

**PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANJARNEGARA**



“SKRIPSI”

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof.
K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh:

**IRFAN JAELANI
NIM. 1717103019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN
ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irfan Jaelani

NIM : 1717103019

Jenjang : SI

Fakultas/Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara**

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian atas karya sendiri kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 8 November 2023

Penulis



Irfan Jaelani
NIM. 1717103019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH
Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANJARNEGARA**

Yang disusun oleh **Irfan Jaelani**, NIM. 1717103019, Program Studi **Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam**, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari Kamis tanggal 23 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana (S.Sos)** pada Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Dra. Amirotn Sholikhah, M.Si.
NIP. 19651006 1999303 2 022

Sekretaris Sidang/Penguji II

Muh. Hikamudin Suyuti, S.S., M.S.I.

Penguji Utama

Ulul Aedi, S.Kom., M.Ag.
NIP. 19870507 202012 1 006

Purwokerto, 29-11-2023

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan,



Dw. Muskinul Fuad, M.Ag.
NIP. 19741226 200003 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah

UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri

Di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi maka saya sampaikan skripsi saudara

Nama : Irfan Jaelani

NIM : 1717103019

Fakultas/Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana (S.Sos).

Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 8 November 2023

Pembimbing



Dra. Amirotn Sholikhah, M.Si.

NIP. 19651006 1999303 2 022

MOTTO

ذَلِكَ وَمَنْ يُعْظِمِ شَعَابِرَ اللَّهِ فَإِنَّهَا مِنْ تَقْوَى الْقُلُوبِ

“Demikianlah (Perintah Allah SWT), Siapa Yang Mengangungkan Syiar-Syiar Allah SWT Sesungguhnya Hal Itu Termasuk Dalam Ketakwaan Hati”
(QS. Al-Hajj Ayat 32)¹



¹Khoirizi H Dasir, *Dakwah Haji* (Bekasi: Mario's Publisher, 2019), hlm. 166.

PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANJARNERAGARA

Irfan Jaelani
NIM. 1717103019

ABSTRAK

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh kantor kementerian agama Banjarnegara untuk mempermudah proses pelaksanaan dari pengajuan permohonan sampai proses penerbitan dokumen yang terdapat dalam bagian penyelenggara haji dan umroh kantor kementerian agama Banjarnegara. Bagian PHU bertugas memberikan pelayanan haji terhadap calon jemaah ibadah haji harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Pokok permasalahan yang diangkat dari skripsi adalah bagaimana proses pelayanan calon jemaah ibadah haji yang dilaksanakan pada kantor kementerian agama Banjarnegara.

Tujuan penelitian untuk menggambarkan bagaimana proses pelayanan calon jemaah haji pada kantor kementerian agama Banjarnegara. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu jenis penelitian lapangan yang lokasinya berada pada kantor kementerian agama Banjarnegara. Data penelitian berasal dari hasil observasi, hasil dokumen diwawancarai dan dicatat, selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif.

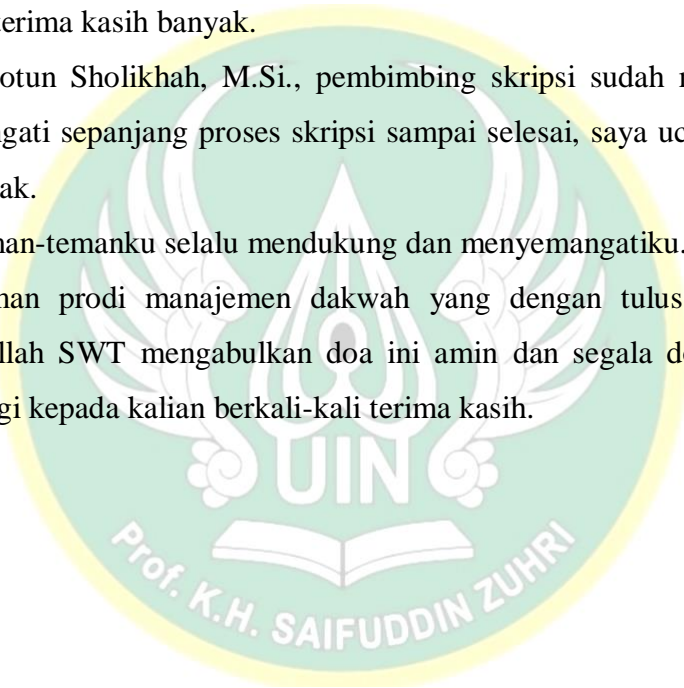
Berikut temuan penelitian skripsi: mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry tentang dimensi pokok kualitas pelayanan. Pelayanan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Dimensi pokok kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*) sudah dilaksanakan. Akan tetapi, dari daya tanggap (*responsiveness*) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan masih kurangnya pengedukasian dan patnership dari petugas PHU, banyak calon jemaah haji yang masih belum paham atau mengerti setiap program yang ada di Kementerian Agama Banjarnegara.

Kata kunci: *Pelayanan, Calon Jemaah Haji, Kementerian Agama*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, penulis haturkan segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik. Penulis persembahkan skripsi sederhana tersebut kepada:

1. Bapak Wiarso, Bapak Daiman, Ibu Watri dan Ibu Suliarti, istri tercinta beserta anak dan adik-adik saya, yang telah memberi dukungan baik moril ataupun materi serta berkat do'a yang selalu dipanjatkan, semoga selalu diberi kesehatan, berada dalam lindungan-Nya dan kemurahan rizqi, aamiin.
2. Keluarga yang sudah memberikan motivasi serta kasih sayang tiada habisnya, terima kasih banyak.
3. Dra. Amirotun Sholikhah, M.Si., pembimbing skripsi sudah membimbing, menyemangati sepanjang proses skripsi sampai selesai, saya ucapkan terima kasih banyak.
4. Semua teman-temanku selalu mendukung dan menyemangatiku.
5. Teman-teman prodi manajemen dakwah yang dengan tulus mendoakan, semoga Allah SWT mengabulkan doa ini amin dan segala doa baik akan kembali lagi kepada kalian berkali-kali terima kasih.



KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang selalu melimpah kepada saya selama menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tanpa bimbingan-Nya, saya tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Saya bersyukur sekali skripsi dengan judul **“Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara”** bisa menyelesaikannya dengan baik. Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., selaku Dekan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Dr. Ahmad Muttaqin, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Dr. Alief Budiyo, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
5. Dr. Nawawi, M.Hum., selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
6. Uus Uswatusolihah, S.Ag, M.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Ulul Aedi, M.Ag., selaku Kordinator Program Studi Manajemen Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
8. Dra. Amirotn Sholikhah, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan segala arahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
9. Seluruh dosen dan staf administrasi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

10. Bapak Wiarso, Bapak Daiman, Ibu Watri, Ibu Suliarti beserta keluarga yang selalu memberikan doa-doanya memohon kemudahan agar peneliti dapat berhasil menyelesaikan skripsi.
11. Mamluatul Izza, istriku tercinta, selalu berada di sisiku, menyemangati dan mendukungku dengan keikhlasan serta ketulusannya.
12. Terima kasih atas sumber informasi yang bermanfaat dari Kepala Kantor PHU Kementerian Agama Banjarnegara, petugas PHU beserta calon jemaah haji di Kementerian Agama Banjarnegara.
13. Semua temanku yang selalu mendukung dan menyemangatiku.
14. Semua temanku dari jurusan Manajemen Dakwah 2017 tidak dapat disebutkan satu-satu.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penelitian ini. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Apabila terdapat kekurangan, masukan dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kemajuan peneliti di masa mendatang.

Purwokerto, 8 November 2023

Penulis,



Irfan Jaelani
1717103019

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II	
LANDASAN TEORI.....	12
A. Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan.....	13
3. Jenis-Jenis Pelayanan.....	27
B. Jemaah Haji.....	27
1. Pengertian Jemaah Haji	27
C. Jenis-Jenis Haji.....	28
1. Haji Reguler	28
2. Haji Plus	28

3. Haji Furoda.....	29
D. Perbedaan Haji Reguler dan Khusus	29
E. Problematika Penyelenggaraan Haji.....	29
F. Layanan umum	31
G. Layanan Ibadah	32
H. Layanan Kesehatan.....	33
 BAB III	
METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian dan Jenis Pendekatan	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Subjek dan Objek Penelitian	35
1. Subjek Penelitian	35
2. Objek Penelitian	36
D. Sumber Data.....	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Observasi.....	37
2. Metode <i>Interview</i> (wawancara)	38
3. Dokumentasi.....	38
F. Teknik Analisis Data	39
1. Reduksi Data	39
2. Penyajian Data.....	40
3. Penarikan Kesimpulan	40
 BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Banjarnegara	42
1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara	42
2. Sejarah Kantor Kementerian Agama	

Kabupaten Banjarnegara	43
3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Banjarnegara.....	46
4. Visi Misi Petugas Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Banjarnegara	46
5. Uraian Dan Rincian Tugas Pada Bagian Penyelenggara Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara.....	47
6. Tugas Dan Fungsi Petugas Penyelenggara Haji dan Umroh	49
B. Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara	51
1. Dimensi Pokok Kualitas “Pelayanan” Kantor Kementerian Agama Banjarnegara.....	51
2. Jenis-Jenis Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara	58
C. Analisis Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara	65
BAB V	
PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
C. Kata Penutup	68
LEMBAR DAFTAR PUSTAKA	
LEMBAR LAMPIRAN	
LEMBAR DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Pedoman Wawancara

Lampiran Hasil Wawancara

Lampiran Foto Dokumentasi

Lampiran Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menunaikan haji merupakan kewajiban seluruh umat Islam kepada Allah SWT untuk yang telah memenuhi syarat meliputi: Islam, baligh, berakal, merdeka dan sudah mampu menunaikannya dengan kata lain dapat terlaksana lahir dan batin.²

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah pokok adalah salah satu rukun Islam kelima, karena diketahui rukun Islam pertama menyatakan bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan bahwa Nabi Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, membayar zakat, puasa ramadhan dan ibadah haji ke Baitullah bagi yang mampu menunaikannya.³

Rukun Islam kelima berziarah ke Baitullah, yaitu mengunjungi tempat suci (Baitullah) melakukan serangkaian ibadah sesuai syarat, rukun dan waktu yang sudah ditentukan. Ibadah haji diperuntukkan bagi umat Islam yang mampu melaksanakannya. Maksud dari mampu adalah kemungkinan besar sudah punya cukup bekal meninggalkan bekal untuk keluarga yang ditinggalkannya.⁴ Perintah melaksanakan ibadah haji:

Allah SWT Berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بُرَّهِنَ اللَّهُ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

"Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas di antaranya maqam Ibrahim, Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia dan di antara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana dan barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam." (QS. Ali 'Imran Ayat 97).⁵

²Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 100.

³Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), hlm. 58.

⁴Muhammad Noor, *Jurnal Humaniora dan Teknologi*, Vol. 4, No. 1, Oktober 2018, hlm. 38.

⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), hlm, 62.

Pada umumnya menunaikan ibadah merupakan kewajiban seumur hidup dan diwajibkan seumur hidup, adapun khusus untuk haji kewajibannya hanya satu kali seumur hidup dan lebih dari itu termasuk sunnah dan tujuan wajib haji adalah untuk memenuhi janji Allah SWT, menyerukan untuk memperingati serangkaian kegiatan yang dilakukan Nabi Ibrahim AS sebagai penggagas syariat Islam.⁶

Berdasarkan keinginan dan semangat umat Islam dalam menunaikan ibadah haji, hal ini tentunya memerlukan banyak perubahan, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dari pihak penyelenggara sesuai dengan perubahan kondisi, banyak aspek penting harus diperhatikan dalam pengembangannya, meliputi: biaya penyelenggaraan haji ke bank, mengurus dokumen calon jamaah haji dan umroh, memeriksa kesehatan calon jamaah haji, dan lain-lain, konsultasi ibadah (dokumen orientasi, cara atau metode bimbingan dan waktu bimbingan) serta menyiapkan perlengkapan, konsultasi keagamaan. Sementara itu, standar pelayanan haji dan umrah di Tanah Suci, khususnya pelayanan akomodasi, transportasi, makanan, kesehatan dan haji tidak bisa lepas dari pemerintah. Padahal, pemerintah harus bertanggung jawab menjamin kepastian pemberangkatan dan memberikan pelayanan praktis kepada masyarakat.⁷

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan usaha yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan tertentu yang dianggap salah satu faktor terpenting untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan program pelayanannya. Pelayanan adalah pemberian hak dasar warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya ditentukan dengan undang-undang.⁸

Memberikan pelayanan baik kepada jamaah haji akan mendatangkan kepuasan bagi jamaah yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas diantara

⁶Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 60.

⁷Kementerian Agama Republik Indonesia, *Haji Dari Masa Ke Masa*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama, 2012), hlm. 247.

⁸Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 22.

para pegawai (staf haji) yang bersangkutan, jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau pelayanan dinilai baik dan memuaskan dan sebaliknya. Jika pelayanan atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitasnya dianggap buruk.⁹

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara merupakan salah satu lembaga otoritas keagamaan di tingkat kabupaten atau kota. Salah satu permasalahan yang ditangani oleh organisasi ini adalah mengenai penyelenggaraan haji dan umrah. Penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara dilaksanakan secara teknis diselenggarakan oleh bagian penyelenggara haji dan umrah. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara senantiasa berupaya memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji sebagai wujud tanggung jawabnya sebagai penyelenggara dalam lingkup pelayanan, pembinaan dan perlindungan, termasuk pelayanan terhadap calon jemaah haji di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Kantor dijalankan secara efisien dan profesional.

Yang melatarbelakangi penulis melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara adalah Kantor Kementerian Agama Banjarnegara merupakan salah satu Kementerian Agama yang terbaik dalam hal pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara menjadi salah satu dari 19 satuan kerja yang terpilih secara nasional oleh Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai pilot project WBK-WBBM (Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) Tahun 2023-2024.

Berdasarkan uraian di atas, penulis berpendapat perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara”**.

⁹Abdul Aziz, Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Departemen Agama RI Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22.

B. Penegasan Istilah

1. Pelayanan

Menurut Gronroos, pelayanan merupakan aktivitas yang tidak berwujud (*untouchable*) rangkaian kegiatan timbul dari aktivitas antara penerima dan penyedia layanan atau elemen lain yang tersedia bagi perusahaan penyedia layanan jasa dan dimaksudkan menyelesaikan permasalahan pelanggan.¹⁰ Menurut Yuyun Yuningsih dkk, pelayanan bergantung pada sistem, teknologi dan manusia. Konsep kualitas layanan yang populer adalah *Servqual*. *Servqual* adalah kerangka penilaian kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Aspek mengukur keandalan dalam pemberian pelayanan, aspek daya tanggap untuk mengatasi perbedaan persepsi yang ada, aspek jaminan untuk menanamkan rasa percaya terhadap sesuatu yang tercermin melalui keintiman kebaikan, kapasitas, keandalan dan keamanan. Aspek empati erat dengan kedekatan dan aspek yang berkaitan dengan bukti langsung pelayanan yang diberikan antara lain: sarana, perlengkapan, sarana komunikasi.¹¹

Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud adalah aktivitas yang diberikan kepada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara. Pelayanan ini bertujuan untuk memahami proses pendaftaran haji dan jenis layanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara haji dan umrah. Tujuannya adalah agar petugas dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh calon jemaah haji atau masyarakat melalui pemberian layanan yang baik dari seksi penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.

¹⁰Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 2.

¹¹Yuyun Yuningsih, dkk, "Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi", *Jurnal MABRUR: Academic Journal Of Hajj and Umra*, Vol. 1, 2022, hlm. 55.

2. Jamaah Haji

Pengertian jamaah menurut Maisuroh berasal dari kata bahasa Arab "jama'ah" yang secara literal berarti "kelompok" atau "kumpulan". Dalam konteks agama Islam, jamaah mengacu pada kelompok orang yang berkumpul atau bersatu dalam pelaksanaan ibadah, seperti shalat berjamaah di masjid. Selain itu, jamaah juga dapat merujuk pada komunitas atau kelompok yang memiliki tujuan atau kepentingan bersama dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam kegiatan sosial, pendidikan, atau dakwah.¹² Menurut pandangan Mudatsir Muslim, jamaah adalah sekelompok orang yang berkumpul secara bersama-sama dalam rangka menjalankan ibadah, seperti ibadah haji. Haji yang dijalankan oleh jamaah dengan baik, benar, dan penuh kesungguhan disebut haji mabrur. Haji mabrur adalah haji yang diterima oleh Allah SWT dan mendapatkan pahala yang besar serta pengampunan dosa-dosa yang telah dilakukan.¹³ Menurut Kementerian Kesehatan RI, jamaah haji adalah sekelompok orang yang melakukan ibadah haji secara bersama-sama dengan tujuan menunaikan rukun Islam kelima yang wajib dilakukan oleh setiap muslim yang mampu. Jamaah haji ini dipandu oleh petugas haji dari Kementerian Agama serta menerapkan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk dalam hal kesehatan dan kebersihan.¹⁴

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan jamaah haji adalah sekelompok orang yang berasal dari Indonesia dan tinggal di Kabupaten Banjarnegara yang berniat untuk menunaikan ibadah haji, salah satu pilar dari Rukun Islam. Jamaah haji terdiri dari berbagai kelompok yang akan berangkat bersama untuk melaksanakan ibadah haji di Mekkah, Saudi Arabia.

¹²Maisuroh, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Asrama Haji Embarkasi*, (DKI Jakarta Pondok Gede Tahun 2014, hlm. 30

¹³Mudatsir Muslim, *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT. Borobudur Inspira Nusantara, 2013), hlm. 138.

¹⁴Kementerian Kesehatan RI, *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*, (Pusat Kesehatan RI, 2010), hlm. 9.

Jamaah haji ini diatur dan diorganisir oleh Kementerian Agama melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Setiap tahunnya, calon jamaah haji harus mendaftar di kantor tersebut untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan untuk dapat berangkat ke Mekkah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana proses pelayanan calon jamaah haji di kantor Kementerian Agama Banjarnegara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti memiliki tujuan bisa memberikan pengembangan ilmu pengetahuan sebagai berikut:

Untuk menggambarkan proses pelayanan calon jamaah haji pada Kementerian Agama Banjarnegara.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi ilmu pengetahuan tentang pelayanan calon jamaah haji. Khususnya berkaitan dengan pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya ilmiah.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dan pengembangan praktik terbaik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan

di instansi pelayanan publik untuk haji dan umrah. Hal ini akan membantu instansi untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efektif kepada para pelanggan.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah tahap dalam melakukan penelitian di mana peneliti mengumpulkan dan mengkaji sumber-sumber pustaka yang relevan dengan topik penelitiannya. Pada penelitian mengenai pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama (Kemenag) Banjarnegara, kajian pustaka akan membantu peneliti untuk memahami isu-isu yang terkait dengan pelayanan calon jamaah haji serta melihat hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain. Beberapa skripsi yang mirip dengan skripsi yang penulis teliti adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Rayhanul Afiq Gusnanda P mahasiswa jurusan ilmu administrasi negara fakultas ekonomi dan ilmu sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru tahun 2021 dengan judul “Pelayanan Haji Menggunakan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota”, Pada skripsi ini, penulis membahas mengenai pelayanan haji yang dilakukan menggunakan sistem komputerisasi haji (siskohat) yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kualitatif. Persamaannya adalah bahwa keduanya membahas tentang pelayanan haji kepada jamaah dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun, perbedaannya terletak pada objek penelitian. Skripsi yang disebutkan fokus pada pelayanan haji menggunakan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (siskohat) di kantor Kementerian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota, sedangkan penelitian peneliti berada di kantor Kementerian Agama Banjarnegara.
2. Skripsi Selviana, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta angkatan 2016, berjudul

“Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015”. Penelitian ini fokus pada pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan, yaitu suatu bentuk pelayanan yang diberikan kepada para tamu Allah dengan tujuan membantu jamaah haji masa depan agar ibadah haji menjadi lebih mudah langsung dari awal tahun keberangkatan mereka di Tanah Suci sampai mereka kembali ke rumah dengan selamat dan menerima berkahnya. Pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji meliputi pelayanan registrasi, pelayanan konsumen, pelayanan kesehatan dan keselamatan atau perlindungan. Tujuan penelitian yang dilakukan di kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan adalah untuk mengetahui bentuk pelayanan terhadap jamaah haji, tantangan dan harapan terkait pemberian pelayanan kepada calon jamaah haji dan apakah layanan tersebut tersedia kepada calon jamaah haji sesuai standar pelayanan.¹⁵ skripsi di atas memfokuskan pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan, sementara penulis mengkaji objek penelitian yang berkaitan dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Namun, kedua skripsi tersebut memiliki kesamaan dalam membahas pelayanan kepada calon jamaah haji dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

3. Skripsi Chairunnisa, mahasiswa jurusan ilmu komunikasi dan manajemen dakwah di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, angkatan 2017, berjudul “Strategi Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia di Mihrab Pariwisata Qolbi Jakarta Selatan”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh periode pendaftaran haji yang semakin lama dan memaksa calon jamaah haji yang sudah lanjut usia untuk menunggu dengan sabar. Sehubungan dengan memanjangnya antrian haji, usia calon jamaah haji semakin bertambah dan bisa dikatakan menjangkau kelompok lanjut usia. Oleh karena itu, peran pemerintah dan pariwisata menjadi penting dalam membantu calon jamaah haji lanjut usia agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik. Dalam konteks di atas,

¹⁵Selviana, “Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015”, *Skripsi*, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2017), hlm. iv.

dapat disimpulkan bahwa skripsi di atas berfokus pada jamaah haji lanjut usia.¹⁶ Berdasarkan konteks di atas, penulis menemukan perbedaan yaitu: pada strategi pelayanan yang ditujukan kepada calon jamaah lanjut usia, sedangkan yang peneliti teliti pada kantor kementerian agama Banjarnegara ini adalah pelayanan jamaah haji secara umum. Namun, ada juga persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang pelayanan bagi calon jamaah haji.

4. Skripsi ditulis Arnidah, prodi manajemen dakwah dan komunikasi, UIN Sumatera Utara Tahun 2020 berjudul “Strategi Bimbingan dan Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji di KBIH AN-Nabawy Kota Medan”. Skripsi membahas mengenai strategi bimbingan dan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di KBBIH An-Nabawy Kota Medan. Penelitian ini dilakukan di Jl. Sutrisno Gg. Berlian No. 44, Medan, Sumatera Utara menggunakan metode pengumpulan data observasi dan wawancara. Langkah pertama yang dilakukan pengawas adalah menentukan visi, misi, dan tujuan untuk mencapai keberhasilan ibadah haji. Strategi pelayanan dimulai dari proses pendaftaran hingga calon jamaah haji pulang ke Indonesia, sedangkan strategi pembimbingan merupakan bagian dari strategi pelayanan dalam proses pendaftaran haji. Skripsi ini berfokus pada strategi bimbingan dan pelayanan ibadah haji.¹⁷ Berdasarkan latar belakang di atas peneliti menemukan perbedaan yaitu terletak pada pelayanan dan pembimbingan. Fokus skripsi tersebut adalah strategi bimbingan dan pelayanan dalam ibadah haji. Bedanya, penelitian ini juga memperhatikan pembimbingan selain pelayanan, sedangkan penelitian di kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara hanya fokus pada pelayanan kepada calon jamaah haji.

¹⁶Chairunnisa, “Strategi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan Tahun 2017”, *Skripsi*, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2017), hlm. i.

¹⁷Arnidah, “Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji di KBIH An-Nabawy Kota Medan, Tahun 2020”, *Skripsi*, (Universitas Islam Negeri Sumatera: Medan, 2020), hlm. i.

5. Skripsi yang dibahas oleh Dipo Khairul Islami berjudul "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat" dibuat oleh mahasiswa manajemen dakwah, fakultas dakwah dan ilmu komunikasi pada tahun 2014. Skripsi ini mengkaji tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji dan umrah.¹⁸ Meskipun penulisnya berbeda, karena penulis tertarik dengan pelayanan bagi calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, namun topik skripsi Dipo Khairul Islami berfokus pada strategi peningkatan mutu ibadah haji dan layanan umrah di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat. Persamaannya terletak pada fokus pada pelayanan kepada jemaah tersebut.
6. Penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Pelayanan Haji Kementerian Agama Kota Jakarta Barat bagi Jamaah Haji tahun 2009" yang disusun oleh Iwan, seorang mahasiswa jurusan manajemen dakwah di fakultas dakwah dan ilmu komunikasi pada tahun 2010. Penelitian ini difokuskan pada pendaftaran, bimbingan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jemaah haji.¹⁹ Penelitian ini berbeda dengan penelitian penulis, karena penelitian penulis hanya berkaitan dengan pelayanan calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Banjarnegara yang hanya fokus pada layanan pendaftaran. Sementara itu, penelitian skripsi Iwan fokus pada strategi pelayanan haji Kementerian Urusan Agama Kota Jakarta Barat untuk jemaah haji tahun 2009. Namun, persamaannya adalah keduanya membahas tentang pelayanan haji.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi membentuk kerangka skripsi secara umum dibuat untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Skripsi dibagi menjadi tiga

¹⁸Dipo Hairul Islami, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa", *Skripsi*, (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2014), hlm. vi.

¹⁹Iwan, "Strategi Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat Terhadap Jamaah Haji Tahun 2009", *Skripsi*, (UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta, Tahun 2010), hlm. 5.

bagian utama: pendahuluan, pembahasan, dan bagian penutup. Selain ketiga bab utama tersebut, skripsi juga dilengkapi dengan bagian pendukung seperti daftar pustaka, lampiran, dan halaman-halaman awal seperti halaman judul, halaman pengesahan, dan sebagainya. Dalam isi penelitian, pokok permasalahan skripsi disajikan dalam bentuk BAB I sampai dengan BAB V sebagai berikut:

1. Bab I: Pendahuluan

Pada bab ini, penulis menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan penelitian.

2. Bab II: Landasan Teori

Pada bab ini, penulis menyajikan teori-teori, konsep-konsep, dan penelitian yang relevan dengan masalah pelayanan calon jemaah haji.

3. Bab III: Metode Penelitian

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan langkah-langkah yang diambil untuk menjawab rumusan masalah.

4. Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini, penulis menyajikan hasil penelitian yang telah diperoleh dari analisis data. Selanjutnya, penulis juga menjelaskan pembahasan secara mendalam terhadap pelayanan calon jemaah haji pada Kementerian Agama Banjarnegara.

5. Bab V: Penutup

Pada bab ini, penulis memberikan kesimpulan penelitian, saran-saran untuk penelitian selanjutnya, dan menutup dengan penegasan terhadap tujuan penelitian yang telah dicapai.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”.²⁰

Menurut Sampara dan Sinambela, pelayanan ialah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²¹

Menurut Groomros, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²²

Menurut Yuyun Yuningsih dkk, pelayanan bergantung pada sistem, teknologi dan manusia, konsep kualitas layanan yang populer adalah *Servqual* yang diyakini memiliki lima dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati) dan *tangible* (bukti langsung). Dimensi mengukur keandalan dalam memberikan pelayanan, dimensi respon dalam menghadapi berbagai persepsi yang ada, dimensi jaminan dalam menanamkan rasa percaya akan sesuatu hal yang direfleksikan melalui keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Dimensi hubungan kedekatan dan

²⁰Haryanto dan Helena Ras Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*, (Jakarta: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021), hlm. 1.

²¹Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2022), hlm. 16-17.

²²Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 2.

dimensi yang berkaitan dengan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, sarana komunikasi dan lain sebagainya.²³

Sementara Freed Luthans mendefinisikan pelayanan sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.²⁴

2. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Fand dan Gregorius Chandra mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan sebagai berikut:²⁵

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan Mencakup dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya perusahaan dapat memberikan layanannya dengan benar pada kali pertama, memenuhi janjinya secara akurat dan dapat diandalkan (misalnya dengan menyediakan sesuai jadwal yang disepakati), mengirimkan data secara akurat, dan mengirimkan faktur secara akurat.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh penerima layanan.²⁶

²³Yuyun Yuningsih, dkk, "Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi", Jurnal Mabur: *Academic Journal Of Hajj and Umra*, Vol. 1, No. 1, 2022, hlm. 55.

²⁴Mishbahuddin, *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*, (Yogyakarta: Tangga Ilmu, 2020, hlm. 15.

²⁵Ibid, hlm.126-128.

²⁶Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 52.

Tuntutan kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja karyawan dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap karyawan dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap karyawan memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh penerima layanan, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu karyawan memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.²⁷

Kaitan dimensi pelayanan *reability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari karyawan yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja, kehandalan dari personil dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas pelayanan yang tinggi sesuai kehandalan individu karyawan. Kehandalan dari seorang karyawan yang berprestasi, dapat dilihat dari:

²⁷Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 52.

- Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.²⁸

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh karyawan tersebut, sesuai dengan keberadaan perusahaan tersebut. Seorang karyawan dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap karyawan untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap personil handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.²⁹

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemauan dan kesiapan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Beberapa contohnya adalah: kecepatan pelayanan , pengiriman, tiket

²⁸Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 53.

²⁹Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 53-54.

transaksi cepat, kecepatan menghubungi pelanggan kembali dan pemberian pelayanan yang cepat.

Setiap karyawan dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari karyawan untuk melayani nasabah sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.³⁰

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat dan prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.³¹

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu perusahaan atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang

³⁰Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 41.

³¹Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 41-42.

yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pemberi layanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau berbagai hal-hal yang menimbulkan keluhan kesah dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti karyawan tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh karyawan.³²

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas pelayanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas pelayanan daya tanggap mempunyai peran penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada yang dilayani. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Kualitas pelayanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan

³²Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 42.

menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas pelayanan daya tanggap sebagai berikut:

- Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substansif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.³³

Dari uraian diatas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditentukan. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas pelayanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja karyawan yang ditunjukkan dalam pelayanannya.³⁴

³³Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 42-44.

³⁴Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 44.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Kepastian juga berarti bahwa karyawan selalu sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menjawab pertanyaan atau masalah pelanggan.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari karyawan yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan.³⁵

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa karyawan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap karyawan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap karyawan yang memiliki perilaku keperibadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda karyawan yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.³⁶

³⁵Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 44.

³⁶Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 44-45.

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh karyawan, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari karyawan dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.³⁷

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi moderen dewasa ini dihadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap karyawan berupaya untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas pelayanan yang dapat dijamin sesuai dengan:

- Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap karyawan akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkrit yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.

³⁷Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 44-45.

- Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
- Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai perilaku yang dilihatnya.³⁸

Uraian ini menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas pelayanan (meyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas pelayanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.³⁹

d. Kemampuan memahami pelanggan (*Emphaty*)

Kemampuan Memahami Pelanggan dengan kata lain, yaitu berusaha memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, mereka memberikan perhatian individu dan mengenal pelanggan secara teratur.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa

³⁸Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 46.

³⁹Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 46.

empati (*emphaty*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.⁴⁰

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.⁴¹

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi penerima layanan yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.⁴²

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang

⁴⁰Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 49.

⁴¹Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 49-50.

⁴²Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 50.

ditunjukkan oleh seorang karyawan. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Bahwa suatu bentuk kualitas pelayanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.⁴³

Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh pihak pemberi pelayanan, khususnya bagi pelayanan moderen, yang bertujuan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang karyawan

⁴³Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 50-51.

menunjukkan kualitas pelayanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.⁴⁴

e. Bukti langsung (*Tangible*)

Bukti langsung adalah kemampuan perusahaan untuk memperjelas keberadaannya kepada pihak luar. Keandalan tampilan sarana dan prasarana perusahaan di lingkungannya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Hal ini meliputi fasilitas berupa ruangan atau sarana dan prasarana serta penampilan pegawai.

Bukti langsung dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh karyawan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian layanan yang diberikan.⁴⁵

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti langsung biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam

⁴⁴Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 51.

⁴⁵Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 47.

menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.⁴⁶

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. Prestasi kerja yang ditunjukkan individu sumber daya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan didalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Dalam banyak organisasi, kualitas pelayanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat pelayanan dapat menilai merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoprasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan.⁴⁷

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi moderen dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk citra positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik

⁴⁶Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 47.

⁴⁷Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 47-48.

dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginofasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang medapat pelayanan.⁴⁸

Selanjutnya melihat dinamika dunia kerja dewasa ini yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat maka, identifikasi kualitas pelayanan fisik mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik pelayanan tersebut. Identifikasi kualitas pelayanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- Kemampuam menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.⁴⁹

Uraian ini secara umum memberikan indikator yang jelas bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan

⁴⁸Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 48.

⁴⁹Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 49.

menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibaan, dan dedikasi kerja.⁵⁰

3. Jenis-Jenis Pelayanan

- a. Pelayanan administratif: layanan administrasi adalah layanan yang diberikan penyedia layanan meliputi pelayanan pendaftaran, layanan pengambilan keputusan, kegiatan administrasi, layanan pengelolaan berkas dan dokumen.
- b. Pelayanan barang: mencakup pengadaan barang, inventarisasi barang, dan penanganan retur atau klaim barang.
- c. Pelayanan jasa: meliputi pemberian informasi tentang produk atau layanan, penanganan keluhan pelanggan, serta penjadwalan dan koordinasi janji temu atau pertemuan.⁵¹

B. Jamaah Haji

1. Pengertian jamaah haji

Menurut Kementerian Kesehatan RI, yang dimaksud dengan jamaah haji adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam yang telah mendaftar untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan peraturan.⁵²

Jamaah dalam bahasa arab artinya (kelompok) atau bersama-sama. Yang dimaksud dengan doa bersama adalah doa yang dilakukan bersama-sama di bawah bimbingan seorang ulama. Jamaah mengacu pada sekelompok orang yang terikat oleh sikap, kepercayaan, keyakinan, misi, dan tujuan yang sama. Islam mengajarkan untuk mengedepankan kekompakan dan persatuan, khususnya masyarakat yang terdiri dari individu-individu muslim, berpegang teguh pada norma-norma Islam,

⁵⁰Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Penerbit Adab, 2021), hlm. 49.

⁵¹Hasani, hlm. 39-40.

⁵²Kementerian Kesehatan RI, *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*, (Pusat Kesehatan RI: 2010), hlm. 9.

menjunjung tinggi prinsip ta'awun (gotong royong) dan bekerja sama membentuk kekuatan bersama untuk mencapai tujuan yang sama.⁵³

Kata haji menurut istilah haji adalah: dengan sengaja mengunjungi ka'bah untuk melakukan serangkaian ibadah sesuai dengan syarat dan rukun tertentu. Oleh karena itu, pengertian jamaah haji juga dapat dipahami: adalah kelompok yang melakukan kegiatan yang bertujuan mengunjungi ka'bah dan mengiringi pelaksanaan rangkaian ibadah haji sesuai dengan syarat dan rukun haji.⁵⁴

Menurut Mudatsir Muslim, setiap jamaah haji ingin menunaikan haji mabrur, namun hanya sedikit yang memahami secara pasti apa dan bagaimana haji mabrur itu. Haji Mabrur dapat diartikan sebagai ibadah haji yang dapat diselesaikan sesuai dengan perintah Allah SWT dan Rasulullah SAW, meskipun pada hakikatnya hanya Allah yang menentukan dan mengetahui apakah ibadah haji yang kita laksanakan dapat diterima atau tidak.⁵⁵

C. Jenis-Jenis Haji

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, pemerintah menggolongkan jenis haji menjadi tiga, yaitu haji reguler, haji plus, dan haji furoda.

1. Haji Reguler

Pendaftaran jemaah haji reguler dilakukan sepanjang tahun, setiap hari dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh menteri. Jemaah haji reguler adalah jemaah haji yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh menteri.

2. Haji Plus

Pengertian haji khusus atau plus menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 adalah ibadah haji yang diselenggarakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus dan visa dari kuota haji yang telah ditetapkan

⁵³Maisurih, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Asrama Haji Embarkasi*, (DKI Jakarta Pondok Gede: 2014), hlm. 30.

⁵⁴Kementerian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, (Jakarta: Ditjen PHU Kemenag RI: 2010), hlm. 8.

⁵⁵Mudatsir Muslim, *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT. Borobudur Inspira Nusantara, 2013), hlm. 138

pemerintah. Jemaah haji khusus mempunyai kemampuan untuk membayar Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus (BIPIH), ditunjukkan dengan kemampuan teknis, kompetensi personalia, dan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan banku untuk memenuhi kuota haji khusus, yaitu sebesar 8% dari kuota haji Indonesia.

3. Haji Furoda

Haji furoda adalah ibadah haji resmi non-kuota yang diterbitkan oleh pemerintah Arab Saudi. Penyelenggaraan ibadah haji furoda dilakukan dan dikelola oleh kementerian haji pemerintah Arab Saudi. Haji furoda untuk warga negara Indonesia merupakan undangan haji mujamalah dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi melalui penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK).

D. Perbedaan Haji Regular dan Haji Khusus

Di Indonesia, layanan keberangkatan haji dibagi menjadi dua jenis menurut fasilitasnya, yaitu layanan haji reguler dan layanan haji plus. Ibadah haji rutin diselenggarakan langsung oleh pemerintah melalui Kementerian Agama. Sementara itu, haji plus diselenggarakan oleh pihak perjalanan haji yang ditunjuk langsung oleh pemerintah. Perbedaan keduanya hanya pada metode deposit pendaftaran, jumlah pembayaran dan kemudahan yang didapat. Haji plus memerlukan biaya yang tak sedikit, apalagi untuk kalangan muda untuk mengumpulkan biaya sebanyak itu akan lebih susah, terkecuali dia memiliki usaha yang menjanjikan.⁵⁶

E. Problematika Penyelenggaraan Haji

Saat ini, Makkah diperkirakan harus menampung hampir tiga juta peziarah yang menghabiskan waktu kurang dari satu bulan setiap tahun di dalam kota maupun perbatasannya. Jumlah peziarah yang luar biasa besar tersebut memunculkan sejumlah problem, seperti transportasi, akomodasi, perbekalan, pembuangan limbah, dan lain-lain. Di bidang transportasi misalnya kegiatan

⁵⁶Rafhensyi Harssilah dan Nurul Hak, *Urgensi Haji Di Usia Muda*, (Bengkulu: CV. Sinar Jaya Berseri, 2022), hlm. 26.

peribadatan rentan menghadirkan permasalahan kemacetan yang disebabkan oleh kepadatan kendaraan atau masih kurangnya infrastruktur transportasi.

Beberapa isu-isu penting yang menjadi permasalahan dalam ibadah haji antara lain sebagai berikut:

1. Kesehatan jemaah. Kesehatan jemaah menjadi isu penting saat penyelenggaraan haji. Kasus pandemi covid-19 misalnya, menjadi isu kesehatan yang sempat membuat proses ibadah haji dihentikan sementara waktu. Selain itu, proses ibadah haji yang relatif berlangsung lama (sekitar sebulan untuk haji reguler), rentan mengakibatkan peziarah jatuh sakit. Saat ini, otoritas Arab Saudi menyediakan fasilitas kesehatan untuk jemaah haji. Beberapa negara, seperti Indonesia, juga menyediakan layanan kesehatan untuk jemaah haji mereka, termasuk staf medis, fasilitas medis, dan obat-obatan. Meski demikian, riset terkait kesehatan ini perlu terus dilakukan untuk mencari solusi agar manajemen dan sistem kesehatan selama penyelenggaraan haji menjadi lebih baik lagi. Misalnya, kemungkinan diperbolehkannya organisasi swasta untuk berpartisipasi dalam sistem manajemen kesehatan haji.
2. Komunikasi haji. Jemaah haji yang datang dari sejumlah besar latar belakang etnis yang berbeda dengan ratusan bahasa yang berbeda, kerap menimbulkan masalah komunikasi selama penyelenggaraan haji. Oleh karena itu, perlu dicari model komunikasi yang lebih efektif, seperti bahasa isyarat dan sarana komunikasi lainnya, agar kendala komunikasi tersebut dapat teratasi.
3. Keamanan haji. Sejauh ini, pemerintah Arab Saudi relatif mampu mengendalikan problematika terkait keamanan jemaah haji. Meski begitu, risiko gangguan keamanan dapat terjadi sewaktu-waktu. Strategi dan mekanisme penanganan keamanan jemaah haji perlu untuk terus ditingkatkan dan diperbaharui agar semakin efektif dalam meminimalisir risiko terjadi kejadian yang dapat membahayakan jemaah haji.
4. Infrastruktur haji. Pemerintah Arab Saudi memang terus meningkatkan fasilitas haji. Akan tetapi, seiring dengan makin meningkatnya jemaah

haji, perkembangan teknologi, dan berbagai faktor lainnya, membuat kebutuhan infrastruktur haji di masa depan juga akan senantiasa mengalami perubahan.

5. Perjalanan haji. Salah satu isu terkait perjalanan haji adalah pergerakan di dalam dan sekitar Makkah yang relatif memakan waktu. Di masa depan, perlu mekanisme dan moda transportasi yang lebih efektif. Dengan demikian, tidak terjadi penundaan yang lama dan transisi peziarah dapat berjalan lebih lancar.
6. Jemaah haji lokal. Setiap tahun, ratusan ribu orang dari Makkah dan daerah sekitarnya memutuskan untuk haji pada saat-saat terakhir. Seingkali hal ini dilakukan tanpa pemberitahuan kepada penyelenggara haji, sehingga menimbulkan masalah tersendiri dalam pengelolaan haji.

Dalam konteks Indonesia, permasalahan tersebut mengerucut menjadi beberapa masalah. Masalah tersebut jika tidak diatasi dengan baik, berpotensi menjadi pemicu terjadinya krisis dalam penyelenggaraan ibadah haji.⁵⁷

F. Layanan Umum

1. Penerbangan

Faktor-faktor yang dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan penerbangan haji, yaitu sebagai berikut:

- Minimnya pengetahuan jemaah haji tentang teknologi di bidang penerbangan yang dapat mengganggu proses pelaksanaan transportasi jemaah haji.
- Terbatasnya armada yang melayani penerbangan haji.
- Jadwal penerbangan yang sangat padat di Arab Saudi.
- Proses imigrasi yang panjang.

2. Hotel

Tidak sembarang hotel digunakan oleh jemaah haji. Akomodasi hotel harus memastikan semuanya sesuai dengan kriteria dan kualifikasi, serta prosesnya harus sesuai aturan yang ada. Faktor yang menjadi masalah

⁵⁷Endang Jumali, dkk, *Ekosistem Haji*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2022), hlm. 9-11.

adalah terkait kualifikasi. Ada sejumlah kualifikasi hotel jemaah, seperti mudah diakses agar dapat bersinergi dengan layanan transportasi dan katering. Kemudian, kondisi fisik infrastruktur hotel harus bagus, termasuk fasilitas di dalamnya. Masalah selanjutnya, penyediaan hotel jemaah haji adalah kompetisi antarnegara. Tantangan ini yang berat, mengingat mekanisme pengadaan setiap negara berbeda-beda.

3. Katering

Permasalahan katering sangat krusial karena berhubungan dengan makanan untuk jemaah haji. Permasalahan dari kasus katering pada umumnya pada masalah distribusi makanan yang diperkirakan keterlambatan proses masak dan pengemasan oleh pemilik katering. Kemudian, masalah penurunan kualitas makanan, nilai halal, bersih, dan sehat. Permasalahan cita rasa makanan yang tidak sesuai dengan jemaah haji. Selain itu, permasalahan juru masak dan jumlah masakan yang disediakan juga menjadi tantangan.

4. Transportasi

Permasalahan transportasi antara lain, manajemen transportasi di Arab Saudi, kualitas pelayanan, kualitas fisik bus, *upgrading* bus, dan pungli dari para pengemudi. Jumlah bus dan rasio bus terhadap jemaah haji serta keramahan pengemudi. Selain permasalahan tersebut, juga permasalahan penyediaan bus jemaah haji yang menghadapi persaingan dengan negara-negara lain.⁵⁸

G. Layanan Ibadah

1. Manasik haji

Penguatan manasik haji bagi jemaah sangat penting. Beberapa masalah peribadatan, misalnya jemaah haji tidak melakukan pengambilan miqat, memakai ihram tidak sesuai dengan ketentuan, kurang hitung tawaf ataupun sa'I, dan melaksanakan haji tamattu. Tetapi tidak bayar dam. Oleh karenanya, penguatan manasik perlu dilakukan agar persoalan-persoalan tersebut dapat dihilangkan atau setidaknya diminimalisir.

⁵⁸Endang Jumali, dkk, *Ekosistem Haji*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2022), hlm. 11-14.

2. Bimbingan Haji

Bimbingan haji memfasilitasi jemaah yang ingin melaksanakan ibadah agar sesuai ketentuan syariah. Peran pembimbing haji dan umrah adalah tempat mengadu, bertanya, dan berdiskusi. Masalah yang kerap terjadi adalah kompetensi pembimbing.

Pembimbing haji seharusnya memiliki kompetensi dan akuntabel, agar calon jemaah haji dapat menguasai ilmu manasik dengan baik, sehingga dapat melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan sempurna, mulai dengan penguasaan syarat wajib haji, rukun dan wajib haji, serta sunah-sunah yang akan dilaksanakan oleh jemaah haji dalam upaya meraih haji yang mabrur.

3. Mutawif

Mutawif akan selalu diminta informasi tentang situasi, lokasi, dan tempat-tempat di tanah suci. Problemnnya adalah sertifikasi kompetensi mutawif yang masih kurang.⁵⁹

H. Layanan Kesehatan

Kesehatan dan keselamatan menjadi perhatian penting bagi tempat-tempat ibadah dan tempat-tempat suci di Arab Saudi. Resiko penyakit menular menjadi perhatian dan tempat ibadah dan tempat suci. Lokasi-lokasi tersebut harus disiapkan untuk menghadapi tantangan wabah epidemi, seperti covid-19.

Disisi lain, program vaksinasi dan imunisasi masih menjadi tantangan bagi para peziarah dari negara-negara pengirim jemaah haji. Selain itu, akomodasi, transportasi, dan kesehatan makanan menjadi fokus utama dalam masalah kesehatan jemaah haji.

Dipihak lain, jemaah haji Indonesia menghadapi kesakitan dan kematian yang terjadi pada setiap tahun. Biasanya masalah ini disebabkan oleh empat faktor utama, yakni air, suhu, kelelahan, dan adaptasi. Faktor-faktor tersebut menjadi tantangan dalam pengelolaan layanan kesehatan jemaah haji.⁶⁰

⁵⁹Endang Jumali, dkk, *Ekosistem Haji*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2022), hlm. 13-14.

⁶⁰Endang Jumali, dkk, *Ekosistem Haji*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2022), hlm. 14.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian Dan Jenis Pendekatan

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang temuan-temuan penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk perhitungan lainnya. Prosedur ini menghasilkan temuan-temuan yang diperoleh dari data-data yang dikumpulkan dengan menggunakan beragam sarana. Sarana itu meliputi pengamatan dan wawancara, namun juga bisa menggunakan analisis dokumen berupa kebijakan, peraturan, buku, kaset, video, dan bahkan yang telah dihitung untuk tujuan lain, misalnya data sensus.⁶¹ Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dengan fokus pada deskripsi, interpretasi, dan penjelasan konteks dan makna yang terkait. Penelitian kualitatif tidak menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis, melainkan menggunakan pendekatan induktif untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai peristiwa atau fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif juga mementingkan interaksi antara peneliti dengan subjek penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih relevan dengan konteks sosial yang ada.⁶² Langkah awal dalam penelitian kualitatif adalah identifikasi topik penelitian yang relevan dengan tujuan penelitian. Kemudian, peneliti perlu menentukan subjek penelitian yang sesuai dan relevan dengan topik yang dipilih. Setelah itu, peneliti perlu merancang desain penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian, seperti pemilihan pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang akan digunakan. Selanjutnya, peneliti perlu melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik-teknik yang relevan, seperti observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Setelah data terkumpul, peneliti perlu menganalisis data dengan menggunakan metode yang sesuai untuk mengidentifikasi tema-tema, pola-pola, dan makna yang muncul dari data tersebut. Langkah terakhir adalah melakukan

⁶¹Urip Sulistiyo, *Buku Ajar Metode Kualitatif*, (Jambi: Salim Media Indonesia, 2019), hlm. 1.

⁶²Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 5.

interpretasi dan pengambilan kesimpulan dari hasil analisis data. Peneliti perlu melihat hasil penelitian secara holistik dan menghubungkan temuan dengan kerangka teori yang relevan. Kesimpulan dari penelitian kualitatif dapat digunakan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diteliti dan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan.⁶³

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif berdasarkan judul penelitiannya, yaitu "**Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara**". Peneliti melakukan penelitian secara langsung di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan. Alamat Kantor Kementerian Agama Banjarnegara yang dikunjungi oleh peneliti adalah Jl. Tentara Pelajar no. 44, Sokanandi, Kecamatan Banjarnegara, Kabupaten Banjarnegara. Peneliti menggunakan jenis penelitian dan jenis pendekatan kualitatif.

B. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara yang beralamat di Jl Tentara Pelajar No. 44, Sokanandi, Kecamatan Banjarnegara, Kabupaten Banjarnegara dan penelitian dilaksanakan pada bulan September 2023 sampai bulan Oktober 2023.

C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang akan diteliti, khususnya mereka yang menjawab atau menanggapi pertanyaan penulis secara tertulis atau lisan atau dengan kata lain disebut responden.⁶⁴ Peneliti menetapkan subjek penelitian ini adalah petugas atau seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU) kantor kementerian agama Banjarnegara.

2. Objek Penelitian

⁶³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 29-31.

⁶⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 88.

Objek penelitian merupakan suatu atribut seseorang atau kegiatan dengan variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulannya.⁶⁵ Objek penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan seksi PHU terhadap calon jemaah haji yang terdaftar di kantor kementerian agama Banjarnegara.

D. Sumber Data

Menurut Lofland, sumber data adalah segala sumber yang menyediakan informasi atau data dalam sebuah penelitian. Sumber data dapat berupa dokumen, literatur, arsip, wawancara, observasi, survei, dan media sosial. Pentingnya sumber data dalam penelitian adalah sebagai dasar untuk menghasilkan informasi yang akurat, valid, dan dapat dipercaya dalam pembuatan analisis dan kesimpulan.⁶⁶

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau belum pernah diproses sebelumnya. Data primer merupakan data yang dikumpulkan melalui metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sendiri, seperti observasi langsung, wawancara, kuesioner, atau survei. Data primer memiliki keunggulan yaitu lebih akurat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian yang sedang dilakukan.⁶⁷

Dalam penelitian ini diperoleh sumber asli yaitu meliputi Kepala Kantor Kementerian Agama Banjarnegara, Bagian PHU, para pegawai seksi PHU dan calon jemaah haji.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari pihak ketiga bukan langsung dari subjek penelitian, data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung atau dari sumber lain yang ada sebelum penelitian. Sumber sekunder adalah komentar, penafsiran atau

⁶⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 28.

⁶⁶Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 157.

⁶⁷Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2006), hlm. 8.

pembahasan dari dokumen asli, data sekunder juga dikenal sebagai "informasi sekunder".⁶⁸

Dalam penelitian, data sekunder yang digunakan dari buku, jurnal, artikel dan website yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang obyektif, akurat dan lengkap, peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi disertai catatan tentang keadaan dan perilaku subjek.⁶⁹ Melalui observasi diharapkan peneliti dapat mengoptimalkan kemampuannya dalam hal motivasi, keyakinan, perhatian, perilaku bawah sadar, kebiasaan yang diperlihatkan responden, sehingga memungkinkan peneliti untuk melihat dunia apa adanya, makna fenomena, sudut pandang dan pembentukan pengetahuan.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengunjungi lokasi penelitian secara langsung, khususnya pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara. Observasi pertama, peneliti mengunjungi kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dan pada observasi pertama peneliti mengecek kantor Kementerian Agama Banjarnegara untuk melihat pelayanan bagi calon jemaah ibadah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Observasi kedua dilakukan untuk melihat seperti apa standar pelayanan yang ada di kantor Kementerian Agama Banjarnegara. Observasi ketiga dilakukan untuk mengetahui dimensi layanan yang tersedia pada kantor Kementerian Agama Banjarnegara. Observasi lebih lanjut dilakukan untuk mengetahui jenis pelayanan yang berada pada KEMENAG Banjarnegara

⁶⁸Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2010), hlm. 291

⁶⁹Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 105.

Data yang diperoleh melalui observasi langsung bersifat spesifik dan faktual mengenai permasalahan terkait pelayanan calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Banjarnegara.

2. Metode wawancara (*interview*)

Menurut Iskandar, wawancara merupakan suatu ketrampilan berbahasa yang digunakan untuk berkomunikasi secara langsung, secara tatap muka dengan orang lain. Wawancara merupakan kegiatan yang produktif dan ekspresif, dalam kegiatan berwawancara ini sangpenanya harus terampil memanfaatkan struktur bahasa dan kosakata atau kalimat sehingga narasumber mampu memahami maksud pertanyaan dan menjawabnya dengan baik dan sesuai tema yang diperbincangkan. Wawancara sering disebut dengan istilah *interview* adalah suatu cara dalam pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada seseorang atau narasumber.⁷⁰

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan banyak sumber berbeda, antara lain:

- a. Bapak Sumarna, selaku kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Banjarnegara untuk mengetahui lebih jauh mengenai layanan petugas pada kantor Kementerian Agama Banjarnegara untuk pemberian layanan kepada calon jemaah ibadah haji.
- b. Bapak Tofikurohman, selaku petugas pelayanan bagian PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara, agar mengetahui jenis pelayanan yang ada di kasi PHU dalam memberikan pelayanannya pada calon jemaah ibadah haji.
- c. Ibu Rudi Widiastuti, selaku petugas pelayanan bagian PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara, agar mengetahui dimensi pokok kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Banjarnegara.

⁷⁰Sudiyono, *Metode Diskusi Kelompok dan Penerapannya dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMP*, (Indramayu: Penerbit Adab, 2020), hlm. 8.

- d. Ibu Listiati, Bapak Ardiyanto, Bapak Nur faizin, selaku calon jemaah haji sehingga mengetahui pelayanan apa saja yang akan diterima calon jemaah ibadah haji.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sarana pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, terutama yang berbentuk arsip, seperti dokumen, teks (gambar), tulisan opini, dokumen yang berkaitan dengan teori, peraturan, dan pertanyaan penelitian. Oleh karena itu, setiap penelitian tidak dapat dipisahkan dari literatur ilmiah, dan pengambilan keputusan merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan penelitian.⁷¹

Dalam penelitian dokumentasi berbentuk gambar atau foto, brosur pendaftaran haji, paspor jemaah haji, papan informasi, website atau aplikasi dan surat pendaftaran pergi haji yang diambil dari Kantor Kementerian Agama Banjarnegara sebagai tempat penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Bogdan menggambarkan analisis data sebagai suatu proses sistematis yang melibatkan pemeriksaan dan sintesis data dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber-sumber lain serta merangkumnya untuk mencapai kesimpulan yang dapat dipahami dan diterima oleh orang lain. Analisis data melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori-kategori, membaginya menjadi unit-unit, mengintegrasikannya, memilahnya ke dalam pola, memilih topik penelitian yang penting, dan menarik kesimpulan.⁷² Metode deskriptif kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan ungkapan dari sumber tekstual seperti dokumen dan hasil wawancara untuk menarik kesimpulan.⁷³

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis data kualitatif. Peneliti mengkaji data dan menginterpretasikan data yang telah

⁷¹Irawan Soehartono dkk, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 69.

⁷²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 334.

⁷³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 3.

dikumpulkan mengenai pelayanan calon jemaah haji pada KEMENAG Banjarnegara sehingga dapat menjelaskan proses pelayanan kepada calon jemaah ibadah haji di KEMENAG Banjarnegara. Tahapan menganalisis data kualitatif meliputi:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses selektif untuk menyederhanakan, merangkum, dan mengubah data dari catatan lapangan tertulis. Proses ini berlanjut sepanjang proses penelitian bahkan sebelum penelitian benar-benar mengumpulkan data, dan tergambar dari kerangka konseptual penelitian, pertanyaan penelitian, dan metode pengumpulan data yang digunakan peneliti.⁷⁴

Data yang dikumpulkan mengenai pelayanan kepada calon jemaah ibadah haji kantor Kementerian Agama Banjarnegara dikumpulkan di lapangan dan direduksi dengan memilih kumpulan data yang diperlukan dan penting dari ringkasan hasil lapangan.

2. Penyajian Data

Setelah proses reduksi selesai, langkah selanjutnya adalah memvisualisasikan atau menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian datanya berupa deskripsi singkat, grafik, hubungan antar kategori, diagram, dan lain-lain. Teks narasi paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif.⁷⁵

Penyajian data pasca ringkasan dimaksudkan untuk lebih meningkatkan pemahaman atas kejadian sebagai acuan dalam mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis penyajian data.

Dalam hal ini representasi datanya berupa informasi atau hubungan antar kategori secara grafis dan ringkas, seperti gambaran diagram singkat atau hubungan antar kategori yang berkaitan dengan pelayanan yang

⁷⁴Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", Jurnal Al hadharah, Vol. 17, No. 33, 2018, hlm. 91.

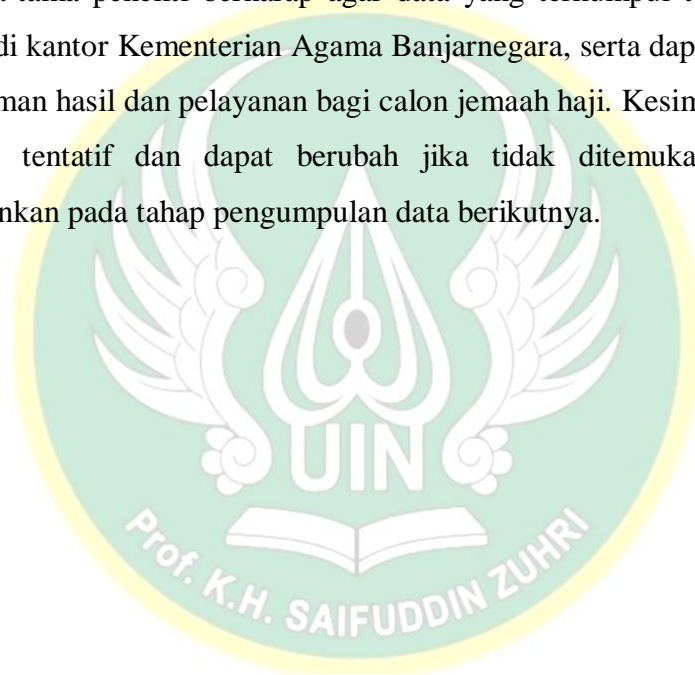
⁷⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 249.

diberikan kepada calon jemaah ibadah haji di kantor Kementerian Agama Banjarnegara akan berbentuk suatu hubungan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah paling akhir selama analisis data. Pada tahap inferensi, peneliti menarik kesimpulan dari setiap data yang dikumpulkan. Ketika peneliti menarik kesimpulan, mereka menggali makna penelitiannya dengan menghubungkan sumber informasi yang satu dengan sumber informasi yang lain dan mengenali perbedaannya.⁷⁶

Untuk menghindari kesalahan dalam mengambil kesimpulan, pertama-tama peneliti berharap agar data yang terkumpul tertata rapi dan akurat di kantor Kementerian Agama Banjarnegara, serta dapat memberikan rangkuman hasil dan pelayanan bagi calon jemaah haji. Kesimpulan tersebut bersifat tentatif dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang meyakinkan pada tahap pengumpulan data berikutnya.



⁷⁶Salim, Dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Citapusaka Media: Bandung, 2012), hlm. 150.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

1. Profil Kantor Kementerian Agama Banjarnegara

Secara historis, keberadaan departemen agama Kabupaten Banjarnegara sudah ada sejak tahun 1954 dan seluruh kegiatan kantornya masih berlokasi di masjid An-Nuur yang terletak di sisi barat alun-alun kabupaten Banjarnegara. Pada masa itu, masjid masih memegang peranan yang sangat sentral sebagai pusat kehidupan umat Islam, sehingga berdirinya kantor keagamaan Banjarnegara tidak lepas dari sejarah berdirinya masjid tersebut. Kegiatan penghulu (kepala kantor) pertama yang mengabdikan diri di kantor Departemen Agama Banjarnegara adalah H. M Humam, hingga akhir masa kepemimpinannya semua kegiatan tetap terpusat pada masjid An-Nuur.⁷⁷

Kemudian di bawah pimpinan Dr. H. Rahmat Sukantiyo (1973), merintis pembangunan kantor Departemen Agama Banjarnegara yang berlokasi di Jalan Selomanik Banjarnegara dan seiring dengan bertambahnya jumlah pegawai, pegawai yang berada di Jalan Selomanik dianggap kurang representatif, kemudian memelopori pembelian tanah dan juga pembangunan Kantor Urusan Agama Banjarnegara di jalan tentara pelajar no. 44 Banjarnegara. Pada tahun 1996, Kantor Urusan Agama Banjarnegara resmi berpindah dari jalan selomanik ke jalan tentara pelajar no. 44 Banjarnegara.⁷⁸

Hingga saat ini, dengan diundangkannya Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang pembuatan Organisasi Kementerian Negara, disusul dengan Peraturan Presiden mengenai pembuatan Organisasi Kementerian Negara. Berdasarkan peraturan menteri agama no. 1 tahun 2010,

⁷⁷Kementerian Agama Banjarnegara, "Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara", 2021, diakses pada tanggal 9 September 2023 pukul 14.00.

⁷⁸Kementerian Agama Banjarnegara, "Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara", 2021, diakses pada tanggal 9 September 2023 pukul 14.00.

mengenai perubahan nama “Departemen Agama” menjadi “Kementerian Agama” pada tanggal 28 Januari 2010, kini nama “Departemen Agama” menjadi Kementerian Agama.⁷⁹

Tentang Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 Tentang “Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama”, Tata Kerja Kantor Bupati Kementerian Agama Banjarnegara diantaranya:

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Banjarnegara
2. Bagian Tata Usaha
3. Bagian Pendidikan Madrasah
4. Bagian Pendidikan PAUD dan Pesantren
5. Bagian Pendidikan Agama Islam
6. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
7. Seksi Orientasi Umat Islam
8. Penyelenggara Zakat dan Wakaf
9. Kelompok Pelayanan Sub bagian Tata Usaha
10. Seksi Pendidikan Madrasah
11. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
12. Seksi Pendidikan Agama Islam
13. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
14. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
15. Penyelenggara zakat dan Wakaf
16. Kelompok Jabatan Fungsional.⁸⁰

2. Sejarah Kantor Kementerian Agama Banjarnegara

Saat dijajah oleh Hindia Belanda, urusan agama terabaikan oleh kementerian pendidikan, agama direduksi hanya sekedar ibadah dan spiritualitas, dan ikut campur dalam penyelenggaraan negara ditutup, walaupun bisa dijadikan lembaga adalah alat. Untuk memperkuat

⁷⁹Kementerian Agama Banjarnegara, “Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara”, 2021, diakses pada tanggal 9 September 2023 pukul 14.05.

⁸⁰Kementerian Agama Banjarnegara, “Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara”, 2021, diakses pada tanggal 9 September 2023 pukul 14.06.

kolonialisme sedemikian rupa sehingga selama berabad-abad tidak mengherankan jika umat Islam terdegradasi, sekolah-sekolah untuk pegawai negeri tidak diperbolehkan ada ajaran agama dan hanya sekolah yang didirikan masyarakat sendiri dapat mengajar pelajaran agama Islam meski menghadapi kendala. Pada awal renaisans di Asia Timur, umat Islam memprotes penutupan masjid dan ruang pernikahan untuk pertemuan diskusi.⁸¹

Pada masa pendudukan Jepang, ulama terkemuka dan terhormat hanya dijadikan alat untuk memperkuat kedudukannya dan Jepang mendirikan Kementerian Pendidikan di Jakarta dan urusan agama juga dilibatkan. Sejak tanggal 1 April 1944, didirikan otoritas keagamaan di setiap wilayah tempat tinggal dan diangkat seorang ulama untuk memimpin otoritas tersebut karena pengaruhnya yang kuat. Di Banyumas juga berdiri sebuah kantor keagamaan yang didirikan oleh K.H. Abu Dardiri mengepalai tugas menyusun rencana kerja di bidang keagamaan.⁸²

Mendapat kepercayaan dari pemerintah Jepang, karesidenan Banyumas sempat singgah di Jakarta untuk mengusulkan pengangkatan guru agama ke 124 sekolah dasar di wilayah Banyumas. Usulan ini diterima dengan syarat gaji guru agama harus dijamin oleh pengangkatan guru agama pada 124 sekolah populer di wilayah Banyumas. Sesudah proklamasi kemerdekaan, terbentuklah KNIP yaitu komite nasional indonesia pusat dan setiap daerah tempat tinggal juga dibentuk KNID yaitu di setiap kawasan pemukiman.

KNID Banyumas yang diketuai oleh Bapak Noto Suwiryo dan didukung oleh Bapak K. Mukhtar memandang perlunya dibentuk suatu panitia keagamaan untuk menangani persoalan-persoalan agama yang pada saat itu sedang dilakukan oleh suatu pengolah agar dapat diselesaikan serta

⁸¹Kementerian Agama Banjarnegara, "Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara", 2021, diakses pada tanggal 10 Agustus 2023 pukul 13.00.

⁸²Kementerian Agama Banjarnegara, "Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara", 2021, diakses pada tanggal 10 Agustus 2023 pukul 13.00.

dikelola oleh Kementerian, yaitu Kementerian Agama. Posisi ini akan diusulkan pada rapat pusat KNI berikutnya.⁸³

Rapat pusat KNI dilaksanakan pada tanggal 24-28 November 1945 dan dihadiri oleh ketua PJM, wakil ketua PJM, serta para menteri yang membidangi urusan PJM dan KNI dari seluruh Pulau Jawa. Pada tanggal 26 November 1945, ketika diadakan konferensi di Perguruan Tinggi Kedokteran Salemba, K.H. Abu Dardiri yang berpusat di Banyumas, K.H. Saleh Suedi dan Pak Soekoso Wirjasaputro juga menghadiri pertemuan di provinsi Jawa dan Madura.

Dalam masyarakat yang berjiwa republik, persoalan agama tidak diabaikan dan diusulkan untuk membentuk Kementerian Agama. Usulan ini disambut hangat oleh pemerintah. Pada tanggal 3 Januari 1946, radio pemerintah mengumumkan bahwa pemerintah telah membentuk Kementerian Agama. Menteri Agama yang pertama adalah K.H. Rasjidi.⁸⁴

Dari penjelasan di atas, Karesidenan Banyumas juga mendirikan Kantor Keagamaan Karesidenan Banyumas di Purwokerto. Seiring dengan perkembangan, terbentuklah distrik-distrik yang melalui proses yang berkesinambungan akhirnya menjadi kantor Dewan Agama yang bertanggung jawab di Kabupaten Banyumas. Berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor ND/SJ/19/2010 tanggal 2 Februari 2010 tentang Perubahan Nama Kementerian Agama Kementerian Agama. Termasuk:

1. Seluruh satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama dapat mengkoordinasikan perubahan nama pada tahap apapun. Perubahan nama seperti logo, kop surat, stempel, papan nama, dan perangkat resmi lainnya.
2. Seluruh kepala kantor wilayah Kementerian Agama provinsi, kepala Kementerian Agama kabupaten atau kota mengupayakan penggantian

⁸³Kementerian Agama Banjarnegara, "Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara", 2021, diakses pada tanggal 10 Agustus 2023 pukul 13.00.

⁸⁴Kementerian Agama Banjarnegara, "Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara", 2021, diakses pada tanggal 10 Agustus 2023 pukul 13.00.

nama seluruh satuan kerja dan unit pelaksana teknis di wilayahnya masing-masing.

3. Perubahan nama harus diberitahukan kepada instansi yang bertanggung jawab.

Demikian sekilas tentang asal muasal Kementerian Agama. Selama 68 tahun, Kementerian Agama telah bekerja sama dengan masyarakat Indonesia dan daerah lain di NKRI untuk menjaga dan mencapai kemerdekaan Pemerintahan NKRI dengan mengubah dinamika perjuangan. Segenap pejabat Kementerian Agama terus berupaya sebaik-baiknya beramal menjemput Ridho Allah SWT dengan semboyan “IKHLAS BERAMAL.”⁸⁵

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Banjarnegara

- a. Kepala KANKEMENAG : H. Karsono, S.Pd.I., M.M.
- b. Kasubag TU : H. Zahid Khasani, S.Pd.I.
- c. Seksi Pendidikan Madrasah : Karyono, M.Pd.I.
- d. PD dan Pontren : H. Muh. Subhan, S.Ag, M.Pd.
- e. PAI : H. Slamet Wahyudi, S.Pd., M.Pd.
- f. Seksi PHU : Drs. H. Sumarna, M.M.
- g. Seksi Bimas Islam : H. Ali Mustofa, S.Ag.
- h. Penyelenggara Zawa : Hj. Yuni Nur Azizah, S.Ag.⁸⁶

4. Visi dan Misi Bagian PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara

1) Visi

“Terwujudnya pelayanan, pembinaan, perlindungan perhajian yang optimal dan nyaman untuk mengantarkan jamaah haji yang mabrur dan umrah yang mabrurah”.⁸⁷

⁸⁵Kementerian Agama Banjarnegara, “Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara”, 2021, diakses pada tanggal 9 September 2023 pukul 14.10.

⁸⁶Wawancara dengan Bapak Tofikurohman (Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 16.00 WIB.

⁸⁷Wawancara dengan Bapak Sumarna, (Kepala PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 10.30 WIB.

2) Misi

- a. Hadirkan kenyamanan bagi jamaah haji dengan memberikan layanan terpadu, meliputi proses penyerahan setoran awal dan perlupelunasan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) serta pendaftaran haji.
- b. Memberikan bimbingan dan membuka konsultasi tentang ibadah haji dan umrah serta mengenai pelaksanaan ibadah haji dan umrah secara umum.
- c. Melayani secara optimal dan membantu proses pengajuan permohonan penerbitan paspor dan visa serta proses rekam biometric.
- d. Berkoordinasi dengan instansi-instansi terkait dalam verifikasi dan validasi dokumen pelaksanaan bimbingan manasik, pemeriksaan dan perawatan kesehatan dan pemulangan serta perlindungan keamanan jamaah haji.⁸⁸

5. Uraian Dan Rincian Tugas Pada Bagian PHU Pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara.

- a. Drs. H. Sumarna, M.M. (Kepala seksi PHU Kemenag Kabupaten Banjarnegara)
 1. Menjelaskan dan melaksanakan pedoman teknis, panduan bagi jamaah dan agen perjalanan, pengembangan fasilitas dan kelembagaan haji di bidang penasehatan. Selain itu, beliau juga melakukan koordinasi dan konsultasi baik secara internal maupun eksternal.
 2. Sosialisasi terhadap calon jamaah ibadah haji dan penyuluh agama kasi penyelenggara haji umrah di lingkungan kankemenag Banjarnegara.
 3. Menandatangani SPPH dan rekomendasi paspor umroh.

⁸⁸Wawancara dengan Bapak Sumarna, (Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 11.00 WIB.

4. Mengendalikan seluruh pengelola kegiatan dalam rangka kelancaran tugas-tugas penyelenggaraan ibadah haji.
 5. Mengawasi kegiatan yang dilaksanakan oleh staf PHU.
 6. Melaksanakan tugas yang diberikan dari pimpinan kantor kementerian agama Banjarnegara.
- b. Rudi Widiastuti (Pengadministrasi)
1. Mengetik dan penghimpun pendaftar yang sudah mendapat nomor porsi setiap bulan.
 2. Membuat laporan BPIH lembar biru untuk disampaikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.
 3. Memeriksa, meneliti persyaratan rekomendasi paspor umrah.
 4. Perlengkapan persyaratan pembuatan paspor untuk calon jemaah haji pada tahun berjalan.
 5. Mengetik rekomendasi untuk paspor haji reguler.
 6. Memeriksa berkas usul lansia.
 7. Melaksanakan pemberian tugas lainnya yang diberikan dari atasan.
- c. Tofikurohman (penyusun bahan informasi haji)
1. Mengetik SPPH calon jemaah haji.
 2. Menyusun pramanifes jemaah calon jemaah haji tahun berjalan.
 3. Memeriksa kelengkapan dokumen jemaah haji yang berangkat dalam tahun berjalan.
 4. Mengetik surat rekomendasi paspor haji reguler.
 5. Pengiriman paspor jemaah haji ke kanwil kemenag provinsi Jawa Tengah.
 6. Melaksanakan tugas lain sesuai permintaan atasan.
 7. Mengelola dana DIPA.
- e. Akhmad Suswandi (Pengadministrasi Umum)
1. Menerima, mencatat dan menyortir surat masuk dan surat keluar, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pencarian.

2. Memberi lembar pengantar pada surat, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pengendalian.
3. Mengelompokkan surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pendistribusian.
4. Mendokumentasikan surat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar tertib administrasi.
5. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas secara tertulis dan lisan kepada atasan sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.
6. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pemimpin baik tertulis maupun lisan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar kegiatan kedinasan dapat berjalan lancar.⁸⁹

6. Tugas Dan Fungsi Petugas Dalam Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Banjarnegara

Tugas dan fungsi petugas dalam penyelenggaraan haji dan umrah KANKEMENAG Banjarnegara mencakup:⁹⁰

a. Melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umroh.

Petugas bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan secara langsung kepada jamaah selama pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Mereka memberikan bimbingan dan pendampingan saat jamaah menjalankan ritual ibadah.

b. Pelayanan pemanduan.

Petugas membantu dalam pemanduan jamaah haji dan umroh, mulai dari keberangkatan hingga kepulangan.

⁸⁹Wawancara dengan Bapak Sumarna, (Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 12.30 WIB.

⁹⁰Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, "Unit Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, 2021, diakses pada tanggal 9 September 2023 pukul 22.10. <https://banjarnegara.kemenag.go.id/unit-kerja-kementerian-agama-kab-banjarnegara/>.

c. Pelayanan pelatihan.

Petugas memberikan pelatihan kepada jamaah terkait registrasi, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, dan pengelolaan keuangan haji. Tujuannya adalah agar jamaah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam persiapan ibadah haji dan umroh.

d. Pendampingan jamaah haji dan umrah

Petugas juga bertugas menjadi pendamping bagi jamaah selama pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Mereka memberikan bimbingan, pelayanan, dan dukungan psikologis guna memastikan kebutuhan dan kesejahteraan jamaah terpenuhi.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Tofikurohman:

“Fungsinya meliputi: melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umroh, pelayanan pemanduan, pelayanan pelatihan di bidang registrasi, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pendampingan jamaah haji dan umrah. Fungsi kasi penyelenggara haji dan umrah yaitu mempunyai fungsi dalam sistem informasi pengelolaan haji dan umrah, penilaian dan pelaporan bidang PHU di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara”.⁹¹

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa tugas dan fungsi petugas dalam PHU Kementerian Agama Banjarnegara sebagai berikut:

- Melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umroh.
- Melaksanakan pelayanan pemanduan.
- Pelayanan pelatihan dibidang registrasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji dan pendampingan jamaah haji dan umroh.
- Fungsi dalam sistem informasi pengelolaan haji dan umrah.
- Fungsi penilaian dan pelaporan bidang penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara.

⁹¹Wawancara dengan Bapak Tofikurohman, (Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 12.55 WIB.

B. Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

Pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), bukti langsung (*tangibles*). Berdasarkan wawancara dengan Bapak Tofikurohman selaku seksi PHU:

“Pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara menggunakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*)”.⁹²

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Listiati yaitu calon jamaah haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sudah baik dan dilaksanakan dengan maksimal dari segi kehandalan petugas PHU, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti langsung kepada calon jamaah haji yang mendaftar haji”.⁹³

1. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Banjarnegara

Dimensi pokok kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dari segi keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bukti langsung telah dilaksanakan semua. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan dipandang semakin penting seiring dengan semakin kritisnya masyarakat terhadap produk dan layanan yang diterimanya.

Konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk atau jasa tetapi juga menginginkan pelayanan yang berkualitas dan terjamin mulai dari tahap pembelian hingga tahap pasca pembelian dan peningkatan kualitas pelayanan mulai dari ibadah haji kantor Kementerian Agama. Kantor

⁹²Wawancara dengan Bapak Tofikurohman, (Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 13.00 WIB.

⁹³Wawancara dengan Ibu Listiati (Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 13.25 WIB.

Kementerian Banjaregara dilakukan dengan cara pengukuran kualitas pelayanan, meliputi:

a. Reliability (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan, aspek ini erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, jika keandalan ini tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan konsumen akan menurun, sebaliknya jika keandalan ini sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan konsumen akan ada peningkatannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tofikurohman dari segi keandalan di Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sudah tepat waktu dalam pelayanan:

“Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji yang cepat, akurat dan memuaskan, serta memberikan pelayanan tepat waktu”.⁹⁴

Menurut Ibu listiati selaku calon jemaah haji Kantor Kementerian Agama Banjarnegara:

“Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sudah sangat baik, dimulai tepat waktu dengan memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan. Salah satu bentuk kegiatan penyelenggaraan ibadah haji adalah dengan mendaftarkan ibadah haji tepat waktu, pada waktu dan tanggal yang dijadwalkan. Pendaftaran ibadah haji dapat dilakukan pada jam kerja aktif, Senin sampai Jumat, pukul 08: 00 hingga 16:00 WIB di Pusat Pelayanan Haji Terpadu (PLHUT).”⁹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti di Kantor Kementerian Kabupaten Banjarnegara keandalan pegawai dalam layanan pendaftaran haji:

“Kehandalan pegawai pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Pejabat yang mengurus pendaftaran haji harus mengetahui Peraturan Kementerian Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dan mengetahui secara rinci petunjuk Pendaftaran Haji Reguler sebagaimana tertuang dalam SK

⁹⁴Wawancara dengan Bapak Tofikurohman, (Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 13.10.

⁹⁵Wawancara dengan Ibu Listiati, (Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 13.20 WIB.

tersebut. Dari kepdirjen PHU Nomor 28 Tahun 2016: petugas juga harus paham bahwa mereka telah melakukan pendataan dengan seluruh BPS BPIH mengenai jumlah pendaftar haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.”⁹⁶

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwasannya dari segi keandalan pada Kementerian Agama Banjarnegara sudah bagus ini terbukti dari ketepatan waktu dalam pelayanan calon jamaah haji dan keandalan pegawai haji dalam melayani pendaftaran jamaah haji.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemauan dan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Pejabat Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan haji dan umrah memberikan layanan informasi sesuai keinginan pelanggan. Petugas PHU dari Kantor Kementerian Agama Banjarnegara segera merespon permasalahan yang dihadapi calon jamaah haji yang mendaftar ibadah haji, kemampuan petugas dalam merespon calon jamaah haji. Pada kantor Kementerian Agama Banjarnegara dalam menjawab pertanyaan dan ketersediaan petugas untuk membantu calon jamaah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Sesuai hasil wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti:

“Ketanggapan terlihat dari Kantor Kementerian Agama Banjarnegara dalam menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan jamaah haji meliputi: pendidikan, perilaku sosial, budaya dan usia. Kami sebagai petugas berusaha melayani calon jamaah yang mendaftar dengan sebaik mungkin, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Semua keluhan calon jamaah haji kami respon dengan baik disini. ”⁹⁷

Ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan calon jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara menjawab segala jenis pertanyaan yang dilontarkan calon haji dalam melaksanakan ibadah haji khususnya bidang pendaftaran haji dengan sikap yang sopan

⁹⁶Wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti, (Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 13.50 WIB.

⁹⁷Wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti, (Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jam 14.00 WIB.

sehingga pendaftar merasa nyaman dan aman serta untuk pertanyaan terkait pendaftaran haji dapat ditanyakan langsung di kantor atau melalui sarana elektronik (telepon) pada jam kerja Senin s/d Jumat pada jam operasional 08:00 s/d 16:00 WIB. Semua itu bertujuan untuk memudahkan calon jemaah haji dalam menyelesaikan berbagai permasalahan terkait pendaftaran haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nur Faizin selaku calon jemaah haji menyampaikan hal sebagai berikut:

“Daya tanggap petugasnya menurut saya bagus. Saat saya mendaftar haji saya dilayani dengan baik. Dalam penyelenggaraan ibadah hajinya, pihak yang bertugas melayani pendaftaran haji selalu siap membantu calon jemaah haji mendaftar”.⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku calon jemaah haji:

“Menurut saya daya tanggap petugas PHU masih kurang. Penedukasian disini perlu ditingkatkan, banyak masyarakat yang masih belum paham atau mengerti setiap program Kementerian Agama Banjarnegara ataupun patnership. Contoh dana talangan ini sekarang ini sudah aktif, kita sebagai masyarakat awam masih belum bisa menangkap apakah itu baik atau justru sebaliknya. Karena kita berfikir masih berpotensi menyulitkan secara finansial gitu Mas. Edukasinya si mas menurut saya”.⁹⁹

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pelayanan calon jemaah haji pada Kementerian Agama Banjarnegara dilihat dari segi daya tanggap (*responsiveness*) belum dilaksanakan secara maksimal sesuai dimensi pokok pelayanan. Hal ini dibuktikan masih kurangnya penedukasian dan patnership, banyak calon jemaah haji yang masih belum paham atau mengerti setiap program yang ada di Kementerian Agama Banjarnegara.

c. Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan perilaku pegawai yang berpeluang meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan

⁹⁸Wawancara dengan Pak Nur Faizin (Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 28 November 2023, Jam 09.00 WIB.

⁹⁹Wawancara dengan Pak Ardiyanto (Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 28 November 2023, Jam 10.01 WIB.

dimaksudkan untuk menciptakan rasa aman bagi pelanggan, jaminan juga mempunyai arti: bahwa pegawai selalu berperilaku sopan dan mempunyai pengetahuan serta keterampilan untuk menjawab semua pertanyaan pelanggan atau masalah. Menurut hasil wawancara Bapak Tofikurohman selaku seksi PHU:

“Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara bertujuan untuk meningkatkan rasa percaya diri calon jamaah haji dalam melakukan pemesanan ibadah haji diantaranya : memberikan jaminan kepada jamaah haji dengan menunjukkan (1) Pelayanan yang terjamin. Hal ini terbukti dengan adanya dua staf khusus yang bertugas menerima pendaftaran haji. (2) Menjamin ketersediaan porsi bagi jamaah haji. Dengan melakukan pendaftaran ibadah haji, apabila syarat pendaftaran terpenuhi maka calon jamaah berhak menerima porsi ibadah haji sesuai ketentuan SOP pelayanan pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama Banjarnegara. (3) Menjamin keamanan dalam operasional pelayanan. Rekonsiliasi data dengan BPS BPIH Kantor BPS BPIH Kementerian Agama Banjarnegara secara bulanan dan memantau pelayanan registrasi ke atasan langsung dalam bentuk laporan bulanan.”¹⁰⁰

Berdasarkan wawancara dengan Pak Nur Faizin selaku calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara:

“Dari segi jaminan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dibuktikannya dengan adanya pegawai khusus yang bertugas menerima pendaftaran haji itu berjumlah 2 orang. Dalam pendaftaran ibadah haji apabila telah memenuhi persyaratan pendaftaran, calon jama'ah berhak mendapatkan memperoleh porsi jama'ah haji sesuai dengan ketentuan SOP pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Selanjutnya melakukan rekonsiliasi data setiap bulan dengan BPS BPIH dari BPS BPIH di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dan diadakan pengendalian pelayanan pendaftaran oleh atasan langsung berupa laporan rekap bulanan”.¹⁰¹

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara memberikan jaminan kepada calon jamaah haji, yaitu: jaminan pemberian pelayanan kepada calon jamaah

¹⁰⁰Wawancara Dengan Pak Tofikurohman (Selaku Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 8 September 2023, Jam, 13.42 WIB.

¹⁰¹Wawancara dengan Pak Nur Faizin (Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara) Tanggal 8 September 2023, Jam 09.00 WIB.

haji, jaminan mendapat sejumlah porsi untuk calon jemaah haji dan pelayanan terjamin kegiatan calon jemaah haji.

d. Kepedulian (*Emphaty*)

Peduli berarti berusaha memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individu, dan mengenal pelanggan secara teratur. Sesuai hasil wawancara Ibu Rudi Widiastuti :

“Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara memberikan perhatian terhadap calon jemaah haji dengan melakukan pendaftaran ibadah haji. Hal ini penting untuk diperhatikan ketika berinteraksi dengan calon jemaah haji, karena ini adalah soal kepercayaan pada masyarakat dan bukan tentang prosedur komunikasi yang dibangun antara pihak yang mengajukan pengaduan dan penyedia layanan, yang merupakan langkah yang berdampak dalam menyelesaikan permasalahan karyawan perusahaan. Kementerian Agama Banjarnegara memberikan perhatian khusus kepada calon jemaah haji (terdaftar) mengenai pelayanan pendaftaran haji yang merupakan langkah awal ketika seseorang ingin melakukan perjalanan ibadah haji. Dalam hal ini para pegawai yang bertugas menangani pendaftaran haji selalu memperhatikan dengan baik calon jemaah haji, karena banyak calon jemaah haji yang belum memahami langkah-langkah dan syarat-syarat yang harus diikuti saat mendaftar haji, khususnya para sesepuh yang sudah terdaftar”.¹⁰²

Berdasarkan wawancara dengan Pak Nur Faizin selaku calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara:

“Menurut saya, Kantor Kementerian Agama Banjarnegara sudah sangat baik dalam mengurus calon jemaah haji. Petugas yang menangani pendaftaran haji selalu mewaspadaikan calon jemaah haji, karena masih banyak calon jemaah haji seperti saya yang belum memahami langkah-langkah dan syarat-syarat yang harus diikuti saat mendaftar haji, khususnya lansia yang mendaftar di sini mendapat pelayanan yang sangat baik.”¹⁰³

Dari data di atas terlihat bahwa Kantor Kementerian Agama Banjarnegara efektif dalam mengurus calon jemaah haji. Pegawai yang bertugas menangani pendaftaran haji selalu memperhatikan calon jemaah haji, karena banyak calon jemaah haji yang belum paham,

¹⁰²Wawancara Dengan Ibu Rudi Widiastuti, (Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara), Pada Tanggal 6 September 2023, Jam 13.42 WIB.

¹⁰³Wawancara dengan Pak Nur Faizin (Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Banjarnegara) Tanggal 8 September 2023, Jam 09.15 WIB.

misalnya langkah-langkah dan syarat-syarat yang harus diikuti saat mendaftar haji, terutama bagi lansia yang terdaftar dilayani dengan baik.

e. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung bersifat nyata, meliputi fasilitas, peralatan yang digunakan, staf dan sarana komunikasi. Dalam hal ini berasal dari Kementerian agama yang selalu siap memberikan layanan informasi kepada konsumen (misalnya, anda dapat menghubungi petugas kapan saja) waktu selama jam kerja aktif. Menyediakan sarana komunikasi (nasihat yang baik, misalnya saluran telepon tanpa masalah teknis).

Bukti langsung yang dapat menjadi pertimbangan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara untuk menunjang kualitas pelayanan calon jemaah haji antara lain adalah ruang terpadu Pusat Pelayanan Haji dan Umrah serta fasilitas pendukung pendaftaran yang maksimal. Sesuai hasil wawancara Ibu Rudi Widiastuti:

“Aula Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) yang lokasinya digunakan dalam pelayanan pendaftaran haji tetap berada di kawasan Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, namun mempunyai gedung tersendiri yaitu di aula PLHUT (Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu). Aula ini representatif dan lengkap terutama untuk melayani jemaah haji, mulai dari pendaftaran ibadah haji, aula SISKOHAT, hingga penyelenggaraan pembatalan ibadah haji, semuanya berlangsung bagus disini. Namun, dari aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) biasanya mengalami permasalahan yaitu ketika terjadi perbaikan sistem dari pusat maka di sistem kita jadi eror”¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Ardiyanto selaku calon jemaah haji Kantor Kementerian Agama Banjarnegara:

“Sarana penunjang pendaftaran Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara ini menggunakan alat-alat untuk menunjang kegiatan pendaftaran haji, antara lain: seperangkat komputer, meja, kursi dan alat tulis online lainnya, aplikasi siskohat, alat sidik jari, kamera yang sesuai, brosur syarat-syarat haji. Pendaftaran Haji, BPS BPIH sudah berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), foto proses

¹⁰⁴Wawancara Dengan Ibu Rudi Widiastuti, (Petugas PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 8 September 2023, Pada Jam, 13.50 WIB.

pendaftaran haji terpampang di Aula Penyelenggara Haji dan Umrah di Ruang Kantor Kementerian Urusan Agama Banjarnegara, parkir bagi calon pendaftar haji di kantor Kementerian Agama Banjarnegara dan dalam hal ini setiap lokasi sudah mempunyai tempat parkir dan penampilan pegawai harus baik (ramah, baik, berperilaku sopan dan dengan intonasi suara yang baik). Peran ramah dalam melayani calon jemaah haji dengan baik di kantor Kementerian Agama Banjarnegara yang diberikan oleh staf PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) sangat membantu mempermudah seluruh proses pendaftaran haji bagi calon jemaah haji”.¹⁰⁵

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwasannya bukti langsung pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dibuktikan dengan ruang Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dan fasilitas penunjang pendaftaran calon jemaah haji. Namun, pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) biasanya mengalami permasalahan ketika terjadi perbaikan sistem dari pusat mengakibatkan penginputan data calon jemaah haji menjadi terkendala.

2. Jenis-Jenis Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan meliputi pendaftaran, pengambilan keputusan, kegiatan administrasi, pelayanan penelitian dan dokumentasi. Pelayanan administrasi bagian PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara sudah optimal. Berdasarkan hasil wawancara Ibu Listiati sebagai calon jemaah haji:

“Permintaan layanan di bagian PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti permintaan Layanan Pendaftaran Haji: pengajuan awal Rp. 25.000.000, minimal berusia 12 tahun saat mendaftar, surat keterangan sehat (tercantum golongan darah, berat badan dan tingi badan) - 2 lembar, foto copy KTP/KIA - 2 lembar, dokumen di bawah ini dapat dipilih salah satu yang penulisan datanya sinkron dengan KTP dan KK - 2 lembar, fotokopi akta kelahiran, ijazah SD/SMP/SMA, fotokopi akta

¹⁰⁵Wawancara dengan Bapak Ardiyanto (Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 16 Oktober 2023, Pada Jam, 14.30 WIB.

nikah/duplikat akta nikah, foto copy paspor apabila sudah memiliki - 2 lembar, pendaftaran haji online bisa di akses melalui aplikasi haji pintar”.¹⁰⁶

Berdasarkan data diatas, dapat dijabarkan bahwa persyaratan pendaftaran haji sebagai berikut:

1) Pendaftaran jamaah haji

Permintaan layanan di bagian PHU sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti permintaan layanan pendaftaran haji:

- Setoran awal Rp. 25.000.000.
- Minimal berusia 12 tahun saat mendaftar.
- Surat keterangan sehat (tercantum golongan darah, berat badan dan tingi badan) - 2 lembar.
- Foto copy KTP/KIA - 2 lembar.
- Dokumen di bawah ini dapat dipilih salah satu yang penulisan datanya sinkron dengan KTP dan KK - 2 lembar.
- Ftocopy akte lahir
- Ijazah SD, SMP dan SMA
- Foto copy akta nikah/ duplikat akta nikah.
- Foto copy paspr apabila sudah memiliki - 2 lembar.
- Pendaftaran haji online bisa di akses melalui aplikasi haji pintar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku calon jamaah haji langkah-langkah dalam mendaftar haji Kantor Kementerian Agama Banjarnegara sebagai berikut:

“Langkah-langkah pendaftaran di Kemenag Kabupaten Banjarnegara sebagai berikut: calon jamaah haji mendapat informasi pertanyaan dari petugas atau media online, calon jamaah haji datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara di Aula PLHUT, Membawa dokumen-dokumen yang diperlukan dan mengisi buku tamu terlebih dahulu, calon jamaah haji akan membuat nomor antrian haji di ruang PLHUT, petugas memanggil calon jamaah haji sesuai nomor antrian. Calon jamaah haji menyerahkan dokumen

¹⁰⁶Wawancara dengan Ibu Listiati, (Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 8 September 2023, Pada Jam, 14.00 WIB.

pendaftarannya ke loket haji, petugas loket haji melakukan proses verifikasi kebenaran dan kelengkapan data yang diperlukan untuk pendaftaran haji, dokumen yang datanya tidak sesuai akan dikembalikan kepada calon jamaah haji berikutnya, dokumen terkait akan diserahkan kepada Petugas PTSP Kantor Kementerian Agama Banjarnegara untuk konfirmasi proses validasi dengan membayar Deposit awal sebesar 25.000.000 bagi calon jamaah haji, proses konfirmasi BPIH oleh Bank Penerima Setoran (BPS), petugas bank menyerahkan dokumen permohonan dan konfirmasi bank ke loket pendaftaran haji bank, proses memasukkan data calon jamaah haji ke SISKOHAT (Sistem Komputer Haji Terpadu) meminta dan mencetak Surat Pendaftaran Haji (SPPH), ditandatangani oleh SPPH kepala departemen PHU Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, SPPH tanda tangan pendaftar haji, lembar SPPH pertama diserahkan kepada pemberi haji dan lembar konfirmasi BPIH pertama bank penerima setor, scan dokumen registrasi haji dalam bentuk file pdf, proses upload file dokumen registrasi haji ke aplikasi SISKOHAT, penyimpanan file dokumen registrasi haji di ruang penyimpanan bagian PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara telah selesai”.¹⁰⁷

Berdasarkan data diatas, dapat dijabarkan bahwa langkah-langkah dalam mendaftar haji pada kantor Kementerian Agama Banjarnegara meliputi:

- Calon jamaah haji mendapat informasi persyaratan dari petugas atau media online.
- Calon jamaah haji melapor langsung ke kantor Kementerian Agama Bupati Banjarnegara di Aula PLHUT dengan membawa dokumen-dokumen yang diperlukan dan mengisi buku tamu terlebih dahulu.
- Calon jamaah haji antri sesuai nomor haji di aula PLHUT.
- Petugas memanggil calon jamaah haji berdasarkan nomor antrian.
- Calon jamaah haji menyerahkan dokumen pendaftaran di loket haji.
- Loket Haji melakukan proses verifikasi kebenaran dan kelengkapan data yang diperlukan untuk pendaftaran haji.

¹⁰⁷Wawancara dengan Bapak Ardiyanto, (Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 16 September 2023, Pada Jam, 13.00 WIB.

- Berkas yang datanya tidak sesuai akan dikembalikan kepada calon jemaah haji berikutnya.
 - Staf di bagian PTSP Kantor Kementerian Agama Bupati Banjarnegara akan menyerahkan dokumen yang diperlukan untuk proses konfirmasi dengan membayar uang muka sebesar Rp .25.000.000 kepada calon jemaah haji.
 - Proses Konfirmasi BPIH Bank Penerima Simpanan (BPS)
 - Petugas bank menyerahkan dokumen registrasi dan konfirmasi bank ke loket registrasi haji.
 - Tata cara memasukkan data calon jemaah haji ke dalam aplikasi SISKOHAT (sistem komputer terintegrasi haji) dan mencetak surat pendaftaran haji (SPPH).
 - Tanda tangan SPPH oleh kepala departemen PHU Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.
 - Tanda tangan SPPH oleh yang mendaftar haji.
 - Lembar SPPH pertama dikirimkan kepada pendaftar haji dan lembar konfirmasi BPIH pertama dari bank penerima setoran.
 - Tata cara pemindaian dokumen pendaftaran haji sebagai file PDF.
 - Tata cara upload file dokumen pendaftaran haji ke aplikasi SISKOHAT.
 - Penyetoran berkas pendaftaran haji di ruang arsip bagian PHU kantor Kementerian Agama Banjarnegara.
 - Selesai.
- 2) Penggabungan mahrom atau pendamping lansia yang pendaftarannya terpisah karena SISKOHAT.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti selaku seksi PHU:

”langkah-langkah Penggabungan mahrom atau pendamping lansia yang pendaftarannya terpisah karena SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sebagai berikut: Pemohon merupakan orang yang mengajukan penggabungan, yang digabung merupakan jemaah haji yang berangkat ditahun tersebut, nomor porsi pemohon telah terdaftar minimal 5 tahun sebelum

waktu pemberangkatan, penggabung dan yang digabungkan, mengajukan surat permohonan penggabungan, foto copy lembar pelunasan BPIH orang yang digabung, foto copy lembar setoran awal pemohon, foto copy SPPH/SPH (surat pendaftaran pergi haji/surat pendaftaran haji) pemohon, foto copy KTP, KK pemohon, foto copy akta kelahiran (untuk penggabungan orang tua-anak dan sebaliknya), foto copy buku nikah (untuk penggabungan suami-istri dan sebaliknya)".¹⁰⁸

Dari data diatas, dapat diketahui bahwasannya langkah-langkah Penggabungan mahrom atau pendamping lansia yang pendaftarannya terpisah karena SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sebagai berikut:

- Pemohon merupakan orang yang mengajukan penggabungan
 - Yang digabung merupakan jamaah haji yang berangkat ditahun tersebut.
 - Nomor porsi pemohon telah terdaftar minimal 5 tahun sebelum waktu pemberangkatan.
 - Penggabung dan yang digabungkan:
 - Mengajukan surat permohonan penggabungan
 - Foto copy lembar pelunasan BPIH orang yang digabung
 - Foto copy lembar setoran awal pemohon
 - Foto copy SPPH/SPH (surat pendaftaran pergi haji/surat pendaftaran haji) pemohon
 - Foto copy KTP, KK pemohon
 - Foto copy akta kelahiran (untuk penggabungan orang tua-anak dan sebaliknya)
 - Foto copy buku nikah (untuk penggabungan suami-istri dan sebaliknya)
- 3) Pelimpahan porsi karena wafat atau karena sakit permanen

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti selaku seksi PHU:

¹⁰⁸Wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti, (Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 16 September 2023, Pada Jam, 13.00 WIB.

“Persyaratan layanan pelimpahan porsi dikirimkan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sebagai berikut : permohonan asli surat kuasa penunjukan rombongan jemaah yang meninggal, ditandatangani oleh anak kandung, suami istri dan menantu yang disetujui oleh rt, rw, lurah/kades dan wakil camat mengetahui, asli surat keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh calon jemaah haji yang menerima delegasi rombongan haji atau karena sakit permanen dan bermaterai”.¹⁰⁹

Berdasarkan data diatas, dapat dijabarkan bahwasannya persyaratan layanan pelimpahan porsi pada Kementerian Agama Banjarnegara meliputi:

- Surat permohonan pelimpahan porsi.
 - Asli surat kuasa untuk mentransfer nomor registrasi jemaah yang meninggal dunia dengan tanda tangan anak kandung, suami istri, suami/istri kenalan RT, RW, lurah/kades, dan wakil camat. Kepala.
 - Asli surat keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh calon jemaah haji yang menerima rombongan jemaah yang diberi nomor nomor setelah meninggal dunia karena sakit tetap dan diberi stempel.
- 4) Pembatalan haji meninggal dunia atau karena suatu hal.

Hasil wawancara dengan Bapak Tofikurohman selaku seksi PHU:

“Syarat permohonan pembatalan haji adalah sebagai berikut: Kartu Tanda Penduduk (KTP) , Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah atau Ijazah atau Akte Kelahiran, Surat Permohonan Pembatalan, Surat Pernyataan Pencabutan (SPTJM). akta kematian, SPPH, bukti setoran awal”.¹¹⁰

Dari data diatas, dapat diketahui bahwasannya persyaratan usulan pembatalan haji Kantor Kementerian Kabupaten Banjarnegara meliputi:

- Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- Kartu Keluarga (KK).

¹⁰⁹Wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti, (Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 16 September 2023, Pada Jam, 13.20 WIB.

¹¹⁰Wawancara dengan Bapak Tofikurohman, (Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 16 September 2023, Pada Jam, 13.40 WIB.

- Surat Nikah atau Ijazah atau Akte Kelahiran.
- Surat Permohonan
- Surat Pernyataan Penghentian (SPTJM).
- Surat kematian.
- SPPH.
- Bukti setoran awal.

b. Pelayanan Barang

Layanan terkait barang adalah kegiatan layanan yang menyediakan dan mengelola barang fisik. Dari hasil wawancara pada tanggal dengan Ibu Rudi Widiastuti layanan barang petugas PHU Kementerian Agama Banjarnegara sebagai berikut:

“Seksi PHU Kementerian Agama Banjarnegara tidak terdapat layanan yang berbentuk barang melainkan jenis pelayanan yang berada pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara adalah pelayanan berbentuk administrasi dan berbentuk jasa”¹¹¹

Dari hasil wawancara menurut Ibu Listiati selaku calon jemaah haji sebagai berikut:

“Kantor Kementerian Agama Banjarnegara saya diberikan berbentuk pelayanan administrasi dan jasa mencakup seluruh jenis-jenis pelayanan yang terapat pada bagian PHU”.¹¹²

Dari data diatas, dapat diketahui bahwasannya Kantor Kementerian Agama Banjarnegara tidak tersedia layanan bebentuk barang melainkan jenis-jenis layanannya yaitu layanan berbentuk administrasi dan jasa.

c. Pelayanan jasa

Layanan ini merupakan layanan yang terhubung langsung dengan konsumen untuk memanfaatkan apa yang disediakan oleh penyedia layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti:

“Pelayanan di bagian PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara meliputi: semua jenis-jenis pelayanan di bagian PHU Kantor Kementerian Agama Banjarnegara.”¹¹³

¹¹¹Wawancara Dengan Ibu Rudi Widiastuti, (Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, Pada Tanggal 8 September 2023, Pada Jam, 12.30 WIB.

¹¹²Wawancara dengan Ibu Listiati, (Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara), Tanggal 8 September 2023, Pada Jam, 14.00 WIB.

Dari hasil wawancara menurut Ibu Listiati selaku calon jamaah haji, mengenai persyaratan jenis layanan yang terdapat pada bagian PHU didapatkan dari website atau media sosial yang terdapat pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara:

“Cara pendaftaran haji serta syarat-syarat yang harus dilengkapi melalui website dari Kantor Kementerian Agama Banjarnegara dan juga media sosial yang dimiliki sehingga mempermudah saya dalam melakukan pendataan Haji hari ini”¹¹⁴

Dari data diatas, dapat diketahui bahwasanya informasi yang dibutuhkan calon jamaah haji khususnya umat Islam di Kabupaten Banjarnegara dapat diakses melalui media online, baik berupa website dan juga media online milik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.

C. Analisis Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

Berdasarkan teori dimensi pokok kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang meliputi: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*) dalam pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sudah dilaksanakan. Apabila dilihat dari segi keandalan (*reliability*) sudah bagus ini terbukti dari ketepatan waktu dalam pelayanan calon jamaah haji dan keandalan petugas haji dalam melayani pendaftaran haji.

Dari segi daya tanggap (*responsiveness*) belum dilaksanakan secara maksimal sesuai dimensi pokok pelayanan. Hal ini dibuktikan masih kurangnya pengedukasian dan *patnership*, banyak calon jamaah haji yang masih belum paham atau mengerti setiap program yang ada di Kementerian Agama Banjarnegara. Dari segi jaminan (*assurance*) sudah dilaksanakan dengan baik, jaminan yang diberikan pemberian pelayanan kepada calon

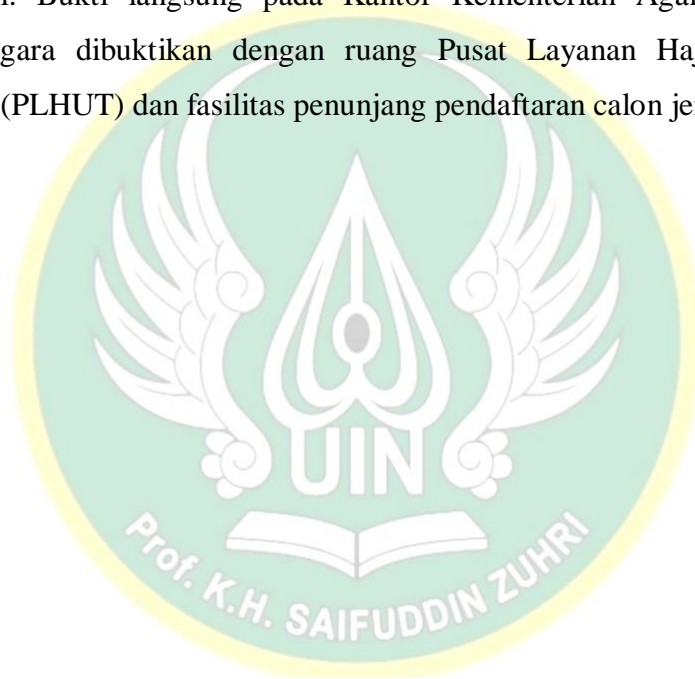
¹¹³Wawancara Dengan Ibu Rudi Widiastuti, (Seksi PHU Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 8 September 2023, Jam 12.30 WIB.

¹¹⁴Wawancara Dengan Ibu Listiati (Calon jamaah haji Kementerian Agama Banjarnegara), Tanggal 6 September 2023, Jaml 13.30 WIB.

jamaah haji, jaminan mendapat sejumlah porsi untuk calon jamaah haji dan menjamin keamanan dalam operasional pelayanan calon jamaah haji.

Dari segi kepedulian (*emphaty*) sudah dilaksanakan dengan maksimal, dalam pelayanan calon jamaah haji petugas yang menangani pendaftaran haji selalu memperhatikan calon jamaah haji. Banyaknya calon jamaah haji yang belum memahami langkah-langkah dan syarat-syarat yang harus diikuti saat mendaftar haji, khususnya calon jamaah haji lansia yang mendaftar disini mendapat pelayanan yang sangat baik.

Dari segi bukti langsung (*tangibles*) sudah dilaksanakan dengan maksimal. Bukti langsung pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dibuktikan dengan ruang Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dan fasilitas penunjang pendaftaran calon jamaah haji.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi maka proses pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dapat digambarkan sebagai berikut:

Mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry tentang dimensi pokok kualitas pelayanan. Pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Banjarnegara belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Dimensi pokok kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*) sudah dilaksanakan. Akan tetapi, dari daya tanggap (*responsiveness*) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan masih kurangnya pengedukasian dan patnership dari petugas PHU, banyak calon jamaah haji yang masih belum paham atau mengerti setiap program yang ada di Kementerian Agama Banjarnegara.

B. Saran

Setelah dilakukannya penelitian pada pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, saran-saran yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara
 - a. Pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara harus ditingkatkan sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry agar pelayanan sesuai dengan dimensi kualitas pokok pelayanan yang baik.
 - b. Petugas PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dari segi daya tanggap (*tangibles*) lebih ditingkatkan untuk mengedukasi calon jamaah haji terkait setiap program yang ada.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat memperluas lagi subjek dan objek penelitian melalui sudut pandang yang berbeda dalam meneliti pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, sehingga dapat menambah khazanah keilmuan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan calon jamaah haji.

C. Kata Penutup

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu membimbing umat-Nya dan selalu memberikan kekuatan kepada orang-orang yang dikehendaki-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, baik dalam penulisan maupun penggunaan kata yang kurang tepat, semua itu dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pemahaman penulis, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Demi kesempurnaan dan peningkatan kualitas skripsi ini, penulis berdoa dan berharap semoga skripsi sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnidah. 2020. "Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji di KBIH An-Nabawy Kota Medan, Tahun 2020". *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sumatera: Medan.
- Aziz, Abdul. 2007. Kustini. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Departemen Agama RI Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Azwar, Safuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chairunnisa. 2017. "Strategi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan Tahun 2017". *Skripsi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Fatoni, Abdurrahman. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harssilah, Rafhensyi dan Hak, Nurul. 2022. *Urgensi Haji Di Usia Muda*. Bengkulu: CV. Sinar Jaya Berseri.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Islami, Hairul Dipo. 2014. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa". *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Iwan. 2010. "Strategi Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat Terhadap Jamaah Haji Tahun 2009". *Skripsi*. UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Jumali, Endang. Dkk. 2022. *Ekosistem Haji*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2012. *Haji Dari Masa Ke Masa*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama.

- Kementerian Agama RI Ditjen PHU. 2010. *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*. Jakarta: Ditjen PHU Kemenag RI.
- Kementerian Kesehatan RI. 2010. *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*. Pusat Kesehatan RI.
- Maisuroh. 2014. *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Asrama Haji Embarkasi*. DKI Jakarta Pondok Gede.
- Mishbahuddin. 2020. *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Tangga Ilmu.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muslim, Mudatsir. 2013. *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*. Jakarta: PT. Borobudur Inspira Nusantara.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Noor, Muhammad. 2018. *Jurnal Humaniora dan Teknologi*. Vol. 4, No. 1.
- Rijali, Ahmad. 2018. "Analisis Data Kualitatif". *Jurnal Al hadharah*. Vol. 17, No. 33.
- Salim, Dkk. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Citapusaka Media: Bandung.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Selviana. 2017. "Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015". *Skripsi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sembiring, Helena Ras Ulina, dan Haryanto. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soehartono, Irawan, dkk. 2000. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Sudiyono. 2020. *Metode Diskusi Kelompok dan Penerapannya dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMP*. Indramayu: Penerbit Adab.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyo, Urip. 2019. *Buku Ajar Metode Kualitatif*. Jambi: Salim Media Indonesia.
- Sundari, Eva. 2021. *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Pekanbaru: Penerbit Adab.
- Supian. 2009. *Materi Pendidikan Agama Islam*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Syarifuddin, Amir. 2010. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Jakarta: Prenada Media Grub.
- Winarsih, Atik Septi, dan Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuningsih, Yuyun dkk. 2022. "Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi". *Jurnal MABRUR: Academic Journal Of Hajj and Umra*. Vol. 1.



PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

Hasil Wawancara Dengan Bapak Tofikurohman Selaku Kasi PHU

- Peneliti : Bagaimana proses pelayanan calon jamaah haji dan umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?
- Narasumber : Proses pelayanan calon jamaah haji dan umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara meliputi pengukuran dimensi pokok pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bukti langsung.
- Peneliti : Bagaimana keandalan yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?
- Narasumber : Keandalan seksi PHU memberikan pelayanannya dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji dengan berusaha cepat, akurat, dan memuaskan serta memberikan pelayanan tepat waktu.
- Peneliti : Seperti apa ketepatan waktu yang diberikan seksi PHU dalam melayani calon jamaah haji atau masyarakat?
- Narasumber : Estimasi waktu pelayannya berbeda-beda sesuai dengan jenis pelayanan yang ditangani seperti: layanan pendaftaran haji waktu pelayanan 60 menit, layanan usulan dan pembatalan haji waktu pelayanan 60 menit, layanan usulan penggabungan mahrom waktu pelayanan 30 menit.
- Peneliti : Apakah ada biaya pelayanan yang ditentukan seksi PHU dalam melayani calon jamaah haji atau masyarakat?
- Narasumber : Pelayanan yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara tidak dipungut biaya apapun atau gratis.
- Peneliti : Apa saja jenis pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?
- Narasumber : Jenis-jenis layanan di seksi PHU meliputi jenis pelayanan administratif dan jasa seperti surat pendaftaran haji, tanda bukti

storan awal, surat rekomendasi pembuatan paspor, berkas usulan pembatalan haji, surat usulan penggabungan dan surat pelimpahan pors.

Peneliti : Bagaimana pelayanan jasa yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?

Narasumber : Yaitu memanfaatkan apa yang disediakan seksi PHU calon jamaah haji dapat mencari informasi seputar pendaftaran haji dengan diakses melalui media online, baik berupa website, dan juga media online yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.

Peneliti : Seperti apa daya tanggap yang diberikan seksi PHU dalam memberikan pelayanan?

Narasumber : Kemampuan bidang PHU dalam memberikan ketanggapan dituntut untuk bersikap ramah, berpenampilan menarik, memakai baju seragam, memberikan sambutan berupa senyuman dan mengucapkan salam ketika pertama dan akhir dengan calon jamaah haji serta informasi yang cepat dan tepat.

Peneliti : Apakah empati yang ada pada Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sudah dilaksanakan kepada calon jamaah haji atau masyarakat?

Narasumber : Pelayanan dari seksi PHU disini sudah berusaha memahami calon jamaah haji dengan memahami kebutuhan spesifik mereka dengan menyelesaikan segala permasalahan yang terjadi saat mendaftar haji.

Peneliti : Adakah bukti langsung untuk menunjang pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?

Narasumber : Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara ada bukti langsung yaitu Aula Pusat Pelayanan Haji dan Umrah (PLHU)

Peneliti : Apakah ada jaminan yang diberikan kepada jamaah haji yang bisa dipertanggungjawabkan oleh kasi PHU?

Narasumber : Ada Mas, kasi PHU memberikan jaminan kepada jamaah haji yaitu jaminan pemberian pelayanan kepada calon jamaah haji, menjamin ketersediaan porsi untuk jamaah haji, dan jaminan pelayanan kegiatan jamaah haji.

Peneliti : Bagaimana pemberian jaminan pemberian pelayanan kasi PHU terhadap calon jamaah haji?

Narasumber : Dibuktikan dengan adanya dua staf khusus yang bertugas menerima pendaftaran haji.

Peneliti : Dari segi jaminan ketersediaan porsi bagi jamaah haji seperti apa?

Narasumber : Dari segi jaminan ketersediaan porsi dengan melakukan pendaftaran haji, apabila syarat pendaftaran haji terpenuhi calon jamaah haji berhak menerima porsi haji sesuai ketentuan SOP pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.

Peneliti : Yang dimaksud jaminan kemanan dalam oprasional pelayanan seperti apa?

Narasumber : Maksudnya dengan rekonsiliasi data dengan BPS BPIH Kantor BPS BPIH Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara secara bulanan dan memantau pelayanan registrasi ke atasan langsung dalam bentuk laporan bulanan.

Wawancara PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

Hasil Wawancara dengan Ibu Rudi Widiastuti Selaku Seksi PHU

Peneliti : Bagaimana Keandalan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dalam memberikan proses pelayanan calon jamaah haji?

Narasumber : Dalam memberikan pelayanan disini meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji yang dengan segera, akurat dan memuaskan, memberikan jasanya secara tepat waktu.

Peneliti : Bagaimana daya tanggap yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?

Narasumber : Daya tanggap yang bisa dilihat meliputi ketanggapan petugas dalam melayani menangani masalah latar belakang calon jamaah haji yang berbeda-beda meliputi pendidikan, tingkat sosial, budaya dan umur, mayoritas yang mendaftarkan haji dengan tingkat pemahaman tentang pendaftaran haji. Dalam hal ini, terdapat kotak pengaduan masyarakat terkait dengan kepuasan layanan pendaftaran haji reguler dan kotak pengaduan masyarakat tersebut diletakan jadi satu dengan kotak sarat di sekretariat.

Peneliti : Seperti apa bukti langsung yang dapat dilihat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?

Narasumber : Bukti langsung dibuktikan dengan adanya ruang pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) dan fasilitas penunjang pendaftaran calon jamaah haji.

Peneliti : Bagaimana pelayanan barang pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?

Narasumber : Disini mas, kami tidak memeberikan pelayanan dalam bentuk barang tetapi pelayanan administrasi dan jasa.

Peneliti : Pelayanan jasanya meliputi apa saja?

Narasumber : Semua jenis layanan yang ada di seksi PHU.

Wawancara PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

Hasil Wawancara Dengan Bapak Sumarna Kepala Kasi PHU

Peneliti : Bagaimana proses pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?

Narasumber : Dalam proses pelayanan jamaah haji disini kami sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memeberikan pelayanan yang sangat baik dan memberikan kepuasan calon jamaah haji atau masyarakat dari semua segi pelayanan yang ada disini.

Peneliti : Jaminan apa yang diberikan petugas PHU kepada calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?

Narasumber : Jaminan yang diberikan kepada jamaah haji meliputi: jaminan memberikan pelayanan dibuktikannya dengan adanya pegawai khusus yang bertugas menerima pendaftaran haji itu berjumlah 2 orang, jaminan memperoleh nomor porsi dalam pendaftaran haji apabila telah memenuhi persyaratan pendaftaran calon jamaah haji berhak mendapatkan memperoleh nomor porsi jamaah haji sesuai dengan ketentuan SOP pelayanan pendaftaran ibadah haji, dan jaminan keamanan dalam kegiatan pelayanan melakukan rekonsiasi data setiap bulan dengan BPS BPIH dari BPS BPIH diadakan pengendalian pelayanan pendaftaran oleh atasan langsung berupa laporan rekap tiap bulan.

**Wawancara Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Banjarnegara**

Hasil Wawancara dengan Ibu Listiati Selaku Calon Jamaah Haji

Peneliti : Bagaimana proses pelayanan calon jamaah haji yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?

Narasumber : Menurut saya pelayanan calon jamaah haji sudah baik saya dilayani dengan ramah disini.

Peneliti : Apakah jenis pelayanan administratif pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara sudah baik?

Narasumber : Menurut saya sudah baik seperti saat saya mendaftar haji sudah baik.

Peneliti : Bagaimana keandalan kasi PHU?

Narasumber : keandalan yang diberikan seksi PHU dalam melayani calon jamaah haji baik seperti pelayanan jamaah haji sudah tepat waktu sesuai yang sudah dijadwalkan.

Peneliti : Apakah ada biaya pelayanan dari petugas PHU pada calon jamaah haji?

Narasumber : Tidak ada mas, disini tidak dipungut biaya apapun atau gratis.

Peneliti : Bagaimana jenis-jenis pelayanan yang diberikan Petugas PHU?

Narasumber : Sudah baik mas, dari SPPH, BPIH, surat rekomendasi pembuatan paspor, berkas usulan pembatalan haji, surat usulan penggabungan dan surat pelimpahan porsi.

Peneliti : Bagaimana kemampuan daya tanggap seksi PHU dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji?

Narasumber : Menurut saya sudah lumayan baik.

**Wawancara Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Banjarnegara**

Hasil Wawancara Dengan Pak Nur Faizin Selaku Calon Jamaah Haji

Peneliti : Jaminan apa yang diberikan petugas PHU kepada calon jamaah haji?

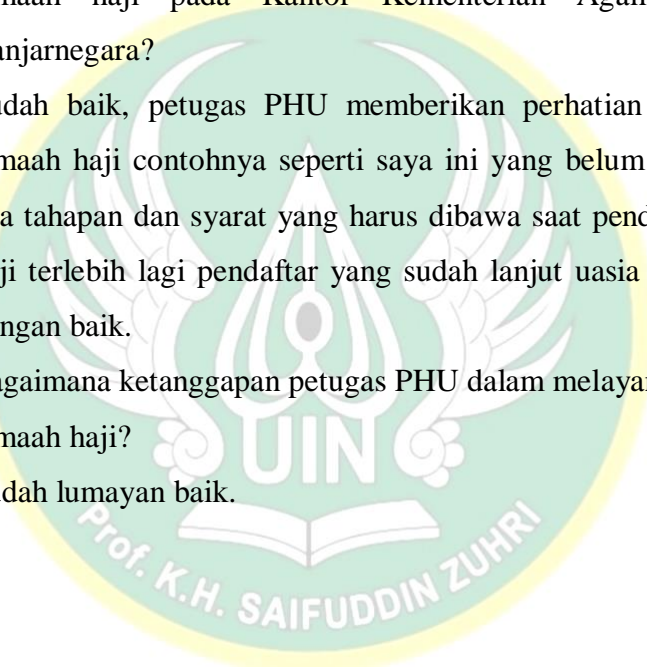
Narasumber : Jaminan memberikan pelayanan calon jamaah haji, jaminan memperoleh nomor porsi calon jamaah haji dan jaminan dalam kegiatan pelayanan calon jamaah haji.

Peneliti : Bagaimana kepedulian dalam melaksanakan pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?

Narasumber : Sudah baik, petugas PHU memberikan perhatian kepada calon jamaah haji contohnya seperti saya ini yang belum mengerti apa-apa tahapan dan syarat yang harus dibawa saat pendaftaran ibadah haji terlebih lagi pendaftar yang sudah lanjut usia disini dilayani dengan baik.

Peneliti : Bagaimana ketanggapan petugas PHU dalam melayani calon jamaah haji?

Narasumber : Sudah lumayan baik.



**Wawancara Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Banjarnegara**

Hasil Wawancara Dengan Bapak Ardiyanto Selaku Calon Jamaah Haji

Peneliti : Bagaimana proses pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara pada calon jamaah haji?

Narasumber : Menurut saya sudah cukup baik mas, saya disini diberikan pelayanan dengan baik.

Peneliti : Bukti langsung seperti meliputi fasilitas apakah sudah dilaksanakan?

Narasumber : Sudah mas, sudah ada fasilitas seperti komputer, meja, kursi dan alat tulis lainnya.

Peneliti : Bagaimana daya tanggap petugas PHU dalam melayani calon jamaah haji?

Narasumber : Menurut saya belum maksimal, disini pengedukasian perlu ditingkatkan, banyak masyarakat yang masih belum paham atau mengerti setiap program KEMENAG ataupun patnership. Contoh dana talangan sekarang ini sudah aktif, kita sebagai masyarakat awam masih belum bisa menangkap apakah itu baik atau justru sebaiknya, karena kita berfikir masih berpotensi menyulitkan secara finansial gitu mas. Edukasinya si mas menurutku.

Peneliti : Apakah dari segi kepedulian petugas PHU sudah melaksanakan dengan baik?

Narasumber : Menurut saya sudah, saya saat mendaftar haji disini diberikan perhatian tidak dibeda-bedakan dengan pendaftar yang lain jadi apa yang saya belum tau langsung diberitahu dengan sepenuh hati oleh para staf PHU.

DOKUMENTASI

Wawancara Dengan Bapak Tofikurohman Selaku Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara



Wawancara Dengan Ibu Rudi Widiastuti Selaku Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara



Wawancara Dengan Ibu Listiati Selaku Calon Jamah Haji Pada Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara



Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu



Tempat Parkir



Halaman Depan Ruang PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Irfan Jaelani
NIM : 1717103019
Tempat, Tanggal Lahir : Purbalingga, 24 Februari 1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Gelam RW 006/RW 001, Kecamatan
Karangjambu, Kabupaten Purbalingga
Nama Ayah : Wiarso
Nama Ibu : Watri
Nama Saudara Kandung : Fakih Azzam Azizzan

B. Riwayat Pendidikan

SD/MI : SD Negeri 1 Jingskang, Karangjambu, Purbalingga
SMP/ MTs : MTS Ma'arif NU 16 Sirau, Karangmoncol
Purbalingga
SMA/ SMK : SMK Ma'arif Karangreja, Karangreja, Purbalingga
SI : UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

Purwokerto, 8 November 2023



Irfan Jaelani
NIM. 1717103019