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara akurat, cepat, dan handal, lalu daya tanggap (*responsivity*) berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan pegawai dalam memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap, kemudian jaminan (*assurance*) yang berhubungan dengan kemampuan pegawai dan juga instansi dalam memberikan rasa aman kepada para jemaah haji, dan yang terakhir yaitu empati (*emphaty*) yang merupakan kemampuan pegawai dan juga instansi dalam memberikan perhatian kepada setiap jemaah haji. Namun, ada beberapa indikator yang tidak terimplementasikan diantaranya yaitu pada



indikator kehandalan, daya tanggap, dan juga empati yang tidak mengimplementasikan pelayanan prima pada aspek transportasi, akomodasi, dan konsumsi serta pada aspek keamanan dan perlindungan. Implementasi pelayanan prima dengan menumbuhkembangkan budaya kualitas pelayanan terdiri dari 4 indikator yaitu pertama, dengan melakukan pengembangan individual dengan cara pengembangan karakter melalui budaya pelayanan Kementerian Agama Kota Yogyakarta yaitu SMART (Senyum, mudah, amanah, ramah, dan transparan), kedua dengan cara pelatihan manajemen melalui program bimbingan teknik, seminar dan juga pelatihan bahasa isyarat bagi para pegawai, ketiga yaitu standar kinerja pegawai yang sudah sesuai dengan SOP pelayanan Kementerian Agama Republik Indonesia, dan yang keempat yaitu dengan cara pengembangan karir melalui keberadaan zona integritas.

## **B. Saran**

Setelah menyelesaikan rangkaian kegiatan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada PHU Kemenag Kota Yogyakarta peneliti merekomendasikan untuk memasang SOP pelayanan di dinding ruangan seksi PHU, karena sudah menjadi hak calon Jemaah untuk mengetahui Sop pelayanan yang ada di Kantor.

2. Perlu adanya website khusus Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai sumber informasi haji bagi masyarakat maupun jemaah.
3. Kepada peneliti selanjutnya, peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya dapat meneliti mengenai pengaruh implementasi pelayanan prima dengan menggunakan metode kuantitatif yang mencakup banyak responden untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi pelayanan prima bagi suatu instansi atau lembaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, Fira *Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jemaah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru*, Skripsi, Riau: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- Ali, Mukti, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto*, Jurnal Administrasi Pendidikan Islam V.1: 1, (Surabaya: 2019)
- Ari, Yurike *Implementasi Pelayanan Prima dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo*, Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah V. 5: 2, 2020.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011).
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017).
- Hastutik, Siti Amin “*Impementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*”, Skripsi (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).
- Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *Profil Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, diakses pada tanggal 11 November 2022, pukul 20.30 WIB.
- Kotler, Philip, *Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia*, (Jakarta: Salemba, 2000).
- Nidjam, Achmad, *Efektivitas Prosedur Pendaftaran Haji Melalui Rekayasa Ulang Proses Bisnis*, Jurnal Penelitian Keagamaan dan Kemasyarakatan, Vol.28 No.3, Banten: 2015.
- Pahlijan, Rik Rik, *Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH*, Jurnal Manajemen Dakwah UIN Sunan Gunung Djati V.1: 4, Bandung: 2016.
- Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

- Priansa, Donni Juni, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017).
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan prima Cet 1*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
- Rijkiyah, Mufida Khalisa, *Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam Penyelenggaraan Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda*, Jurnal Ilmu Pemerintahan V. 7: 4, 2020.
- Santi, Ika “*Implementasi Strategi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021*”, Skripsi (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Sulistiyorini dan Muhammad Fathurrahman , *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik*, (Yogyakarta: Teras, 2012)
- Suryanto dan Adi Sutopo, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006).
- Tim Penyusun *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008)
- Tjiptono, Fandy & Gregorius, *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008).
- Torang, Syamsir, *Organisasi dan Manajemen*, (Bandung: 2014)
- Wahab, Solichin Abdul, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).
- Wawancara dengan Muhammad Tahrir Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta, 06 April 2023.
- Wawancara dengan Dhewan Suprayogay Pegawai Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta, 06 April 2023.
- Wawancara Winarsih Pegawai Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta, 06 April 2023.
- Wawancara dengan Ida Laelatul calon jemaah haji Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta, 06 April 2023.

Wawancara dengan Dyana Yoga calon jemaah haji Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta, 07 April 2023.

Wawancara dengan Dian Tirta jemaah haji tahun 2022 Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta, 07 April 2023.

