

**PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI  
REGULER DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2022**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Fiani Hawa Isnaini  
19102040071**

**Dosen Pembimbing :**

**Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.  
NIP. 19611208 198603 1 003**

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

**2023**

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2212/Un.02/DD/PP.00.9/12/2023

Tugas Akhir dengan judul : PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI REGULER DI  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FIANI HAWA ISNAINI  
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040071  
Telah diujikan pada : Selasa, 29 Agustus 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 658bc683200fc

Ketua Sidang

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



Valid ID: 6573e7d5d239d

Penguji I

Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM  
SIGNED



Valid ID: 658c9b98d0382

Penguji II

Dra. Nurmahni, M.Ag  
SIGNED



Valid ID: 658c1fec08785

Yogyakarta, 29 Agustus 2023

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

**Kepada:**

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

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Fiani Hawa Isnaini  
NIM : 19102040071  
Judul Skripsi : Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada  
Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji  
Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten  
Sleman Tahun 2022

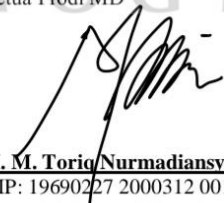
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu Program Studi Manajemen Dakwah.

Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

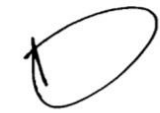
*Wassalamua 'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 23 Agustus 2023

Menyetujui  
Ketua Prodi MD

  
**H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si**  
NIP: 19690227 2000312 001

Dosen Pembimbing

  
**Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.**  
NIP. 19611208 198603 1 003

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fiani Hawa Isnaini  
NIM : 19102040071  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman 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 peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 23 Agustus 2023  
Yang menyatakan



Fiani Hawa Isnaini  
NIM. 19102040071

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almameter tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۚ

“Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu.”

(Q.S. An-Nisa ayat 59)<sup>1</sup>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Transliter*, (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2018), hlm. 87.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat, nikmat serta taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada insan mulia Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wasallam* yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.

Atas izin Allah *Subhanahu Wata'ala*, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2022”. Skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar S.Sos, pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini bukan semata-mata hasil kerja keras peneliti sendiri. Akan tetapi melibatkan berbagai pihak yang memberikan bantuan dan semangat kepada peneliti dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih serta penghargaan setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

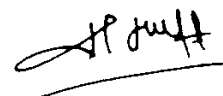
3. Bapak H.M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta doa kepada peneliti.
5. Bapak Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang senantiasa memberikan bimbingan dan mengarahkan peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat selama diperkuliahan.
7. Bapak H. Sidik Pramono, S.Ag, M.Si selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
8. Ibu Dra. Hj. Noor Imanah, M.SI selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), Bapak Wachid Mustofa selaku staf Pengadministrasian dan Pelimpahan, serta Ibu Alfi Listiorini dan Ibu Miratun Khasanah selaku jemaah pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi.
9. Kedua orang tua tercinta, Abiku (Tjahyudi) dan Umiku (Habibah) serta kakakku Fiana Hawa Isnaini dan adikku Fi'adn Fawzul Adzhim beserta seluruh keluarga besar Mbah Margono dan Kakek Tarsad yang sepenuh hati memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada peneliti.

10. Teruntuk sahabat-sahabatku Elistia, Hikmatun Fadilah, Ayu Nurul Syafitri, Choirunisa Nur Fahmadin, Destiana Kusuma Anggraini, Maya Latifah, dan Meri Diah Puspitasari. Terima kasih karena selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teruntuk teman-temanku di Kos Ibu Bejo. Terima kasih karena selalu menemani, memberikan semangat, dan berbagi dalam suka maupun duka.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga semua dukungan, semangat, serta doa yang diberikan kepada peneliti dapat menjadi amal kebaikan dan mendapatkan pahala dari Allah *Subhanahu Wata'ala*. Tentunya peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca agar ke depannya peneliti dapat membuat tulisan dengan lebih baik lagi. Akhir kata peneliti sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dalam menambah pengetahuannya di bidang Manajemen Haji dan Umrah.

Yogyakarta, 23 Agustus 2023

Peneliti



Fiani Hawa Isnaini

NIM: 19102040071

## ABSTRAK

Fiani Hawa Isnaini, 19102040071, Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2022, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

Banyaknya pendaftar haji di Indonesia menyebabkan daftar tunggu keberangkatan haji menjadi semakin panjang hingga bertahun-tahun lamanya. Daftar tunggu yang panjang ini menyebabkan perubahan kondisi jemaah seperti sakit atau meninggal dunia dalam masa tungguanya sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan keberangkatan haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2022. Menggunakan teori standar pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman telah dilaksanakan dengan baik berdasarkan indikator dari standar pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan. Pelayanan ini dilaksanakan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021. Pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman yaitu pemberkasan, verifikasi dokumen, dan pemberian surat rekomendasi.

**Kata Kunci : Pelayanan, Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</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>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I: PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
D. Kajian Pustaka.....	5
E. Kerangka Teori.....	9
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Pembahasan .....	21
 <b>BAB II: GAMBARAN UMUM INSTANSI.....</b>	 <b>22</b>
A. Sejarah Kementerian Agama .....	22
B. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman .....	23
C. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	24
D. Visi dan Misi .....	25
E. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	26
F. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi .....	30

G. Deskripsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	31
H. Sarana dan Prasarana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	33
<b>BAB III: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler .....	35
B. Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler .....	39
C. Proses Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler .....	53
<b>BAB IV: PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	78

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	23
Tabel 2.2	Data Pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman .....	29
Tabel 2.3	Data Sarana dan Prasarana di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	33
Tabel 3.1	Data Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman pada tanggal 3 Januari 2022 – 6 Maret 2023 .....	62



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....	19
Gambar 1.2	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	20
Gambar 2.1	Peta Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman .....	24
Gambar 2.2	Pintu Depan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	31
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah.....	32



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Seperti yang diketahui bahwa Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbanyak didunia. Tidak heran jika Indonesia menjadi negara yang memiliki jumlah kuota haji terbanyak dibandingkan dengan negara-negara lainnya. Dilansir dari media berbahasa Inggris di Arab Saudi yaitu *Saudi Gazette*, di tahun 2022, Indonesia menempati posisi pertama sebagai negara dengan kuota haji terbanyak yaitu sejumlah 100.051 jemaah, disusul oleh Pakistan dengan 81.132 jemaah, dan diposisi ketiga yaitu India sebanyak 79.237 jemaah. Karena masih dalam masa *new normal*, maka Kementerian Haji Arab Saudi telah menetapkan syarat dan ketentuan tertentu bagi jemaah asing untuk haji di tahun 2022. Diantaranya yaitu tidak mengizinkan jemaah diatas usia 65 tahun dan jemaah telah melakukan vaksin virus *corona* dosis dua.<sup>1</sup> Kuota haji Indonesia di tahun 2022 yang berjumlah 100.051 jemaah ini, hanya terdiri atas 92.825 kuota haji reguler dan 7.226 kuota haji khusus. Jumlah ini hanya sekitar 46% dari kuota normal yang diberikan pada tahun-tahun sebelumnya. Jauh lebih sedikit jika dibandingkan

---

<sup>1</sup> Okaz/Saudi Gazette, "Hajj Ministry approves quota of pilgrims; Indonesia tops while Angola the lowest", <https://saudigazette.com.sa/article/619683>, diakses tanggal 6 Januari 2023 pukul 22.10 WIB.

dalam lima tahun sebelumnya dengan kuota haji reguler Indonesia mencapai 155.200 (2015 dan 2016), 204.000 (2017 dan 2018), serta 214.000 (2019).<sup>2</sup>

Besarnya animo masyarakat Indonesia dalam upaya memenuhi kewajiban Rukun Islam yang kelima inilah yang menyebabkan daftar tunggu keberangkatan haji menjadi semakin lama dan panjang. Lamanya daftar tunggu keberangkatan haji ini beriringan dengan bertambahnya usia jemaah serta adanya perubahan kondisi kesehatan pada jemaah. Tidak sedikit jemaah yang meninggal dunia atau sakit dalam masa tunggu keberangkatan haji ini. Hal ini tentu tidak memungkinkan jemaah untuk melaksanakan ibadah haji. Oleh karena itu, jemaah haji yang mengalami perubahan kondisi tersebut diberikan opsi untuk melakukan pelimpahan nomor porsi sebagai alternatifnya.

Pemerintah telah menetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bahwa nomor porsi jemaah haji dapat dilimpahkan apabila jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jemaah haji. Adapun pelimpahan nomor porsi ini hanya dapat diberikan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan telah disepakati secara tertulis oleh keluarga ahli waris.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> M Rusydi Sani, "Menag Harap Kuota Haji Indonesia Naik di 2023", <https://kemenag.go.id/internasional/menag-harap-kuota-haji-indonesia-naik-di-2023>, diakses tanggal 6 Januari 2023 pukul 22.14 WIB.

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Bagian Kedua, pasal 6 ayat (1) huruf k.

Kementerian Agama secara teknis menindaklanjuti amanat undang-undang tersebut dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler. Kemudian aturan ini diperinci lagi dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler untuk menjadi acuan bagi petugas dalam memberikan pelayanan pelimpahan kepada jemaah haji reguler.

Pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk menciptakan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan memudahkan jemaah dan keluarga ahli waris jemaah dalam memahami tentang pelimpahan nomor porsi tersebut. Oleh karena itu, peraturan ini harus dilaksanakan oleh Kementerian Agama pusat sampai Kementerian Agama Kabupaten/Kota termasuk juga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman yang berada di Jl. Dr. Radjimin, Ngemplak Caban, Tridadi, Kec. Sleman, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta berkewajiban dalam memberikan pelayanan pelimpahan nomor porsi kepada jemaah haji reguler domisili Sleman. Secara teknis, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang menjadi bagian dalam pelayanan pelimpahan nomor porsi haji ini. Tercatat sebanyak 122 jemaah di

tahun 2022 yang melakukan pelimpahan nomor porsi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.<sup>4</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang “Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2022.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tahun 2022?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tahun 2022.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi peneliti namun bagi para pembaca, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak WM, staf PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, 9 Februari 2023 pukul 11.30 WIB.

a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi program studi, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan di bidang pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler kepada mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.
- 2) Bagi lembaga, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk dijadikan sebagai bahan masukan dalam melaksanakan pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambaran kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan dan memperluas teori mengenai pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler.

#### **D. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka digunakan untuk menunjukkan orisinalitas penelitian, menghindari anggapan kesamaan penelitian, dan membandingkan hasil penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan

dilakukan. Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti melakukan kajian pustaka yang mengacu pada penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut:

Pertama, jurnal oleh Hidayatul Fitria, Irma Erviyana Ningrum, dan Nur Hidayati Roihannah dengan judul “Manajemen Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan di Era Industrialisasi 4.0”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teori manajemen dari George R. Terry yaitu *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan di Era Industrialisasi 4.0 masih kurang efektif dan efisien. Pelayanan yang ada sudah baik, namun belum maksimal dan sebagian sistemnya masih bersifat manual, meskipun sudah memasuki era industrialisasi 4.0 yang semua sistemnya kebanyakan sudah menggunakan teknologi digital.<sup>5</sup>

Kedua, skripsi oleh Rini Khaerunnisa dengan judul “Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah baik, terbukti dari nomor porsi jemaah haji yang

---

<sup>5</sup> Hidayatul Fitria, Irma Erviyana Ningrum, dan Nur Hidayati Roihannah, “Manajemen Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan di Era Industrialisasi 4.0”, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, vol. 1: 2 (September, 2019), hlm. 189-194.

terlimpahkan tanpa adanya masalah yang berarti serta implementasi yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Nomor 130 Tahun 2020.<sup>6</sup>

Ketiga, skripsi oleh Ayu Fitriyani dengan judul “Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teori ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta secara keseluruhan sudah baik berdasarkan pada analisis pelayanan menggunakan delapan ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir. Hal ini dibuktikan dengan pelimpahan nomor porsi jemaah haji dapat terlimpahkan dengan baik di tahun 2021.<sup>7</sup>

Keempat, jurnal oleh Takwim, Tahmit Ansar, dan Yuliana Musin dengan judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan UU No. 17 Tahun 1999 serta Keputusan Menteri Agama No. 244 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai dasarnya. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan

---

<sup>6</sup> Rini Khaerunnisa, “Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)”, *Skripsi* (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021).

<sup>7</sup> Ayu Fitriyani, “Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021”, *Skripsi* (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021).

bahwa secara keseluruhan manajemen pelayanan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe terlaksana dengan baik. Adapun ruang lingkup manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe meliputi (1) Sosialisasi Informasi Ibadah Haji, (2) Ketentuan Pendaftaran Ibadah Haji, (3) Ketentuan Biaya Ibadah Haji.<sup>8</sup>

Kelima, skripsi oleh Ananda Fadhila Chan dengan judul “Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler Tahun 2019 (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat)”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan teori optimalisasi dan pelayanan oleh W.J.S Poerwardaminta. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi sistem pelimpahan porsi dalam pelayanan jemaah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Pasaman sudah baik, cepat, dan tepat dalam melayani pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Meskipun pelayanannya sudah baik, ada kendala dan sedikit keberatan dengan prosedur yang berlaku. Seperti pengisian SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), pengambilan foto, dan perekaman sidik jari ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Takwim, Tahmit Ansar, dan Yuliana Musin, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara”, *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, vol. 03: 01 (Agustus, 2021), hlm. 56-60.

<sup>9</sup> Ananda Fadhila Chan, “Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler Tahun 2019 (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat)”, *Skripsi* (Jakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, terlihat bahwa ada perbedaan dengan penelitian ini. Letak perbedaannya terletak pada sumber data, objek penelitian, dan waktu pelaksanaannya. Penelitian ini lebih fokus pada bagaimana pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tahun 2022.

## E. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Tentang Pelayanan

#### a. Pengertian pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>10</sup> Sedangkan menurut Lovelock seperti yang dikutip Hardiyansyah “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia daring, “Pelayanan”, <https://kbbi.web.id/pelayanan>, diakses pada 7 Januari 2023 pukul 01.15 WIB.

<sup>11</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, cet. 1 (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011), hlm. 10.

b. Standar pelayanan

Menurut Ridwan dan Sudrajat setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:<sup>12</sup>

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

---

<sup>12</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, cet. 6 (Bandung: Nuansa, 2019), hlm. 103.

#### 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### c. Dimensi kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry seperti yang dikutip Tjiptono terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:<sup>13</sup>

##### 1) Reliabilitas (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

##### 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

##### 3) Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa

---

<sup>13</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, ed. 4 (Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2016), hlm. 137.

para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4) Empati (*Empathy*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan karyawan.

2. Tinjauan Tentang Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji reguler

Pelimpahan nomor adalah pengalihan nomor porsi Jemaah Haji yang sakit permanen atau meninggal dunia kepada penerima pelimpahan.<sup>14</sup>

Pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021. Peraturan ini menjadi pedoman dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler yang berisi tentang ketentuan, dokumen persyaratan, serta prosedur untuk melakukan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler.

---

<sup>14</sup> Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler.

## F. Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis, dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Dikatakan sebagai ‘kegiatan ilmiah’ karena penelitian dengan aspek ilmu pengetahuan dan teori. ‘Terencana’ karena penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana, dan aksesibilitas terhadap tempat dan data.<sup>15</sup> Berikut tahapan dalam penelitian ini:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor seperti yang dikutip Imam Gunawan adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).<sup>16</sup>

### 2. Sumber Data

Pada penelitian ini, terdapat sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun sumber data primer dan sumber data sekunder pada penelitian ini sebagai berikut:

#### a. Sumber data primer

Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Wawancara diperoleh melalui pertemuan tatap muka dengan

---

<sup>15</sup> J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2010), hlm. 5.

<sup>16</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, ed. 1, cet. 5 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017), hlm. 82.

informan, sedangkan observasi dilakukan dengan datang langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data-data dan gambaran yang jelas di lokasi penelitian.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder diperoleh melalui arsip dokumen, peraturan perundang-undangan, situs web, artikel jurnal, serta buku-buku yang terkait dengan penelitian.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Secara lebih spesifik, subjek penelitian adalah informan. Informan adalah “orang-dalam” pada latar penelitian. Menurut Moleong seperti yang dikutip Andi Prastowo, informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian.<sup>17</sup> Adapun subjek dari penelitian ini yaitu Kepala dan Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) serta jemaah pelimpahan nomor porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

b. Objek penelitian

Objek dalam penelitian kualitatif menurut Spradley seperti yang dikutip Andi Prastowo disebut *social situation* atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan

---

<sup>17</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 195.

aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.<sup>18</sup> Adapun objek dari penelitian ini adalah pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data.<sup>19</sup> Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

##### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dari Kepala dan staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) serta jemaah pelimpahan nomor porsi haji tentang pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

##### b. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 199.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 208.

<sup>20</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017), hlm. 160.

pencatatan secara sistematis.<sup>21</sup> Dalam penelitian ini observasi dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi untuk memperoleh data-data yang konkret dan jelas.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.<sup>22</sup> Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non-insani. Sumber ini bersumber dari dokumen dan rekaman.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi dari arsip dokumen jemaah, peraturan perundang-undangan, serta dokumentasi foto di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman seperti yang dikutip dalam jurnal Ahmad Rijali yaitu meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasannya: <sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 143.

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 175.

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 176.

<sup>24</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, vol. 17: 33 (Januari – Juni 2018), hlm. 85-94.

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilapangan tentu berkaitan dengan teknik penggalan data, dan berkaitan pula dengan sumber dan jenis data, setidaknya sumber data dalam penelitian kualitatif berupa (1) kata-kata dan (2) tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, foto, dan statistik. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman *video/audio tapes*, pengambilan foto, atau film. Sedangkan sumber data tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan

kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

c. Penarikan kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan preposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).<sup>25</sup> Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian, peneliti melakukan uji

---

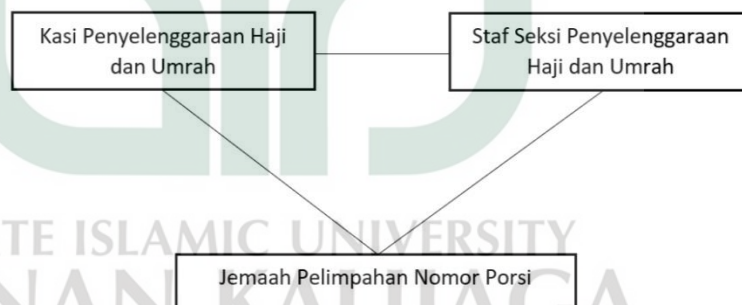
<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*, cet. 15 (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 366.

kredibilitas data berupa teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>26</sup> Dalam tahap ini, peneliti memperoleh informasi dari Kepala dan staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) serta jemaah pelimpahan nomor porsi haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman untuk memastikan data tersebut valid serta terdapat kesesuaian antara data yang diperoleh dari masing-masing narasumber.

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



Sumber: Diolah oleh peneliti

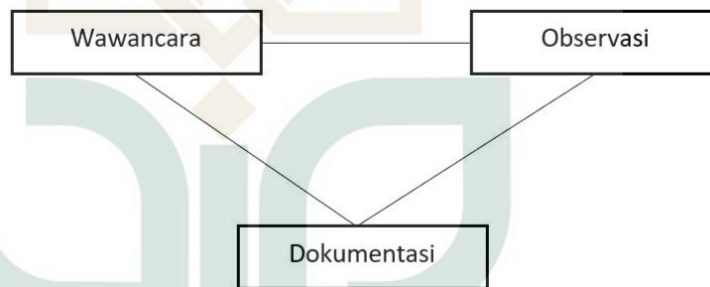
---

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm. 373.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.<sup>27</sup> Dalam tahap ini, peneliti menguji kebenaran data dari hasil wawancara kepada Kepala dan staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) serta jemaah pelimpahan nomor porsi haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dengan data yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi.

**Gambar 1.2**  
**Triangulasi Teknik**



Sumber: Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>27</sup> *Ibid.*,

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika ini memiliki beberapa tahapan untuk memudahkan penyusunan dan pembahasan skripsi. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Bab ini berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman mencakup sejarah, profil, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi, kedudukan, tugas, dan fungsi, deskripsi Seksi PHU, serta sarana dan prasarana.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang gambaran umum, pelayanan, dan proses pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

BAB IV Penutup. Merupakan akhir dari pembahasan skripsi ini yang berisi kesimpulan dan saran, daftar pustaka, pedoman wawancara, dan lampiran.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tahun 2022” dapat disimpulkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman telah melaksanakan pelayanan pelimpahan nomor porsi dengan baik berdasarkan pada indikator standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Didukung dengan kualitas pelayanan yang telah memenuhi indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman juga telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler, sehingga nomor porsi jemaah dapat terlimpahkan dengan baik di tahun 2022 sebanyak 122 jemaah. Dengan catatan untuk lebih meningkatkan pelayanan pelimpahan nomor porsi haji, misalnya dengan menyediakan pelayanan pelimpahan berbasis aplikasi untuk efisiensi waktu serta memberikan kemudahan bagi jemaah.

## **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, diharapkan agar dapat mempertahankan pelayanan pelimpahan nomor porsi yang dinilai sudah baik, serta perlu adanya inovasi terkait pelayanan pelimpahan nomor porsi haji agar dapat dilakukan melalui aplikasi untuk memberikan kemudahan bagi jemaah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk memperdalam tentang teori pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler sehingga dapat menambah wawasan keilmuan di Program Studi Manajemen Dakwah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chan, Ananda Fadhila, *Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler Tahun 2019 (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat)*, Skripsi, Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2022.
- Fitria, Hidayatul, Irma Erviyana Ningrum, dan Nur Hidayati Roihannah, "Manajemen Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan di Era Industrialisasi 4.0", *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, vol. 1:2, 2019.
- Fitriyani, Ayu, *Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Gunawan, Iman, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler, Jakarta: Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. 2021.
- Khaerunnisa, Rini, *Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Pasal 29-31, Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia. 2021.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Pasal 559, Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia. 2019.
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Raco, J.R., *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, Jakarta: PT. Grasindo, 2010.

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Bandung: Nuansa, 2019.

Rijali, Ahmad, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, vol. 17:33, 2018.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Takwim, Tahmit Ansar, dan Yuliana Musin, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara", *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, vol. 03:01, 2021.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2016.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 6 ayat 1 huruf k.

Website Kamus Besar Bahasa Indonesia daring, <https://kbbi.web.id/pelayanan>, 2023.

Website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, <https://sleman.kemenag.go.id/profil/#sejarah>, 2023.

Website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, <https://sleman.kemenag.go.id/profil/#visi>, 2023.

Website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, <https://sleman.kemenag.go.id/profil/#tugas>, 2023.

Website Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia, <https://www.kemenag.go.id/read/menag-harap-kuota-haji-indonesia-naik-di-2023-kdg2o>, 2023.

Website Saudi Gazette, <https://saudigazette.com.sa/article/619683>, 2023.