

**STRATEGI LAYANAN SATU ATAP DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



**Oleh:**

**YUSRIAL FAUZI**  
**B94215069**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2019**

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusrial Fauzi  
NIM : B94215069  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Konsentrasi : Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Religi  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah murni hasil karya penulis secara mandiri dan bukan hasil plagiasi dari karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 04 Desember 2019

Yang menyatakan,



Yusrial Fauzi

B94215069

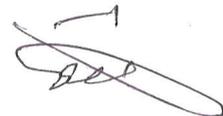
## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Yusrial Fauzi  
NIM : B94215069  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Konsentrasi : Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Religi  
Judul Skripsi : Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto

**Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing.**

Surabaya, 4 Desember 2019

Dosen Pembimbing



Mufti Labib, Lc., McL

NIP. 196401021999031001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon  
Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto

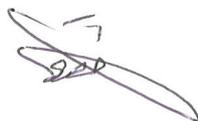
### SKRIPSI

Disusun Oleh  
Yusrial Fauzi  
B94215069

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu  
Pada tanggal 16 Desember 2019

### Tim Penguji

Penguji I



Mufti Labib, Lc., McL  
NIP. 196401021999031001

Penguji II



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si  
NIP. 196212141993031002

Penguji III



Bambang Subandi, S. Ag, M. Ag  
NIP. 197403032000031001

Penguji IV



Airlangga Bramayudha, MM  
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 16 Desember 2019

Dekan,



H. Abd. Halim, M. Ag  
NIP. 196307251991031003



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yusriah Fauzi  
NIM : B94215069  
Fakultas/Jurusan : Dakwah Komunikasi / Manajemen Dakwah  
E-mail address : Aduduso28@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Strategi layanan Satu Atap dalam meningkatkan Kualitas  
Pelayanan calon jamaah haji di kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Mojokerto.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Jumat, 20 Desember 2019

Penulis

( Yusriah Fauzi )  
nama terang dan tanda tangan

















dilakukan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia di maksudkan untuk menerbitkan dan memudahkan sistem administrasi yang akan di lakukan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto mempunyai beberapa seksi, seksi-seksi tersebut masih berkaitan dengan ingin terwujudnya masyarakat Kabupaten Mojokerto yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin, maka pembagian tugas selalu dikerjakan bersama di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto mempunyai kewenangan dalam pendaftaran haji, pembatalan haji, penerbitan surat rekomendasi umrah, dll. Seksi Penyelenggara haji umrah dibentuk untuk membantu Kementerian Agama dalam pelayanan haji dan umrah yang setiap tahunnya meningkat peminatnya.

Pendaftaran Calon ibadah haji di Kabupaten Mojokerto dari tahun ke tahun sangat meningkat drastis, dari sepuluh tahun kebelakang Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto mempunyai daftar kalkulasi sekitar dua puluh lima ribu pendaftar. Puncaknya terjadi pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2013.

Setelah beberapa tahun kebelakang terjadi pembengkakan jumlah pendaftaran calon jamaah haji, maka Seksi Penyelenggara Haji Umrah dibawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto ingin memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan hemat waktu dalam pendaftaran haji, Maka dari itu, Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto ingin membuka layanan satu atap





Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kabupaten Mojokerto mempunyai kehandalan dan Sikap Ramah dalam mengarahkan tamu Allah.

Kemudahan yang di dapatkan masyarakat Kabupaten Mojokerto bisa dirasakan oleh calon pendaftar haji, dikarenakan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto sudah terdapat dua Bank Penerima Setoran Ibadah Haji yaitu bank Muamalat dan Bank Permata Syariah, Cetak Foto sudah terdapat pula di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, dan ada Koperasi yang siap melayani foto-copy berkas calon jamaah haji. Dengan adanya pelayanan ini, masyarakat Mojokerto tidak lagi bingung dalam pendaftaran haji. Dan oleh karena itu penulis ingin menggali informasi dan prosedur dari strategi Layanan Satu Atap Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah.

Banyaknya mitra bank syariah yang mulai berdiri dan bergerak di bidang pelayanan ibadah haji. Jumlah jama'ah haji di Indonesia sangat banyak. Antrian keberangkatan juga memerlukan waktu yang cukup lama. Saat ini, pelayanan satu atap calon jamaah haji memudahkan bagi orang awam, karena calon yang ingin membayar uang pertama tidak perlu keluar dari lingkungan instansi kementerian agama lagi, Dalam beberapa wilayah, ada banyak bank syariah yang siap bersaing dengan bank lain untuk memasarkan produk pelayanan jasanya. Karena beberapa alasan di atas, peneliti akan mengambil subjek penelitian di bidang produk layanan satu atap calon jamaah haji.

Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan manajemen. Pelayanan yang telah dilakukan oleh kementerian agama kabupaten Mojokerto jika dihubungkan dengan manajemen, maka dapat diterapkan ke dalam fungsi











Penelitian yang *Kedua* oleh Dipo Khairul Islami dari Universitas Islam Negeri Jakarta jurusan Manajemen Dakwah, dengan judul “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*” Jenis metode penelitian lapangan yang diambil oleh Dipo Khairul Islami dengan pendekatan kualitatif. Peneliti ini membahas tentang pelayanan yang berkualitas yang mampu menarik calon jamaah sehingga tujuan dari instansi tercapai, serta dapat memberikan kepuasan kepada jamaah yang ada di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat.

Teori yang di pakai oleh peneliti ini tentang kualitas pelayanan yaitu teori dari (Kasmir dalam buku Etika Customer Service) yaitu ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada semua jamaah dari awal hingga akhir, mampu melayani dengan cepat dan tepat, dan mampu berkomunikasi dengan jelas.

Penelitian yang *Ketiga* oleh Fatihatul Firda Muhimmah dari Universitas Islam Negeri Surabaya jurusan Manajemen Dakwah, dengan judul “*Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata*” Jenis metode penelitian lapangan yang diambil oleh Fatihatul Firda Muhimmah dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti ini membahas tentang pelayanan yang dilakukan oleh customer service dalam melayani calon jamaah haji dan umrah dan mengidentifikasi secara mendalam.

Teori yang di pakai oleh peneliti ini tentang kualitas pelayanan yaitu teori dari(Moenir yang mengutip George S. Odieme) yaitu suatu usaha atau proses yang menggunakan keahlian dan teknik tepat maka dapat mengubah sesuatu yang berwujud maupun tidak berwujud menjadi sebuah jasa yang sangat bermanfaat bagi masyarakat.

Penelitian yang *Keempat* oleh Puger Harjono dari Universitas Negeri Yogyakarta jurusan Pemasaran, dengan judul “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta*” Jenis metode penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Peneliti ini membahas tentang cara peningkatan pelayanan yang ada di Taman Pintar Yogyakarta sehingga pelanggan merasa puas dan tidak beralih ketempat pelayanan pariwisata yang lain.

Penelitian yang *Kelima* oleh Robi Cahyadi Kurniawan, dari Universitas Lampung jurusan Ilmu Pemerintahan, dengan judul “*Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*” Peneliti ini membahas tentang proses pengembangan kualitas pelayanan publik dengan sampel di Pemerintah Daerah Provinsi Lampung dan Kota Bandar Lampung.

Penelitian yang *Keenam* oleh Dewi Maharani Purbasari, dari Akademi Perdagangan Catur Insan Cendikia, Jurusan Manajemen Bisnis, dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Uang*” Peneliti ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dan membahas tentang Pelayanan dan kepuasan dalam membeli uang.































































Merasa Belum cukup meringankan calon jamaah haji karena harus datang ke BPS BPIH yang tempatnya sebagian besar di wilayah Kota Mojokerto, maka Kemenag Kabupaten Mojokerto mencoba mengundang BPS BPIH untuk bersama sama memberi layanan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

Dengan terselenggaranya launching LSATAP Layanan Satu Atap bersama dengan Bank Permata Syariah, dan pada tahun 2016 juga terrealisasi bersama Bank Muamalat.

Program Layanan Haji satu Atap di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto ini menjadi pilot project Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Jawa Timur.

Dengan layanan satu atap ini bank membuka outlet di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto sehingga calon jamaah haji dapat melakukan pendaftaran haji sekaligus membuka rekening haji di lingkungan kemenag.

Layanan Satu Atap ini merupakan tindak lanjut dari PMA Nomor 29 tahun 2015 tentang Penyelenggara Ibadah Haji Reguler. Sebelumnya layanan satu atap ini sebanyak empat tahapan yaitu membuka rekening di bank yang sudah di tunjuk pemerintah, membawa buku rekening ke kemenag untuk mendapatkan spph, kembali lagi ke bank untuk mendapat porsi haji, kemudian membawa seluruh berkas ke kemenag kembali. Ini dinilai masih kurang efisien, sehingga PMA ini

menyederhanakan menjadi hanya dua tahapan, yaitu Calon jamaah haji cukup sekali ke BPS BPIH, sekali ke kemenag.

Penyusunan Standart Operasional Prosedur ini bertempat di Villa Kebon Pakis. Kemenag mengadakan kegiatan Workshop Penyusunan Standar Operasional Prosedur pada hari Selasa – Rabu 07 s/d 08 April 2015.

Dalam sosialisasi tersebut Kepala seksi PHU mengajak kepada semua stakeholder yang ada memberikan pelayanan yang terukur dan berperan aktif dalam segala prosedur SOP tersebut.

Seksi Penyelenggara Haji & Umrah merupakan organisasi pelayanan publik untuk *Pendaftaran Haji, Pembatalan Haji, Konsultasi Haji, Pembuatan Surat Pengantar Umrah, Konsultasi Umrah, dan Konsultasi tentang Bimbingan Haji dan Umrah*. Seksi Penyelenggara Haji & Umrah Kantor Kemenag Kabupaten Mojokerto pertama di Pimpin oleh Bapak Fatkhurrahman, beliau menjabat pada periode pertama sebagai Kepala Seksi setelah berdirinya Seksi Penyelenggara Haji & Umrah. Untuk saat ini, Kepala Seksi di Pimpin oleh Bapak Mukti Ali.

Seksi Penyelenggara Haji & Umrah di bentuk dikarenakan untuk membantu Kementerian Agama dalam pelayanan Haji dan Umrah yang tiap tahun meningkat peminatnya. Dari tahun ke tahun, pendaftar Haji dan Umrah selalu meningkat. Karena sebelumnya tidak berdiri sendiri,

maka Kementerian Agama Berinisiatif membentuk Ditjen Penyelenggara Haji & Umrah untuk melayani, membantu, dan mengarahkan para calon jamaah haji dari awal pendaftaran sampai pemulangan ibadah haji.

Lamanya *waitinglist* keberangkatan jamaah haji regular, Kementerian Agama membuat sebuah kebijakan bagi jamaah haji lanjut usia (Lansia). Berdasarkan data yang dihimpun dari Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dimana jamaah haji regular dengan usia diatas 75 tahun dapat mengajukan keberangkatan haji, adapun syarat pengajuan pemberangkatan lansia adalah minimal 75 tahun dan telah memiliki nomor porsi minimal 3 tahun. Adapula kebijakan penggabungan tetapi hanya segaris darah seperti suami, istri, anak kandung, orang tua dengan melampirkan akte nikah atau akte lahir, tetapi kebijakan tersebut tidak bisa langsung di terima, karena harus menunggu persetujuan dahulu dari pusat.

## 2. Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto merupakan objek penelitian yang berlokasi di jalan RA.Basuni No 28A Sooko Mojokerto.Kantor Kementerian Agama Kab Mojokerto dipilih oleh peneliti sebagai objek peneliti karena peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan pada kantor tersebut. Selain itu, lokasi tersebut cukup efektif karena lokasi tersebut juga merupakan tempat praktik kerja profesi













































































penghambat adalah Sumber Daya Manusia dari pihak BPS BPIH, dikarenakan kurangnya sumberdaya tersebut, jika terjadi penumpukan pendaftaran, maka BPS nya akan kurang sigap meng *handle*, sehingga membutuhkan waktu yang agak lama untuk menerbitkan validasi dari pihak BPS itu sendiri. Adapula Faktor penghambat lainnya adalah sarana prasarana yang bisa terjadi akibat ramainya arus lalu lintas transaksi pendaftaran haji di *website* pusat siskohat.

## **B. Saran**

Dalam menghadapi masalah yang dihadapi, Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Mojokerto sebaiknya segera melakukan perbaikan dalam sistem komputerisasi yang *kadang* terjadi *error* agar tidak menghambat dalam penyelesaian tugas. Mengenai tentang transformasi tentang pegawai, penyelenggara haji umrah seharusnya menambah pegawai agar tidak terjadi penumpukan saat banyaknya calon jamaah haji saat mendaftar dihari yang sama.

Terkait kurang meratanya informasi tentang Layanan satu atap, alangkah lebih baiknya jika Layanan satu atap lebih di informasikan lebih dengan media massa, cetak, ataupun media online, karena layanan satu atap ini lebih memudahkan terkait pelayanan publik dan sangat memudahkan masyarakat kabupaten Mojokerto dalam melaksanakan pendaftaran ibadah haji. Ataupun dengan memasang banner di tempat keramaian agar lebih bisa di lihat warga Kabupaten Mojokerto.



