

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDAFTARAN DAN PEMBATALAN  
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN NGAWI  
TAHUN 2024**



**SKRIPSI**

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

Oleh:

**IIS DWI SETIYANINGSIH**  
**NIM 18102040088**

Pembimbing :

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

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

## HALAMAN PENGESAHAN



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-272AIn 02/DIM/PP.00.9/02/2025

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDAFTARAN DAN PEMBATALAN HAJI DI  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN NGAWI TAHUN 2024

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IIS DWI SETIYANINGSIH  
Nomer Induk Mahasiswa : 18102040088  
Telah diajukan pada : Kamis, 30 Januari 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

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

SIGNED

Valid ID: 676d8b6b3c4



Pengaji I

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

SIGNED

Valid ID: 676d8b6b3c4



Pengaji II

Drs. M. Rasyid Ridla, M.Si.

SIGNED

Valid ID: 676d8b6b3c4



Yogyakarta, 30 Januari 2025

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Arif Mufahin, M.Ag., M.A.I.S.

SIGNED

Valid ID: 676d8b6b3c4

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 589621, Faksimili (0274) 586117  
Website : <http://dakwah.uin-suka.ac.id>

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yth.

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
**UIN sunah Kalijaga Yogyakarta**  
di Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Iis Dwi Setyaningsih  
NIM : 18102040088  
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jannah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah, UIN sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Sosial.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 19 Januari 2025

Ketua Program Studi  
Manajemen Dakwah

Pembimbing

Munif Solihan, MPA  
NIP. 198512092019031002

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M. Ag.  
NIP. 19731016200012 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iis Dwi Setiyaningsih  
NIM : 18102040088  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi yang berjudul: **Implementasi Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024**, adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung pelanggaran dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 15 Januari 2025  
Yang menyatakan,



Iis Dwi Setiyaningsih  
NIM: 18102040088

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

### SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Iis Dwi Setyaningsih  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Ngawi, 09 Juni 2000  
NIM : 18102040088  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Alamat : Dusun Sukorejo Rt 07 / Rw 01, Ds.  
Banyubiru, Kec. Widodaren, Kab. Ngawi,  
Prov. Jawa Timur  
No. HP : 081231620003

Menyatakan bahwa saya menyerahkan diri dengan mengenakan jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pas foto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 15 Januari 2025

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Iis Dwi Setyaningsih  
NIM: 18102040088

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

Almamater

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta





## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.” (QS. Ar Rad Ayat 19).<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup><https://quran.nu.or.id/ar-rad/19>

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah* syukur saya panjatkan atas rahmat, taufik dan hidayahnya di hadapan Allah SWT. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***Implementasi Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji Dalam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024***. Salawat dan salam tercurah untuk Nabi Muhammad SAW, pemimpin umat dari zaman jahiliyah hingga zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Peneliti menyadari bahwa banyak pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan penyusunan karya ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. H. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
3. Dr. Pajar Hatma Indra Jaya, S.Sos., M.Si., Dr. Irsyadunnas, M.Ag., Dr. H. Muhsin, S.Ag., M.A., M.Pd. Selaku wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
4. Munif Solihan, MPA., Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.



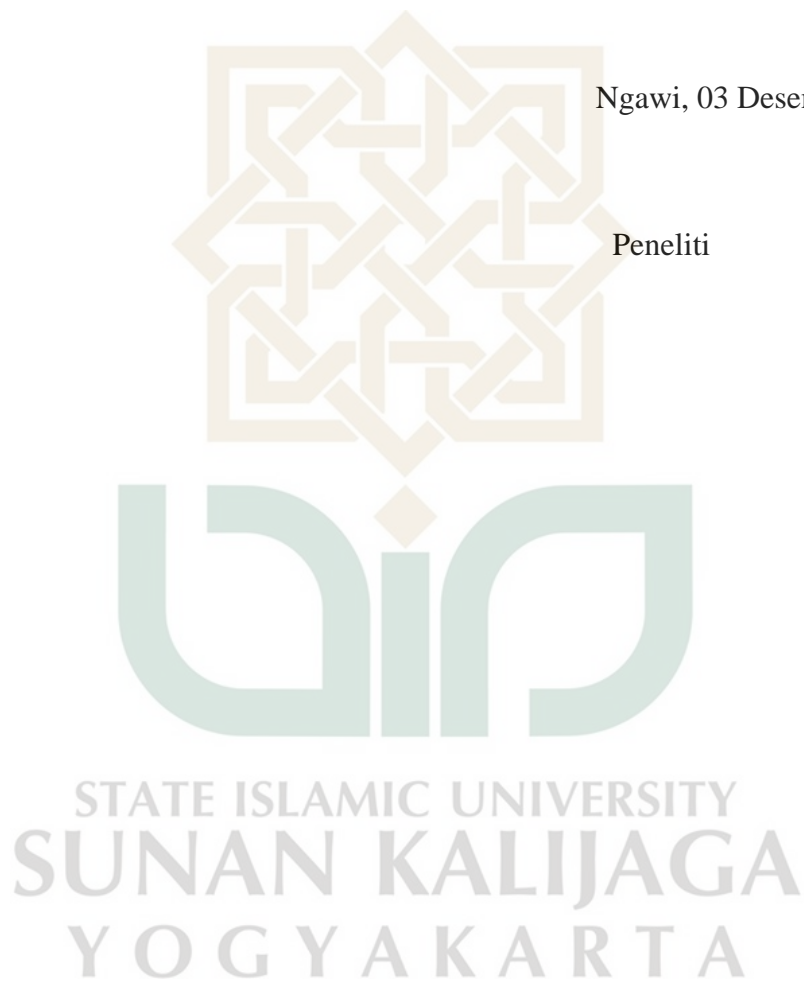
5. Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M. Ag., Dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, motivasi, dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan ilmu serta membimbing selama perkuliahan.
7. Bapak Mas'un Azali Amrullah, M. Ag. Selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan seluruh pegawai di Seksi Penyelenggara haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi yang telah mengizinkan dan menerima saya dalam proses penelitian ini dengan baik.
8. Terimakasih kepada Orang tua saya, Bapak Iwan Cahyono dan Ibu Siti Nurul, serta Kakak saya Iis Eka Wulandari dan Adik saya Iis Tri Ratna Fatkhuljannah yang tak pernah lelah dan tidak henti-hentinya berhenti memberi support serta semangat kepada saya.
9. Terimakasih kepada sepupu saya khususnya Almas Izzati Zulfa dan Zein Attaqwiyyati yang selalu mengingatkan dan memberikan dorongan untuk menyelesaikan skripsi.
10. Terimakasih kepada sahabat saya, khususnya Enjelika Saputri yang telah membantu dan memberi semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada rekan skripsi saya Luluk Mukarramah S.Sos, Sri Yulia Anjani S.Sos, dan Asri Utari yang sedang OTW S.Sos, juga yang telah membantu serta selalu mendukung dan menyemangati saya dalam menyusun skripsi ini.

12. Terimakasih juga untuk semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penelitian skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah kalian berikan diterima oleh Allah SWT dan mendapatkan limpahan kebaikan di Dunia maupun di Akhirat. Aamiin.

Ngawi, 03 Desember 2024

Peneliti



## **ABSTRAK**

**Iis Dwi Setiyaningsih, 18102040088, “Implementasi Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024”, Pembimbing Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya minat masyarakat mendaftar ibadah haji. Hal ini tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya jemaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji, maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian lebih jauh tentang pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Ngawi, serta apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Ngawi terhadap jemaahnya.

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan. Responden dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi. dan salah satu jemaah haji di Kabupaten Ngawi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi sudah menerapkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

***Kata Kunci: Pelayanan, Pendaftaran, Pembatalan.***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN BERJILBAB</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Tinjauan Pustaka Terdahulu .....	7
F. Kerangka Teori .....	10
G. Metode Penelitian .....	31
H. Sistematika Penulisan .....	38
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA</b>	
A. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi .....	39
B. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi .....	40
C. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi .....	41
D. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Ngawi .....	41
E. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi .....	42
F. Uraian Tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi .....	43
G. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	44
H. Tugas dan fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	45
I. Program Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Ngawi .....	46

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Implementasi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji .....	47
B. Implementasi Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji .....	58
C. Analisis Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi .....	65
D. Analisis Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji.....	69

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	78

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3. 1 Dokumentasi Seksi PHU Kemenag Kab. Ngawi .....</i>	<i>73</i>
<i>Tabel 3. 2 Dokumentasi Seksi PHU Kemenag Kab. Ngawi .....</i>	<i>57</i>
<i>Tabel 3. 3 Dokumentasi Seksi PHU Kemenag Kab. Ngawi .....</i>	<i>64</i>





## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2. 1 Lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi .....</i>	<i>2</i>
<i>Gambar 2. 2 Letak Geografis Kantor kementerian Agama Kabupaten Ngawi.....</i>	<i>41</i>
<i>Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi</i>	<i>43</i>
<i>Gambar 3.2 Ruang Pelayanan pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi.....</i>	<i>74</i>
<i>Gambar 3. 3 Ruang Monitoring SISKOHAT .....</i>	<i>74</i>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu dari lima pondasi agama Islam dalam rukun Islam kelima, sebagai perwujudan taat seorang hamba kepada Allah yang Maha Agung. Melaksanakan ibadah haji merupakan kewajiban sekali seumur hidup dan hanya bagi orang muslim yang sanggup, dalam arti yaitu sanggup secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “sanggup” juga diartikan dengan sanggup secara finansial, yaitu memiliki dana yang dibutuhkan untuk menunaikan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat yang ditentukan.<sup>2</sup>

Kewajiban ini berdasarkan firman Allah SWT dalam QS. Ali Imran-3:97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بُرِّهْنَاهُمْ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا  
(٩٧) وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) makam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.<sup>3</sup>

Di Indonesia menunaikan ibadah haji merupakan dambaan seluruh masyarakat muslim, kita bisa melihat di daerah daerah menunaikan ibadah haji tidak hanya sebagai pencapaian puncak spiritual seseorang dalam menjalankan agamanya namun juga sebagai salah satu bentuk simbol

---

<sup>2</sup>Imam Syukani, Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia (Jakarta CV Prasasti, 2009). Hlm.1.

<sup>3</sup><https://quran.nu.or.id/ali-imran/97>

eksistensi seseorang di tengah lingkungan sosial dan masyarakat, hal inilah yang mendorong semangat atau ghirah umat islam di Indonesia sangatlah tinggi sehingga di setiap penyelenggaraan haji tiap tahunnya kontingen jemaah haji Indonesia adalah yang terbesar di seluruh Negara. Dengan ini cukup beralasan mengingat Indonesia termasuk urutan atas Negara dengan populasi jumlah umat Islam tertinggi di dunia.<sup>4</sup>

Di dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan Umrah dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jemaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jemaah haji.<sup>5</sup>

Agar tujuan ibadah haji selalu sukses dapat memberikan pelayanan, pembinaan perlindungan haji dari persiapan sebelum perjalanan, ketika berada di Arab Saudi maupun setelah pulang ke tanah air. Berangkat dari persoalan tersebut maka disini lah dibutuhkan pengaplikasian pelayanan yang baik dan profesional.

Pelayanan ibadah Haji merupakan salah satu tanggung jawab kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja Kementerian Agama kerap hanya diukur sejauh mana sukses melayani pengelolaan

---

<sup>4</sup>[www.pewresearch.org/fact-tank/2019/04/01/the-countries-with-the-10-largest-christian-populations-and-the-10-largest-muslim-populations](http://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/04/01/the-countries-with-the-10-largest-christian-populations-and-the-10-largest-muslim-populations). Diakses Pada 2 September 2021 pukul 08.06.

<sup>5</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Home/details/106346/uu-no-8-tahun-2019>, 2 September 2021 pukul 08.17

penyelenggaraan ibadah tahunan tersebut. Bila dianggap gagal maka dapat dipastikan jutaan klaim negatif akan diarahkan kepada Kementerian Agama. Maka pikiran seperti itu tentu tidak benar, akan tetapi juga tidak bisa disalahkan. Karena pelayanan ibadah haji ini dilakukan rutin setahun sekali dengan lokasi dan waktu tertentu, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji melibatkan banyak pihak, lintas Kementerian dan pihak swasta dalam hal ini adalah pihak (Biro travel Haji) dan juga membutuhkan jumlah anggaran besar.

Dari ulasan diatas sudah cukup menjadikan Kementerian Agama sebagai sasaran kritikan banyak pihak. Dan secara singkat dapat dibilang pengaplikasian pelayanan yang baik dan profesional terhadap jemaah haji sangat diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan ibadah haji yang efektif dan efisien.

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, kecekatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.<sup>6</sup> Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pembatalan, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi penginapan, konsumsi, perlindungan, keimigrasian dan lain lain. Arti pelayanan disini juga mencakup pembimbing ibadah haji.<sup>7</sup>

Kementerian Agama pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jemaah haji dan jemaah haji untuk

---

<sup>6</sup>Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), hlm. 96

<sup>7</sup>Abdul Azizi dan Kustini, *Ibadah Haji dan Sorotan Publik*, (Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22

mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jemaah haji sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara Haji dan Umrah sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementerian Agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan.

Pelayanan pendaftaran ibadah haji dari tahun ketahun menunjukkan kemajuan yang signifikan hal ini diawali pada tahun 1995, untuk pertama kalinya terjadi *over kuota* yang menimbulkan *waiting list* bagi calon jemaah haji. Pada saat itu pendaftaran jemaah haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem pendaftaran yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jemaah haji yang masuk dalam daftar tunggu. Karena itu Kementerian Agama mengadopsi model *reservation control* untuk memperoleh *seat* pesawat dari PT. Garuda Indonesia. Perkembangan berikutnya, Kementerian Agama membentuk sistem pelayanan pendaftaran haji berbasis komputer yang dikenal dengan istilah SISKOHAT.

SISKOHAT menjadi perangkat untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jemaah haji setiap tahun berjalan, karena pendaftaran haji dilakukan sepanjang tahun. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip *first come first served*. Pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikenali setiap saat secara *real time*.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada bidang pendaftaran ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jemaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosedur dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

Pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi, calon jemaah haji diikutsertakan untuk mendaftar secara langsung di ruang SISKOHAT, dengan memasukan (*input*) data informasi calon jemaah haji yang bersangkutan, baik berupa nama, tempat tanggal lahir, alamat, nomor KTP, dan data lainnya yang kemudian dimasukan ke dalam *database* SISKOHAT. Upaya untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran haji terus dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan pendaftaran dan pembatalan jemaah haji yang kemudian ditindaklanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi terutama dalam pelayanan jemaah haji.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mengambil salah satu objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi karena Program-program yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi merupakan program pelaksanaan dari tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI, termasuk pada bidang pelayanan



pendaftaran dan pembatalan haji, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi sebagai penyelenggara bidang ibadah haji apakah sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI tentang pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji, maka peneliti ingin mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“Implementasi Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji dalam Meningkatkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dibuat rumusan masalah pada Kementerian Agama Kabupaten Ngawi adalah: Bagaimana Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Diharapkan dari hasil penelitian tersebut, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

##### **1. Secara Akademis**

Secara akademis penelitian ini bermanfaat sebagai acuan referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat menambahkan khazanah keilmuan khususnya pada jurusan Manajemen Dakwah dan Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi.

##### **2. Secara Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk mengkaji dan menerapkan teori-teori yang relevan serta untuk menemukan teori baru sebagai media pemecahan masalah selanjutnya.

##### **3. Secara Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam meningkatkan kualitas tentang pelayanan yang ada dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

#### **E. Tinjauan Pustaka Terdahulu**

Tujuan dari penjelasan tinjauan pustaka ini adalah untuk menunjukkan keaslian dan memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti oleh peneliti, guna membedakan dan membatasi penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti lainnya. Berdasarkan hasil penelusuran yang peneliti lakukan terhadap beberapa penelitian yang berkaitan adalah:

1. Buku dari hasil penelitian Badan Litbang dan diklat Puslitbang Kemenag RI dengan judul “ *efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap jemaah Haji*”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang kinerja KBIH dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai mitra pemerintah serta gambaran lebih rinci tentang pelayanan dan bimbingan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi KBIH dari 25 Provinsi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fokus manasik masih terletak pada penghafalan doa, sehingga perhatian terhadap pemaknaan haji jadi berkurang serta program program manasik kurang mendekatkan antara pengetahuan jemaah dengan realitas di Arab Saudi.<sup>8</sup>
2. Skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Haji Kantor Departemen Agama Kota Madya Yogyakarta*” oleh Sri Mulyani, Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan bagaimana manajemen pelayanan jemaah Haji di Departemen Agama Kota Madya Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah adanya hasil perencanaan yang meliputi forecasting (perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan,

---

<sup>8</sup>Kementerian Agama RI, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap jemaah Haji*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2014), hlm. 8-9.

deretan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber yang dibutuhkan.<sup>9</sup>

3. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan jemaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018” oleh Eliza Rahmawati Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang membahas tentang efektivitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Dalam penulisan ini, penulis mengambil acuan terhadap rumusan masalah yang berisikan Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan jemaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018.<sup>10</sup>
4. Skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan jemaah Haji PT. Madani Bina Bersama, Kecamatan Tebet, Kota Jakarta Selatan*” Oleh Aisyah Adinda Fithri, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini bertujuan bagaimana manajemen pelayanan jemaah Haji di PT. Madani Bina Bersama di Kota Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini adalah hasil pengaruh pelayanan yang meliputi peningkatan kinerja dan kualitas.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan jemaah Haji Kantor Departemen Kota Madya Yogyakarta*, Skripsi (tidak diterbitkan), (Yogyakarta; Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga, 2007), hlm. 82-83.

<sup>10</sup>Eliza Rahmawati, *Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan jemaah di PT. Patuna Mekar Jaya*, skripsi (tidak diterbitkan), Jakarta; Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah, 2018.

<sup>11</sup>Aisyah Adinda Fithri, *Manajemen Pelayanan jemaah Haji PT. Madani Bina Bersama, Kecamatan Tebet, Kota Jakarta Selatan*, skripsi (tidak diterbitkan), (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Jakarta, 2019), hlm. 66-67.

Dari beberapa uraian di atas skripsi yang Berjudul “Implementasi Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024” belum pernah disusun namun hampir mirip skripsi yang dibuat oleh Eliza Rahmawati tetapi ada perbedaan yaitu pada objek penelitian.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Tinjauan tentang Implementasi Pelayanan**

#### **a. Pengertian Implementasi Pelayanan.**

Implementasi adalah sebuah konsep yang memiliki rentang pemaknaan sangat luas tidak sekedar berkaitan dengan pelaksanaan (execution) sebuah program atau kegiatan, tetapi juga berkaitan dengan sejumlah faktor yang mempengaruhi serta hasil dan manfaat yang diperoleh. Bahkan lebih dari itu konsep implementasi juga berkaitan dengan pencapaian tujuan yang lebih luas dan lebih besar sebagai bagian dari pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.<sup>12</sup>

Pendekatan implmentasi : (1) pendekatan structural (structural approach), yaitu pendekatan dengan mempertimbangkan prinsip iniversal mengenai organisasi dengan bentuk organisasi yang sesuai untuk merencanakan yang bersifat birokratik, (2) pendekatan procedural dan manajerial (procedural and managerial approach), yaitu struktur yang sesuai dengan program implementasi yang menyangkut

---

<sup>12</sup>Jumroh dan Yoga Jusri Pratama, *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*, (Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri 2021), hlm.12.

penjadwalan (scheduling), perencanaan (planning), dan pengawasan (controlling), (3) pendekatan berperilaku (behavioural approach), yaitu pendekatan implementasi berkaitan dengan perilaku manusia beserta sikapnya dan yang mempengaruhinya, (4) pendekatan politik (political approach), yaitu suatu pendekatan implementasi yang mengacu pada pola kekuasaan dan pengaruh di dalam lingkungan. Pola kekuasaan yang menjadi dominan di dalam lingkungan suatu organisasi.<sup>13</sup>

Adapun pengertian pelayanan, dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Pengertian pelayanan menurut para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Diantaranya para ahli yang mengemukakan pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain dan masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, 2002), hlm.118.

<sup>14</sup>AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ke-4, hlm.17



- 2) Menurut Philip Kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.<sup>15</sup>
- 3) Pelayanan menurut Atep Adya Brata adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.<sup>16</sup>
- 4) Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci diberikan Gronroos adalah “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”<sup>17</sup>

Dari beberapa pendapat maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi antara karyawan dan pelanggan yang bersifat tidak kasat mata demi tercapainya sebuah kepuasan.

---

<sup>15</sup>Philip Kotler, *Marketing Manajemen : Analysis Planning, Implementation and Control*, Eight Edition, New Jersey, (Prentice Hall, 1994), hlm. 445.

<sup>16</sup>Atep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata dagang SMK*, (Bandung: armico, 1999), hlm. 93.

<sup>17</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pengembangan: Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character & Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Cet. Ke-1, hlm.3.

## **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan atau jasa (*service quality*) merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing (*competitive advantage*) untuk mencapai pelayanan atau jasa yang diinginkan, pengelola jasa memerlukan upaya pemenuhan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pengertian kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.<sup>18</sup>

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas kepada mereka yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa akan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

---

<sup>18</sup>Rambat Rupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001), Edisi Pertama, hlm. 148.

### c. Ciri Pelayanan yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jemaah dengan standar yang telah ditetapkan. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jemaah:<sup>19</sup>



---

<sup>19</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 186.

1) Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan jemaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus meminta dan mengambil hati jemaah sehingga jemaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jemaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jemaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jemaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga selesai.

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. jemaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi suatu karyawan yang

dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Artinya dalam melayani jemaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jemaah.

5) Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jemaah. Karyawan juga harus cepat memahami keinginan jemaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jemaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jemaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan jemaah.

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan jemaah. Karyawan yang lamban akan membuat jemaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jemaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.

Kepercayaan calon jemaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jemaah mau menjadi jemaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jemaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

**d. Dimensi Mutu Pelayanan**

Menurut Zeithaml dan Philip Kotler terdapat lima kriteria penentu mutu pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan yang menyediakan pelayanan dengan cepat.
3. *Assurance* (keyakinan atau jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.



4. *Emphaty* (perhatian), yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan mengerti kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (keberwujudan), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat komunikasi.<sup>20</sup>

## 2. Tinjauan tentang Pendaftaran Haji

### a. Definisi Pendaftaran Haji

Pendaftaran adalah pencatatan nama, alamat dan lain sebagainya dalam mendaftar.<sup>21</sup> jemaah haji adalah sekelompok masyarakat beragama Islam yang memenuhi syarat sahnya haji dan telah ditetapkan untuk melaksanakan ibadah haji. Jadi, yang dimaksud dengan pendaftaran jemaah haji adalah pencatatan nama, alamat dan lain sebagainya atau pencatatan identitas diri untuk mendaftarkan haji.

Pendaftaran haji dibuka sepanjang tahun dengan menerapkan prinsip *first come - first served*. Untuk mendapatkan nomor porsi sebagai nomor urut pendaftar sekaligus antrian keberangkatan, jemaah haji reguler harus membayar setoran awal sebesar Rp.25.000.000,00 ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Setoran awal harus dilakukan melalui Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS Bipih) yang menjadi

---

<sup>20</sup> Aviliani dan Wilfridus, *Membangun Kepuasan Pelanggan, Melalui Kualitas Pelayanan*, hlm. 10-11.

<sup>21</sup> Nina Rahmawaty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 71.

mitra Kementerian Agama. Semua BPS Bipih telah terhubung secara *online* dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) dan seluruh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia sebanyak 461 Kabupaten / Kota dari 469 Kankemenag Kabupaten / Kota yang ada di Indonesia.<sup>22</sup>

SISKOHAT merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah *automatic* melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi.<sup>23</sup> SISKOHAT dibangun untuk memberikan kemudahan atau kecepatan layanan pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas Bipih, pengendalian kuota haji nasional secara tersistematis serta upaya memberikan kepastian pergi haji pada tahun berjalan dan adil secara berurutan untuk memperoleh nomor porsi haji. Pendaftaran haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikendalikan setiap saat secara *real time*.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Niar Ali dan Ali Rokhmad, *Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji & Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2019), hlm. 535.

<sup>23</sup> Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Intisari Langkah — Langkah Pembenahan Haji*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2010), hlm. 193.

<sup>24</sup> Niar Ali dan Ali Rokhmad, *Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji & Umrah* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2019), hlm. 535.

## **b. Ketentuan Pendaftaran Haji**

Berdasarkan peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler menyatakan bahwa pendaftaran haji reguler dilakukan sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) Pendaftaran jemaah bagi reguler dilakukan sepanjang tahun setiap hari. Pendaftaran jemaah haji reguler dilakukan pada Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili jemaah haji reguler.
- 2) Warga negara Indonesia tidak dapat melakukan pendaftaran jemaah haji reguler apabila: a) Masih berstatus daftar tunggu; b) Pernah menunaikan ibadah haji dalam jangka waktu paling singkat 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak menunaikan ibadah haji terakhir.
- 3) Pendaftaran haji reguler

Pendaftaran haji reguler ini tidak berlaku bagi jemaah yang akan bertugas sebagai PPIH, PHD atau pembimbing KBIHU pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan.

Pendaftaran haji reguler dapat dilakukan melalui:

- a) Layanan pada Kantor Kementerian Agama
- b) Layanan keliling

---

<sup>25</sup>Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 2.

c) Layanan elektronik

Pendaftar jemaah haji reguler melalui layanan pada Kantor Kementerian Agama dan layanan keliling dengan menyerahkan salinan dokumen persyaratan pendaftaran serta bukti pembayaran setoran awal Biph. Petugas Kantor Kementerian Agama:<sup>26</sup>

- a) Menginput data jemaah haji reguler pada Aplikasi SSKOHAT
- b) Melakukan perekaman foto
- c) Menyerahkan lembar bukti Surat Pergi Haji (SPH) yang memuat nomor porsi kepada jemaah haji reguler

Pendaftar jemaah haji reguler melalui layanan elektronik dilakukan melalui aplikasi pendaftaran haji. jemaah haji reguler melakukan:<sup>27</sup>

- a) Registrasi pada aplikasi pendaftaran haji
- b) Pengambilan foto diri
- c) Mengunggah dokumen persyaratan pendaftaran
- d) Petugas Kantor Kementerian Agama melakukan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran.
- e) jemaah haji reguler menerima lembar bukti Surat Pendaftaran Haji (SPH) elektronik yang mencantumkan

---

<sup>26</sup> PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 9.

<sup>27</sup> PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 10.

nomor porsi

Pelaksanaan pendaftaran haji secara elektronik dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun sejak ditetapkan Peraturan Menteri ini. Warga negara Indonesia yang mendaftar sebagai jemaah haji reguler harus memenuhi persyaratan:<sup>28</sup>

- a) Beragam islam
- b) Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar
- c) Memiliki Kartu Keluarga
- d) Memiliki Kartu Tanda Penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak
- e) Memiliki akta kelahiran, buku nikah / kutipan akta nikah, atau ijazah
- f) Memiliki rekening atas nama jemaah haji reguler pada BPS

Untuk orang asing yang memiliki hubungan keluarga (suami, istri atau anak kandung) dengan Warga Negara Indonesia (WNI) yang terdaftar sebagai jemaah haji dan tinggal di Indonesia dapat mendaftar sebagai jemaah haji dengan melampirkan paspor atau dokumen keimigrasian/izin tinggal di Indonesia yang masih berlaku sekurang-kurangnya 6 bulan.<sup>29</sup>

<sup>28</sup>PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 5.

<sup>29</sup>Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia*, (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI, 2016), hlm. 33.

### c. Prosedur Pendaftaran Haji

Adapun alur pendaftaran Haji Reguler melalui layanan pada Kantor Kementerian Agama :<sup>30</sup>

- 1) Calon jemaah haji membuka tabungan haji pada BPS-BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa kartu identitas dan setoran awal sebesar 25 juta
- 2) Calon jemaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.
- 3) Calon jemaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS-BPIH sesuai domisili.
- 4) BPS-BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi Nomor Validasi
- 5) Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel pas foto calon Jemaah haji ukuran 3x4 dan bermaterai.
- 6) Calon Jemaah haji mendatangi Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.

---

<sup>30</sup>Noor Hamid, Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2023), hlm. 91.

- 7) Calon Jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkannya kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- 8) Calon Jemaah haji menerima lembar bukti pendaftan haji yang berisis NOMOR PORSI pendaftan, ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama.

Bahkan Kementerian Agama telah merilis sebuah aplikasi pendaftaran haji secara elektronik melalui aplikasi yang dikenal dengan Pusaka Kemenag Super Apps. Adapun cara pendaftan haji melalui aplikasi Pusaka Kemenag dengan tahapan yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :<sup>31</sup>

- 1) Download Pusaka Super Apps di Play Store atau App Store.
- 2) Buat akun untuk login Pusaka dengan klik menu “login” lalu masukan alamat email dan password nya.
- 3) Pengguna melengkapi sejumlah data diri, lalu menyimpannya dengan klik tombol “Simpan Pembaruan Data”.
- 4) Pengguna kembali ke menu utama (home) dengan menekan tanda panah pada bagian atas sebelah kiri.
- 5) Pengguna menekan pilihan pada menu “Layanan Publik”, lalu pilih “Pendaftaran Haji”.

---

<sup>31</sup>Noor Hamid, Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2023), hlm. 93 & 94.



- 6) Pengguna akan diminta login ke “Akun Haji”, jika sudah punya akun, pengguna bisa langsung memasukkan alamat email dan passwordnya. Peserta selanjutnya akan diminta mengisi formulir pendaftarannya secara online.
- 7) Jika belum punya akun, pengguna bisa klik pilihan menu “Daftar”. Selanjutnya, pengguna akan diminta untuk mengisi Nomor Validasi dan NIK. Untuk mendapatkan nomor validasi, pengguna harus membayar setoran awal pendaftaran haji terlebih dahulu di bank penyedia layanan pendaftaran haji terdekat. Setelah itu, masukan nomor validasi dan NIK-nya, untuk selanjutnya pengguna diminta mengisi formulir pendaftaran secara online.
- 8) Setelah melengkapi seluruh data dan dokumen yang dipersyaratkan paling lama dalam waktu 3 hari kerja, SPH (Surat Pendaftaran Haji) yang berisis nomor porsi Jemaah dikirimkan ke email pengguna dan dapat juga di download melalui pusaka.

### **3. Tinjauan tentang Pembatalan Pendaftaran Haji**

#### **a. Definisi Pembatalan Pendaftaran Haji**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pembatalan adalah proses, cara, perbuatan membatalkan. Pembatalan berasal dari kata batal yang mempunyai arti kata benda sehingga pembatalan dapat

menyatakan nama diri seseorang, tempat atau segala sesuatu yang diberikan.<sup>32</sup>

Maka dapat disimpulkan bahwa pembatalan pendaftaran haji yaitu penarikan identitas dan dana yang telah disetorkan oleh jemaah ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dengan alasan tertentu.

#### **b. Sebab Pembatalan Haji**

Pendaftaran jemaah haji reguler dinyatakan batal apabila jemaah haji :

- 1) Meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris. Pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler yang meninggal dunia dapat dilakukan oleh ahli waris, apabila jemaah haji meninggal dunia antara waktu mendaftar sampai dengan sebelum masuk asrama haji embarkasi atau embarkasi antara.
- 2) Membatalkan pendaftarannya. Pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler dapat dilakukan oleh jemaah haji reguler antara waktu mendaftar sampai dengan sebelum masuk asrama haji embarkasi atau embarkasi antara. Namun, jika jemaah haji reguler mengalami sakit setelah masuk asrama haji embarkasi atau embarkasi antara sehingga harus dirawat sampai dengan masa

---

<sup>32</sup><https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pembatalan>, diakses pada tanggal 11 November 2021 pukul 19.15 WIB

pemberangkatan berakhir maka diperbolehkan untuk membatalkan pendaftarannya.

Dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah, disebabkan:<sup>33</sup>

- 1) Terbukti menggunakan Kartu Tanda Penduduk atau kartu identitas anak yang tidak sah untuk pendaftaran haji
- 2) Berpindah kewarganegaraan
- 3) Berpindah agama
- 4) Meninggal dan tidak memiliki ahli waris
- 5) Meninggal dan berwasiat untuk tidak membatalkan pendaftaran haji

#### c. Syarat Pembatalan Haji

Pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler dibuktikan dengan dokumen yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau surat pernyataan dari jemaah haji reguler yang diketahui oleh kepala desa atau lurah.

Jemaah haji reguler meninggal dunia, maka ahli waris berhak mendapatkan pengembalian saldo setoran Bipih. Ahli waris dapat mengajukan permohonan pengembalian saldo setoran Bipih secara tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama dengan melampirkan dokumen :<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup>PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 17.

<sup>34</sup>PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 19

- 1) Surat Pergi Haji (SPH)
- 2) Bukti setoran Bipih
- 3) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk, kartu identitas anak, kartu keluarga ahli waris
- 4) Fotokopi rekening ahli waris
- 5) Fotokopi akta kematian dari instansi yang membidangi kependudukan dan catatan sipil atau surat keterangan kematian dari rumah sakit atau desa/kelurahan
- 6) Surat keterangan ahli waris dan kuasa waris

Namun bagi jemaah haji reguler yang membatalkan pendaftarannya dapat mengajukan permohonan pengembalian saldo setoran Bipih secara tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama dengan melampirkan dokumen:

- 1) Surat Pergi Haji (SPH)
- 2) Bukti setoran Bipih
- 3) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk
- 4) Fotokopi rekening jemaah haji
- 5) Asli surat kuasa kepada ahli waris bagi jemaah haji reguler yang berhalangan tetap atau sakit permanen.

#### **d. Prosedur Pembatalan Pendaftaran Haji**

Pembatalan porsi haji melibatkan beberapa tahap penting sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor

241 Tahun 2021. Berikut adalah tahapan yang harus dilalui dalam proses pembatalan porsi Jemaah haji :<sup>35</sup>

1) Pengajuan Permohonan Pembatalan

Calon jemaah haji yang ingin membatalkan porsi hajinya harus mengajukan permohonan pembatalan secara resmi kepada lembaga atau kantor haji terdekat. Permohonan ini dapat dilakukan secara tertulis dan disampaikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2) Verifikasi Dokumen

Setelah menerima permohonan pembatalan, petugas akan melakukan verifikasi dokumen yang disertakan oleh calon jemaah haji. Ini termasuk memeriksa keabsahan identitas, dokumen kesehatan, dan bukti pembayaran yang diperlukan.

3) Pemeriksaan Keabsahan Alasan Pembatalan

Petugas akan melakukan pemeriksaan terhadap alasan pembatalan yang disampaikan oleh calon jemaah haji. Alasan pembatalan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti masalah kesehatan yang menghalangi pelaksanaan ibadah haji.

---

<sup>35</sup>Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah (DJPHU) Nomor 241 Tahun 2021.

#### 4) Pengelolaan Administrasi

Jika semua dokumen dan alasan pembatalan haji telah diverifikasi, petugas akan melakukan pengolahan administrasi pembatalan porsi haji. Ini mencakup pencatatan pembatalan dalam sistem mereka dan pengaturan proses pengembalian dana jika diperlukan.

#### 5) Pengembalian Dana

Jika calon jemaah haji telah membayar biaya pendaftaran haji, petugas akan mengatur proses pengembalian dana sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengembalian dana dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan, seperti transfer bank atau cek.

#### 6) Pemberitahuan Kepada Calon Jemaah

Setelah proses pembatalan selesai, petugas akan memberikan pemberitahuan kepada calon jemaah haji mengenai status pembatalan porsi mereka dan langkah-langkah selanjutnya yang perlu diambil, seperti pengambilan dana.

#### 7) Pemantauan dan Evaluasi

Terakhir, lembaga tau kantor haji akan melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap proses pembatalan yang telah dilakukan untuk memastikan bahwa semua tahapan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Dengan mengikuti tahapan – tahapan ini sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Tahun 2021, diharapkan proses pembatalan porsi haji dapat dilakukan dengan lancar dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan serta memaparkan fakta yang terjadi di lapangan selama masa penelitian, mencakup keadaan dan fenomena seperti apa yang benar terjadi di lokasi penelitian.<sup>36</sup> Data yang didapatkan dari penelitian kualitatif deskriptif tidak akan dikurangi dan ditambahi oleh peneliti. Hasil analisis data yang diperoleh dan disampaikan akan di sajikan apa adanya sesuai fakta yang diperoleh saat proses penelitian.

Peneliti menggunakan pendekatan manajemen dalam penelitian ini. Peneliti melihat adanya keterkaitan erat antara ilmu manajemen dengan sistem pelayanan yang berpengaruh dan mencakup segala unsur pelayanan mulai dari unsur perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan.

### **2. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan konsepsi peneliti sebagai instrumen penelitian atas variabel atau aspek yang dibuat berdasarkan

---

<sup>36</sup>Arikunto Suharsini, “Prosedur Penelitian”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 15.



beberapa teori. Fungsi dari konsepsi ini untuk memfokuskan penelitian agar tidak terjadi pembiasan pengertian. Buku berjudul “Prosedur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktik”, menyebutkan bahwa variabel merupakan titik perhatian penelitian.<sup>37</sup> Maka, dalam penelitian ini peneliti memusatkan pada dua variabel yaitu yang pertama, sistem pelayanan mengenai pendaftaran dan pembatalan haji, dan yang kedua, tingkat kepuasan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi.

### 3. Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh dari pengamatan (observasi) suatu objek, data dapat berupa angka, lambang, atau sifat. Beberapa macam data antara lain data populasi, data sampel, data observasi, data primer, dan data sekunder. Informasi dapat dikategorikan data, apabila muncul dari fakta dan bukan sebuah opini.

Data pada penelitian kualitatif ini adalah subjek yang mana merupakan seseorang, bisa tokoh agama, masyarakat, bisa pula staf dalam sebuah lembaga, yang dapat memberikan data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Hubungannya dengan pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi, peneliti akan menjadikan salah satu staf pegawai sumber data, yang dimana bertugas dalam melayani pendaftaran dan pembatalan ibadah haji. Selain itu, peneliti juga memperluas sumber datanya dengan menjadikan

---

<sup>37</sup>Suharsini Arikunto, “Prosedur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktik”, (PT. Bineka Cipta: Jakarta, 2010), hlm. 161.

beberapa calon jemaah yang melakukan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan salah satu proses yang harus dilakukan oleh peneliti, dan tidak boleh terlewatkan. Ada tiga cara teknik dalam mengumpulkan data penelitian yaitu teknik observasi partisipatif, teknik wawancara mendalam, dan teknik dokumentasi atau fotografi. Berikut penjelasan dari masing-masing teknik tersebut:

##### **a. Wawancara**

Teknik pengumpulan data yang dipakai selanjutnya yaitu wawancara. Wawancara adalah komunikasi dua arah antara peneliti dengan responden, sebagaimana perbincangan dua orang, namun dalam wawancara terdapat perbedaan dengan perbincangan biasa, yaitu perbincangan untuk memperoleh data atau informasi valid yang berguna untuk penelitian. Kemudian perbincangan tersebut haruslah terkontrol, terarah, dan sistematis.

Terkontrol berarti peneliti mengendalikan jalannya pembicaraan, memilih orang yang tepat untuk diwawancarai, mengatur tempat dan mengendalikan arah perbincangan. Terarah artinya pembicaraan memiliki tujuan yang jelas dan memiliki target informasi yang jelas pula. Sedangkan sistematis artinya perbincangan dilakukan

secara bertahap, berkelanjutan, memiliki batasan dan tercatat dengan baik.<sup>38</sup>

Adapun responden yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah salah satu staf Kementerian Agama Kabupaten Ngawi, di Seksi Penyelenggara Haji Umrah yang melayani dan menangani pendaftaran dan pembatalan ibadah haji. Responden lain adalah beberapa calon Jemaah haji yang melakukan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Ngawi.

#### **b. Observasi**

Pada teknik observasi ini, peneliti langsung melakukan pengamatan di lokasi sebagai objek penelitian. Tugas peneliti pada teknik ini adalah mencatat secara sistematis kejadian atau hal-hal yang tampak. Pengamatan disini dilakukan secara prosedur dan tentunya ada batasan-batasan yang telah disepakati antara peneliti dengan pihak yang menjadi objek penelitiannya.

Pada penelitian kualitatif ini, peneliti fokus memberikan makna terhadap kejadian atau situasi yang tampak dari objek yang sedang diteliti, dan seharusnya peneliti kualitatif perlu melakukan perenungan atau refleksi terhadap kemungkinan-kemungkinan yang ada dibalik kejadian atau situasi yang tampak tersebut.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup>Afrizal, "Metode penelitian Kualitatif", (Depok: PT. RAJA GRAFINDO PERSADA, 2015), hlm. 136-137.

<sup>39</sup>Sudarwan Danim, "Menjadi Peneliti Kualitatif", (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2002), hlm. 122.

Objek observasi yang akan dituju oleh peneliti dalam penelitian mengenai pendaftaran dan pembatalan ibadah haji ini adalah sistem pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi dalam menanggapi pendaftaran dan pembatalan yang dialami oleh calon jemaah haji.

### c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berfokus pada catatan, arsip, surat dokumen, surat-surat resi, surat berharga, ataupun karya tulis mengenai sesuatu yang sedang diteliti, artefact, gambar, maupun foto, yang mana seluruh aitem tersebut dapat memberikan informasi atau dapat menambahkan data bagi kepentingan penelitian. Selain itu dokumen juga dapat berupa peninggalan cerita sejarah, kebudayaan, dan karya seni. Dalam konteks formal, dokumen dapat berupa surat resmi, surat perjanjian, undang - undang, maupun konsekuensi.<sup>40</sup>

Dokumentasi yang terkait dengan penelitian ini yaitu dokumentasi berupa surat kebijakan pemerintah mengenai pendaftaran dan pembatalan ibadah haji, tulisan yang berisikan sistem pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji, beberapa surat resmi dan surat berharga milik calon Jemaah haji sebagai syarat bagi yang melakukan

---

<sup>40</sup>Muri Yusuf, "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan", (Jakarta: PRENADAMEDIA GRUP, 2014), hlm. 391.

pendaftaran dan pembatalan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan lainnya sehingga dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>41</sup>

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan model dari Miles and Huberman yang dicetuskan pada tahun 1984. Model ini terdapat tiga tahapan, diantaranya:

### a. Tahap Reduksi

Data yang diperoleh dari penelitian ini, banyak mencatat data-data yang telah diperolehnya. Data yang sudah terkumpul ditindak lanjuti dengan direduksi, yakni data dirangkum, dipilih mana data yang pokok dan mana data yang tidak penting, kemudian data tersebut disusun agar memfokuskan pada tema penelitian. Dengan demikian, dengan data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti dan akan memudahkan peneliti.

---

<sup>41</sup>Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: CV. ALFABETA, 2011), hlm. 244.

### **b. Tahap Display**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Mendisplay data berarti menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, atau hubungan antar kategori. Miles and Huberman menjelaskan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data kualitatif adalah narrative text atau teks naratif”.

### **c. Tahap Kesimpulan dan Verifikasi**

Langkah ketiga menurut Miles and Huberman adalah mengambil kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan awal pada tahap pertama masih bersifat sementara, akan berubah apabila tidak dikemukakan pada tahap awal didukung dengan data dan bukti yang valid, maka kesimpulan awal merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>42</sup>

Ketiga, kesimpulan karena dalam penelitian kualitatif akan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah ada di awal. Tetapi terkadang kesimpulan juga tidak dapat menjawab rumusan masalah, karena rumusan masalah yang dibuat di awal masih bersifat sementara serta dapat berkembang ketika saat dilakukannya penelitian di lokasi.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan ini dapat berupa gambaran suatu objek atau deskripsi yang sebelumnya belum jelas, sehingga diteliti

---

<sup>42</sup>Ibid, hlm. 250-252

menjadi jelas. Kesimpulan yang didapatkan bisa berupa hubungan interaktif, hubungan kausal (sebab-akibat), hipotesis maupun teori. Kemudian jika kesimpulan sudah didukung dengan data yang valid serta ada bukti yang mendukung, maka akan menjadi kesimpulan yang kredibel.

#### **H. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penelitian ini, maka peneliti dalam hal ini membagi menjadi empat bab, dan tiap-tiap bab terdapat sub bab yang disesuaikan dengan pembahasan luas. Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

**BAB I: PENDAHULUAN.** Terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka Terdahulu, Kerangka Teori, Metode Penelitian, Metode Penelitian (Jenis Penelitian, Sumber dan Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data) Dan Sistematika Penulisan Skripsi.

**BAB II: GAMBARAN UMUM.** Membahas tentang gambaran umum Kementerian Agama Kabupaten Ngawi, yang meliputi visi, misi, serta struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Ngawi.

**BAB III : PEMBAHASAN.** Bab ini membahas tentang Data dan temuan tentang Implementasi pelayanan pendaftaran dan pembatalan Haji yang penulis dapatkan selama proses penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024.



**BAB IV: PENUTUP.** Pada bab ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran atau rekomendasi sebagai bahan refleksi bagi semua pihak mengenai pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian tentang Implementasi Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi Tahun 2024, sebagaimana terungkap pada Bab III, maka peneliti menyimpulkan bahwa: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi telah menerapkan pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku, berpedoman kepada Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dan Surat Edaran Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2023 tentang pelayanan pendaftaran jemaah haji. Serta melakukan evaluasi atau pengawasan dalam pelayanannya.

Terdapat beberapa kelebihan pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji di Kementrian Agama Kabupaten Ngawi diantaranya adalah:

- a. Ketepatan waktu saat kegiatan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji.
- b. Adanya pegawai khusus yang bertugas menangani menerima pendaftaran dan pembatalan ibadah haji
- c. Tersedianya ruangan tempat khusus untuk pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji yang memadai hal ini lebih memudahkan calon jemaah haji dalam proses pendaftaran dan pembatalan.

- d. Adanya sarana dan prasana yang digunakan dalam proses pendaftaran dan pembatalan ibadah haji sudah memadai, misalnya: Komputer, alat sidik jari, kamera dan lain sebagainya.
- e. Tersediannya tempat parkir yang memadai khusus untuk pendaftar dan pembatal ibadah haji.
- f. Adanya keramahan dari petugas yang melayani para calon jamaah haji yang mendaftar maupun membatalkan ibadah haji.
- g. Proses pendaftaran yang singkat yaitu untuk satu orang jamaah dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 jam hal ini bisa mempengaruhi atau mengatasi antrean masyarakat yang sedang mendaftar maupun membatalkan ibadah haji.

Adapun kekurangan dalam pelayanan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji diantaranya adalah:

- a. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang melayani pendaftaran ibadah haji menjadi salah faktor kelemahan penyelenggaraan pendaftaran ibadah haji. karena pegawai juga ada tugas diluar, sementara mereka harus menghadapi puluhan masyarakat yang datang setiap hari untuk mendaftar ibadah haji.
- b. Adanya kebijakan baru yang belum efektif dilakukan di karena waktunya yang terlalu singkat untuk persiapan dokumen, istithoah kesehatan dan lain-lain.
- c. Kapasitas bandwidth jaringan siskohat masih sering loading lama saat penyimpanan biometric jadi belum bisa memperlancar proses pendaftaran.
- d. Hasil foto yang terlalu lonjong kurang dari 80%.

- e. Tidak adanya ruang khusus penyimpanan dokumen formulir SPPH dan bukti setoran awal yang memadai. Walaupun dalam hal pelayanan pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak ada beberapa faktor kelemahannya tetapi tetap masih bisa dikatakan

Faktor penghambat pada pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji tersebut dapat teratasi dengan baik karena adanya faktor pendukung, baik dari segi petugas, jemaah haji, maupun sarana dan prasarana yang dimiliki.

## **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi, penulis mempunyai saran sebagai berikut :

1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi perlu mengadakan layanan pendaftaran dan pembatalan haji secara keliling untuk mempermudah Jemaah yang tempat tinggalnya jauh dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi.
2. Sebagai institusi vertikal, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ngawi khususnya, hendaknya merealisasikan pembatalan haji secara elektronik agar memudahkan jemaah dalam pembatalan haji, karena mengingat akan memudahkan baik petugas maupun jemaah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aang Subiyakto dan Syopiansyah Jaya Putra. 2008. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Jakarta & UIN Press.
- Adya Brata, Atep, 1999. *Bisnis dan Hukum Perdata dagang SMK*. Bandung: armico.
- Al-Albani, M.Nashiruddin. 2003. *Ringkasan Shahih Bukhari*. Depok: Gema Insani.
- Ali Rokhmad, Niar Ali. 2019. *Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji & Umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Anastasia Diana, Fandy Tjiptono. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Atik Septi Winarsih, Ratminto. 2005. *Manajemen Pengembangan: Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character & Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azizi, Abdul dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji dan Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah. 2010. *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri. 2016 *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia*. Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI.
- F.X, Soedjadi. 1990. *Organisasi dan Manajemen, penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*. Jakarta: CV. Masagung.
- Fithri, Aisyah Adinda. 2019. *Manajemen Pelayanan jemaah haji PT. Madani Bina Bersama, Kecamatan Tebet, Kota Jakarta Selatan*, skripsi (tidak diterbitkan). Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Jakarta.
- Handoko,T. Hani. 2003. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: BPPE.
- Jumroh dan Yoga Jusri Pratama. 2021. *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Agama RI. 1428H/2007 *Al-Qur'an dan Terjemahan* Bandung: PT. Syamsil Cipta Media.
- Kementerian Agama RI. 2014. *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jemaah Haji*, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Puslitabang Kehidupan Keagamaan.

- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 244 Tahun. 2021. Tentang *Standar Operasional Prosedur Pendaftaran jemaah Haji Reguler*.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun. 2021. Tentang *Standar Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran jemaah Haji Reguler*.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition*, New Jersey. Prentice Hall.
- M. Amin, Tatang. 2001. *Pokok-Pokok Teori Sistem* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Maryati, Sri. 2007. *Manajemen Pelayanan jemaah Haji Kantor Departemen Kotamadya, Skripsi (Tidak diterbitkan)*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah. UIN Sunan Kalijaga.
- Matdawam, M.Noor. 1986. *Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umroh*, (Yogyakarta: Yayasan Bina Karir. LP5BIP.
- McLeod, Raymond. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moenir, AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J Lexy. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor Hamid. 2023. *Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Aksara.
- PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*.
- PMA Nomor 19 Tahun 2019 Tentang *Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama*.
- PMA Nomor 6 Tahun 2019 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Rahmawati, Eliza. 2018. *Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan jemaah di PT. Patuna Mekar Jaya*, skripsi (tidak diterbitkan), Jakarta; Jurusan Manajemen Dakwah fakultas Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah.
- Rahmawaty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sadily, Hasan. 1980. *Ensiklopedia Indonesia Jilid II, CES-HAM*. Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve.
- Solichin Abdul Wahab. 2002. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi*



*Kebijakan Negara.*

Surat Edaran Penerapan PMA Nomor 13 Tahun 2021.

Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.

Syukani, Imam. 2009. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: CV. Prasasti.

Template Akselerasi ZI WBK dan Rencana Aksi PPA, 2020- 2021 Pada Kankemenag Kota Jakarta Pusat.

Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (P3B) 2005.

*Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka.

Tjiptono Fandi. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia