IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN UMRAH PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS IBADAH JAMAAH DI SAHELIA UMRAH DAN HAJJ SURABAYA

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

Uci Silviatus Safaro

(04030422069)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2026

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Uci Silviatus Safaro

NIM : 04030422069

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul **"Implementasi Kebijakan Pelayanan Umrah Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah Di Sahelia Umrah Dan Hajj Surabaya"** adalah benar benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah. Saya bertanggung jawab sepenuhnya atas keaslian dan kebenaran isi skripsi ini. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 10 Desember 2025

Yang



Uci Silviatus Safaro

NIM. 04030422069

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama	:	Uci Silviatus Safaro
NIM	:	04030422069
Prodi	:	Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	:	Implementasi Kebijakan Pelayanan Umrah Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah di Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing I dan pembibing II untuk diajukan sidang ujian skripsi Program Studi Manajemen Dakwah.

Surabaya, 21 Desember 2025

Menyetujui

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Dr. H. Achmad Murtafi Harits, M.Fil.I	**Airlangga Bramayudha, MM.**
NIP. 197003042007011056	NIP. 197912142011011005

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN UMRAH PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS IBADAH JAMAAH DI SAHELIA UMRAH DAN HAJJ SURABAYA

SKRIPSI

Disusun Oleh
Uci Silviatus Safaro
NIM. 04030422069

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu Pada tanggal 2 Januari 2026
Tim Penguji

Penguji I	Penguji II
Dr. H. Achmad Murtafi Harits, M.Fil.I	**Airlangga Bramayudha, MM.**
NIP. 197003042007011056	NIP. 197912142011011005
Penguji III	**Penguji IV**
Ahmad Khairul Hakim,, S.Ag., M.Si	**Prof. Imas Maesaroh,Dip.IM.Lib., Ph.D.**
NIP. 197512302003121001	NIP.196605141992032001

Surabaya, 2 Januari 2026
Dekan,

Dr. Moch. Choirin Arif, S.Ag., M.Fil.I
NIP. 197107191998031001

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

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Uci Silviatus Safaro
NIM : 04030422069
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : ucisafaro@gmail.com

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

■ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Implementasi Kebijakan Pelayanan Umrah Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah di Sahelia Urah dan Hajj Surabaya.

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, 22 Januari 2026

Penulis

(Uci Silviatus Safaro)

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

ABSTRAK

Uci Silviatus Safaro, 04030422061, 2025. Implementasi Kebijakan Pelayanan Umrah Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah Di Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan umrah pemerintah dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah di Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya jumlah jamaah umrah di Indonesia yang menuntut adanya pelayanan yang profesional, aman, dan sesuai dengan regulasi pemerintah, khususnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari staf serta jamaah Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta menggunakan triangulasi untuk menjaga validitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya telah mengimplementasikan kebijakan pelayanan umrah pemerintah dengan cukup baik, meliputi aspek administrasi dan dokumentasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, pelayanan kesehatan, perlindungan jamaah, serta pendampingan selama pelaksanaan ibadah. Implementasi kebijakan tersebut berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah, baik dari segi kenyamanan, ketenangan, maupun kekhusyukan dalam menjalankan ibadah umrah. Dengan demikian, penerapan kebijakan pelayanan umrah yang sesuai dengan regulasi pemerintah dan berorientasi pada pembinaan spiritual terbukti berperan penting dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Umrah, Kualitas Ibadah, Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

ABSTRACT

Uci Silviatus Safaro, 04030422061, 2025. *Implementation of Government Umrah Service Policies in Improving the Quality of Pilgrims' Worship at Sahelia Umrah and Hajj Surabaya.*

This study aims to analyze the implementation of government umrah service policies in improving the quality of pilgrims' worship at Sahelia Umrah and Hajj Surabaya. The background of this research is based on the increasing number of umrah pilgrims in Indonesia, which demands professional, safe, and regulation-compliant services, particularly in accordance with the Regulation of the Minister of Religious Affairs of the Republic of Indonesia Number 8 of 2018 concerning the Organization of Umrah Travel. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving staff and pilgrims of Sahelia Umrah and Hajj Surabaya. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, with triangulation used to ensure data validity. The results show that Sahelia Umrah and Hajj Surabaya has implemented the government's umrah service policies quite well, covering aspects of administration and documentation, manasik guidance, transportation, accommodation, health services, pilgrim protection, and assistance during the worship process. The implementation of these policies contributes positively to improving the quality of pilgrims' worship in terms of comfort, tranquility, and devotion in performing umrah. Therefore, the application of umrah service policies that comply with government regulations and are oriented toward spiritual guidance plays an important role in enhancing the quality of pilgrims' worship.

Keywords: *Policy Implementation, Umrah Services, Quality Of Worship, Sahelia Umrah and Hajj Surabaya.*

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING iii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI iv
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI v
ABSTRAK x
ABSTRACT xi
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
E. Definisi Konsep 8
1. Implementasi 8
2. Kebijakan 9
3. Pelayanan Umrah 10
4. Kualitas Ibadah 11
5. Travel Haji dan Umrah 12
F. Sistematika Pembahasan 12
BAB II 14
KAJIAN TEORI 14

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

A. Kerangka Teori 14
1. Implementasi 14
2. Kebijakan 18
3. Pelayanan 21
2. Perspektif Islam 24
BAB III 34
METODE PENELITIAN 34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 34
B. Lokasi Penelitian 34
C. Jenis dan Sumber Data 35
1. Jenis Data 35
2. Sumber Data 36
D. Teknik Pengumpulan Data 37
E. Teknik Analisis Data 39
F. Teknik Validitas Data 40
BAB IV 41
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA 41
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian 41
1. Sejarah Berdirinya Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya ... 41
2. Visi dan Misi Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya 42
3. Keunggulan Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya 42
4. Program Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya 43
5. Struktur Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya 45
B. Penyajian Data 45

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Umrah Pemerintah di Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah. 46
C. Analisis Data 74
1. Perspektif Teoritik 74
2. Perspektif Islam 92
a. Implementasi Kebijakan Pelayanan Umrah 92
BAB V 97
PENUTUP 97
A. Kesimpulan 97
B. Saran dan Rekomendasi 98
C. Keterbatasan Penulis 98
DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN 104

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara Muslim Terbesar di Dunia Tahun 2025 3

Gambar 3. 1 Kantor Sahelia Umrah dan Hajj Surabaya 35

Gambar 5. 1 Surat Keterangan Penelitian 114
Gambar 5. 2 Dokumentasi Bersama Informan 1 115
Gambar 5. 3 Dokumentasi Bersama Informan 2 115
Gambar 5. 4 Dokumentasi Bersama Informan 3 116
Gambar 5. 5 Dokumentasi Bersama Informan 4 116
Gambar 5. 6 Dokumentasi Bersama Informan 5 dan 6 117

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

abdal. "Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Garut." *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol.2 No.1 (June 221 Ad): 129.

Abdul Fikri, Azmi,Dkk. "Efektivitas Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasaan." *Tadbir Jurnal Manajemen Dakwah* Vol.6 No.2 (Desember 2024).

Abdul Subhan, Achmad Firdaus Firdaus, And Mukhamad Najib. "The Influence Of Islamic Service Quality And Trust On Customer Satisfaction And Intention In Reusing The Services In The Implementation Of Umrah And Special Hajj Pilgrimage." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 10, No. 3 (2023): 275–89. Https://Doi.Org/10.20473/Vol10iss20233pp275-289.

Airlangga Bramayudha, Devi Yolanda Oktavia, Khairun Nisa' Bariza, Zahro'atul. "Wajah Penyelenggaraan Umrah Di Provinsi Jawa Timur Pada Masa Pandemi Covid-19." *Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah*, July 2022, 10–15.

Althofah, Muhammad Ariiq, And Iskandar Yusuf. "Pengaruh Kualitas Imam Masjid Terhadap Kualitas Ibadah Jamaah Di Masjid Al Hijrah Sumber Rejo 1 Balikpapan." *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan* 6 (2025).

Bramayudha, Airlangga. "Hajj And Umrah During Pandemic Covid-19: The Case Of Indonesia." *International Journal Of Islamicate Social Studies* 1, No. 1 (2023): 13–21. Https://Doi.Org/10.62039/Ijiss.V1i1.12.

Dita Indriani, And Candra Darmawan. "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Menyesuaikan Kenaikan Biaya Haji Dan Umrah Pt. Bumi Nata Wisata Palembang." *Social Science And Contemporary Issues Journal* 1, No. 3 (2023): 517–27. Https://Doi.Org/10.59388/Sscij.V1i3.312.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Fajar, Muh. Taufik. "Fulfillment Of Components Of Hajj And Umrah Service Standards At The Office Of The Ministry Of Religion Of Jeneponto Regency." In *Proceedings Of The 2nd International Conference On Administrative Science (Icas 2024)*, Edited By Ahmad Yani Andi And Ismail Nuralamsyah, Vol. 941. Advances In Economics, Business And Management Research. Atlantis Press International Bv, 2025. Https://Doi.Org/10.2991/978-94-6463-791-5_42.

Fatmariyanti, Yanti, And Anis Fauzi. "Kebijakan Publik Versi William Dunn: Analisis Dan Implementasi." *Jurnal Of Humanities And Social Studies* 1 No.1 (Nopember 2023).

Firdausiyah, Siti Raudatul, And Erin Nur Putriani. *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)*. N.D.

Hafida Firdaus, Abd Aziz, Abd. Ghafur. "Efektifitas_Sistem_Pelayanan_Haji_Dan_Umroh_Dalam_." Iltizam Journal Shariah Economic Resarch, June 2023.

Harahap, Wahyu Ramadhan, Elli Tri Hartati Harahap, Efrida Wardani Hutapea, Mutiara Indah Siregar, And Ricka Handayani. *Pilgrim Satisfaction And The Effectiveness Of Religious Tourism Services: Evidence From Umrah Operations*. 2025.

Hj.Runilawati Kasmad. S.Sos,. M.Si. *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Kedaiaksara.Com, N.D.

Jenifer Aprilia Entjaurau, Ismail Sumampow, Gustaf Undap. "Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Melaksanakan Protokol Kesehatan Covid-19 Di Kecamatan Pineleng (1)." Jurnal Governance, 2021.

Joko Pramono. S.Sos., M.Si. *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Unisri Press, 2020.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Jumria Mansur. “Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik.” *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam* Vi No.Ii (2021).

Kemenag. “Peraturan Menteri Nomor 8 Tahun 2018.” Menteri Agama Republik Indonesia, March 13, 2018.

Kementrian Agama Republik Indonesia, Direktorat Jendral Penyelenggar Haji Dan Umrah. *Tuntutan Manasik Haji Dan Umrah*. Yang Disempurnakan. Jln. Lapangan Banteng No. 1-2, Jakarta, 2023.

Mansur, Jumria. “Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik.” *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam* 6, No. 2 (2021): 324. Https://Doi.Org/10.30829/Ajei.V6i2.7713.

Muchlis Essa. “Analisis Pelayanan Kinerja Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Studi Kasus Pada Daqu Travel.” Multazam Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah, 2022. Http://E-Journal.Metrouniv.Ac.Id/Index.Php/Multazam.

Muhammad Rizki, M.A.Rahawarin. Hendry. “Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan Umrah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.” Innovative Journal Of Social Science Research, 2024. Https://J-Innovative.Org/Index.Php/Innovative.

Nurjaman, Kadar, And Encup Supriatna. “Quality Assurance Model Of Hajj And Umrah Guidance Groups (Kbihu) Based On Islamic Boarding Schools In Serving Prospective Pilgrims: A Case Study Of Kbihu Organized By Islamic Boarding Schools In West Java Province.” *Tec Empresarial* 20, No. 1 (2025).

Nurjamillah, Imas, Siti Ngainnur Rohmah, And Munawir Sajali. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Dan Fiqih Siyasah.” *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* 10, No. 4 (2023): 1191–208. Https://Doi.Org/10.15408/Sjsbs.V10i4.34131.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Putri, Heni Julaika, And Sri Murhayati. *Metode Pengumpulan Data Kualitatif*. 9 (2025).

Qomaruddin, Qomaruddin, And Halimah Sa'diyah. "Kajian Teoritis Tentang Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles Dan Huberman." *Journal Of Management, Accounting, And Administration* 1, No. 2 (2024): 77–84. Https://Doi.Org/10.52620/Jomaa.V1i2.93.

Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Syahrani. Oktober. 1. Antasari Press, 2011.

Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman. "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan." *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* Volume 17, Nomor 2 (2023): 165–82.

Rosmiati,Nurul Fatma. "Implementasi Islamic Service Quality Dalam Meningkatkankeunggulan Kompetitif Studi Kasus Pelaku Usaha Biroperjalananumrohdi Surabaya." Investama, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, September 2024.

Rosyidi, Muh Hasyim. *Analisis Kebijakan Pendidikan Perspektif Islam Dalam Meningkatkan Profesionalisme Kepala Sekolah*. N.D.

Simbolon, Freddy. "Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Departemen Store X Di Dki Jakarta." *Binus Business Review* 2, No. 1 (2011): 88. Https://Doi.Org/10.21512/Bbr.V2i1.1113.

Siti Romdona, Silvia Senja Junista, And Ahmad Gunawan. "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner." *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik* 3, No. 1 (2025): 39–47. Https://Doi.Org/10.61787/Taceee75.

Subagyo, Agus. *Metode Penelitian Kualitatif*. Mei 2023. Cv. Aksara Global Akademia, 2023.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Ke-5. Ke-5. N.D.

Wildayati, Resti. "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, No. 2 (2019): 165–82. Https://Doi.Org/10.15575/Anida.V17i2.5061.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/