



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

**KUALITAS PELAYANAN HAJI DI  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN BANGKALAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Ali Zainal Abidin  
(NIM: B74219038)**

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

**2023**

## PERNYATAAN OTENTISITAS PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : Ali Zainal Abidin

NIM : B03219046

Program Studi : Manajemen Dakwah

Alamat : Jl. Trunojoyo No. 41 Banyuajuh,  
Kecamatan Kamal, Kabupaten Bangkalan.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atau karya orang lain.
3. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukuman yang terjadi.

Surabaya, 13 Juli 2023



**Ali Zainal Abidin**  
**NIM: B74219038**

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Proposal dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Ali Zainal Abidin  
NIM : B74219038  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : Kualitas Pelayanan Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten  
Bangkalan

Telah kami setuju untuk diajukan sebagai syarat pada ujian seminar proposal skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya,

**Dosen Pembimbing**



**Drs. Syaifuldin Zuhri, M.Si.**  
**(NIP: 196610242014111001)**

# LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN BANGKALAN

Skripsi

Disusun Oleh:

Ali Zainal Abidin

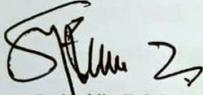
B74219038

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satupadatanggal 07 Juli  
2023

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si  
NIP.196610242014111001



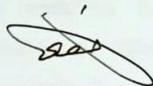
Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si  
NIP. 197512302003121001

Penguji III

Penguji IV



Airlangga Bramayudha, M.M  
NIP. 1979121420110111005



H. Mufti Labib, Lc., M.CL  
NIP. 196401021999031001



Surabaya, 07 Juli 2023

kan,



Mohamad Sholahudin Arif, S.Ag. M.Fil.i  
NIP. 197110171998031001

# LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Ali Zainal Abidin.....  
NIM : B74219038.....  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah.....  
E-mail address : alizen5556@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 :

“Kualitas Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan”

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, 30 September 2023

Penulis

( Ali Zainal Abidin )

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan haji dan umroh. Pokok masalah yang dikemukakan dalam skripsi ini adalah bagaimana kualitas dan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kabupaten Bangkalan sebagai Pelaksana dan pemberian kualitas dan pelayanan ibadah haji kepada masyarakat dituntut harus mampu untuk memberikan pelayanan maksimal meliputi pelayanan teknis bagi calon jamaah haji, antara lain : pendaftaran haji, pembatalan haji, pembayaran atau pelunasan haji, pelimpahan porsi, pembuatan surat rekomendasi mutase haji, dan bimbingan atau manasik haji dan umroh.

Berdasarkan penelitian penulis di lapangan, bahwa kualitas pelayanan haji dan umroh yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sudah terbilang baik. Hal ini dapat dilihat dari pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau calon jamaah yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan utamanya bidang Haji dan Umroh. Kendala atau permasalahan dilapangan pasti ada, hanya saja dapat di tangani dengan baik dan professional oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, Haji

## **Abstract**

*This thesis discusses the quality of service in the implementation of Hajj and Umrah. The main problem raised in this thesis is how the quality and service of Hajj at the Office of the Ministry of Religion of Bangkalan Regency.*

*Hajj and Umrah Organizing Section of Bangkalan Regency as executor and providing quality and service for the pilgrimage to the designated community must be able to provide maximum services including technical services for prospective pilgrims, including: registration of the pilgrimage, cancellation of the pilgrimage, payment or settlement of the pilgrimage, delegation of portions, making recommendation letters for hajj transfers, and guidance or rituals for hajj and umroh.*

*Based on the author's research in the field, the quality of Hajj and Umrah services at the Office of the Ministry of Religion of Bangkalan Regency is fairly good. This can be seen from the provision of services provided to the community or prospective pilgrims who come to the Office of the Ministry of Religion of Bangkalan Regency, especially in the field of Hajj and Umrah. There are bound to be obstacles or problems in the field, it's just that they can be handled properly and professionally by employees of the Office of the Ministry of Religion of Bangkalan Regency.*

**Keywords:** *Quality, Service, Hajj*

## DAFTAR ISI

KUALITAS PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANGKALAN.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBARAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS PENULISAN SKRIPSI .	v
ABSTRAK .....	vi
Abstract .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Konsep.....	7
1. Kualitas .....	7
2. Pelayanan .....	8
3. Haji.....	10

F. Sistematika Pembahasan .....	12
BAB II.....	15
KAJIAN TEORETIK.....	15
A. Kerangka Teoretik .....	15
1. Kualitas .....	15
2. Pelayanan .....	17
3. Haji.....	22
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	30
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Jenis dan Sumber Data.....	34
D. Tahap-Tahap Penelitian .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Validitas Data.....	39
G. Teknik Analisis Data .....	41
BAB IV .....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	44
1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.....	44
2. Struktur Kepengurusan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.....	45

3. Profil Informan.....	49
B. Penyajian Data .....	51
1. Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan .....	51
2. Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.....	64
3. Gambaran Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.....	71
C. Analisis Data.....	73
1. Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan .....	73
2. Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.....	86
3. Gambaran Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.....	94
BAB V.....	96
PENUTUP.....	96
A. Simpulan.....	96
B. Saran .....	97
C. Keterbatasan Penelitian.....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	100
Transkrip Wawancara .....	103
Lampiran-Lampiran .....	105

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia sejak abad ke-XII pada saat para pedagang Muslim dari Arab Persia dan orang India datang ke Nusantara untuk kepentingan perdagangan sekaligus penyebaran agama Islam di Nusantara. Kemudian pada abad selanjutnya yakni pada abad ke-XIV dan ke-XV jumlah jamaah haji Indonesia mengalami peningkatan, pada saat itu hubungan ekonomi, politik dan social keagamaan antara Negara Muslim Timur Tengah dengan Nusantara semakin meningkat<sup>1</sup>

Manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang terbentuk di Indonesia baru dilaksanakan sekitar 4 tahun setelah Indonesia merdeka yakni pada tahun 1949 setelah dikirimkannya misi haji ke Arab Saudi pada tahun 1948 oleh pemerintah Indonesia untuk menjelaskan situasi politik pada saat itu sekaligus meminta dukungan terhadap kaum Muslim untuk menentang penjajahan karena pada saat itu juga pelaksanaan ibadah haji sangat sulit untuk dilakukan

---

<sup>1</sup> Lihat M. Basyuni, Muhammad, *Reformasi Manajemen Haji* (Jakarta: FDK Press, 2008), hal. 18-19

karena bangsa Indonesia masih harus berusaha mengusir para penjajah dari bumi pertiwi. Disamping itu agar pemerintah tetap melakukan pemberangkatan pertama secara resmi pada tahun 1949 setelah keberhasilan pemerintah Indonesia mengirimkan misi haji kepada Raja Arab Saudi.<sup>2</sup> Pada saat ini sudah sangat berbeda karena adanya kemajuan teknologi yang begitu pesat ini terlihat pada sarana transportasi yang digunakan juga sangatlah berbeda dan juga meningkatnya jumlah calon jamaah haji sehingga terjadinya daftar tunggu yang begitu lama pula hingga 20 tahun untuk bisa berangkat. Meskipun waktu tunggu para calon jamaah haji untuk bisa berangkat ke tanah suci cukup lama, akan tetapi hal tersebut tidak memudahkan niat kaum Muslim untuk mendaftarkan dirinya pergi haji. Di Indonesia sendiri untuk pendaftaran calon jamaah haji bisa dilakukan di beberapa Lembaga seperti halnya di Lembaga Kementerian Agama Republik Indonesia dan juga travel. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari Kualitas Pelayanan yang disediakan oleh Lembaga penyedia pendaftaran haji.

---

<sup>2</sup> Ibid. hal. 51-52

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008<sup>3</sup> tentang Penyelenggaraan Haji Pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan Kesehatan, keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh calon jamaah haji. Pemberian Pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah atau memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersiapkan juga buruk. Kualitas pelayanan yang baik juga bisa dilihat dari profesionalitas staff yang ada, adanya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani dengan cepat dan tepat, berkomunikasi dengan jelas, memiliki kemampuan umum lainnya dan juga mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

---

<sup>3</sup> UU No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji

Kualitas menurut Kotler<sup>4</sup> yaitu keseluruhan ciri yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersisa. Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan/Lembaga pemerintahan. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Gronroos<sup>5</sup> yaitu suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang diimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan kata lain factor utama yang dapat mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

---

<sup>4</sup> Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah* (As Siyasa Vol. 3, No. 1. 2008) hal. 2

<sup>5</sup> Ibid. hal. 2

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan**” untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

### **B. Rumusan Masalah**

penelitian ini penulis memberikan batasan permasalahan yang akan di dapatkan. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya perluasan materi yang akan di bahas. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Apa saja pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan?
3. Bagaimana gambaran pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui apa saja pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

2. Mengetahui kualitas pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
3. Mengetahui gambaran pelayanan haji di kantor Kementrian Agama Kabupaten Bangkalan.

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

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teroritik
  - a. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan haji di kantor Kementrian Agama Kabupaten Bangkalan.
  - b. Memberikan pemahaman mengenai pentingnya kualitas pelayanan haji untuk kepuasan para calon jamaah.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan pembaca dalam peningkatan pelayanan haji dan umroh.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai peningkatan pelayanan haji dan umroh.

## E. Definisi Konsep

### 1. Kualitas

Kualitas yaitu keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan spesifikasi-spesifikasinya<sup>6</sup>. Konsep kualitas merupakan sebuah revolusi secara menyeluruh dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan suatu pekerjaan terkait dengan proses yang sedang berlangsung, dinamis, terus menerus demi memenuhi kebutuhan, harapan dan keinginan.

Menurut *American Society for Quality* yang dikutip oleh Jay Heizer, 2005, mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari produk atau jasa yang berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi.

---

<sup>6</sup> Mas Songko, Achmad Aziz Sulthon, Bismit Andi Ismadi, Mauizhotul Hasanah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umrah Jasmine Tour dan Travel Surabaya". *Journal Of Islamic Banking And Shariah Economy* (Vol. 1, No. 1, 2021), hal. 5-6

Disebutkan juga oleh Roger bahwa, kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain.

## **2. Pelayanan**

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, bisa berupa barang dan jasa yang juga menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan juga badan usaha dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang di teruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki konsumen yaitu masyarakat

---

<sup>7</sup> Fatihatul Firda Muhimmah, *Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya*, hal. 25-26

yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia.<sup>8</sup> Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman :

وَأَبْتَعْ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا  
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا  
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : *“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.”* (Al-Qashash:77)

---

<sup>8</sup> Lukman Edy, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Quran dan Hadits)*, hal. 76

Dalam konteks Tafsir Kontemporer, Quraish Shihab menekankan keseimbangan antara orientasi duniawi dan ukhrawi. Sikap ihsan yang menjiwai setiap aktivitas pelayanan harus dilandasi dengan ilmu kualitas pelayanan yang benar. Tanpa pengetahuan kualitas pelayanan yang benar, sikap ihsan kita tidak akan tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang benar tentang bagaimana cara mempraktikkan pelayanan yang baik.

### **3. Haji**

Haji secara Bahasa yaitu maksud atau tujuan atau niat. Secara istilah yaitu tujuan atau maksud orang-orang Islam untuk mendatangi Baitullah untuk melaksanakan ibadah haji sebagai bentuk mendekati diri kepada Allah SWT.

Menurut Ulama' Fiqih (Imam Abu Hanifah Nu'man bin Tsabit, Imam Malik bin Anas, Imam Muhammad bin Idris al-Syafi'i, dan Imam Ahmad bin Muhammad bin Hanbal) definisi haji adalah menyengaja mendatangi Ka'bah untuk menunaikan amalan-amalan tertentu atau mengunjungi tempat tertentu dalam waktu

tertentu.<sup>9</sup> Ibnu Umar ra, meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, “(Pahala) melaksanakan Umroh pada bulan Ramadhan seperti (pahala) melaksanakan haji.” (H.R Ahmad an Ibnu Majah).<sup>10</sup>

Kemudian menurut terminologis, haji mempunyai arti orang yang berziarah ke Makkah untuk menunaikan rukun Islam yang kelima. Ibadah haji merupakan puncak ritual dari rukun Islam dan juga mengintegrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya. Ibadah haji juga merupakan investasi syiar dan kekusatan Islam yang dahsyat. Hal ini terefleksi dalam prosesi wukuf, thaawaf, sa’I dan melempar jamarat. Ibadah haji<sup>11</sup> adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu.

---

<sup>9</sup> A Solihin As Suhuili, *Tuntunan Super Lengkap Haji dan Umroh*, (Jakarta: Cahaya Ilmu, 2018), hal 2-3

<sup>10</sup> Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*3, Tahkik dan Takhrij: Muhammad Nasiruddin al-Albani, hal. 165

<sup>11</sup> Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang “Penyelenggaraan Haji dan Umrah Dengan Rahmat Tuhan yang Maha esa” hal. 004252 A dan 004314 A

Pelaksanaan Ibadah Haji merupakan rangkaian ibadah keagamaan yang telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dasar hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang intinya bahwa Pemerintah adalah organ yang bertugas dan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan ibadah haji di bawah koordinasi Menteri dan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Berikut ini merupakan sistematika pembahasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagian awal, menjelaskan mengenai judul penelitian, pernyataan otentisitas skripsi, persetujuan dosen pembimbing, pengesahan tim penguji, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar.
2. Bagian inti, menguraikan dari lima bab dan masing-masing bab berisi beberapa sub-bab, diantaranya:

Bab Pertama (Pendahuluan). Meliputi: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Konsep, dan Sistematika Pembahasan.

Bab Kedua Kajian Teoretik, meliputi : Kerangka teoretik, Penelitian Terdahulu yang Relevan terdiri dari : kajian tentang kualitas, pelayanan, haji dan umroh, serta paradigma dan hipotesis penelitian

Bab Ketiga Metode Penelitian meliputi : Pendekatan dan Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Tahap-Tahap Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Validitas Data, dan Teknik Analisis Data

Bab Keempat Hasil dan Pembahasan meliputi : Gambaran Umum Subyek Penelitian, Penyajian Data, Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data), Perspektif Teori dan Perspektif Islam.

Bab Kelima Penutup meliputi : Kesimpulan, Saran dan Rekomendasi, dan Keterbatasan Penelitian.

3. Bagian Akhir Terdiri dari daftar Pustaka dan juga lampiran-lampiran.

Di atas merupakan sistematika pembahasan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan”



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB II KAJIAN TEORETIK

### A. Kerangka Teoretik

#### 1. Kualitas

Kualitas yaitu keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan spesifikasi-spesifikasinya<sup>12</sup>. Konsep kualitas merupakan sebuah revolusi secara menyeluruh dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan suatu pekerjaan terkait dengan proses yang sedang berlangsung, dinamis, terus menerus demi memenuhi kebutuhan, harapan dan keinginan.

Menurut *American Society for Quality* yang dikutip oleh Jay Heizer, 2005, mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari produk atau jasa yang berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi.

---

<sup>12</sup> Mas Songko, Achmad Aziz Sulthon, Bismil Andi Ismadi, Mauizhotul Hasanah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umrah Jasmine Tour dan Travel Surabaya". *Journal Of Islamic Banking And Shariah Economy* (Vol. 1, No. 1, 2021), hal. 5-6

Disebutkan juga oleh Roger bahwa, kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain.

#### **a. Dimensi Kualitas**

Ada beberapa dimensi dalam kualitas menurut Krajewski dan Ritzman:

##### *1) Conformance to Specifications*

Jamaah mengharapkan jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu seperti yang diiklankan dan kualitas juga ditentukan oleh kesesuaian dengan spesifikasi yang ditawarkan. Dalam sistem jasa, kesesuaian dengan spesifikasi juga perlu meskipun tidak menghasilkan sesuatu yang dapat disentuh.

##### *2) Value*

Value atau nilai menunjukkan seberapa baik kualitas penyelenggaraan

haji mencapai tujuan yang dimaksudkan pada kepuasan yang jamaah rasakan meskipun dengan harga yang cukup mahal. Kualitas juga diukur dari harga yang dibayar untuk produk atau jasa, berapa nilai produk atau jasa dalam pikiran pelanggan tergantung juga pada harapan pelanggan sebelum membelinya

3) *Fitness for use*

Kecocokan untuk digunakan menunjukkan seberapa baik pelayanan haji, kualitas juga ditentukan oleh seberapa jauh kecocokan jasa untuk dipergunakan. Aspek lain termasuk penampilan, gaya, dan tahan, keandalan, keahlian, dan kegunaan dalam memberikan pelayanan haji.

## 2. Pelayanan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, bisa berupa barang dan jasa yang juga menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan juga badan usaha dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup>

Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang di teruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan pelayanan dapat juga diartikan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak di klaim dengan suatu produk fisik.<sup>14</sup>

Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik

---

<sup>13</sup> Fatihatul Firda Muhimmah, *Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya*, hal. 25-26

<sup>14</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 152.

kepada manusia.<sup>15</sup> Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman :

وَأَبْتَعْ فِيمَا ءَاتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا  
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا  
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (Al-Qashash:77)

Dalam konteks Tafsir Kontemporer, Quraish Shihab menekankan keseimbangan antara orientasi duniawi dan ukhrawi. Sikap ihsan yang menjwai setiap aktivitas pelayanan harus dilandasi dengan ilmu kualitas pelayananyang benar. Tanpa pengetahuan kualitas pelayanan yang benar, sikap ihsan kita tidak akan tepat

---

<sup>15</sup> Lukman Edy, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Quran dan Hadits)*, hal. 76

sasaran. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang benar tentang bagaimana cara mempraktikkan pelayanan yang baik.

**a. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Bentuk bentuk pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk:

- 1) Layanan dengan lisan, layanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang mempunyai tugas sebagai memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- 2) Layanan dengan tulisan, layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, bukan hanya dari segi jumlah akan tetapi juga dalam segi peranannya.
- 3) Layanan dengan perbuatan, layanan ini dilakukan oleh Sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut

sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

## **b. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan**

### 1) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena ketepatan waktu berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

### 2) Kesopanan dan Keramahtamahan

Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal. Citra

Kualitas Pelayanan sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.

### 3) Tanggung jawab

Tanggungjawab yaitu hal ini juga perlu diterapkan karena berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.

4) Kelengkapan

Kelengkapan sendiri yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.

5) Kenyamanan Dalam Memperoleh Kualitas Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan adalah hal yang berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.<sup>16</sup>

**3. Haji**

Haji secara Bahasa yaitu maksud atau tujuan atau niat. Secara istilah yaitu tujuan atau maksud orang-orang Islam untuk mendatangi Baitullah untuk melaksanakan ibadah haji sebagai bentuk mendekati diri kepada Allah SWT.

Menurut Ulama' Fiqih definisi haji adalah menyengaja mendatangi Ka'bah untuk menunaikan

---

<sup>16</sup> Ibid. hal. 10

amalan-amalan tertentu atau mengunjungi tempat tertentu dalam waktu tertentu.<sup>17</sup> Ibnu Umar ra, meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, “(Pahala) melaksanakan Umroh pada bulan Ramadhan seperti (pahala) melaksanakan haji.” (H.R Ahmad an Ibnu Majah).<sup>18</sup>

Kemudian menurut terminologis, haji mempunyai arti orang yang berziarah ke Makkah untuk menunaikan rukun Islam yang kelima. Ibadah haji merupakan puncak ritual dari rukun Islam dan juga mengintegrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya. Ibadah haji juga merupakan investasi syiar dan kekusatan Islam yang dahsyat. Hal ini terefleksi dalam prosesi wukuf, thawaf, sa’I dan melempar jamarat.

Dasar hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang intinya bahwa Pemerintah adalah organ yang bertugas dan bertanggungjawab dalam

---

<sup>17</sup> A Solihin As Suhuili, *Tuntunan Super Lengkap Haji dan Umroh*, (Jakarta: Cahaya Ilmu, 2018), hal 2-3

<sup>18</sup> Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*3, Tahkik dan Takhrij: Muhammad Nasiruddin al-Albani, hal. 165

penyelenggaraan ibadah haji di bawah koordinasi Menteri dan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

#### a. Hukum Haji

Menunaikan ibadah haji adalah wajib bagi orang Islam yang mampu mengadakan perjalanan ke *Baitullah*.

Allah SWT. berfirman:

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا

Artinya : “*Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah*”. (Q.S. Ali Imran [3] : 97)<sup>19</sup>

#### b. Syarat, Rukun dan Wajib Haji

1) Syarat haji ada lima, yaitu:

- a) Islam
- b) Berakal, yakni tidak gila dan berakal sehat
- c) Balig, yakni 17 (tujuh belas) tahun ke atas
- d) Merdeka, bukan budak

---

<sup>19</sup> *Al-Quran dan Terjemahnya*

e) Mampu (istitha'ah) yakni dari segi fisik, materi maupun keamanan

## 2) Rukun Haji

Rukun haji terdapat 6 macam, yaitu:

a) Ihram: berniat untuk menunaikan ibadah haji

b) Wukuf: jamaah berada di Padang Arafah, mulai dari tergelincir matahari pada tanggal 9 Dzulhijjah sampai terbit fajar pada tanggal 10 Dzulhijjah.

c) Thawaf: berkeliling ka'bah sebanyak tujuh kali.

d) Sa'i: berjalan atau lari-lari kecil antara bukit Shafa dan Marwah.

e) Tahallul: mengakhiri ihram dengan menggunting rambut atau mencukur rambut kepala.

f) Tertib: berurutan dalam menunaikan rukun haji tersebut.

## 3) Wajib Haji

Wajib haji yang mempunyai konsekuensi membayar dam, yaitu:

- a) Ihram dari miqat (waktu yang ditentukan)
- b) Sa'I antara Shafa dan Marwah
- c) Mabit di Muzdalifah pada waktunya, meskipun hanya sesaat setelah wukuf di Arafah
- d) Melempar *jamrah* (kerikil) setelah dari nahar sebanyak tiga *jamrah* (*jamrah 'ula, wustha, dan aqabah*) setiap hari
- e) Mabit di Mina
- f) Mencukur rambut<sup>20</sup>

Dapat disimpulkan bahwa apabila jamaah haji meninggalkan syarat wajib haji tersebut, maka ibadah hajinya tetap sah akan tetapi jamaah tersebut diwajibkan untuk membayar dam (denda).

### **c. Jenis-jenis Pelayanan Haji**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh dijelaskan tentang layanan yang diberikan kepada jamaah haji terdiri atas

---

<sup>20</sup> Abdul Azizi Muhammad Azzam dan Abdul Wahab Sayyed Hawwas, *Fiqh ibadah*, (Jakarta : Amzah, 2009)

Pelayanan Pendaftaran, Pelayanan Pelunasan, Bimbingan Manasik Haji, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Transportasi, Pelayanan Akomodasi, Pelayanan Konsumsi, dan Pelayanan Keamanan atau Perlindungan. Menurut Afrizal ada delapan bentuk pelayanan yang diberikan sebagai berikut.<sup>21</sup>

1) Pelayanan Pendaftaran Haji

Calon jamaah haji membuka tabungan haji minimal 25 Juta Rupiah pada BPS-BPIH yang telah ditunjuk.

2) Pelayanan Pelunasan

Calon jamaah haji melaksanakan pelunasan di bank setoran BPIH awal besaran biaya sesuai dengan peraturan presiden di tahun berjalan.

3) Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji tahun ini tingkat kabupaten atau kota dengan jumlah

---

<sup>21</sup> H. Muntazhir, S.Ag, “Ada 8 Bentuk Layanan yang Diberikan Pemerintah Kepada Jamaah Haji”, <https://karimun.kemenag.go.id/main/berita/detail/drs-h-afrizal-mmpd--ada-8-bentuk-layanan-yang-diberikan-pemerintah-kepada-jamaah-haji>, diakses pada 8 Juni 2023 pukul 20.54.

pertemuan sebanyak dua kali dan di tingkat kecamatan sebanyak 4 kali.

#### 4) Pelayanan Kesehatan

Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan oleh dokter di Puskesmas kecamatan dan Kabupaten sesuai dengan domisili calon jamaah. Pemeriksaan calon jamaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab rontgen dan sebagainya. Begitu juga pemberian vaksin meningitis dan influenza serta vaksin 19 secara lengkap.

#### 5) Pelayanan Transportasi

Transportasi udara yakni dimulai dari tanah air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Mekkah, dan Madinah). Transportasi darat yakni bus angkutan jamaah haji dari embarkasi ke bandara Kemudian dari Madinah ke Mekah, dari Mekah ke Armina, dari Armina ke Mekah, dari Mekkah ke Madinah, dan dari Madinah ke bandara pemulangan kemudian Sampai di bandara embarkasi di tanah air.

6) Pelayanan Akomodasi

Pengaturan penerimaan jamaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penempatannya disesuaikan dengan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan penempatan pada hotel selama berada di Mekkah dan Madinah dengan Hotel setara bintang 3 dan 4 beserta tenda di Arafah dan Mina.

7) Pelayanan Konsumsi

Pelayanan konsumsi diberikan pada jamaah selama berada di tanah air dan Arab Saudi yang menunya terjadwal dan disesuaikan dengan cita rasa orang Indonesia.

8) Pelayanan Keamanan atau Perlindungan

Kementerian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji khususnya perlindungan keamanan agar calon jamaah dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan lancar dan aman keamanan

dan perlindungan dilakukan Selama perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji.

## **B. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian terdahulu menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian, Dari penelitian terdahulu, penulis dapat menelusuri karya – karya ilmiah yang sama dengan penyusunan karya ilmiah ini. Sebelum mengadakan suatu penelitian untuk penyusunan proposal skripsi ini, perlu penulis kemukakan tinjauan pustaka sebagai langkah awal agar terhindar dari kesamaan penelitian lainnya.

1. Penelitian oleh Fatihatul Firda Muhimmah dengan judul “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018. Pada penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umroh. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian oleh Fatihul Firda Muhimmah membahas tentang strategi dalam melayani jamaah haji dan umroh sedangkan proposal ini membahas tentang kualitas pelayanan haji dan umrohnya.

2. Penelitian oleh Rodiatul Adawiyah Harahap dengan judul “Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Pada Travel AN CIPTA WISATA Cabang Riau Pekanbaru”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019. Pada penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan perbedaan dalam penelitian ini adalah dalam penelitian ini lebih membahas mengenai perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh sedangkan proposal ini kualitas pelayanan haji dan umroh.
3. Penelitian oleh Murdiansyah Herman, Normajatun, dan Desy Rahmita dengan judul “Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 dan pada penelitian ini juga memiliki persamaan yaitu membahas tentang kualitas pelayanan haji dan umroh pada kantor kementerian agama. Penelitian ini juga mempunyai perbedaan yaitu pada jenis metode penelitian yang digunakan.

4. Penelitian oleh Noni Mayasari, Rosmila Tuharea, dan Yusnita dengan judul “Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Halmahera Barat”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2021. Penelitian ini memiliki persamaan dari variabel dan metode penelitian yang digunakan sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitian.
5. Penelitian oleh Yulia Vitasari dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”. Penelitian ini memiliki perbedaan yaitu dari objek penelitian, metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Memiliki persamaan yaitu membahas kualitas pelayanan haji.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencari, mencatat, menganalisis dan menyusun laporan akhir. Pengertian secara umum penelitian adalah suatu usaha untuk menjawab pertanyaan dan memecahkan permasalahan yang ada. Saputra berpendapat bahwa berdasarkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif.<sup>22</sup>

Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Straus dan Corbin, penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang prosedur penemuan yang dilakukan tidak menggunakan prosedur statistic atau kuantifikasi. Dalam hal ini penelitian kualitatif adalah penelitian tentang kehidupan seseorang, cerita, perilaku, dan juga tentang fungsi organisasi, Gerakan social atau hubungan timbal balik.

---

<sup>22</sup> Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, Maret 2020), hal. 234

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.<sup>23</sup> Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Data yang didapat dalam penelitian ini berupa deskriptif dari suatu penjelasan atau suatu informasi yang didapatkan. Adapun jenis data dalam penelitian ini sebagai berikut :

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang didapat dari subjek penelitian secara langsung Ketika berada di lapangan. Berupa latar belakang dan gambaran masalah yang terjadi, gejala-gejala yang memicu terjadinya masalah. Data primer juga dapat diartikan suatu data yang diambil dari sumber data

---

<sup>23</sup> Hardani , Helmia Andriani, Jumari Ustiawaty, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, hal. 54

primer atau sumber pertama di lapangan. Data primer ialah data yang didapat dari hasil wawancara dan pengisian kuesioner yang dilakukan kepada sumber utama baik dilakukan secara individu maupun kelompok.<sup>24</sup>

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang menunjang dari data primer. Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber literatur yang didapat seperti membaca penelitian terdahulu atau suatu data yang didapat oleh peneliti dari mendengarkan dan melihat, sehingga data yang didapat telah tersedia sebelumnya.<sup>25</sup>

### **D. Tahap-Tahap Penelitian**

Tahap penelitian ini menggunakan tiga tahapan diantaranya :

#### 1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahapan ini peneliti Menyusun rencana penelitian, memilih lokasi dan subjek yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, dan juga

---

<sup>24</sup> Abdul Manab, *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), hal. 202

<sup>25</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hal. 209

menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan di lapangan.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini mulailah peneliti membangun suatu hubungan dengan subjek penelitian, melakukan observasi mengenai lingkungan yang akan dilakukan penelitian, dan juga mendokumentasikan data yang didapat.

## 3. Tahap Analisis Data

Data yang telah didapat di lapangan disusun sesuai dengan proses dan hasilnya. Dalam menyajikan data tersebut dideskripsikan dengan sebenar-benarnya, kemudian selanjutnya data tersebut dianalisis.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Data adalah semua hasil observasi pengukuran yang telah dicatat suatu keperluan tertentu<sup>26</sup>. Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari peneliti adalah mendapatkan data<sup>27</sup>. Adapun Teknik

---

<sup>26</sup> Soeratno, Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta; UPP. AMP YPKN, 1995), hal. 75

<sup>27</sup> Sugino, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 224

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Metode wawancara (*Interview*)

Menurut Gorden, wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk tujuan suatu tertentu<sup>28</sup>. Adapun obyek yang dijadikan sumber informasi yaitu: Ketua pimpinan atau sekretaris, staf, dan jamaah haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Karena mereka yang lebih mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Dengan menggunakan wawancara ini, peneliti mendapatkan data tentang:

- a. Sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Bidang Haji Kabupaten Bangkalan
- b. Visi dan Misi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan
- c. Pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan

---

<sup>28</sup> Soeratno, Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta; UPP. AMP YPKN, 1995), hal. 75

d. Kualitas Pelayanan yang ada di bidang haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan

## 2. Metode Pengamatan (*Observasi*)

Menurut Cartwright, Observasi atau pengamatan adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu<sup>29</sup>.

Observasi salah satu Teknik yang dilakukan peneliti dalam penelitian kualitatif. Pengamatan yang dilakukan peneliti yaitu dengan ikut terjun ke lapangan untuk melihat kondisi maupun suasana yang ada di kawasan tersebut.

Dari hasil pengamatan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalah-masalahnya. Dengan menggunakan pengamatan ini, peneliti akan mendapatkan data tentang:

a. Lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan

---

<sup>29</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hal. 118

- b. Sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan
  - c. Data Pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan
  - d. Kualitas Pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan
3. Metode Dokumentasi

Menurut Haris, dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

Observasi yang digunakan dalam pencarian data dilapangan terbentuk gambar profil organisasi, struktur organisasi, pelayanan pada jamaah haji.

#### **F. Teknik Validitas Data**

Dalam penelitian memakai pendekatan kualitatif untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi dan mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu

diterapkan, memperbolehkan keputusan luar yang dibuat tentang konsistensi<sup>30</sup>.

Teknik yang dilakukan dengan triangulasi data. Triangulasi data merupakan upaya yang dilakukan peneliti untuk melihat keabsahan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu yang telah ditetapkan.<sup>31</sup> Triangulasi data digunakan dengan cara membuktikan kembali keabsahan data yang diperoleh lapangan melalui metode wawancara, observasi, dokumentasi kemudian dibandingkan hasil yang didapat. Jadi, triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi disaat mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam tahap triangulasi ini adalah:

1. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara lain (observasi dan

---

<sup>30</sup> Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosydakarya, 2008), hal. 320-321

<sup>31</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 273

dokumentasi). Pengecekan dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan bidang haji.

2. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
3. Penulis meneliti Kembali hasil wawancara yang didapatkan tentang kualitas pelayanan kepada kepala, staf dan juga calon jamaah. Penelitian tersebut secara umum dengan mengecek data yang sudah ada bagaimana hasilnya<sup>32</sup>

#### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis singkat sepanjang penelitian. Hal tersebut merupakan pengertian analisis menurut John Creswell.<sup>33</sup>

Dalam Teknik analisis data terdapat empat tahapan yang harus dilakukan, yang pertama merupakan mengumpulkan data yang telah diperoleh, kemudian

---

<sup>32</sup> Ibid. Hal. 273

<sup>33</sup> Intan Retno Puspita, *Program-program Korean Cultural Center Dalam Mengkomunikasikan Budaya Korea Selatan Di Indonesia*. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Mercu Buana. 2016.

melakukan reduksi data, dan membuat kesimpulan, serta verifikasi mengenai analisis data yang telah dilakukan.

Penjabaran mengenai Teknik analisis data lebih lanjut yang ada dalam buku *Research Design* milik John W. Creswell. Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan *mixed*<sup>34</sup>

### 1. Mengumpulkan Data

Data-data yang sebelumnya diperoleh baik data sekunder maupun data primer dikumpulkan. Selama penelitian berlangsung, seluruh pembicaraan pada saat mengumpulkan data akan didokumentasikan. Cara mendokumentasikan yaitu bisa berupa rekaman suara, foto-foto wawancara, foto-foto dokumentasi untuk keperluan studi dokumen. Pendokumentasian ini diperuntukkan sebagai bukti bahwa penelitian dilakukan sebenar-benarnya.

### 2. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan untuk menentukan informasi-informasi penting, dan telah dilakukan pencocokan data Kembali sehingga valid serta

---

<sup>34</sup> Ibid.

mengeluarkan informasi-informasi yang relevan. Penyaringan data harus memperhatikan dengan seksama dan dilakukan berulang-ulang untuk memastikan data yang tersaring merupakan data pelengkap.

### 3. *Display Data*

Tahap selanjutnya adalah dengan menampilkan (*Display*) seluruh data yang telah melalui proses reduksi data. Tampilan data ini bertujuan untuk *double check* data-data yang sebelumnya telah direduksi apakah lengkap atau masih ada yang harus diperbaiki maupun revisi

### 4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Melakukan analisis terhadap data-data yang telah dikelompokkan sebelumnya setelah itu akan dibuatkan kesimpulan dan verifikasi terhadap data. Analisis yang dimaksud yaitu dengan memeriksa lagi dari A-Z, seluruh data-data yang telah diperoleh setelah *Display* data untuk mencegah kesalahan-kesalahan informasi yang berada didalamnya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Subyek Penelitian

##### 1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan berada di Kota Bangkalan tepatnya di Jl. Soekarno Hatta No.9a, Wr 08, Mlajah, Kecamatan Bangkalan, kurang lebih 3,8km dari pusat Kota Bangkalan. Drs. H. Akhmad Sururi, M.Pd., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan hingga saat ini. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan memiliki 6 bidang seksi yaitu Pendidikan Madrasah, PD Pontren, Pendidikan Agama Islam, Bimas Islam, Penyelenggara Haji dan Umroh, dan Penyelenggara Zakat Wakaf. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.<sup>35</sup>

Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama :<sup>36</sup>

Visi :

---

<sup>35</sup> Kemenag Bangkalan “*Buku Profil Lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.*” hal. 4

<sup>36</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020

Kementerian Agama yang Profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

Misi :

- a. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
- b. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan
- c. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
- d. Meningkatkan layanan Pendidikan yang merata dan bermutu
- e. Meningkatkan produktivitas dan daya saing Pendidikan
- f. Memantapkan tata Kelola pemerintahan yang baik (Good Governance)

## **2. Struktur Kepengurusan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan**

Gambar 4.1  
Struktur Kepengurusan



Adapun pembagian tugas setiap posisi diantaranya:

- a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan  
Memiliki tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Bangkalan berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama dan ketentuan perundang-undangan.
- b. Kepala Subbagian Tata Usaha  
Memiliki tugas sebagai melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.
- c. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah  
Memiliki tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA, MI, MTs, MA, dan MAK
- d. Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Memiliki tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang Pendidikan diniyan dan pondok pesantren.

e. Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam

Memiliki tugas melakukan pelayanan dan bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang Pendidikan agama Islam pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK.

f. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Memiliki tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.

g. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Memiliki tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umroh.

h. Penyelenggara Zakat Wakaf

Memiliki tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah, zakat, dan wakaf.

- i. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh  
Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh atau disingkat PHU mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umroh. Dengan adanya Seksi PHU ini serta tugas – tugas nya dapat mempermudah para calon jamaah haji atau umroh yang ingin mendaftar, melakukan pembayaran, dan konsultasi atau binaan seputar haji dan umroh, terlebih lagi dengan adanya pelayanan mobile yang bisa di akses oleh calon jamaah haji dan umroh.

### **3. Profil Informan**

- a. PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan

Penulis mengambil bagian PTSP sebagai bidang pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Karena dari PTSP sendiri adalah salah satu bagian penting untuk

mendapatkan informasi seputar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan yang akan digunakan sebagai data oleh peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

b. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan mempunyai wewenang dalam menjalankan kegiatan baik dalam program maupun kegiatan yang ada dalam hal PHU. Hal ini berguna bagi peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana kualitas dan pelayanan haji dan umroh serta banyak juga data yang bisa di dapat dan di gunakan dari kepala seksi untuk menyelesaikan penelitian ini.

c. Calon Jamaah Haji dan Umroh

Sebagai calon jamaah haji dan umroh dipilih menjadi informan karena peneliti berusaha mencari data mengenai bagaima pelayanan dan kualitas yang ada di bidang PHU. Selain itu sebagai calon jamaah haji dan umroh tentunya juga mengetahui kendala apa

yang di alami oleh calon jamaah ketika sedang melakukan pendaftaran, pembatalan, pembayaran, serta pelimpahan. Untuk itu peneliti bisa mendapatkan data untuk dijadikan bahan dalam penelitian ini.

## **B. Penyajian Data**

Peneliti akan menyajikan data terkait dengan permasalahan dalam penelitian. Peneliti akan menjelaskan data penelitian yang sesuai dengan fakta yang berlangsung di lapangan. Data tersebut diperoleh peneliti dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Adapun keterangan coding adalah sebagai berikut:

Informan 1 : Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan

Informan 2 : Sekretaris PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan

Informan 3 : Calon Jamaah Haji

Informan 4 : Calon Jamaah Haji

Informan 5 : Calon Jamaah Haji

Berikut adalah pemaparan data yang di dapat oleh peneliti:

### **1. Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan**

a. Pelayanan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan memberikan pelayanan secara maksimal begitu juga dengan pelayanan bidang haji dan umroh. Pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan yaitu pelayanan tertulis, pelayanan lisan, dan juga ada pelayanan secara online yang sudah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

“Pelayanan disini itu mudah mas, karena disini selain pelayanan lisan dan pelayanan tertulis, juga ada pelayanan secara online melalui Hotline yang telah kami sediakan. Biasanya juga sering calon jamaah yang konsultasi secara mobile melalui WA atau E-Mail kami.”

Berdasarkan keterangan informan 1 bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan bidang Haji bisa di akses dengan mudah dengan adanya system pelayanan online yang sudah tertera, akan tetapi setiap calon jamaah

haji atau umroh yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat dan jelas bisa langsung mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan bidang Haji dan Umroh.

b. Jenis-jenis pelayanan

1) Pelayanan Pendaftaran Haji

Setiap calon jamaah yang akan mendaftar haji melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan harus mengisi formulir pendaftaran haji.

“Pelayanan pendaftaran haji itu sebenarnya sama saja dengan pelayanan pendaftaran haji di Kemenag lainnya juga, termasuk prosedur pendaftarannya yang awal mulanya membuka rekening tabungan hingga akhirnya Kemenag menerbitkan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji).” (IN 1, 12/06/2023)<sup>37</sup>

“Pelayanan pendaftaran haji disini sudah baik, dimulai dari calon jamaah

---

<sup>37</sup> Hasil Wawancara Informan 1 pada 12 Juni 2023.

yang sudah menyiapkan berkas untuk pendaftaran seperti buku tabungan haji dan nomer validasi dari Bank, foto 3x4 dengan background warna putih, fotocopy KTP, KK, Surat Nikah atau Ijazah atau Akta lahir, surat Kesehatan dan foto dan sidik jari di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Hingga nanti akhirnya kami berikan surat pendaftaran pergi haji untuk jamaah.” (IN 2, 12/06/2023)<sup>38</sup>

Menurut informan 1 dan 2 bahwa pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan itu pertama kali membuka rekening tabungan haji dengan melengkapi foto 3x4 dengan background putih, fotocopy KTP, KK, Surat Nikah/Ijazah/Akta lahir, surat Kesehatan, melakukan scan sidik jari, hingga diterbitkannya SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji).

---

<sup>38</sup> Hasil Wawancara Informan 2 pada 12 Juni 2023.

## 2) Pelayanan Pelunasan Haji

Setiap calon jamaah yang akan melaksanakan atau berangkat haji di haruskan melakukan pelunasan haji pada bank setoran awal Badan Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh presiden.

“Mengenai pelayanan pelunasan disini juga ada mas dan juga cukup baik saat melayani jamaah yang melakukan pelunasan haji. Kebanyakan calon jamaah itu melakukan pelunasan haji saat setelah diumumkan daftar nama jamaah yang akan berangkat, ya meskipun ada juga yang setiap tahun nyicil pelunasan atau beberapa bulan sekali.” (IN 2, 12/06/2023)<sup>39</sup>

“Pelayanan pendaftarannya bagus mas, dan ya sebenarnya tugasnya sama saja dengan pelayanan yang lainnya hanya di sini kita kan yang bagian nyetorin uang

---

<sup>39</sup> Hasil Wawancara Informan 2 pada 12 Juni 2023.

dan pihak kemenag yang bagian terima uang dan syaratnya ya setorin fotocopy KK, KTP, dan bawa buku tabungan haji.” (IN 3, 12/06/2023)<sup>40</sup>

Berdasarkan informan 2 dan 3 bahwa pelayanan pelunasan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan yaitu bisa dibilang bagus. Dalam proses pelunasan jamaah haji bisanya dilakukan setelah diumumkannya daftar nama jamaah haji yang berangkat serta mengumpulkan persyaratan berupa penyetoran uang, KTP, KK, dan membawa buku tabungan haji.

### 3) Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

Pelayanan bimbingan manasik haji yaitu kegiatan yang diberikan oleh Kementerian Agama kepada calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik haji dan akan berangkat menunaikan ibadah haji.

---

<sup>40</sup> Hasil Wawancara Informan 3 pada 12 Juni 2023.

“Ohh iya itu pasti ada mas, intinya dibimbing dengan baik agar nantinya jamaah tidak salah tindak saat di tanah suci.” (IN 2, 12/06/2023)<sup>41</sup>

“Iya mas disini juga ada pelayanan bimbingan manasik haji dan setiap calon jamaah pasti mendapatkan pelayanan bimbingan manasik haji tapi ada juga calon jamaah yang tidak mengikuti bimbingan manasik haji karena ada sebab. Kalau di daerah kabupaten atau kota itu mendapatkan 2x bimbingan tapi kalau di kecamatan itu 4x bimbingan manasik haji.” (IN 3, 12/06/2023)<sup>42</sup>

Berdasarkan informan 2 dan 3 bahwa pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan itu ada dan calon jamaah haji ada yang mengikuti dan ada juga yang tidak mengikuti bimbingan manasik haji. Setiap calon jamaah berhak mendapatkan bimbingan manasik haji

---

<sup>41</sup> Hasil Wawancara Informan 2 pada 12 Juni 2023.

<sup>42</sup> Hasil Wawancara Informan 3 pada 12 Juni 2023.

sebanyak 2x untuk daerah kabupaten atau kota, sedangkan daerah kecamatan mendapatkan bimbingan manasik haji sebanyak 4x.

#### 4) Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji

Pelayanan Kesehatan jamaah haji sendiri dilakukan oleh dokter atau puskesmas kabupaten dan kecamatan, tidak di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan kesehatan sendiri merupakan salah satu syarat melaksanakan ibadah haji

“Di kemenag itu tidak ada pelayanan Kesehatan calon jamaah haji mas akan tetapi dilakukannya di Dinas Kesehatan, Puskesmas kecamatan dan kabupaten.”  
(IN 2, 12/06/2023)<sup>43</sup>

“Kalau pelayanan Kesehatan itu disini tidak ada nak, biasanya calon jamaah yang lain itu diarahkan ke puskesmas terdekat untuk periksa Kesehatan dengan catatan

---

<sup>43</sup> Hasil Wawancara Informan 2 pada 12 Juni 2023.

sebagai syarat haji gitu.” (IN 5, 05/06/2023)<sup>44</sup>

Berdasarkan informan 2 dan 5 bahwa pelayanan Kesehatan jamaah haji itu tidak dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan melainkan di Dinas Kesehatan, Dokter, Puskesmas kecamatan atau kabupaten dan bisa juga melalui puskesmas terdekat.

#### 5) Pelayanan Transportasi Jamaah Haji

Pelayanan transportasi yaitu suatu yang diberikan kepada jamaah haji berupa kendaraan yang akan digunakan untuk berangkat menuju tanah suci.

“Kalau pelayanan transportasi itu pasti ada mas sesuai dengan SOP yang ada, mulai dari titik kumpul ke embarkasi dan seterusnya sampai ke tanah suci.” (IN 2, 12/06/2023)<sup>45</sup>

“Iya memang harus ada kalau transport mas, kalau tidak ada masa nanti saya

---

<sup>44</sup> Hasil Wawancara Informan 5 pada 06 Juni 2023.

<sup>45</sup> Hasil Wawancara Informan 2 pada 12 Juni 2023.

berangkat sendiri ke tanah suci. Kalau berdasarkan pengalaman saya sebelumnya ya pelayanan transportasi sudah baik dari segi kepanitiaan dan juga kondisi kendaraannya.” (IN 4, 12/06/2023)<sup>46</sup>

Berdasarkan informan 2 dan 4 bahwa pelayanan transportasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan cukup baik. Baik dari segi kendaraan dan juga kepanitiaan dari embarkasi menuju ke tanah suci.

6) Pelayanan Akomodasi Jamaah Haji

Akomodasi jamaah haji juga harus disediakan oleh kepanitiaan Penyelenggara Haji guna untuk tempat tinggal jamaah haji selama berada di tanah suci.

“Pelayanan akomodasi juga ada dari panitia penyelenggara haji mas untuk jamaah selama di sana (tanah suci).” (IN 2, 12/06/2023)<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Hasil Wawancara Informan 4 pada 12 Juni 2023.

<sup>47</sup> Hasil Wawancara Informan 2 pada 12 Juni 2023.

“Bagus juga kok mas pelayanan akomodasi yang ada, kalau dari pengalaman saya sendiri ya nantinya disana itu sudah ditetapkan petugas-petugas haji dengan nama sektor regular yang setiap saat melayani jamaah, jadi sampai disana kita tidak bingung mau kemana selanjutnya.” (IN 4, 12/06/2023)<sup>48</sup>

Berdasarkan informan 2 dan 4 bahwa pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jamaah sudah baik. Dan juga setelah jamaah sampai di tanah suci sudah ada para petugas haji regular yang siap melayani jamaah sehingga nantinya para jamaah tidak kebingungan saat sesampainya di tanah suci.

#### 7) Pelayanan Konsumsi Jamaah Haji

Pelayanan konsumsi telah di siapkan sesuai dengan tugas dan fungsinya, akan tetapi bukan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan saja melainkan Panitia Penyelenggara Haji.

---

<sup>48</sup> Hasil Wawancara Informan 4 pada 12 Juni 2023.

“Pelayanan konsumsi ini juga harus diberikan dengan baik mas, jadi dari pemberangkatan embarkasi nantinya sudah mendapatkan konsumsi.”<sup>49</sup>

“Pelayanan konsumsinya sudah bagus mas dan ini juga harus ada dari panitia atau kemenagnya sendiri. Pengalaman saya juga itu ada makan pagi, siang, malam, dan juga ada paket snack atau roti gitu mas. Tergantung sama panitia nya yang menyiapkan sih mas pokoknya harus ada kalau konsumsi.” (IN 4, 12/06/2023)<sup>50</sup>

Berdasarkan informan 2 dan 4 bahwa pelayanan konsumsi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sangat baik. Jamaah mendapatkan konsumsi mulai dari embarkasi hingga saat di tanah suci juga berupa makan pagi, makan siang, makan

---

<sup>49</sup> Hasil Wawancara Informan 2 pada 12 Juni 2023.

<sup>50</sup> Hasil Wawancara Informan 4 pada 12 Juni 2023.

malam, dan juga mendapatkan snack atau roti.

#### 8) Pelayanan Keamanan Jamaah Haji

Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan wajib memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada para jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji di tanah suci.

“Ya kalau Keamanan itu hal yang wajib hukumnya mas, mulai dari keberangkatan menuju embarkasi saja nantinya akan di kawal oleh kepolisian. Bahkan hingga sampai di tanah suci nanti juga ada pengawalan untuk jamaah haji itu sendiri.” (IN 2, 12/06/2023)<sup>51</sup>

“Sebenarnya saya sendiri kurang tau nak, hanya saja kata pelayan haji di kemenag ini setelah saya konsultasi itu nantinya mulai dari keberangkatan ke embarkasi saja itu sudah di kawal oleh polisi dan harusnya kita diberikan pelayanan yang bagus hingga sampai

---

<sup>51</sup> Hasil Wawancara Informan 2 pada 12 Juni 2023.

Kembali ke tanah air lagi nak, kira-kira seperti itu.” (IN 5, 05/06/2023)<sup>52</sup>

Berdasarkan informan 2 dan 5 bahwa pelayanan keamanan itu wajib, jadi mulai dari keberangkatan menuju embarkasi para jamaah sudah ada pengawalan dari kepolisian dan juga saat di tanah suci. Pastinya para jamaah menginginkan pelayanan terbaik yang diberikan oleh panitia haji dan juga Kementerian Agama khususnya Kabupaten Bangkalan.

## **2. Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan**

### **a. Kualitas Pelayanan**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan harus berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen atau calon jamaah haji yang mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan agar nantinya mendapatkan penilaian kualitas pelayanan

---

<sup>52</sup> Hasil Wawancara Informan 5 pada 06 Juni 2023.

yang baik pula dari konsumen atau calon jamaah

“Cukup bagus, sesuai prosedur yang ada di Kemenag Bangkalan mas, terlebih lagi juga ada slogan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) yang secara tidak langsung itu para petugas yang ada disini harus menerapkan slogan tersebut.” (IN 3, 12/06/2023)<sup>53</sup>

Berdasarkan informan 3 bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan khususnya bidang Haji dan Umroh itu sudah cukup bagus dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada ditambah dengan adanya sloga 3S (Senyum, Salam, dan Sapa).

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Haji

1) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pelayanan bagi jamaah haji atau umroh juga termasuk salah satu faktor mendapatkan penilaian kualitas pelayanan yang baik dari jamaah haji atau umroh dan juga para konsumen.

---

<sup>53</sup> Hasil Wawancara Informan 3 pada 12 Juni 2023.

“Ya sebenarnya ketepatan waktu itu tidak bisa dinilai bahwa semuanya harus tepat waktu mas, pasti ada saja keterlambatan entah itu dari jamaah sendiri atau dari pelayananya sendiri. Tapi disini sudah bagus mas.” (IN 3, 12/06/2023)<sup>54</sup>

“Ketepatan waktu di sini menurut saya bagus nak, karena petugas pelayanan yang disini sudah stand by menunggu jamaah yang datang ke PTSP atau ke bidang pelayanan haji dan umroh.” (IN 5, 05/06/2023)<sup>55</sup>

Berdasarkan informan 3 dan 5 bahwa kualitas ketepatan waktu pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sudah bagus meskipun tidak dalam semua hal bisa dilayani dengan tepat waktu, terlebih lagi dari petugas pelayanan yang sudah siap sedia untuk melayani calon jamaah haji

---

<sup>54</sup> Hasil Wawancara Informan 3 pada 12 Juni 2023.

<sup>55</sup> Hasil Wawancara Informan 5 pada 06 Juni 2023.

atau umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

## 2) Kesopanan dan Keramahtamahan

Kesopanan dan keramahtamahan adalah sikap dan perilaku yang diberikan oleh petugas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan kepada calon jamaah atau konsumen secara sopan dan ramah serta menghormati dan menghargai.

“oh iya mas kesopanan dan keramahan memang harus diterapkan bukan hanya dari kemenag saja tapi semua orang harus bisa menerapkan hal itu. Pelayanan yang disini juga ramah dan sopan mas asal kita juga bisa menerapkan itu.” (IN 3, 12/06/2023).<sup>56</sup>

“bagus nak disini pelayanan sopan dan ramahnya, kan itu wajib memang untuk semua hal dilakukannya bukan saat

---

<sup>56</sup> Hasil Wawancara Informan 3 pada 12 Juni 2023.

melakukan hal tertentu saja.” (IN 5, 05/06/2023)<sup>57</sup>

Menurut informan 3 dan 5 bahwa pelayanan kesopanan dan keramahtamahan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sudah bagus dan harus diterapkan di setiap hal apapun.

3) Tanggung jawab

Pelayanan harus memiliki tanggung jawab yang besar kepada konsumen atau jamaah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan demi mendapatkan penilaian yang bagus pula tentang tanggung jawab pelayanan dari konsumen atau jamaah.

“Jiwa tanggung jawab itu harus ada di setiap orang mas, dan tanggung jawab pelayan disini bagus. Biasanya kalau ada jamaah yang kurang mengerti langsung di beri arahan dari pelayanan yang ada.” (IN 3, 12/06/2023)<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Hasil Wawancara Informan 5 pada 06 Juni 2023.

<sup>58</sup> Hasil Wawancara Informan 3 pada 12 Juni 2023.

Berdasarkan informan 3 bahwa kualitas pelayanan tanggung jawab di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sudah cukup memuaskan dan membantu para jamaah atau konsumen dan juga tanggung jawab itu harus ada di setiap diri masing-masing.

4) Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan merupakan faktor pendukung bagi jamaah atau konsumen yang mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

“Kalau kelengkapan atau fasilitas disini sudah oke dan memuaskan kami nak, karena disini seperti ruang tunggu, contoh surat, contoh syarat pendaftaran dan lain-lainnya itu lengkap semua” (IN 5, 05/06/2023)<sup>59</sup>

“Ya kalau kelengkapan sudah bagus dan lengkap mas. Seperti ruangan ber AC,

---

<sup>59</sup> Hasil Wawancara Informan 5 pada 06 Juni 2023.

kursi ruang tunggu, contoh-contoh surat juga banyak.” (IN 3, 12/06/2023)<sup>60</sup>

Berdasarkan informan 3 dan 5 pelayanan kelengkapan di Kantor Kementerian Agama sudah memuaskan para konsumen atau jamaah, hal itu bisa dilihat dari kelengkapan ruang tunggu dengan kursi, ruangan ber AC, dan juga contoh-contoh surat dan syarat untuk pergi melaksanakan ibadah haji.

#### 5) Kenyamanan

Dalam hal pelayanan kenyamanan ini lebih memberikan dampak terhadap konsumen atau jamaah yang sedang mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

“Nyaman mas, tempatnya juga strategis, kemudian pelayanannya juga baik, ramah, yaa pada intinya kalau kita dilayani dengan baik pasti dapat kenyamanan.” (IN 3, 12/06/2023)<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Hasil Wawancara Informan 3 pada 12 Juni 2023.

<sup>61</sup> Hasil Wawancara Informan 3 pada 12 Juni 2023.

“iya disini pelayanan nya nyaman, baik nak. Terus juga kami datang kesini kan juga harus dapat pelayanan yang baik sampai akhirnya kita merasa nyaman dan puas sama pelayanan disini nak.” (IN 5, 05/06/2023)<sup>62</sup>

Berdasarkan informan 3 dan 5 bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sudah bisa memberikan rasa nyaman terhadap konsumen atau jamaah sehingga penilaian kualitas pelayanan dari konsumen atau jamaah juga baik terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

### **3. Gambaran Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan**

Secara keseluruhan, Kementerian Agama menyediakan berbagai layanan untuk mendukung jamaah haji sepanjang perjalanannya, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan. Layanan ini meliputi layanan bimbingan, akomodasi,

---

<sup>62</sup> Hasil Wawancara Informan 5 pada 06 Juni 2023.

transportasi, pembayaran, manajemen dan pengaduan.

“Gambarannya disini kami melayani soal pendaftaran jamaah haji, pelunasan, bimbingan manasik haji, dan lain sebagainya. karena ini di daerah biasanya kendalanya ada di komunikasi, misalkan saya melayani orang dari luar daerah yang Bahasa adatnya berbeda itu biasanya agak kesusahan memahaminya sehingga biasanya membawa pendamping yang sama-sama mengerti bahasa adat itu sendiri dan Bahasa adat kami. Gambaran selanjutnya ya gini mas, bisa sampean nilai sendiri nantinya” (IN 2, 12/06/2023)<sup>63</sup>

Menurut hasil wawancara dengan informan 2 bahwa gambaran pelayanan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan itu melayani seputar administrasi ibadah haji mulai dari pendaftaran, pelunasan, bimbingan manasik haji, keberangkatan hingga kepulangan jamaah, dan juga konsultasi seputar haji.

---

<sup>63</sup> Hasil Wawancara Informan 2 pada 12 Juni 2023.

## C. Analisis Data

### 1. Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan

#### a. Pelayanan

Menurut Malayu S.P. Hasibuan pelayanan dapat juga diartikan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak di klaim dengan suatu produk fisik.<sup>64</sup>

Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan bidang Haji bisa di akses dengan mudah dengan adanya system pelayanan online yang sudah tertera, akan tetapi setiap calon jamaah haji atau umroh yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat dan jelas bisa langsung mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan bidang Haji dan Umroh.

---

<sup>64</sup> Malayu S.P. Hasibuan, “*Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 152.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, teori dan hasil temuan di lapangan memiliki keterkaitan dikarenakan pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan juga memberikan manfaat kepada konsumen atau pihak lainnya dan juga dilakukan secara professional.

b. Jenis-jenis Pelayanan

1) Pelayanan Pendaftaran Haji

Menurut Afrizal, pelayanan pendaftaran Calon jamaah haji membuka tabungan haji minimal 25 Juta Rupiah pada BPS-BPIH yang telah ditunjuk. Pada saat calon jamaah haji yang melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, calon jamaah di haruskan melakukan pendaftaran sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan yaitu pertama kalinya calon jamaah haji harus membuka buku tabungan haji, menyetorkan fotocopy

KTP, KK, akta kelahiran, surat Kesehatan dari puskesmas atau dokter, kemudian melakukan scan sidik jari, hingga calon jamaah mendapatkan SPPH dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

Pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan itu pertama kali membuka rekening tabungan haji dengan melengkapi foto 3x4 dengan background putih, fotocopy KTP, KK, Surat Nikah/Ijazah/Akta lahir, surat Kesehatan, melakukan scan sidik jari, hingga diterbitkannya SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji).

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, teori dan hasil temuan di lapangan memiliki keterkaitan antara hasil wawancara dengan teori. Hal ini dikarenakan persyaratan pendaftaran calon jamaah haji yang berupa penyeteroran berkas buku tabungan haji, KTP, KK, akta

kelahiran, surat Kesehatan hingga mendapatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji dari Kementerian Agama berkaitan dengan teori yang telah diambil.

## 2) Pelayanan Pelunasan Haji

Menurut Afrizal, pada pelayanan pelunasan haji ini, calon jamaah haji melaksanakan pelunasan di bank setoran BPIH awal besaran biaya sesuai dengan peraturan presiden di tahun berjalan. Pada saat calon jamaah haji yang akan melakukan pelunasan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, calon jamaah harus menyetorkan berkas berupa fotocopy KTP, KK, buku tabungan haji, dan bukti setoran awal BPIH yang disimpan oleh jamaah.

Pelayanan pelunasan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan yaitu bisa dibilang bagus. Dalam proses pelunasan jamaah haji bisanya dilakukan setelah diumumkannya

daftar nama jamaah haji yang berangkat serta mengumpulkan persyaratan berupa penyetoran uang, KTP, KK, dan membawa buku tabungan haji.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, teori dan hasil temuan di lapangan memiliki keterkaitan antara kesimpulan hasil wawancara dengan teori. Hal ini dikarenakan persyaratan pelunasan haji yang bisa dilakukan setelah diumumkannya daftar nama jamaah haji yang berangkat dan penyetoran berkas berupa KTP, KK, buku tabungan haji dan bukti setoran awal BPIH yang di bawa oleh masing-masing jamaah.

- 3) Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Menurut Afrizal, Bimbingan manasik haji tahun ini tingkat kabupaten atau kota dengan jumlah pertemuan sebanyak dua kali dan di tingkat kecamatan sebanyak 4 kali. Pada saat jamaah melakukan bimbingan manasik haji, jamaah berhak mendapatkan

pelayanan yang bertaraf tinggi dan bagus untuk menghasilkan kepuasan bagi jamaah yang akan di berangkatkan untuk menunaikan ibadah haji dari panitia penyelenggara.

Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan itu ada dan calon jamaah haji ada yang mengikuti dan ada juga yang tidak mengikuti bimbingan manasik haji. Setiap calon jamaah berhak mendapatkan bimbingan manasik haji sebanyak 2x untuk daerah kabupaten atau kota, sedangkan daerah kecamatan mendapatkan bimbingan manasik haji sebanyak 4x.

Berdasarkan temuan dilapangan, teori dan hasil temuan di lapangan memiliki keterkaitan antara hasil wawancara dengan teori yang ada. Hal ini dikarenakan pada bimbingan manasik haji, setiap jamaah mestinya mendapatkan pelayanan bimbingan manasik haji 4x di wilayah kecamatan dan 2x di wilayah

kabupaten atau kota. Meskipun terkadang beberapa dari jamaah ada yang tidak mengikuti bimbingan manasik haji sebab halangan atau tidak bisa hadir nantinya bisa mempelajari bimbingan manasik haji melalui pelayanan online atau mencari referensi internet untuk mengetahui apa saja yang dilakukan saat bimbingan manasik haji.

- 4) Pelayanan Kesehatan Haji Menurut Afrizal, Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan oleh dokter di Puskesmas kecamatan dan Kabupaten sesuai dengan domisili calon jamaah. Pemeriksaan calon jamaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab rontgen dan sebagainya. Begitu juga pemberian vaksin meningitis dan influenza serta vaksin 19 secara lengkap. Setiap jamaah yang akan berangkat menunaikan ibadah haji ke tanah suci ini harus Istitha'ah Kesehatan dalam artian kemampuan jamaah haji

secara jasmaniyah, rohaniyah, pembekalan dan keamanan yang terukur dengan pemeriksaan yang dapat dipertanggungjawabkan hingga nantinya jamaah dapat menjalankan ibadah sesuai dengan tuntutan Agama Islam.

Pelayanan Kesehatan jamaah haji itu tidak dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan melainkan di Dinas Kesehatan, Dokter, Puskesmas kecamatan atau kabupaten dan bisa juga melalui puskesmas terdekat.

Berdasarkan temuan dilapangan, teori dan hasil temuan di lapangan memiliki keterkaitan antara hasil wawancara dengan teori yang ada. Hal ini dikarenakan pelayanan Kesehatan haji dilakukan pada pemeriksaan puskesmas, dokter dan juga ada dinas Kesehatan juga yang membantu melakukan proses pelayanan Kesehatan jamaah haji agar jamaah nantinya bisa melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntutan Agama Islam.

## 5) Pelayanan Transportasi Jamaah Haji

Menurut Afrizal, Transportasi udara yakni dimulai dari tanah air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Mekkah, dan Madinah). Transportasi darat yakni bus angkutan jamaah haji dari embarkasi ke bandara Kemudian dari Madinah ke Mekah, dari Mekah ke Armina, dari Armina ke Mekah, dari Mekkah ke Madinah, dan dari Madinah ke bandara pemulangan kemudian Sampai di bandara embarkasi di tanah air.

Pelayanan transportasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan cukup baik. Baik dari segi kendaraan dan juga kepanitiaan dari embarkasi menuju ke tanah suci.

Berdasarkan temuan dilapangan, teori dan temuan dilapangan memiliki kesamaan yang dimana pelayanan transportasi udara ataupun darat ini sama-sama disiapkan dan diperuntukkan kepada jamaah haji mulai dari pemberangkatan

embarkasi, pemberangkatan menuju tanah suci, dan pemulangan jamaah haji. Hanya saja pada teori yang dijelaskan menurut Afrizal lebih membahas transportasi setibanya jamaah di tanah suci, akan tetapi keduanya sama-sama memberikan pelayanan yang terbaik terhadap jamaah haji.

- 6) Pelayanan Akomodasi Jamaah Haji Menurut Afrizal, Pengaturan penerimaan jamaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penempatannya disesuaikan dengan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan penempatan pada hotel selama berada di Mekkah dan Madinah dengan Hotel setara bintang 3 dan 4 beserta tenda di Arafah dan Mina. Setiap jamaah haji berhak mendapatkan pelayanan akomodasi yang baik dari panitia penyelenggara ibadah haji karena para jamaah juga sudah membayar dengan jumlah uang yang tiak sedikit dan harus

mendapatkan pelayanan akomodasi yang baik pula.

Pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jamaah sudah baik. Dan juga setelah jamaah sampai di tanah suci sudah ada para petugas haji regular yang siap melayani jamaah sehingga nantinya para jamaah tidak kebingungan saat sesampainya di tanah suci.

Berdasarkan temuan di lapangan, teori dan temuan di lapangan memiliki perbedaan. Hal yang menjadi perbedaan antara teori dengan hasil temuan di lapangan yaitu adanya Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) yang sudah dijelaskan dalam teori sedangkan menurut temuan hasil lapangan hanya menjelaskan secara singkat bahwa akomodasi yang telah diberikan sudah baik dan bagus.

7) Pelayanan Konsumsi Jamaah Haji

Menurut Afrizal, Pelayanan konsumsi diberikan pada jamaah selama berada di tanah air dan Arab Saudi yang menunya

terjadwal dan disesuaikan dengan cita rasa orang Indonesia. Pelayanan konsumsi yang baik memang harus didapatkan oleh jamaah haji demi memberikan Kesehatan dan stamina kepada jamaah yang sedang melaksanakan ibadah haji.

Pelayanan konsumsi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sangat baik. Jamaah mendapatkan konsumsi mulai dari embarkasi hingga saat di tanah suci juga berupa makan pagi, makan siang, makan malam, dan juga mendapatkan snack atau roti.

Berdasarkan temuan dilapangan, teori dan temuan dilapangan memiliki keterkaitan. Hal ini dikarenakan penjelasan yang ada antara teori dengan hasil wawancara saling berkaitan seperti jamaah yang mendapatkan konsumsi selama berada di tanah air dan Arab Saudi sudah terjadwal, dan juga para jamaah

mendapatkan makanan ringan berupa snack atau juga bisa berupa roti.

- 8) Pelayanan Keamanan Jamaah Haji  
Menurut Afrizal, Kementerian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji khususnya perlindungan keamanan agar calon jamaah dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan lancar dan aman keamanan dan perlindungan dilakukan Selama perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji.<sup>65</sup> Pelayanan Keamanan memang harus ada dalam setiap penyelenggaraan haji demi keamanan dan keselamatan jamaah haji mulai dari keberangkatan hingga Kembali ke tanah air.

Pelayanan keamanan itu wajib, jadi mulai dari keberangkatan menuju embarkasi para jamaah sudah ada

---

<sup>65</sup> H. Muntazhir, S.Ag, “Ada 8 Bentuk Layanan yang Diberikan Pemerintah Kepada Jamaah Haji”, <https://karimun.kemenag.go.id/main/berita/detail/drs-h-afrizal-mmpd--ada-8-bentuk-layanan-yang-diberikan-pemerintah-kepada-jamaah-haji>, diakses pada 8 Juni 2023 pukul 20.54.

pengawasan dari kepolisian dan juga saat di tanah suci. Pastinya para jamaah menginginkan pelayanan terbaik yang diberikan oleh panitia haji dan juga Kementerian Agama khususnya Kabupaten Bangkalan.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, teori dan hasil temuan dilapangan keduanya memiliki keterkaitan antara teori dengan hasil temuan dilapangan. Hal ini dikarenakan penjelasan mengenai pelayanan keamanan yang dibeikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, panitia penyelenggara ibadah haji, dan pemerintah telah memberikan pelayanan keamanan untuk jamaah haji yang ada di tanah air dan juga yang ada di tanah suci hingga nantinya seluruh jamaah haji bisa Kembali ke tanah air dengan selamat.

## **2. Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan**

### a. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain.<sup>66</sup>

Kualitas pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan khususnya bidang Haji dan Umroh itu sudah cukup bagus dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada ditambah dengan adanya slogan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa).

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, teori dan hasil temuan dilapangan memiliki persamaan antara teori dengan hasil temuan dilapangan. Pelayanan yang diberikan oleh

---

<sup>66</sup> Mas Songko, Achmad Aziz Sulthon, Bismit Andi Ismadi, Mauizhotul Hasanah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umrah Jasmine Tour dan Travel Surabaya". *Journal Of Islamic Banking And Shariah Economy* (Vol. 1, No. 1, 2021), hal. 5-6

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan terhadap jamaahnya harus bisa melayani dengan baik agar para jamaah dapat menilai kualitas yang baik pula terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

**b. Dimensi Kualitas Pelayanan Haji**

1) Ketepatan Waktu

Menurut Malayu S.P Hasibuan, Ketepatan waktu kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena ketepatan waktu berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Selain itu, ketepatan waktu juga merupakan salah satu faktor pendukung untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang bagus dari konsumen atau jamaah yang sedang mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

Kualitas ketepatan waktu pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sudah bagus

meskipun tidak dalam semua hal bisa dilayani dengan tepat waktu, terlebih lagi dari petugas pelayanan yang sudah siap sedia untuk melayani calon jamaah haji atau umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, teori dan hasil temuan di lapangan memiliki keterkaitan antara hasil temuan lapangan dengan teori. Dari segi ketepatan waktu pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, kualitas pelayanan ketepatan waktunya sudah sesuai dengan teori ketepatan waktu pelayanan.

## 2) Kesopanan dan Keramahtamahan

Menurut Malayu S.P Hasibuan, kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal. Citra Kualitas Pelayanan sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada

pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.

Kualitas pelayanan kesopanan dan keramahmatan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, menurut hasil wawancara sudah bagus dan harus diterapkan di setiap hal apapun.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, teori dan hasil temuan di lapangan memiliki keterkaitan. Hal yang berkaitan ini bisa dilihat dari segi pegawai pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan yang selalu sedia dan siap melayani konsumen atau jamaah yang mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

### 3) Tanggung jawab

Menurut Malayu S.P Hasibuan, tanggungjawab yaitu hal ini juga perlu diterapkan karena berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan

keluhan dari konsumen. Rasa tanggung jawab ini bukan hanya dari pelayanan instansi atau lembaga saja, melainkan rasa tanggung jawab ini juga harus dimiliki dalam diri masing-masing.

Kualitas pelayanan tanggung jawab di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sudah cukup memuaskan dan membantu para jamaah atau konsumen dan juga tanggung jawab itu harus ada di setiap diri masing-masing.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, teori dan hasil temuan di lapangan memiliki kesamaan. Hal yang bisa dikatakan memiliki kesamaan yaitu bahwa tanggung jawab memang harus ada dan juga harus ada di dalam diri masing-masing orang.

#### 4) Kelengkapan

Menurut Malayu S.P Hasibuan, Kelengkapan sendiri yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta

Kualitas Pelayanan komplementer lainnya. Dengan adanya kelengkapan yang telah diterapkan pada suatu instansi, lembaga, Yayasan, usaha atau badan-badan lainnya, maka hal tersebut dapat membantu konsumen atau jamaah untuk memudahkan proses pelayanan dalam jenis apapun.

Pelayanan kelengkapan di Kantor Kementerian Agama sudah memuaskan para konsumen atau jamaah, hal itu bisa dilihat dari kelengkapan ruang tunggu dengan kursi, ruangan ber AC, dan juga contoh-contoh surat dan syarat untuk pergi melaksanakan ibadah haji.

Berdasarkan hasil pembahasan di lapangan, teori dan hasil pembahasan memiliki keterkaitan. Hal yang berkaitan antara teori dengan hasil temuan di lapangan yaitu ketersediaan sarana pendukung, kelengkapan sarana prasarana serta kualitas pelayanan komplementer lainnya. Dengan adanya kelengkapan

yang baik, dapat membantu jamaah saat mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

#### 5) Kenyamanan

Menurut Malayu S.P Hasibuan, kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan adalah hal yang berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.<sup>67</sup>

Kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sudah bisa memberikan rasa nyaman terhadap konsumen atau jamaah sehingga penilaian kualitas pelayanan dari konsumen atau jamaah juga baik terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

---

<sup>67</sup> Malayu S.P. Hasibuan, “*Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 10

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, teori dan hasil temuan di lapangan memiliki keterkaitan dari keduanya. Keterkaitan tersebut dapat di artikan sebagai hal yang berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, dan lain sebagainya hingga para jamaah atau konsumen mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sendiri mendapatkan penilaian dari jamaah dengan kualitas pelayanan yang baik.

### **3. Gambaran Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan**

Secara keseluruhan, Kementerian Agama menyediakan berbagai layanan untuk mendukung jamaah haji sepanjang perjalanannya, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan. Layanan ini meliputi layanan bimbingan, akomodasi, transportasi, pembayaran, manajemen dan pengaduan. Gambaran pelayanan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan itu melayani seputar administrasi ibadah haji mulai

dari pendaftaran, pelunasan, bimbingan manasik haji, keberangkatan hingga kepulangan jamaah, dan juga konsultasi seputar haji.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis kualitas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, maka diperoleh sebagai berikut:

#### **1. Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan**

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, teori dan hasil temuan memiliki keterkaitan dikarenakan pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan juga memberikan manfaat kepada konsumen atau pihak lainnya dan juga dilakukan secara professional. Begitu juga dengan jenis-jenis pelayanan yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, semuanya sudah terbilang bagus dan baik meskipun tidak semua pelayanan ada di Kantor tersebut dan juga memiliki keterbatasan pelayanan akan tetapi pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan semuanya sudah baik dan bagus.

## **2. Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan**

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, teori dan hasil temuan dilapangan memiliki persamaan antara teori dengan hasil temuan dilapangan. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan terhadap jamaahnya harus bisa melayani dengan baik agar para jamaah dapat menilai kualitas yang baik pula terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Begitu juga dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan haji yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah bisa dikatakan baik dan bagus. Hal ini dapat dinilai dari para konsumen atau jamaah yang menjadi informan dalam penelitian ini dan memberikan hasil wawancara yang baik mengenai kualitas pelayanan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

### **B. Saran**

Saran yang dapat penulis sampaikan dalam skripsi ini terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan adalah

Perlu adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan dalam hal sarana prasarana, utamanya bidang haji untuk kenyamanan konsumen atau jamaah yang telah mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan untuk mendapatkan ulasan yang lebih baik lagi bagi pelayanan dan kualitas pelayanan haji yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

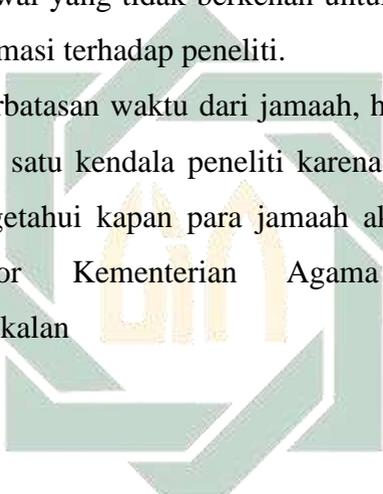
Saran yang dapat penulis sampaikan dalam skripsi ini terhadap penelitian selanjutnya yakni diharapkan melakukan penelitian secara mendalam saat sedang menggali informasi mengenai kualitas pelayanan haji. Karena dengan kualitas pelayanan haji, dapat membantu dan memberikan informasi secara tidak langsung terhadap kantor, lembaga atau instansi untuk dapat meningkatkan sistemnya dan membantu mencapai tujuan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan peneliti saat melakukan penelitian. Peneliti juga

menyadari bahwa setiap penelitian selalu ada ketidaksempurnaan dan masih banyak hal yang perlu di sempurnakan oleh peneliti, diantaranya :

1. Terdapat beberapa jamaah dan juga beberapa pegawai yang tidak berkenan untuk memberikan informasi terhadap peneliti.
2. Keterbatasan waktu dari jamaah, hal ini menjadi salah satu kendala peneliti karena peneliti tidak mengetahui kapan para jamaah akan datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

M. Basyuni, Muhammad, *Reformasi Manajemen Haji* (Jakarta: FDK Press, 2008).

UU No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji.

Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah* (As Siyasah Vol. 3, No. 1. 2008).

Mas Songko, Achmad Aziz Sulthon, Bismit Andi Ismadi, Mauizhotul Hasanah, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama’ah Umrah Jasmine Tour dan Travel Surabaya*”. *Journal Of Islamic Banking And Shariah Economy* (Vol. 1, No. 1, 2021).

A Solihin As Suhuili, *Tuntunan Super Lengkap Haji dan Umroh*, (Jakarta: Cahaya Ilmu, 2018).

Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*3, Tahkik dan Takhrij: Muhammad Nasiruddin al-Albani.

Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang “*Penyelenggaraan Haji dan Umrah Dengan Rahmat Tuhan yang Maha esa*”.

Fatihatul Firda Muhimmah, *Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya*.

*Al-Quran dan Terjemahnya.*

Abdul Azizi Muhammad Azzam dan Abdul Wahab Sayyed Hawwas, *Fiqih ibadah*, (Jakarta : Amzah, 2009)

Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, Maret 2020).

Abdul Manab, *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015).

Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).

Soeratno, Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta; UPP. AMP YPKN, 1995).

Sugino, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014).

Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010).

Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosydakarya, 2008).

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014).

Intan Retno Puspita, *Program-program Korean Cultural Center Dalam Mengkomunikasikan Budaya Korea Selatan Di Indonesia*. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Mercu Buana. 2016.

Kemenag Bangkalan “*Buku Profil Lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.*”.

Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020.

Malayu S.P. Hasibuan, “*Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005)

H. Muntazhir, S.Ag, “Ada 8 Bentuk Layanan yang Diberikan Pemerintah Kepada Jamaah Haji”, <https://karimun.kemenag.go.id/main/berita/detail/drs-h-afrizal-mmpd--ada-8-bentuk-layanan-yang-diberikan-pemerintah-kepada-jamaah-haji>, diakses pada 8 Juni 2023 pukul 20.54.

Lukman Edy, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Quran dan Hadits)*