

**PELAYANAN PELIMPAHAN PORSI HAJI DI
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2025**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

M. Budi Prasetyo

NIM 22102040038

Dosen Pembimbing:

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.

NIP 19690401 199403 2 002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2026**

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-1171/Un.02/DD/PP.00.9/07/2026

Tugas Akhir dengan judul : PELAYANAN PELIMPAHAN PORSI HAJI DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2025

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : M. BUDI PRASETYO
Nomor Induk Mahasiswa : 22102040038
Telah diujikan pada : Selasa, 09 Juni 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6a2bb35a01695



Penguji I

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 6a5074cbe293



Penguji II

Munif Solihan, MPA
SIGNED

Valid ID: 6a5042c65cf30



Yogyakarta, 09 Juni 2026

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6a5438059346f

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamualaikum wr.wb.

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

Nama : M. BUDI PRASETYO
NIM : 22102040038
Judul Skripsi : Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Di Kantor Wilayah
Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2025

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

- o Bebas dari unsur plagiarisme.
- o Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 13% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
- o Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 26 Mei 2026
Dosen Pembimbing

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Mengetahui:
Ketua Program Studi

Munif Solihan, MPA.
NIP 19851209 201101 1 007

- o Silakan beri tanda centang (✓) jika pernyataan telah sesuai.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. BUDI PRASETYO
NIM : 22102040038
Prodi : MANAJEMEN DAKWAH
Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2025 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme, kecuali bagian- bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 26 Mei 2026

atakan
METERAI
TEMPEL
asetyo
5E829AOX025736104

NIM 22102040038

STATE ISLAMIC
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO

عَنْ جَابِرٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «الْمُؤْمِنُ يَأْلَفُ وَيُؤْلَفُ، وَلَا

خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْلَفُ وَلَا يُؤْلَفُ، وَخَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Dari Jabir (bin Abdullah) ia berkata: Rasulullah SAW bersabda: Seorang mukmin itu ramah (mudah akrab) dan diramahi, dan tidak ada kebaikan pada orang yang tidak bisa ramah dan tidak bisa diramahi. Dan sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.” (HR. Ath-Thabrani).¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Abu al-Qasim Suleiman bin Ahmad ath-Thabrani, *al-Mu'jam al-Awsath*, Jilid 6 (Kairo: Darul Haramain, 1415 H), hlm. 139, no. 5783..

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah Swt.,
skripsi ini peneliti persembahkan kepada:*

Orang Tua dan Keluarga Tercinta

yang senantiasa mencurahkan doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan
yang tiada henti demi keberhasilan peneliti.

Seluruh Dosen, Sahabat, serta Pihak-Pihak yang Berjasa

yang telah memberikan ilmu, motivasi, bantuan, dan dukungan selama proses
perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh.

Puji syukur senantiasa peneliti panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2025” dengan baik dan tepat waktu. Selawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw., keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari proses ikhtiar, doa, serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang turut memberikan kontribusi dalam penyelesaiannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat, penghargaan, dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Solihan, S.Sos., M.PA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan, motivasi, nasihat, serta bimbingan selama masa perkuliahan. Peneliti mengucapkan terima kasih atas perhatian dan dukungan yang diberikan di setiap semester sehingga menjadi bekal berharga dalam menjalani proses akademik hingga penyusunan skripsi ini.
5. Dra. Siti Fatimah, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat bermanfaat sejak awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua, adik-adik, serta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian serta membantu proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih secara khusus peneliti sampaikan kepada Bapak Agus, Bapak Wage, dan Bapak Jauhar pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah meluangkan waktu, memberikan informasi, arahan, serta bantuan selama proses penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN), pemuda-pemudi Dukuh Ngrandu, serta seluruh masyarakat Desa Ngrandu yang telah menerima, mendukung, dan kebersamaan peneliti selama pelaksanaan KKN. Terima

kasih atas kebersamaan, pengalaman, dan kenangan berharga yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan peneliti.

9. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2022, khususnya sahabat dan teman terdekat yaitu Fito, Sholeh, Nauval, Hanif, Nasution, Agil, Ikhwan, Qodri, Alfina, Mia, Wanda, dan Salsabila, yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan, motivasi, serta kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan mereka menjadi salah satu sumber semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan studi.
10. Seseorang yang senantiasa menemani perjalanan peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, perhatian, doa, senyum, tawa, serta kasih sayang yang diberikan. Kehadirannya telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi yang berarti sehingga peneliti mampu melalui berbagai tantangan selama menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan, baik dari segi substansi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini ke depannya. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan

manfaat serta kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pelayanan haji dan administrasi publik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh.

Yogyakarta, 2 Juni 2026

Peneliti,

M. Budi Prasetyo

NIM 22102040038



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

M. Budi Prasetyo, 22102040038, dengan judul “Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2025”. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh panjangnya masa tunggu haji di Daerah Istimewa Yogyakarta yang mencapai sekitar 33 tahun, sehingga tidak sedikit jemaah yang meninggal dunia atau mengalami sakit permanen sebelum tiba giliran keberangkatannya. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya jumlah kasus pelimpahan nomor porsi haji yang harus ditangani oleh Kanwil Kemenag DIY, dengan total 377 kasus pelimpahan tercatat pada tahun 2025. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2025 berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik (SERVQUAL). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui strategi studi kasus tunggal. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan Kepala Bidang PHU, tim pelayanan, dan ahli waris penerima pelimpahan, serta dokumentasi regulasi dan dokumen pelayanan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) dengan pengujian keabsahan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Kanwil Kemenag DIY secara umum telah berjalan dengan cukup baik ditinjau dari kelima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi *reliability*, pelayanan dilaksanakan berdasarkan SOP yang sistematis dengan verifikasi administrasi berlapis, meskipun ketepatan waktu terkendala oleh sentralisasi kewenangan pembukaan blokir nomor porsi di tingkat pusat. Pada dimensi *responsiveness*, petugas menunjukkan daya tanggap yang baik dalam sambutan awal dan komunikasi adaptif, meski kecepatan pelayanan belum seragam antarunit birokrasi. Pada dimensi *assurance*, kepastian legalitas hasil pelayanan terjamin melalui sistem SISKOHAT yang dapat diverifikasi secara mandiri oleh masyarakat dengan keamanan data yang terkontrol. Pada dimensi *empathy*, pelayanan menunjukkan pendekatan yang humanis melalui komunikasi adaptif dan perhatian khusus terhadap lansia serta kelompok rentan, meskipun efektivitasnya masih terbatas oleh kompleksitas prosedur administratif lintas instansi. Pada dimensi *tangibles*, fasilitas fisik pelayanan dinilai memadai dengan ruang pelayanan yang nyaman dan ramah disabilitas, namun infrastruktur teknologi digital masih memerlukan penguatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa hambatan pelayanan dapat dikategorikan menjadi hambatan struktural yang bersumber dari desain sistem nasional dan kebijakan anggaran di luar kendali unit daerah, serta hambatan operasional yang dapat diatasi melalui perbaikan di tingkat institusi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik, pelimpahan porsi haji, SERVQUAL, Kanwil Kemenag DIY.

ABSTRACT

M. Budi Prasetyo, 22102040038, entitled “Hajj Quota Transfer Service at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of the Special Region of Yogyakarta in 2025”. Da'wah Management Study Program, Faculty of Da'wah and Communication, Sunan Kalijaga State Islamic University, Yogyakarta, 2025.

This research is motivated by the exceptionally long hajj waiting period in the Special Region of Yogyakarta, which reaches approximately 33 years, resulting in a significant number of registered pilgrims who pass away or suffer permanent illness before their scheduled departure. This condition has led to an increasing volume of hajj quota transfer cases handled by Kanwil Kemenag DIY, with 377 transfer cases recorded in 2025. This study aims to analyze how the hajj quota number transfer services at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of the Special Region of Yogyakarta in 2025 performs based on the dimensions of public service quality (SERVQUAL). This research employs a qualitative descriptive approach through a single case study strategy. Data were collected through direct observation, in-depth interviews with the Head of the Hajj and Umrah Affairs Division, the service team, and heirs who received the transfer, as well as documentation of regulations and service documents. Data analysis used the interactive model by Miles, Huberman, and Saldaña (2014), with validity tested through source and technique triangulation. The findings indicate that the hajj quota transfer service at Kanwil Kemenag DIY has generally operated well across all five SERVQUAL dimensions. In terms of reliability, services were carried out based on systematic standard operating procedures with rigorous administrative verification, although timeliness remains constrained by the centralization of quota unblocking authority at the national level. Regarding responsiveness, officers demonstrated good responsiveness in initial reception and adaptive communication, though service speed remains inconsistent across bureaucratic units. In terms of assurance, the legal validity of service outcomes is guaranteed through the SISKOHAT system, which allows independent verification by users with tightly controlled data security. Regarding empathy, the service demonstrated a humanistic approach through adaptive communication and dedicated attention to elderly and vulnerable groups, although its effectiveness remains constrained by the complexity of cross-agency administrative procedures. In terms of tangibles, physical service facilities were considered adequate with comfortable and disability-friendly spaces, though digital technology infrastructure still requires strengthening. This study concludes that service barriers can be categorized into structural barriers arising from the national system design and budgetary policies beyond the control of regional units, and operational barriers addressable through improvements at the institutional level.

Keywords: *public service quality, hajj quota transfer, SERVQUAL, Kanwil Kemenag DIY.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
1. Secara Teoretis.....	11
2. Secara Praktis.....	12
E. Kajian Pustaka	12
F. Kajian Teori.....	16
1. Kajian Tentang Pelayanan	16
2. Kajian Tentang Pelimpahan Porsi Haji.....	25
G. Metodologi Penelitian.....	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Fokus Penelitian.....	31
3. Subjek dan Objek Penelitian.....	32
4. Sumber Data.....	34
5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
6. Teknik Analisis Data.....	39
7. Teknik Validasi Data	43
H. Sistematika Pembahasan.....	46
 BAB II KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	 48
A. Letak Geografis Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	48
B. Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta	49
C. Profil Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah	55

BAB III PELAYANAN PELIMPAHAN PORSI HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2025	59
A. Gambaran dan Prosedur Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji	60
B. Analisis Hasil Penelitian Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji	68
1. <i>Reliability</i> (Keandalan)	69
2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	73
3. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	78
4. <i>Empathy</i> (Empati).....	83
5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	89
BAB IV PENUTUP	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	103
Lampiran 1. Pedoman Observasi	103
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	108
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	136
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	140
Lampiran 5. Hasil Cek Plagiarisme	141
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	142

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	40
Gambar 1. 2. Triangulasi Sumber	45
Gambar 1. 3. Triangulasi Teknik	45
Gambar 2. 1. Struktur Kanwil Kemenag Yogyakarta	52
Gambar 2. 2. Struktur Bidang Penyelenggaraan haji dan Umrah.....	56
Gambar 3. 1. Usulan Pelimpahan Porsi Jemaah	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai rukun Islam yang kelima, haji menjadi kewajiban bagi umat Muslim yang telah memenuhi kriteria *istithā'ah*, yang mencakup kesiapan dari sisi materi, kondisi jasmani, kestabilan psikologis, serta terjaminnya keselamatan selama menempuh perjalanan.

² Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia dikategorikan sebagai salah satu layanan publik yang bersifat strategis, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak konstitusional setiap warga negara dalam menjalankan kewajiban agamanya. Kementerian Agama (Kemenag) Republik Indonesia, sebagai representasi negara, berkewajiban memastikan bahwa seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji berjalan tertib, aman, dapat dipertanggungjawabkan secara transparan, serta senantiasa mengutamakan kepentingan dan kebutuhan jemaah. Kewajiban tersebut memiliki landasan hukum yang kuat sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang secara tegas mengamanatkan pemerintah untuk menyelenggarakan pembinaan, pelayanan,

²Abdurrahman Rochimi, *Segala Hal tentang Haji dan Umroh* (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2010), hlm. 9.

serta perlindungan bagi jemaah haji secara menyeluruh, mulai dari tahap pendaftaran hingga kepulangan jemaah ke Indonesia.³

Besarnya minat masyarakat Indonesia dalam menunaikan ibadah haji menempatkan sektor ini sebagai salah satu layanan publik yang strategis, sekaligus menjadikannya ruang yang senantiasa menghadapi berbagai tantangan administratif maupun persoalan sosial yang kompleks. Sebagai negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia menghadapi kondisi bahwa jumlah calon jemaah haji yang mendaftar terus meningkat setiap tahun, sementara kuota keberangkatan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi tidak mengalami peningkatan yang sebanding. Ketidakeimbangan antara jumlah pendaftar dan kuota keberangkatan menyebabkan terbentuknya antrean panjang yang berdampak langsung terhadap sistem pelayanan administrasi haji di Indonesia. Situasi tersebut menuntut pemerintah untuk merancang sistem pelayanan haji yang tidak semata-mata terfokus pada pemenuhan prosedur formal, melainkan juga mampu menghadirkan jaminan perlindungan secara administratif bagi setiap calon jemaah atas hak-hak yang melekat pada dirinya.⁴

Dari sudut pandang ilmu administrasi publik, sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi pemerintah menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan lembaga tersebut dalam merespons dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat dan efektif. Keberhasilan pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh berjalannya prosedur

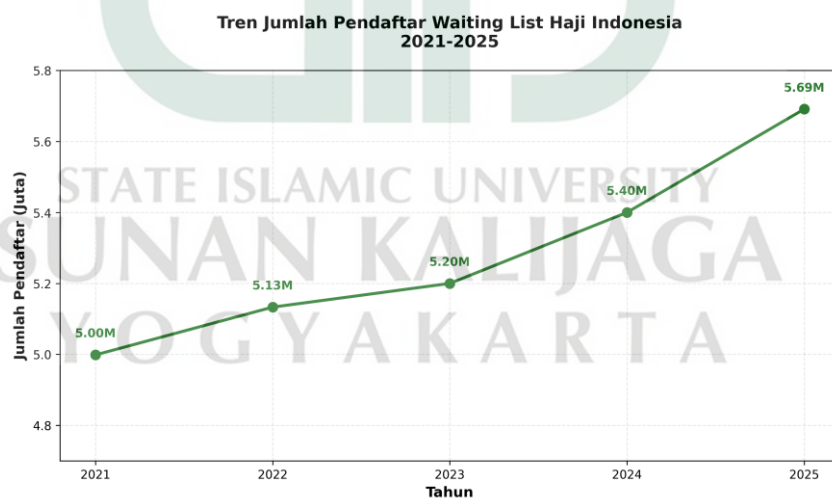
³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

⁴ Agus Pramusinto dan Eko Prasajo, *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2008), hlm. 45.

administrasi, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat merasakan kemudahan, kepastian, dan kenyamanan secara nyata dalam setiap tahapan proses pelayanan yang dijalaninya.⁵ Kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat menentukan karena

penyelenggaraan ibadah haji berkaitan langsung dengan hak jemaah, kepercayaan publik, dan legitimasi institusi penyelenggara layanan. Pelayanan yang berkualitas ditandai oleh ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kepastian administrasi, sikap petugas yang responsif, serta dukungan fasilitas pelayanan yang memadai.⁶ Oleh karena itu, pelayanan penyelenggaraan ibadah haji merupakan bidang pelayanan publik yang terus mengalami tuntutan perbaikan seiring meningkatnya ekspektasi jemaah terhadap kualitas layanan pemerintah.

Gambar 1. 1. Grafik Tren Waiting List Haji 2021-2025



Sumber: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kementerian Agama RI.

⁵ Moh. Rifa'i dan Dela Maghfiroh Kamila, "Strategi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji," *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis* 1, no. 1 (2021), hlm. 1–11.

⁶ Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: Free Press, 1990), hlm. 21–22

Lonjakan jumlah pendaftaran haji yang terjadi secara konsisten setiap tahun menjadi indikasi bahwa ibadah haji tidak hanya dipahami sebagai kewajiban ritual semata, tetapi juga sebagai bagian penting dari identitas sosial serta religiusitas umat Muslim di Indonesia. Tingginya minat jemaah untuk menunaikan ibadah haji menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan antara kuota keberangkatan dan jumlah pendaftar yang terus bertambah setiap tahun. Kondisi tersebut berdampak pada panjangnya masa tunggu keberangkatan haji reguler di berbagai daerah di Indonesia. Merujuk pada data resmi Kemenag Republik Indonesia, masa tunggu calon jemaah haji reguler secara nasional rata-rata berada pada rentang 26 hingga 27 tahun, bahkan pada beberapa provinsi terdapat masa tunggu yang melebihi 30 tahun.⁷ Panjangnya masa tunggu tersebut menimbulkan berbagai konsekuensi administratif dan sosial bagi calon jemaah, khususnya bagi jemaah lanjut usia yang memiliki risiko kesehatan lebih tinggi sebelum masa keberangkatan tiba. Dalam banyak kasus, calon jemaah yang telah terdaftar bertahun-tahun mengalami sakit permanen atau meninggal dunia sebelum memperoleh kesempatan berangkat ke tanah suci. Kondisi tersebut kemudian melahirkan kebutuhan terhadap mekanisme administratif yang mampu memberikan kepastian hukum bagi keluarga jemaah, salah satunya melalui pelayanan pelimpahan nomor porsi haji.

Mekanisme pelimpahan nomor porsi haji merupakan salah satu bentuk layanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah, yang ditujukan

⁷ Asep Firmansyah, "Kemenhaj Ingin Rata-Rata Masa Tunggu Haji Nasional Sekitar 26 Tahun," *Antara News*, 30 September 2025, diakses 9 Februari 2026, pukul 09.00 WIB.

kepada anggota keluarga jemaah dalam kondisi tertentu guna memastikan keberlanjutan hak keberangkatan haji yang telah diperoleh sebelumnya. Secara yuridis, mekanisme pelimpahan nomor porsi haji memperoleh legitimasi melalui Pasal 6 ayat (1) huruf k Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang secara tegas mengakui hak jemaah untuk mengalihkan nomor porsinya kepada anggota keluarga terdekat apabila yang bersangkutan meninggal dunia atau dinyatakan mengalami sakit permanen.⁸ Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan lebih rinci melalui Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020, yang mengatur tata cara serta mekanisme teknis pelaksanaan pelimpahan nomor porsi haji pada aspek administratif.⁹

Dalam pelaksanaannya, pelayanan pelimpahan porsi meliputi berbagai tahapan, mulai dari verifikasi dokumen, validasi identitas, pemeriksaan hubungan kekerabatan, hingga proses administrasi melalui sistem informasi haji nasional. Kerumitan yang terdapat dalam prosedur pelimpahan nomor porsi haji menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor yang menentukan dalam keberhasilan pelaksanaan proses tersebut. Apabila pelayanan tidak dilaksanakan secara cepat, tepat, dan transparan, maka jemaah berpotensi mengalami ketidakpastian administratif yang dapat berdampak pada hak keberangkatan haji mereka. Dengan demikian, pelayanan pelimpahan nomor porsi haji tidak hanya dipandang sebagai prosedur administratif yang bersifat rutin, melainkan perlu

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

⁹ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 182.

dipahami sebagai bentuk layanan publik yang secara substansial berkaitan langsung dengan upaya perlindungan hak-hak jemaah.

Permasalahan pelayanan pelimpahan nomor porsi haji semakin relevan ketika dikaitkan dengan kondisi antrean haji di Daerah Istimewa Yogyakarta yang tergolong cukup panjang dibandingkan dengan kuota keberangkatan yang tersedia setiap tahunnya. Berdasarkan keterangan resmi Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta, alokasi kuota haji reguler yang diterima provinsi tersebut untuk penyelenggaraan musim haji 1446 H/2025 M tercatat sebanyak 3.147 orang, ditambah kuota cadangan sebanyak 944 jemaah yang disiapkan sebagai bentuk antisipasi ketersediaan tempat.¹⁰ Di sisi lain, jumlah jemaah yang tercatat dalam daftar tunggu haji di Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai puluhan ribu orang, berdasarkan data Kemenag tahun 2025, Yogyakarta memiliki estimasi masa tunggu sekitar 33 tahun, sehingga pendaftar tahun 2025 diperkirakan baru bisa berangkat pada tahun 2058.¹¹

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemungkinan terjadinya kasus meninggal dunia atau sakit permanen sebelum keberangkatan menjadi semakin tinggi seiring lamanya masa tunggu jemaah. Konsekuensi administratif dari kondisi tersebut tercermin dari terus bertambahnya volume permohonan pelimpahan nomor porsi haji yang harus diproses dan ditangani oleh Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta dalam setiap periode tahunnya. Adapun

¹⁰ Redaksi Antara News Yogyakarta, "Kemenag: Kuota Haji DIY 2025 Sebanyak 3.147 Orang," *Antara News Yogyakarta*, 13 Januari 2025, <https://jogja.antaranews.com/berita/730930>, diakses 9 Februari 2026, pukul 09.10 WIB.

¹¹ Hasan Afandi, dikutip dalam Tim Kompas.com, "Daftar Haji 2025, Kapan Berangkatnya? Ini Kata Kemenag," *Kompas.com*, 14 April 2025, diakses 9 Februari 2026, pukul 09.15 WIB.

persebaran kasus pelimpahan nomor porsi di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi lima kabupaten/kota, dengan distribusi data sebagai berikut:¹²

Tabel 1. 1. Data jemaah Pelimpahan Porsi Tahun 2025

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Pelimpahan
1	Kab. Sleman	140
2	Kab. Bantul	119
3	Kab. Kulon Progo	49
4	Kota Yogyakarta	42
5	Kab. Gunung Kidul	27
Total		377

Sumber : Data Sekunder dari SISKOHAT

Berdasarkan rekapitulasi data pelayanan pelimpahan nomor porsi haji tahun 2025, tercatat sebanyak 377 kasus pelimpahan yang penyebarannya meliputi seluruh lima kabupaten dan kota di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Kabupaten Sleman tercatat sebagai wilayah dengan jumlah pelimpahan tertinggi sebanyak 140 kasus, disusul Kabupaten Bantul sebanyak 119 kasus, Kabupaten Kulon Progo sebanyak 49 kasus, Kota Yogyakarta sebanyak 42 kasus, dan Kabupaten Gunungkidul sebanyak 27 kasus.

Dalam kedudukannya sebagai institusi yang diberi mandat untuk menyelenggarakan layanan haji di tingkat provinsi, Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta mengemban peran yang bersifat strategis, khususnya dalam hal pengaturan mekanisme dan pengawasan pelaksanaan pelayanan

¹² Dokumentasi SISKOHAT, Rekapitulasi Data Pelimpahan Porsi Haji Reguler Tahun 2025, tanggal 09 Februari 2026.

pelimpahan nomor porsi haji reguler. Proses pelayanan pelimpahan porsi melibatkan koordinasi antara Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) kabupaten/kota, Kanwil Kemenag provinsi, hingga Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah di tingkat pusat. Berdasarkan informasi Pra-penelitian, pelayanan pelimpahan porsi di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta didukung oleh struktur organisasi yang relatif ramping dengan jumlah ketua tim yang terbatas, sehingga koordinasi internal dapat berjalan cukup efektif.¹³ Meskipun demikian, pelaksanaan proses administrasi pelimpahan nomor porsi hingga saat ini masih mengandalkan mekanisme semi-manual, di mana dokumen persyaratan dikirimkan melalui surat elektronik dari tingkat Kankemenag kabupaten/kota kepada Kanwil, untuk selanjutnya diteruskan ke Kemenag pusat guna menjalani proses verifikasi lebih lanjut. Kondisi ini berpotensi memperpanjang waktu pelayanan dan menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan efisien.¹⁴

Pada tahun 2026, terjadi restrukturisasi kelembagaan yang signifikan dalam tata kelola penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, di mana fungsi penyelenggaraan haji yang sebelumnya berada di bawah Kemenag Republik Indonesia resmi dipisahkan dan dialihkan kepada Kementerian Haji dan Umrah sebagai kementerian yang berdiri sendiri, sebagaimana diatur dalam Undang-

¹³ Bapak Agus Nur Budiatno, Katim 1 Pelayanan PHU Kanwil Kemenag DIY, di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, pada Kamis, 30 Oktober 2025, pukul 08.00 WIB.

¹⁴ Bapak Wage Hermawan, Tim Pelayanan PHU Kanwil Kemenag DIY, di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, pada Jum'at, 07 November 2025, pukul 10.00 WIB.

Undang Nomor 14 Tahun 2025.¹⁵ Penetapan keputusan tersebut merupakan hasil persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia terhadap Rancangan Undang-Undang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, yang disahkan dalam rapat paripurna pada Masa Sidang I Tahun Sidang 2025–2026. Seluruh kewenangan yang sebelumnya berada di bawah Kemenag dalam penyelenggaraan ibadah haji kini secara resmi dialihkan kepada kementerian baru yang dibentuk tersebut. Perubahan ini menunjukkan adanya dorongan reformasi dalam sistem penyelenggaraan ibadah haji, termasuk pada aspek pelayanan administratif. Oleh karena itu, kondisi pelayanan pelimpahan nomor porsi pada tahun 2025 menjadi penting untuk dikaji sebagai gambaran empiris sebelum terjadinya perubahan kelembagaan tersebut. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah berjalan serta memberikan arah perbaikan terhadap sistem pelayanan di masa mendatang.

Sejumlah studi sebelumnya menunjukkan bahwa topik pelayanan pelimpahan nomor porsi haji telah menjadi objek kajian dari berbagai sudut pandang, meskipun sebagian besar masih menitikberatkan pada dimensi implementasi kebijakan dan aspek administratif pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Fiani Hawa Isnaini mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan pelimpahan nomor porsi haji secara umum telah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan, pelaksanaannya masih dihadapkan pada sejumlah kendala, terutama terkait ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang diajukan jemaah serta

¹⁵ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*.

terbatasnya pemahaman mereka terhadap alur dan tata cara pelayanan yang berlaku.¹⁶ Sementara penelitian Rini Angraini menegaskan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan pelimpahan porsi haji tidak dapat dipisahkan dari upaya optimalisasi sistem administrasi serta penguatan koordinasi antar pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan tersebut.¹⁷ Sementara itu, penelitian Resti Amalia menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pelimpahan porsi dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta ketepatan prosedur administrasi pelayanan.¹⁸ Kendati berbagai penelitian tersebut telah memberikan kontribusi akademik yang signifikan dalam pengembangan kajian pelayanan pelimpahan nomor porsi haji, sebagian besar masih berfokus pada aspek implementasi prosedur dan efektivitas sistem pelayanan dari sisi teknis.

Berdasarkan keseluruhan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, kajian yang secara spesifik mengangkat tema pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta dipandang memiliki urgensi yang kuat untuk dilakukan, baik dari aspek kepentingan akademik maupun kebutuhan empiris di lapangan. Penelitian ini dirancang untuk menganalisis kualitas pelayanan pelimpahan nomor porsi haji berdasarkan lima dimensi dalam kerangka SERVQUAL, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti

¹⁶ Fiani Hawa Isnaini, *Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2022* (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023).

¹⁷ Rini Angraini, *Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah)* (Skripsi, UIN Jurai Siwo Lampung, 2026).

¹⁸ Resti Amalia, *Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji dan Layanan Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro* (Skripsi, IAIN Metro, 2024).

fisik (*tangibles*). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap sistem pelayanan administratif haji yang masih menghadapi berbagai tantangan, baik secara birokratis maupun teknis dalam pelaksanaannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada keseluruhan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan pokok yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelayanan pelimpahan nomor porsi haji yang diselenggarakan oleh Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2025 apabila dianalisis melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap pelayanan pelimpahan nomor porsi haji yang diselenggarakan oleh Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2025, dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai kerangka analitisnya.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan disiplin ilmu administrasi publik, terutama dalam memperkaya dan memperluas wacana akademik seputar kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan dalam konteks ibadah haji.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara praktis, baik sebagai masukan evaluatif bagi Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan mutu layanan pelimpahan nomor porsi haji, maupun sebagai sumber informasi yang memperjelas pemahaman jemaah mengenai prosedur pelayanan tersebut.

E. Kajian Pustaka

Sebagai langkah awal sebelum penelitian dijalankan, peneliti terlebih dahulu menelusuri dan menelaah berbagai hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, dengan memilih secara selektif kajian-kajian yang dinilai memiliki relevansi substantif terhadap topik yang menjadi fokus penelitian ini. Penelusuran ini penting dilakukan guna memetakan ruang lingkup kajian, memperkuat basis teoritis penelitian, serta menemukan kesenjangan akademik yang menjadi justifikasi dilaksanakannya penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang dinilai memiliki keterkaitan dan relevansi dengan fokus penelitian ini antara lain:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Fiani Hawa Isnaini, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, meskipun masih ditemukan beberapa kendala, seperti ketidaklengkapan dokumen administrasi dan terbatasnya pemahaman jemaah mengenai prosedur pelimpahan nomor porsi. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian

yang sama-sama membahas pelayanan pelimpahan nomor porsi haji. Adapun perbedaannya terletak pada ruang lingkup, unit analisis, dan pendekatan yang digunakan. Penelitian Fiani Hawa Isnaini berfokus pada pelaksanaan pelayanan di tingkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tanpa menggunakan kerangka pengukuran kualitas pelayanan secara terstruktur, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada kualitas pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di tingkat Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL.¹⁹

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Resti Amalia, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelimpahan porsi haji telah berjalan dengan baik, yang ditandai oleh kesesuaian dengan SOP, kecepatan pelayanan, serta kepatuhan terhadap regulasi pelimpahan porsi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Pelaksanaan tersebut juga didukung oleh koordinasi antarpegawai yang efektif serta pemanfaatan sumber daya manusia yang tersedia. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama-sama membahas pelimpahan porsi haji. Adapun perbedaannya terletak pada pendekatan teoretis yang digunakan. Penelitian Resti Amalia menggunakan teori implementasi kebijakan untuk menganalisis kesesuaian pelaksanaan dengan SOP dan regulasi, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang berfokus pada dimensi kualitas pelayanan.²⁰

¹⁹ Fiani Hawa Isnaini, *Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2022* (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023).

²⁰ Resti Amalia, *Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji dan Layanan Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro* (Skripsi, IAIN Metro, 2024).

Ketiga, artikel yang ditulis oleh Muhammad Hanbali Bakti, Nina Siti Salmaniah Siregar, dan Budi Hartono, menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi haji reguler di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan administrasi pelimpahan porsi haji reguler telah memenuhi standar pelayanan, dengan indikator relevansi, efisiensi, efektivitas, utilitas, dan keberlanjutan yang dinilai berjalan cukup baik. Penelitian ini juga menemukan bahwa pelayanan pada dasarnya telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan berjalan sesuai prosedur, meskipun masih diperlukan evaluasi SOP agar akses pelayanan menjadi lebih mudah, serta masih terdapat kendala jarak dan waktu dalam proses pelayanan. Kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama-sama membahas pelayanan pelimpahan nomor porsi haji reguler. Adapun perbedaannya terletak pada pendekatan analisis dan lokus penelitian, karena penelitian Muhammad Hanbali Bakti dkk. menitikberatkan pada kinerja birokrasi pelayanan administrasi di Kanwil Kemenag Sumatera Utara dengan kerangka Pollit dan Bouckaert, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL.²¹

Keempat, artikel yang ditulis oleh Ula Masrurutz Zahro, Samsul Susilawati, dan Muh Hambali, menggunakan penelitian kualitatif dengan

²¹ Muhammad Hanbali Bakti, Nina Siti Salmaniah Siregar, dan Budi Hartono. "Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* (2023). <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1645>.

pendekatan fenomenologi untuk mengevaluasi manajemen pelayanan haji dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen layanan yang efektif meningkatkan pengalaman haji, terutama pada aspek logistik transportasi, kualitas akomodasi, dan efisiensi administrasi, serta menegaskan perlunya evaluasi berkelanjutan, alokasi sumber daya yang lebih baik, pemecahan masalah yang proaktif, dan integrasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan. Penelitian ini juga menyoroti bahwa jamaah memerlukan akses informasi yang jelas, kemudahan proses administrasi, dan mekanisme umpan balik yang kuat agar kualitas layanan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan jamaah. Kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada sama-sama membahas pelayanan haji di lingkungan Kantor Kementerian Agama. Adapun perbedaannya, penelitian Ula Masrurutz Zahro dkk. membahas manajemen pelayanan haji secara umum dalam kaitannya dengan kepuasan jamaah, sedangkan penelitian ini secara khusus berfokus pada pelayanan pelimpahan nomor porsi haji reguler dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan dimensi SERVQUAL.²²

Kelima, Skripsi yang ditulis oleh Rini Angraini. Penelitian tersebut membahas upaya optimalisasi sistem pelayanan pelimpahan porsi melalui peningkatan koordinasi administrasi dan efektivitas pelayanan kepada jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan dipengaruhi oleh

²² Ula Masrurutz Zahro, Samsul Susilawati, dan Muh Hambali. "Manajemen Pelayanan Haji dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* (2025). <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i7.8263>.

kemampuan aparatur dalam mengelola administrasi pelimpahan serta efektivitas komunikasi kepada jemaah penerima layanan. Kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai pelayanan pelimpahan nomor porsi haji reguler. Adapun perbedaannya terletak pada fokus analisis dan lokus penelitian; penelitian Rini Angraini lebih menitikberatkan pada optimalisasi sistem dan kemampuan aparatur di tingkat Kankemenag Kabupaten Lampung Tengah, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL di tingkat Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta.²³

F. Kajian Teori

1. Kajian Tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang melibatkan interaksi antar manusia maupun antara manusia dengan sistem atau perangkat administratif dalam rangka memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani. Pelayanan tidak hanya dapat dipahami sebagai aktivitas teknis, tetapi sebagai proses dinamis yang mencerminkan hubungan antara penyedia layanan dengan penerima layanan dalam situasi nyata yang sering kali kompleks. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan menggambarkan proses interaksi antara aparatur negara dengan jemaah sebagai penerima layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang bersifat administratif maupun non-administratif, di mana keberhasilan pelayanan tidak

²³ Rini Angraini, *Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah)* (Skripsi, UIN Jurai Siwo Lampung, 2026).

semata ditentukan oleh *output* birokrasi, melainkan oleh kualitas relasi sosial yang terbentuk dalam setiap proses interaksi tersebut.

Pelayanan menurut Grönroos, sebagaimana dikutip dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam *Manajemen Pelayanan*, mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bersifat *intangible* atau tidak tampak secara fisik yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi konsumen.²⁴ Definisi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh proses interaksi yang berlangsung antara penyedia dan penerima layanan. Selanjutnya, Kotler dan Keller mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau bentuk kinerja yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud serta tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan, di mana proses produksinya dapat berkaitan ataupun tidak berkaitan dengan produk fisik.²⁵ Dalam konteks pelayanan publik, layanan yang diberikan tidak berorientasi pada keuntungan, melainkan pada pemenuhan hak administratif jemaah, sehingga keberhasilan pelayanan diukur dari tingkat kepuasan dan keadilan layanan yang dirasakan oleh seluruh warga negara.

Denhardt dan Denhardt menegaskan bahwa pelayanan publik dalam kerangka *New Public Service* menempatkan warga negara sebagai pusat pelayanan

²⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 2.

²⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, terj. Benjamin Molan (Jakarta: PT Indeks, 2007), hlm. 42.

dengan menekankan nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan (*citizenship*), dan kepentingan publik (*public interest*) sebagai landasan utama praktik administrasi publik.²⁶ Paradigma ini menolak pendekatan yang memperlakukan warga sekadar sebagai pelanggan (*customers*), dan sebaliknya menuntut aparatur untuk melayani dengan mengutamakan partisipasi demokratis dan akuntabilitas yang tidak sederhana. Sejalan dengan itu, Osborne dalam *Public Service Logic* menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses penciptaan nilai (*value creation*) yang berlangsung di dalam suatu *public service ecosystem*, yakni suatu sistem yang menghubungkan pemerintah, aparatur, dan jemaah secara kolaboratif dalam penyampaian layanan publik.²⁷ Dalam pandangan ini, pelayanan tidak semata-mata dinilai berdasarkan hasil administratif, tetapi juga berdasarkan tingkat terciptanya nilai publik melalui interaksi antar aktor dalam ekosistem pelayanan tersebut. Dengan demikian, pelayanan publik perlu diselenggarakan secara profesional, transparan, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sementara itu, Sampara Lukman, sebagaimana dikutip oleh Sinambela dalam *Reformasi Pelayanan Publik*, menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau rangkaian aktivitas yang berlangsung melalui interaksi langsung antara individu dengan individu lain maupun dengan mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak penerima layanan.²⁸

²⁶ Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, 4th ed. (New York: Routledge, 2015). hlm. 3.

²⁷ Stephen P. Osborne, *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery* (New York: Routledge, 2020), hlm. 17.

²⁸ Sampara Lukman, dikutip dalam Lijan Poltak Sinambela dkk., *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 5.

Pandangan ini relevan dengan pelayanan pelimpahan nomor porsi haji yang tidak hanya melibatkan interaksi langsung antara jemaah dan petugas, tetapi juga penggunaan sistem informasi, verifikasi digital, serta layanan biometrik. Pelayanan yang efektif tidak hanya ditentukan oleh kualitas interaksi, tetapi juga oleh kemampuan pelaksanaan kebijakan pada tingkat operasional. Artinya, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh sejauh mana prosedur dan regulasi dapat diterapkan secara konsisten dan adaptif dalam situasi nyata di lapangan.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, pelayanan dipahami sebagai serangkaian aktivitas administratif yang dilakukan oleh aparatur Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta dalam rangka menyelesaikan proses pelimpahan nomor porsi haji kepada ahli waris jemaah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup dimensi sosial dan kemanusiaan, karena berkaitan dengan kondisi jemaah yang telah meninggal dunia ataupun mengalami sakit permanen.

b. Kualitas Pelayanan Administratif Publik

Kualitas pelayanan administratif publik merupakan ukuran tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dengan harapan jemaah sebagai penerima layanan. Dwiyanto menegaskan bahwa mutu pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja birokrasi pemerintahan, yang mencerminkan sejauh mana prinsip *good governance* telah

diimplementasikan dalam praktik pelayanan.²⁹ Kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga oleh kepastian prosedur yang diterapkan, transparansi, akuntabilitas, serta kompetensi aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan.

Dalam perspektif *service management*, Bordoloi, Fitzsimmons, dan Fitzsimmons menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi pengguna layanan terhadap kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi atas layanan yang diterima.³⁰ Oleh karena itu, kualitas pelayanan bersifat subjektif karena sangat bergantung pada pengalaman pengguna dalam menerima layanan. Dalam konteks pelayanan administratif publik, kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena berkaitan dengan keputusan administratif yang memiliki implikasi hukum bagi jemaah.

Pelayanan pelimpahan nomor porsi haji termasuk dalam kategori pelayanan administratif publik karena menghasilkan keputusan administratif berupa pengalihan hak nomor porsi haji kepada ahli waris. Proses ini melibatkan verifikasi dokumen, validasi status hukum ahli waris, perekaman dan pembaruan data biometrik, serta perubahan data dalam sistem informasi haji. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam konteks ini menjadi sangat krusial karena menyangkut kepastian hukum, validitas data, serta legitimasi institusi penyelenggara pelayanan publik.

²⁹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 2006), hlm. 50.

³⁰ Sanjeev K. Bordoloi, James A. Fitzsimmons, dan Mona J. Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, 9th ed. (New York: McGraw-Hill, 2018). Hlm. 153.

c. Dimensi-dimensi Kualitas pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan secara menyeluruh, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menekankan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh selisih antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Dalam buku *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).³¹ Kelima dimensi tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling berhubungan dalam membentuk persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh. Tjiptono dan Chandra menegaskan bahwa SERVQUAL merupakan model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diterima.³² Selain itu, Wilson dkk. juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman pelanggan selama proses menerima layanan, bukan semata-mata oleh kinerja operasional penyedia jasa.³³

Dalam penelitian ini, kelima dimensi SERVQUAL dioperasionalkan sebagai berikut:³⁴

³¹ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: The Free Press, 1990), hlm. 25–26.

³² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Customer Satisfaction*, ed. ke-5 (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2019), hlm. 100.

³³ Alan Wilson, Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3rd European ed. (London: McGraw-Hill Education, 2016), hlm. 84.

³⁴ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, hlm. 25–26

Pertama, *Reliability* merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, akurat, serta sesuai prosedur sejak awal tanpa terjadinya kesalahan. Menurut Wilson dkk., *reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan sehingga menjadi salah satu dimensi utama dalam penilaian kualitas pelayanan.³⁵ Dalam hal ini, *reliability* berkaitan dengan ketepatan verifikasi dokumen, konsistensi penerapan SOP, ketepatan perubahan data dalam SISKOHAT, serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Pelayanan yang tidak akurat atau tidak konsisten dapat menyebabkan ketidakpastian administratif dan menghambat hak keberangkatan haji jemaah. Indikator *reliability* dalam penelitian ini meliputi: ketepatan verifikasi dokumen pelimpahan, konsistensi penerapan prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan akurasi *input* data administrasi.

Kedua, *Responsiveness* merupakan kesediaan serta kemampuan aparatur dalam membantu jemaah dan memberikan pelayanan yang cepat, informatif, serta responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Menurut Wirtz dan Lovelock, *responsiveness* merupakan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap permintaan maupun kebutuhan pelanggan.³⁶ Dalam hal ini, *responsiveness* terlihat dari kecepatan petugas dalam memberikan informasi, kemampuan menangani kendala administrasi, serta kesiapan menjawab pertanyaan dan keluhan jemaah. Pelayanan

³⁵ Alan Wilson, Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3rd European ed., hlm. 86.

³⁶ Jochen Wirtz dan Christopher Lovelock, *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 9th ed. (New Jersey: World Scientific, 2022), hlm. 97.

yang lambat atau tidak komunikatif menunjukkan lemahnya daya tanggap aparatur pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, responsiveness tercermin dari kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan dan permintaan layanan jemaah.

Ketiga, *Assurance* merupakan kemampuan aparatur dalam membangun kepercayaan dan rasa aman bagi jemaah melalui kompetensi, profesionalitas, kesopanan, serta kepastian hukum dalam pelayanan. Menurut Tjiptono dan Chandra, *assurance* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada pelanggan melalui kompetensi, kesopanan, serta kredibilitas petugas.³⁷ Dalam hal ini, *assurance* berkaitan dengan penguasaan regulasi oleh petugas, kejelasan informasi hukum, keamanan data pribadi, serta profesionalitas aparatur selama proses pelayanan berlangsung. Dalam konteks pelayanan administrasi haji, dimensi *assurance* diwujudkan melalui pemberian kepastian prosedur, informasi yang akurat, serta perlindungan terhadap hak-hak jemaah.

Keempat, *Empathy* merupakan perhatian personal aparatur terhadap jemaah sebagai penerima layanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, *empathy* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan perhatian, kepedulian, dan pemberian layanan secara individual kepada setiap pelanggan.³⁸ Dalam hal ini, empati menjadi sangat penting karena banyak penerima layanan merupakan ahli waris yang sedang menghadapi kondisi emosional akibat kehilangan anggota keluarga atau menghadapi kondisi kesehatan tertentu. Dalam konteks pelayanan

³⁷ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Customer Satisfaction*, edisi ke-5, hlm. 103.

³⁸ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, hlm. 26.

haji, dimensi empathy tercermin melalui kemampuan petugas memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing jemaah serta memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian.

Kelima, *Tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik, sarana pelayanan, media informasi, teknologi pelayanan, dan penampilan aparatur. Menurut Bordoloi, Fitzsimmons, dan Fitzsimmons, bukti fisik (*tangibles*) seperti fasilitas, peralatan, dan lingkungan pelayanan merupakan unsur yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.³⁹ Dalam hal ini, dimensi *tangibles* terlihat dari kelayakan ruang pelayanan, ketersediaan perangkat biometrik, sistem informasi pelayanan, media informasi prosedur, serta penampilan profesional aparatur pelayanan. Dalam pelayanan administrasi haji, dimensi *tangibles* tercermin melalui ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman, kelengkapan sarana, serta penampilan petugas yang profesional sehingga dapat membentuk persepsi positif jemaah terhadap kualitas pelayanan.

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai pedoman analisis untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan pelimpahan nomor porsi haji diimplementasikan secara efektif, profesional, dan berorientasi pada perlindungan hak jemaah. Dalam penelitian ini, model SERVQUAL tidak hanya digunakan sebagai konsep teoritis, tetapi sebagai alat analisis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan secara normatif dengan realitas implementasi di lapangan.

³⁹ Sanjeev K. Bordoloi, James A. Fitzsimmons, dan Mona J. Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, 9th ed., hlm. 110.

2. Kajian Tentang Pelimpahan Porsi Haji

Pelimpahan porsi haji merupakan mekanisme pengalihan hak nomor porsi haji dari jemaah yang sudah terdaftar kepada ahli waris yang memenuhi kriteria tertentu. Mekanisme ini lahir sebagai respons atas realitas panjangnya masa tunggu keberangkatan haji di Indonesia dapat mencapai puluhan tahun, sehingga tidak sedikit jemaah yang mengalami perubahan kondisi, seperti meninggal dunia atau menderita sakit permanen sebelum tiba giliran keberangkatannya. Tanpa adanya mekanisme pelimpahan, kondisi tersebut hanya diselesaikan melalui pembatalan pendaftaran dan pengembalian setoran, yang berarti seluruh masa tunggu yang telah dijalani menjadi gugur dan hak keberangkatan tidak dapat diteruskan kepada keluarga.

Secara normatif, hak pelimpahan nomor porsi haji diatur dalam Pasal 6 ayat (1) huruf k Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang menyatakan bahwa jemaah haji berhak mengalihkan nomor porsinya kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan/atau disepakati secara tertulis oleh keluarga, dengan dasar alasan meninggal dunia atau sakit permanen berdasarkan keterangan kesehatan. Ketentuan tersebut juga menegaskan bahwa pelimpahan porsi hanya dapat dilakukan satu kali, serta tata cara pelaksanaannya diatur lebih lanjut melalui peraturan menteri.⁴⁰ Dengan demikian, pelimpahan porsi haji bukan sekadar kemudahan administratif, melainkan merupakan hak yang dilindungi undang-undang sebagai bentuk

⁴⁰ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Pasal 6 ayat (1) huruf k.

penghormatan negara terhadap komitmen spiritual dan finansial yang telah dibangun jemaah beserta keluarganya.

Noor Hamid menjelaskan bahwa mekanisme pelimpahan porsi haji merupakan salah satu inovasi kebijakan penting dalam tata kelola penyelenggaraan haji di Indonesia, yang tidak hanya berdimensi administratif, tetapi juga mengandung nilai perlindungan hak keluarga jemaah dan kepastian hukum atas investasi spiritual jangka panjang yang telah dilakukan oleh jemaah yang bersangkutan.⁴¹ Dalam perspektif manajemen penyelenggaraan haji, kehadiran mekanisme ini mencerminkan pergeseran paradigma pelayanan haji dari yang bersifat birokratis menuju pendekatan yang lebih humanis serta berorientasi pada perlindungan hak-hak. Ketentuan normatif dalam undang-undang tersebut kemudian dioperasionalkan melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang mengatur lebih rinci mengenai persyaratan, prosedur pengajuan, serta mekanisme verifikasi dalam proses pelimpahan nomor porsi haji. Peraturan ini menegaskan kembali bahwa pelimpahan hanya dapat dilakukan sebelum jemaah masuk embarkasi, dan penerima pelimpahan wajib memenuhi seluruh ketentuan administratif yang ditetapkan.⁴²

Sebagai pedoman operasional di tingkat pelaksanaan, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menetapkan Keputusan Dirjen PHU Nomor 130

⁴¹ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 182-186

⁴² Republik Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 874, diakses melalui <https://www.peraturan.go.id/id/permenag-no-13-tahun-2021>.

Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji yang Meninggal Dunia atau Mengalami Sakit Permanen.⁴³ Petunjuk pelaksanaan ini mengatur secara teknis mengenai persyaratan dokumen yang harus dilengkapi, mekanisme verifikasi oleh kantor Kemenag kabupaten/kota, prosedur perekaman data biometrik di tingkat Kanwil, serta proses pembaruan data dalam SISKOHAT. Pelimpahan nomor porsi hanya dapat diberikan kepada anggota keluarga inti, yaitu suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang telah ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi dan disepakati secara tertulis oleh pihak keluarga. Bagi jemaah haji yang meninggal dunia, pelimpahan hanya berlaku apabila kematian terjadi sejak tanggal 29 April 2019, yaitu sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, serta terjadi sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari embarkasi. Apabila jemaah yang meninggal telah menerima uang living cost, maka penerima pelimpahan wajib mengembalikan dana tersebut sebelum proses pelimpahan dilaksanakan.

Pengajuan pelimpahan nomor porsi dapat dilakukan setiap hari kerja sepanjang seluruh persyaratan telah dipenuhi. Permohonan diajukan melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat jemaah haji terdaftar. Setiap nomor porsi hanya dapat dilimpahkan satu kali. Apabila seorang jemaah memiliki lebih dari satu nomor porsi, maka hanya satu nomor porsi yang dapat dialihkan, sedangkan nomor porsi lainnya dinyatakan batal.

⁴³ Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Keputusan Dirjen PHU Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2020).

Persyaratan pelimpahan dibedakan berdasarkan kondisi jemaah haji. Untuk jemaah yang meninggal dunia, dokumen yang harus dilampirkan meliputi salinan akta kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bukti setoran awal atau pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), surat kuasa penunjukan penerima pelimpahan yang ditandatangani oleh ahli waris dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah atau Kepala Desa, Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak (SKTJM), serta dokumen kependudukan yang membuktikan hubungan keluarga, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta nikah, atau dokumen lain yang sah.

Sementara itu, bagi jemaah yang mengalami sakit permanen, persyaratan yang harus dipenuhi meliputi surat keterangan sakit permanen dari rumah sakit pemerintah sesuai ketentuan yang berlaku, bukti setoran awal atau pelunasan BPIH, surat kuasa yang ditandatangani oleh jemaah yang bersangkutan dan diketahui oleh aparat setempat, SKTJM, serta dokumen yang menunjukkan hubungan keluarga. Selain itu, penerima pelimpahan diwajibkan membuka rekening tabungan haji pada bank yang sama dengan rekening milik jemaah sebelumnya. Penerima pelimpahan juga harus berusia minimal 12 tahun pada saat pengajuan, dengan ketentuan usia minimal keberangkatan haji adalah 18 tahun atau telah menikah.

Prosedur pelimpahan dimulai dengan pengajuan permohonan secara tertulis oleh calon penerima pelimpahan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota disertai seluruh dokumen persyaratan. Selanjutnya, petugas pendaftaran haji melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen. Apabila persyaratan dinyatakan lengkap, Kepala Kantor Kementerian

Agama Kabupaten/Kota menerbitkan surat rekomendasi yang kemudian menjadi dasar bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk melakukan validasi berkas. Setelah proses validasi selesai, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi mengajukan usulan pelimpahan nomor porsi kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah melalui Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri.

Tahapan berikutnya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan membuka blokir nomor porsi yang akan dialihkan. Setelah itu, penerima pelimpahan wajib hadir secara langsung di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), melakukan pengambilan foto, serta perekaman sidik jari. Data penerima kemudian diinput ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), dan petugas menerbitkan lima lembar bukti SPPH yang telah ditandatangani dan distempel oleh pejabat yang berwenang.

Selain ketentuan tersebut, terdapat beberapa aturan lain yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelimpahan nomor porsi. Proses pelimpahan bagi jemaah yang meninggal dunia tidak dapat diwakilkan. Apabila Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi belum memiliki sarana yang memadai, proses pelimpahan dapat dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota terdekat. Bagi penerima pelimpahan yang berdomisili di wilayah Jakarta dan sekitarnya, proses pelimpahan dapat dilakukan di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah setelah memperoleh rekomendasi dari pejabat yang berwenang. Penerima pelimpahan juga wajib melunasi BPIH Reguler sesuai

ketentuan yang berlaku. Apabila pelunasan tidak dilakukan pada tahap pertama, maka jemaah hasil pelimpahan akan ditempatkan dalam daftar tunggu pada musim haji berikutnya. Seluruh proses pelimpahan nomor porsi tersebut tidak dipungut biaya administrasi.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan strategi studi kasus untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteks alamiah. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan perspektif partisipan, kondisi alamiah, serta konteks sosial yang melatarbelakanginya. Creswell mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial maupun kemanusiaan, di mana peneliti menyusun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis data berupa kata-kata, menyajikan pandangan informan secara mendalam, serta melakukan penelitian dalam konteks alamiah.⁴⁴ Dalam penelitian administrasi publik, pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami proses pelayanan, perilaku aparatur, pengalaman pengguna layanan, serta dinamika implementasi kebijakan dalam konteks nyata yang tidak dapat direduksi semata-mata ke dalam angka atau pengukuran statistik.

⁴⁴ John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 4th ed. (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2014), hlm. 4.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan kondisi empiris yang ditemukan di lapangan, tanpa bermaksud menguji hipotesis maupun mengukur hubungan kausal antar variabel.⁴⁵ Sementara itu, strategi studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu objek tertentu, yaitu pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2025. Yin menjelaskan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian yang tepat ketika: pertama, pertanyaan penelitian berfokus pada “bagaimana” dan “mengapa”; kedua, peneliti tidak memiliki kontrol terhadap peristiwa yang diteliti; dan ketiga, fokus penelitian berada pada fenomena kontemporer yang terjadi dalam konteks kehidupan nyata.⁴⁶ Dengan demikian, pendekatan kualitatif deskriptif melalui strategi studi kasus tunggal dipandang paling sesuai untuk menangkap aspek subjektif pelayanan publik, mengeksplorasi dinamika birokrasi, serta menghasilkan gambaran empiris yang mendalam mengenai kualitas pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Fokus Penelitian

Sugiyono menyatakan bahwa penetapan fokus dalam penelitian kualitatif didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial di lapangan.⁴⁷ Fokus penelitian berfungsi untuk membatasi ruang lingkup kajian agar pembahasan lebih terarah, mendalam, serta selaras dengan tujuan penelitian yang

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 35.

⁴⁶ Robert K. Yin, *Case Study Research and Applications: Design and Methods*, 6th ed. (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018), hlm. 15.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 285.

ingin dicapai. Berdasarkan hal tersebut, fokus penelitian ini diarahkan pada pelayanan pelimpahan porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2025, khususnya pada proses pelayanan administrasi pelimpahan nomor porsi haji bagi jemaah yang meninggal dunia maupun mengalami sakit permanen sehingga tidak memungkinkan lagi untuk melaksanakan ibadah haji. Penetapan fokus tersebut bertujuan agar penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai realitas pelayanan pelimpahan porsi haji, termasuk berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan di lapangan.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak-pihak yang dijadikan sumber informasi dalam proses pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penentuan subjek penelitian dilakukan secara *purposive*, yakni dengan memilih informan yang dinilai memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti. Sugiyono menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan sehingga memudahkan peneliti dalam menjelajahi situasi sosial yang diteliti.⁴⁸ Sementara itu, Moleong menjelaskan bahwa subjek penelitian dalam penelitian kualitatif adalah informan, yaitu orang yang dimanfaatkan untuk

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 219.

memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian secara mendalam dan dapat dipercaya.⁴⁹

Berdasarkan hal tersebut, subjek penelitian ini terdiri atas dua kelompok informan. Pertama, informan dari unsur internal lembaga, yaitu pegawai Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta yang secara langsung menangani pelayanan pelimpahan nomor porsi haji, khususnya pegawai pada Bidang PHU. Kelompok informan ini dipilih karena memiliki pengetahuan teknis dan pengalaman operasional yang mendalam terkait prosedur, mekanisme, serta dinamika pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di tingkat Kanwil. Kedua, informan dari unsur eksternal, yaitu jemaah yang pernah mengajukan atau menerima layanan pelimpahan nomor porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2025. Kelompok informan ini dipilih karena secara langsung merasakan dan mengalami proses pelayanan pelimpahan porsi, sehingga dapat memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan dari perspektif penerima layanan.

b. Objek Penelitian

Spradley, sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi, melainkan *social situation* atau situasi sosial, yang terdiri atas tiga elemen utama yang berinteraksi secara sinergis yaitu tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*).⁵⁰ Kerangka ini menegaskan bahwa objek penelitian kualitatif bersifat holistik dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena pemahaman atas suatu fenomena sosial hanya

⁴⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 132.

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 215.

dapat diperoleh secara utuh melalui penelaahan terhadap ketiga elemen tersebut secara bersamaan dalam konteks nyata di lapangan.

Berdasarkan kerangka tersebut, objek penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut. Pertama, dari sisi tempat (*place*), penelitian ini berlokasi di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta, yang merupakan unit pelaksana teknis pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di tingkat provinsi. Kedua, dari sisi pelaku (*actor*), penelitian ini melibatkan dua kelompok utama, yaitu aparatur pelayanan di Bidang PHU Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta selaku penyedia layanan, serta ahli waris jemaah haji yang mengajukan permohonan pelimpahan selaku penerima layanan. Ketiga, dari sisi aktivitas (*activity*), penelitian ini berfokus pada proses pelayanan administrasi pelimpahan nomor porsi haji bagi jemaah yang meninggal dunia maupun mengalami sakit permanen, yang mencakup tahapan verifikasi dokumen, perekaman data biometrik, *input* dan validasi data melalui sistem SISKOHAT, serta keseluruhan interaksi antara petugas dan jemaah yang berlangsung dalam proses tersebut.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder, yang diuraikan sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono, sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵¹ Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 225.

informan dengan pertimbangan tertentu berdasarkan kriteria yang ditetapkan peneliti, bukan secara acak.⁵² Adapun kriteria yang digunakan dalam memilih informan yaitu meliputi terlibat langsung dalam proses pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta, memiliki kewenangan atau tanggung jawab dalam pelaksanaan layanan tersebut; atau pernah menjalani proses pelimpahan sebagai ahli waris penerima pelimpahan. Berdasarkan kriteria tersebut, sumber data primer dalam penelitian ini meliputi Kepala Bidang PHU Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta, staf pelaksana layanan pelimpahan porsi, serta ahli waris yang pernah menjalani proses pelimpahan. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik *snowball sampling* sebagai strategi pengembangan informan apabila data yang diperoleh pada tahap awal belum mencapai titik jenuh (*data saturation*). *Snowball sampling* adalah teknik pemilihan informan yang berkembang melalui rekomendasi dari informan sebelumnya, sehingga jumlah informan bertambah secara bertahap hingga data yang diperoleh dinilai memadai.⁵³

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada peneliti, melainkan diperoleh melalui perantara seperti dokumen, arsip, laporan, maupun publikasi ilmiah.⁵⁴ Data sekunder berfungsi sebagai penguat analisis lapangan dan membantu peneliti dalam memperjelas konteks normatif maupun historis dari fenomena yang diteliti. Dalam

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 85.

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 134.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 225.

penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, yaitu dokumen internal Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta berupa laporan pelayanan, rekapitulasi data pelimpahan, dan dokumen prosedur operasional; peraturan perundang-undangan yang relevan, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021, dan Keputusan Dirjen PHU Nomor 130 Tahun 2020; serta literatur ilmiah berupa buku, jurnal, skripsi, dan artikel yang relevan dengan topik kualitas pelayanan publik dan penyelenggaraan haji.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan penelitian kualitatif, pengumpulan data merupakan tahapan penting yang tidak dapat dipisahkan dari ketepatan pemilihan instrumen dan metode yang sesuai dengan karakteristik fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diterapkan secara terintegrasi sebagai bentuk triangulasi metode guna menjamin keabsahan serta kelengkapan data yang diperoleh.

a. Wawancara

Menurut Esterberg, sebagaimana dikutip dalam Sugiyono, mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab, sehingga makna mengenai suatu topik dapat dikonstruksikan bersama. Ia membagi wawancara menjadi tiga jenis: pertama, wawancara terstruktur (*structured interview*) yang menggunakan daftar pertanyaan baku dan tidak memberi ruang variasi jawaban; kedua, wawancara semiterstruktur

(*semistructured interview*) yang memadukan pedoman pertanyaan dengan fleksibilitas bagi informan untuk mengembangkan jawabannya; dan ketiga, wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview*) yang bersifat terbuka dan digunakan untuk menggali informasi secara lebih bebas tanpa pedoman pertanyaan yang tetap.⁵⁵ Dalam penelitian ini digunakan metode wawancara semiterstruktur. Pemilihan jenis wawancara ini didasarkan pada pertimbangan bahwa proses pelayanan pelimpahan porsi haji merupakan fenomena yang kompleks dan kontekstual, sehingga memerlukan ruang eksplorasi yang cukup bagi informan untuk menyampaikan pengalaman, pandangan, dan informasi tambahan yang tidak selalu dapat diantisipasi sebelumnya. Peneliti tetap berpegang pada pedoman wawancara sebagai kerangka pertanyaan pokok, namun memberikan keleluasaan kepada informan untuk menjelaskan jawabannya secara lebih mendalam dan bebas sesuai kondisi nyata di lapangan.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap kondisi, situasi, dan dinamika yang terjadi pada objek penelitian. Menurut Sugiyono, observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan apabila responden yang diamati tidak terlalu besar. Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan secara *non-participant observation*, di mana peneliti hadir di lokasi penelitian dan mengamati proses pelayanan secara langsung tanpa turut serta sebagai pelaku dalam proses tersebut. Mengacu pada konsep Spradley yang

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 233-234.

dikutip oleh Sugiyono, objek observasi dalam penelitian kualitatif disebut sebagai situasi sosial (*social situation*), yang mencakup tiga unsur utama: *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activities* (aktivitas).⁵⁶ Dalam penelitian ini, *place* merujuk pada ruang pelayanan Bidang PHU Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta; *actor* adalah petugas *front office*, pejabat Bidang PHU, dan ahli waris pemohon; sementara *activities* mencakup proses verifikasi dokumen, perekaman biometrik, pengecekan data pada SISKOHAT, serta keseluruhan interaksi layanan antara petugas dan ahli waris.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Sugiyono menjelaskan bahwa studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, dan hasil penelitian akan lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen-dokumen yang relevan.⁵⁷ Dalam penelitian ini, data dokumentasi diperoleh dari berbagai jenis sumber, antara lain: arsip resmi berupa SOP layanan pelimpahan, regulasi terkait (UU No. 8 Tahun 2019, PMA No. 13 Tahun 2021, dan Kepdirjen PHU No. 130 Tahun 2020), data rekapitulasi pelimpahan porsi di SISKOHAT, laporan pelayanan Bidang PHU, serta formulir permohonan yang diajukan ahli waris. Selain dokumen tertulis, bahan visual seperti foto kegiatan layanan atau

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 145.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 240.

tampilan antarmuka sistem juga menjadi sumber informasi pendukung yang penting dalam mendeskripsikan kondisi nyata pelayanan di lapangan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mengolah dan menyusun secara sistematis berbagai informasi yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, memecahnya menjadi unit-unit yang lebih rinci, melakukan sintesis, menyusun pola hubungan, serta menyeleksi bagian yang paling penting untuk dipelajari guna menghasilkan kesimpulan yang dapat dipahami secara intersubjektif.⁵⁸ Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña, yang terdiri atas tiga komponen utama yang saling berinteraksi, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan simpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).⁵⁹ Model ini dipilih karena sifatnya yang sistematis, iteratif, dan adaptif terhadap kompleksitas data kualitatif, sehingga

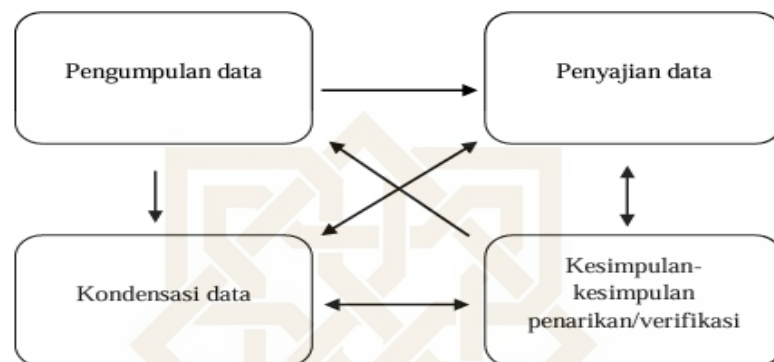
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 244.

⁵⁹ Matius B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 3rd ed.* (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2014), hlm. 12–14.

dinilai paling sesuai untuk menganalisis fenomena pelayanan publik yang bersifat kontekstual dan dinamis.

Gambar 1. 2. Komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Data Sekunder Miles, Huberman dan Saldana, (2014)

a. Kondensasi Data

Miles, Huberman, dan Saldaña mendefinisikan kondensasi data sebagai proses *selecting* (pemilihan), *focusing* (pemusatan perhatian), *simplifying* (penyederhanaan), *abstracting* (pengabstrakan), dan/atau *transforming* (transformasi) terhadap data yang terdapat dalam keseluruhan korpus catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya.⁶⁰ Melalui kondensasi, data dipertajam, disortir, difokuskan, dan diorganisasi sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi dengan baik. Konsep ini berbeda dari *data reduction* yang digunakan dalam edisi sebelumnya karena kondensasi tidak selalu berarti pengurangan, melainkan juga mencakup transformasi data menjadi bentuk yang lebih bermakna.

⁶⁰ Matius B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed., hlm. 12–14.

Proses kondensasi data dalam penelitian ini dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terkait pelayanan pelimpahan porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta. Pertama, *selecting*: peneliti memilih data yang relevan dengan fokus penelitian yakni kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Kedua, *focusing*: peneliti memusatkan perhatian pada tema-tema inti seperti prosedur layanan, kendala administrasi, sikap petugas, dan penggunaan sistem SISKOHAT. Ketiga, *simplifying*: data hasil wawancara ditranskrip, diringkas, dan disederhanakan tanpa menghilangkan substansinya. Keempat, *abstracting*: peneliti mengangkat pola-pola umum dari data individual. Kelima, *transforming*: data dikategorikan ke dalam tema-tema analitik yang disusun melalui pengkodean dan memo analitik. Kondensasi dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga penyusunan laporan akhir.

b. Penyajian Data

Miles, Huberman, dan Saldaña menjelaskan bahwa penyajian data merupakan suatu rakitan informasi yang terorganisasi dan terkompresi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁶¹ Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa narasi, tabel, matriks, bagan, atau jaringan konseptual yang membantu peneliti melihat pola hubungan antar informasi secara sistematis. Dengan menyajikan data dalam format yang terstruktur, peneliti dapat

⁶¹ Matius B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed., hlm. 12–14.

lebih mudah memahami alur temuan, menganalisis keterkaitan antar kategori, serta mengidentifikasi pola baru yang muncul dari data lapangan.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi ke dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sesuai fokus penelitian. Data yang telah dikondensasi disajikan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan kelima dimensi kualitas pelayanan publik. Beberapa data pendukung juga disajikan dalam bentuk kategorisasi informasi yang memudahkan peneliti memahami keterkaitan antar temuan lapangan, sehingga proses penafsiran dapat dilakukan secara lebih mendalam dan terarah.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Miles, Huberman, dan Saldaña menjelaskan bahwa penarikan kesimpulan merupakan proses menghasilkan temuan baru melalui interpretasi terhadap pola-pola, penjelasan, konfigurasi kausal, dan proposisi yang telah dianalisis dari data lapangan.⁶² Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara pada tahap awal dan perlu diverifikasi secara terus-menerus melalui pengecekan ulang data serta triangulasi sumber agar hasil penelitian memiliki tingkat keakuratan dan konsistensi yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Verifikasi bukan sekadar langkah terakhir, melainkan proses yang berlangsung sepanjang analisis data dalam model interaktif ini.

⁶² Matius B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed., hlm. 12–14.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan melalui interpretasi menyeluruh terhadap data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kesimpulan disusun berdasarkan pola-pola temuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pelimpahan porsi haji pada setiap dimensi SERVQUAL. Proses verifikasi dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode, serta pengecekan kembali terhadap data lapangan untuk memastikan konsistensi dan kesesuaian informasi antar sumber. Peneliti juga melakukan penelaahan ulang terhadap seluruh hasil analisis agar kesimpulan yang diperoleh benar-benar menggambarkan realitas pelayanan secara objektif dan konsisten dengan temuan empiris di lapangan.

7. Teknik Validasi Data

Uji keabsahan data merupakan tahap penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan apakah data yang diperoleh benar-benar mampu menggambarkan realitas lapangan secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data tidak hanya diukur dari jumlah informan, tetapi lebih menekankan pada kedalaman, ketepatan, serta konsistensi informasi yang berhasil diperoleh peneliti. Lincoln dan Guba dalam *Naturalistic Inquiry* menjelaskan bahwa keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup empat aspek utama yang masing-masing berkorespondensi dengan kriteria validitas dalam penelitian konvensional yaitu *credibility* (kredibilitas), yaitu tingkat kepercayaan terhadap temuan penelitian; *transferability* (transferabilitas), yaitu sejauh mana temuan dapat diterapkan pada konteks lain yang serupa; *dependability* (dependabilitas), yaitu konsistensi proses penelitian dari waktu ke

waktu; dan *confirmability* (konfirmasiabilitas), yaitu objektivitas temuan yang dapat dikonfirmasi oleh pihak lain.⁶³

Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan data difokuskan pada aspek *credibility* melalui teknik triangulasi sebagai upaya utama, yang didukung oleh pengecekan anggota (*member checking*) dalam proses wawancara. Triangulasi dipilih karena mampu menguji kebenaran data secara lebih komprehensif dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data yang berbeda. Wiersma, sebagaimana dikutip dalam Sugiyono, menyatakan bahwa triangulasi merupakan bentuk validasi silang kualitatif (*qualitative cross-validation*) yang menilai kecukupan data berdasarkan konvergensi berbagai sumber data atau berbagai prosedur pengumpulan data.⁶⁴ Artinya, semakin konsisten temuan yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik yang berbeda, semakin tinggi pula kredibilitas data tersebut.

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua jenis, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sebagaimana dikembangkan oleh Sugiyono.⁶⁵ Pertama, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek konsistensi informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang terlibat langsung dalam pelayanan pelimpahan porsi haji. Informan yang dijadikan sumber triangulasi meliputi Kepala Bidang PHU Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta, tim pelaksana pelayanan pelimpahan porsi haji, serta ahli waris yang pernah menjalani proses pelimpahan. Melalui proses ini, peneliti dapat

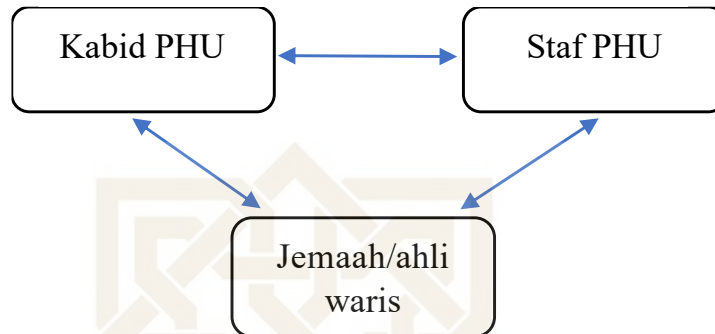
⁶³ Yvonna S. Lincoln dan Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiry* (Thousand Oaks: SAGE Publications, 1985), hlm. 289–331.

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 274.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 274.

membandingkan kesesuaian antara informasi dari pihak penyelenggara pelayanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan oleh jemaah sebagai pengguna layanan.

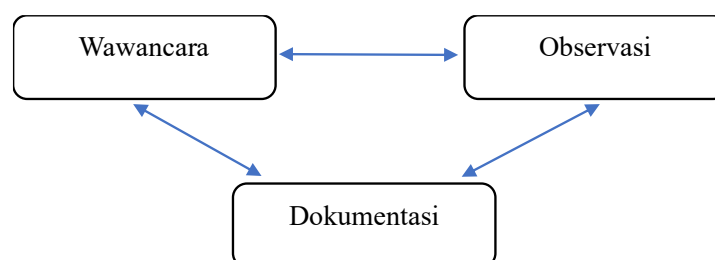
Gambar 1. 3. Triangulasi Sumber



Sumber : Data Sekunder Miles, Huberman dan Saldana (2014)

Kedua, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber yang sama. Data hasil wawancara diverifikasi melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan di ruang PTSP dan Bidang PHU, serta diperkuat dengan dokumentasi berupa dokumen pelayanan, alur prosedur, dan fasilitas pendukung yang tersedia di lokasi penelitian. Dengan cara ini, keabsahan data tidak hanya bergantung pada satu metode pengumpulan data, tetapi diuji melalui keterpaduan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara bersamaan.

Gambar 1. 4. Triangulasi Teknik



Sumber: Data Sekunder Miles, Huberman dan Saldana (2014)

Selain triangulasi, upaya membangun kredibilitas data juga dilakukan melalui *member checking*, yaitu proses pengecekan kembali hasil wawancara kepada informan yang bersangkutan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud yang sebenarnya disampaikan oleh informan. Kombinasi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking* ini diharapkan mampu menghasilkan temuan penelitian yang kredibel, konsisten, dan mampu menggambarkan kondisi pelayanan pelimpahan porsi haji secara objektif dan mendalam.

H. Sistematika Pembahasan

Gambaran sistematika penelitian ini akan peneliti kemukakan sebagai berikut:

Bab I berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kajian teori, metode penelitian, serta sistematika pembahasan. Bab ini memberikan landasan konseptual dan metodologis bagi pelaksanaan penelitian mengenai pelayanan pelimpahan porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2025.

Bab II berisi gambaran umum Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta, yang meliputi letak geografis, profil kelembagaan, visi dan misi, tujuan dan sasaran, tugas dan fungsi, serta struktur organisasi. Bab ini juga memaparkan profil Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, termasuk sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan.

Bab III berisi hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan pelimpahan porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pembahasan meliputi gambaran dan prosedur pelimpahan porsi haji, serta analisis kualitas pelayanan pelimpahan porsi haji di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2025.

Bab IV berisi kesimpulan dan saran sebagai tindak lanjut dari temuan penelitian. Pada bagian akhir, penelitian ini dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup peneliti



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2025, ditinjau dari aspek kualitas pelayanan menggunakan pendekatan SERVQUAL, secara umum telah berjalan dengan memadai dan menunjukkan upaya institusi yang profesional serta berorientasi pada kebutuhan jemaah. Dari kelima dimensi yang dianalisis, dimensi *empathy* menjadi yang paling menonjol, tercermin dari komunikasi adaptif petugas, kepekaan terhadap kelompok rentan, dan inovasi layanan jemput bola di beberapa Kankemenag Kabupaten/Kota, sementara dimensi *assurance* dan *responsiveness* juga terpenuhi dengan baik pada aspek keamanan data, kepastian legalitas, dan daya tanggap petugas dalam penanganan pemohon. Dimensi *reliability* dan *tangibles* dinilai belum optimal, tercermin dari ketidakkonsistenan ketepatan waktu penyelesaian layanan serta infrastruktur teknologi yang masih tertinggal, di mana sistem penjadwalan biometrik masih bergantung pada WhatsApp dan layanan biometrik hanya tersedia dua hari per minggu. Hambatan tersebut dapat dikategorikan ke dalam dua jenis, yakni hambatan struktural yang berakar pada desain sistem nasional seperti sentralisasi kewenangan buka blokir melalui SISKOHAT, serta hambatan operasional yang masih dapat diatasi di tingkat institusi daerah. Sehingga, peningkatan kualitas pelayanan pelimpahan nomor

porsi haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta secara berkelanjutan memerlukan sinergi antara pembenahan internal di tingkat daerah dan reformasi kebijakan di tingkat nasional.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dirumuskan, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta

Berdasarkan temuan pada dimensi *reliability* dan *tangibles*, Kanwil Kemenag DIY perlu memperkuat infrastruktur digital pelayanan secara terencana dan berkelanjutan. Secara spesifik, disarankan agar: (a) sistem penjadwalan biometrik yang saat ini berbasis WhatsApp dikembangkan menjadi sistem antrian digital yang lebih stabil; (b) komunikasi antarinstansi antara Kanwil dan Kankemenag didukung dengan aplikasi persuratan digital khusus yang menggantikan ketergantungan pada email biasa, sehingga surat permohonan dan koordinasi data dapat diproses lebih cepat dan terdokumentasi dengan lebih baik; dan (c) perluasan hari pelayanan biometrik dari dua hari menjadi setiap hari kerja dipertimbangkan sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas jemaah. Berdasarkan temuan pada dimensi *empathy*, program layanan jemput bola yang telah berjalan di sebagian Kankemenag perlu distandarisasi dan diseragamkan ke seluruh Kankemenag di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta melalui regulasi teknis yang jelas, agar seluruh jemaah — khususnya lansia dan kelompok rentan — memperoleh akses pelayanan yang setara tanpa bergantung pada inisiatif masing-masing unit.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang membuka ruang bagi penelitian lanjutan. Pertama, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus tunggal di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasikan secara langsung ke Kanwil Kemenag di provinsi lain. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan komparatif antarprovinsi untuk mengidentifikasi variasi kualitas pelayanan pelimpahan porsi haji dan faktor-faktor yang membedakannya. Kedua, penelitian ini tidak mengukur kepuasan jemaah secara kuantitatif. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* dengan instrumen SERVQUAL berbasis kuesioner untuk menghasilkan data yang lebih terukur dan dapat digunakan sebagai dasar perbaikan standar pelayanan secara empiris. Ketiga, penelitian ini menemukan hambatan struktural berupa sentralisasi kewenangan buka blokir SISKOHAT yang belum dikaji secara mendalam dari perspektif kebijakan. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih jauh implikasi kebijakan desentralisasi sistem SISKOHAT terhadap efektivitas pelayanan haji di daerah, menggunakan kerangka analisis kebijakan publik yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatih, Andy. "Buku Pedoman Mudah Melaksanakan Penelitian Deskriptif Kualitatif." Palembang: 2017.
- Amalia, Resti. *"Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji dan Layanan Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro."* Skripsi, IAIN Metro, 2024.
- Angraini, R. *"Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah)."* Skripsi, Lampung: UIN Jurai Siwo Lampung, 2026.
- Angraini, Syafitri. *"Efektivitas Penggunaan SISKOHAT dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jamaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu."* Skripsi, Bengkulu: UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022.
- Bakti, M. H., Siregar, N. S. S., & Hartono, B. "Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. (2023). <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1645>.
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., dan Fitzsimmons, M. J. *"Service Management: Operations, Strategy, Information Technology."* New York: McGraw Hill, 2019.
- Creswell, J. W., dan Creswell, J. D. *"Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches."* Thousand Oaks: SAGE Publications, 2017.
- Denhardt, J. V., dan Denhardt, R. B. *"The New Public Service: Serving, Not Steering" (4th ed.).* New York: Routledge, 2015.
- Dwiyanto, A. *"Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik."* Yogyakarta: UGM Press, 2021.
- Gunawan, Imam. *"Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik."* Jakarta: Bumi Aksara, 2021.

- Grönroos, C. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. John Wiley & Sons, 2000.
- Hamid, Noor. "Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci." Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., dan Istiqomah, R. R. "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif." Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Harsono, Hanifah. "Implementasi Kebijakan dan Politik." Bandung: PT Mutiara Sumber Widya, 2002.
- Indonesia, Kementerian Agama. "Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler." Jakarta: 2018.
- Indonesia, Kementerian Agama. "Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler." Jakarta: 2021. <https://www.peraturan.go.id/files/bn874-2021.pdf>.
- Isnaini, F. H. "Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2022." Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.
- Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia. "Data dan Informasi." <https://haji.go.id/estimasi-keberangkatan?tab=daftar-tunggu>.
- Khaerunnisa, R. "Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler." Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. "Marketing Management (16th ed.)." London: Pearson Education, 2021.
- Lincoln, Y. S., dan Guba, E. G. "Naturalistic Inquiry." Beverly Hills: SAGE Publications, 1985.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldaña, J. "Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook." Thousand Oaks: SAGE Publications, 2014.
- Moleong, L. J. "Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)." Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Mulyadi, D. "Administrasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Indonesia." Jakarta: Rajawali Pers, 2022.

- Munawaroh, Z., Mudhofi, M., dan Susanto, D. "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji." *Jurnal Ilmu Dakwah* 35, no. 2 (2015): 225–248.
- Mustanir, Ahmad. "Pelayanan Publik." Pasuruan: Qiara Media, 2022.
- Nashrullah, Mochamad, et al. "Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)." Sidoarjo: UMSIDA Press, 2023.
- Nur'aini, Ratna Dewi. "Penerapan Metode Studi Kasus Yin dalam Penelitian Arsitektur dan Perilaku." *INERSIA* 16, no. 1 (2020): 93–104.
- Osborne, S.P. *"Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society through Public Service Delivery."* New York: Routledge, 2020.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. *"Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations."* New York: The Free Press, 1990.
- Putri, Ilma Ramadhani, Nurul Hak, dan Katra Pramadeka. "Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji kepada Ahli Waris di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2024M/1445H." *Jurnal Masharif Al-Syariah* 10, no. 2 (2025).
- Radianto, Elia. "Interpretasi Modern tentang Teori dan Filosofis Penelitian." *Kritis* 32, no. 1 (2023): 56–74.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2016.
- Republik Indonesia. "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah." Jakarta: 2019.
- Republik Indonesia. "Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah." Jakarta, 2025.
- Republik Indonesia. "Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2025 tentang Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan APBN dan APBD." Jakarta, 2025.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. "Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji yang

- Meninggal Dunia atau Mengalami Sakit Permanen.” Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2020
- Rifa’i, Moh., dan Dela Maghfiroh Kamila. “Strategi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji.” *Jurnal Manajemen Bisnis* 1, no. 1 (2021).
- Rochimi, Abdurrachman. “Segala Hal tentang Haji dan Umroh.” Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2010.
- Sinambela, L.P. “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.” Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Subarsono, A. G. “Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi.” Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kombinasi.” Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.” Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kualitatif.” Bandung: Alfabeta, 2022.
- Sujarweni, V. W. “Metodologi Penelitian.” Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022.
- Syafii, Ilham. “Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi SSKOHAT di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 8, no. 2 (2022): 225–247.
- Syahputra, R. D., dan Nurul Aslami. “Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry.” *Manajemen Kreatif Jurnal* 1, no. 3 (2023): 51–61.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. “*Service, Quality & Customer Satisfaction (5th ed.)*.” Yogyakarta: Andi, 2019.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., dan Gremler, D. D. “*Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.” New York: McGraw-Hill Education, 2016.
- Wirtz, J., dan Lovelock, C. “*Services Marketing: People, Technology, Strategy*.” Singapore: World Scientific, 2021.
- Yin, R. K. “*Case Study Research and Applications*.” Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018.
- Zahro, U. M., Susilawati, S., & Hambali, M. “Manajemen Pelayanan Haji dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Malang.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* (2025). <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i7.8263>.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. “*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.*” New York: The Free Press, 1990.

