ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah

Disusun Oleh :

Syifa

NIM.3621001

PRODI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

2024

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syifa

Nim : 3621001

Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skipsi/tugas akhir) dengan judul diatas adalah benar karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penuli* bersedia di proses sesuai dengan hukum Yang berlaku dan gelar keserjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian Surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Fehrnari 2025

Nim : 3621001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI**" yang disusun oleh Syifa, NIM 3621001 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dimunaqasahkan pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi. Dengan demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 04 Februari 2025

Dr.H.Aidil Alfin, M.Ag

Nip : 197205201999031007

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul **Analisis Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi** yang disusun oleh **Syifa NIM 3621001,** telah diuji dalam Sidang Munaqasah Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negri (UIN) Bukittinggi pada hari Senin, 17 Februari 2025 dan telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Program Strata satu (1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.

Bukittinggi, 21 Februari 2025

TIM PENGUJI

Ketua sidang

Dr. H, Aidil Alfin, M.Ag

NIP.197205201999031007

sekretaris

Ali Rahman, SH, M.H

197112261999031002

ANGGOTA

Penguji Utama

Ali Rahman, SH, M.H

197112261999031002

Penguji Utama

Ariyan Anisah, ME

198408302019032006

Penguji Pendamping

Dr. H, Aidil Alfin, M.Ag

NIP.197205201999031007

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Bukittinggi

Dr.H.Aidil Alfin,M.Ag

NIP.197205201999031007

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinngi**" ini ditulis oleh **Syifa Nim 3621001**. Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Latar belakang dalam penelitian ini adalah kurang optimalnya pemberian pelayanan administrasi yang diberikan kepada jamaah Kemenag Kota Bukittinggi dikarenakan terdapat masih ada beberapa faktor permasalahan pelayanan administrasi haji Kementerian Agama Kota Bukittinggi yang belum berjalan secara maksimal dan masih terdapat kekurangan dalam layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Analisis kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas Kementerian Agama Kota Bukittinggi kepada jamaah

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen yang relevan. Lokasi penelitian berada di Kantor Kementerian Agama Bukittinggi pada Agustus 2024. Data utama dikumpulkan dari hasil observasi langsung dan wawancara dengan petugas serta calon jamaah, sementara data sekunder berasal dari berbagai dokumen resmi terkait administrasi haji. Teknik analisis yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian informasi, serta penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang ada.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Bukittinggi sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa hambatan yang perlu mendapatkan perhatian. Masalah utama yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah staf, ruang pelayanan yang kurang memadai, serta akses terhadap sistem informasi yang belum optimal. Kendati demikian, dalam aspek keandalan, responsivitas, dan sikap petugas, pelayanan kepada jamaah sudah menunjukkan kualitas yang cukup baik.

Kata Kunci: Ibadah Haji, Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan, Kantor Kementerian Agama Bukittinggi, Sumber Daya Manusia (SDM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinngi**" Studi Kasus Penyelenggara Haji Kementerian Agama kota Bukittinggi.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada sang Nabi terakhir sejuta umat yakni Baginda Rasulullah SAW serta sahabat serta pengikutnya yang senantiasa tetap istiqomah sampai akhir zaman

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada orang tua Ayah Indra Farni, Ibu Armi Satmawati atas segala bantuan, semangat dan doa dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

1. Ibu **Prof. Dr. Silfia Hanani, MS.i** selaku Rektor (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
2. Bapak **Dr. Aidil Alfin, M. Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
3. Ibu **Habibatur Ridha, SE, B.Sc. MM** selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak **Dr. Aidil Alfin, M. Ag** selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu **Dewi Manda Angraini S.E., M.B.A** selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
6. Bapak/Ibu Dosen (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi khususnya dosen FEBI yang telah mendidik, memberikan motivasi dan dorongan serta mengajarkan penulis dalan penyelesaian skripsi ini.

7. Ibu **Hj. Misra Elfi, S. Ag, MM** Selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah, Ibu **Mariani, S. Ag**, Bapak **Mul Khairat, S. Ag, MA**, Ibu **Yuni Yelfia. A**, Ibu **Arik Krisnawati, SE**, selaku staff penyelenggara haji dan umrah yang telah mengizinkan peneliti dan membantu penyelesaian skripsi ini.
8. Adik tersayang **Alm. Ilham Alhamdulillah, M. Hafis, Zikra, Ihsanul Fikri** terima kasih atas doa dan segala dukungannya.
9. Dan seluruh teman seperjuangan mahasiswa (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi Jurusan SI Manajemen Hajı dan Umrah, khususnya teman-teman kelas Mhu-A angkatan 2021 yang sama-sama berjuang dibangku perkuliahan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
10. Selanjutnya orang-orang yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya dan berguna bagi masyarakat banyak.

Bukittinggi, Januari 2025

Penulis

Syifa

Nim. 3621001

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS
HALAMAN PETSETUJUAN PEMBIMBING
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI
Abstrak I
Kata Pengantar Ii
Daftar Isi Iv
Daftar Tabel Vi
Daftar Gambar Vii
BAB I Pendahuluan 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 9
C. Batasan Masalah 10
D. Rumusan Masalah 10
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian 10
F. Penjelasan Judul 10
BAB II Tinjauan Pustaka 12
A. Kajian Teori
1. Kualitas Pelayanan 12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan 12
b. Tujuan Kualitas Pelayanan 13
c. Dimensi Kualitas Pelayanan 13
d. Dasar-Dasar Kualitas Pelayanan 15
e. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 18
f. Standar Pelayanan Public 19
g. Pelayanan Prima 22
h. Kualitas Pelayanan Dalam Islam 24
i. Prosedur Pelayanan Haji Dan Umrah 24
2. Pelayanan Administrasi 32
a. Pengertian Pelayanan Administrasi 32
b. Tujuan Administrasi 35
c. Ruamg Lingkup Administrasi 36
d. Standar Administrasi Yang Baik 37
3. Kepuasan Pelanggan 38
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan 38
b. Faktor-Faktor Kepuasan Pelaggan 39
B. Kajian Terdahulu 40
BAB III Metode Penelitian 44
A. Jenis Penelitian 44
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 44
C. Jenis Dan Sumber Data 44
D. Informan Penelitian 45
E. Teknik Pengumpulan Data 45
F. Teknik Analisis Data 47
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan 49

A. Gambaran Objek Penelitian 49
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi 49
2. Visi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.....51
3. Misi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi 51
4. Tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi 51
5. Kode Etik Dan Kode Perilaku Asn Kementerian Agama Kota Bukittinggi 52
6. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi 52
B. Hasil Penelitian 54

BAB V Penutup 70

A. Kesimpulan.....70
B. Saran 70

Daftar Pustaka.....72
Lampiran

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data Jumlah Calon Jamaah Yang Sudah Melakukan Pendaftaran Haji Dari Tahun 2020-2021 Di Kantor Kementerian Agama Bukittinggi.....6

Tabel 1.2 Data Jumlah Calon Jamaah Yang Telah Berangkat Dari Tahun 2020-2024 Di Kantor Kementrian Agama Bukittinggi.....6

Tabel 1.3 Nama Petugas-Petugas Yang Memberikan Layanan Haji Dan Umrah ...7

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....40

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah.....53

Tabel 4.2 Katergori Kualitas Layanan *Tangible* Jamaah.....57

Table 4.3 Katergori Kualitas Layanan *Reliability* Jamaah.....60

Table 4.4 Katergori Kualitas Layanan *Responsiveness* Jamaah 63

Table 4.5 Katergori Kualitas Layanan *Assurance* Jamaah.....67

Table 4.6 Katergori Kualitas Layanan *Empathy* Jamaah.....69

Tabel Gambar

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi ..52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia. Dalam agama Islam, terdapat lima pilar dasar yang menjadi syarat untuk menjadi seorang Muslim yang sempurna, yang dikenal sebagai rukun Islam. Salah satu dari rukun tersebut adalah kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji bagi mereka yang mampu, baik secara fisik maupun finansial. Selain itu, sangat penting untuk mempersiapkan diri dengan baik sebagai tamu Allah dalam pelaksanaan ibadah ini. Haji berarti keinginan keras menuju ke suatu tempat yang sangat diangungkan. Sedangkat menurut syari'at haji berarti berangkat ke tempat yang suci untuk melakukan thawaf, sa'i, wukuf di padang arafh dan seluruh amalan manasik lainnya.[1]

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang memerlukan keteguhan niat dan keseriusan hati. Keteguhan niat untuk meninggalkan tanah air beserta keluarga tercinta, serta keseriusan hati untuk meninggalkan segala perbuatan yang buruk. Haji hanya diwajibkan untuk dilaksanakan sekali dalam seumur hidup..

Didalam al-qur'an dijelaskan mengenai diwajibkannya haji bagi yang mampu, terdapat dalam QS. Ali-Imran: 97, yaitu:

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلاً وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ اللهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: *dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkasi (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuati) dari seluruh alam (QA. Ali-Imran: 97)*

[1] Syaikh Kamil Muhammad, *'uwaidah Fiqih Wanita* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 1998). h. 311

Penyelenggaraan haji harus menjamin terpenuhinya hak setiap warga negara dalam menjalankan ibadah agama. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, serta fasilitas lainnya. Undang-undang ini bertujuan agar pelayanan dan kenyamanan calon jamaah haji dapat tercapai, sehingga penyelenggaraan haji dapat berjalan lancar dan sesuai dengan ajaran Islam.

Pelayanan adalah serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan[2]

Pelayanan merupakan proses yang diterapkan oleh individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu yang dianggap penting dalam mengatasi masalah. Penyelenggaraan ibadah haji yang baik dapat memberikan pelayanan dan perlindungan yang baik untuk calon jamaah, sehingga calon jamaah tersebut dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.[3]

Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi yang dikenal sebagai SERQUAL (*Service Quality*). Pertama, *Reliability* (Keandalan), yang mengacu pada kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memberikan layanan sesuai dengan janji mereka, dengan akurasi dan kepercayaan. Kedua, *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kesiapan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan tepat, serta memberikan informasi yang jelas. Ketiga, *Assurance* (Keyakinan), yang mencakup pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan pegawai dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan atau lembaga. Keempat, *Empathy* (Empati),

---

[2] Ratminto Winarsih & Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016).h. 2

[3] Departemen Agama RI, *Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Haji*, n.d.h. 19-20

yang melibatkan perhatian yang tulus dan personal terhadap pelanggan, dengan berusaha memahami keinginan mereka secara spesifik, serta menyediakan waktu operasional yang nyaman. Terakhir, *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan perusahaan atau lembaga untuk menunjukkan eksistensinya melalui bukti fisik yang dapat dilihat oleh pihak eksternal. Semua dimensi ini berperan penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui melalui perbandingan persepsi antara konsumen atas pelayanan nyata yang diperoleh dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika pelayanan yang diberikan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan maka dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk[4]

Kualitas layanan dapat mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang erat dengan lembaga atau instansi penyedia layanan. Hubungan yang kuat ini memungkinkan lembaga tersebut untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pelanggan

Dalam melaksanakan ibadah haji penting unutuk memperhatikan pelayanan selama haji, karena energi yang dimiliki harus dipusatkan agar ibadah yang dilaksanakan berjalan dengan lancar dan berkah, oleh karena itu, pelaynan yang baik adalah kunci untuk memajukan kegiatan penyelenggaraan[5]

Sepanjang sejarah, penyelenggaraan ibadah haji di indonesia selalu menjadi perbincangan yang menarik. Tidak hanya menyangkut aspek spritual, tetapi juga aspek politik dan ekonomi. Karena jumlah jamaah haji indonesia yang sangat besar, melibatkan berbagai instansi dan lembaga,

---

[4] Anastasia Tjiptono, Fandy. & Diana, *Total Quality Management* . (Yogyakarta: Valentine, 2014).

[5] Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik Pelayanan ADministrasi Terpadu Kecamatan (Paten)* (Bandung: CV. Indra Phahasta, 2014).

baik dalam negeri maupun luar negeri juga berkaitan dengan berbagai aspek antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, keamanan dan sebagainya.

Ibadah haji merupakan salah satu kegiatan ibadah yang sangat penting dalam agama Islam, sehingga memerlukan penanganan yang khusus, terutama dalam aspek administrasi. Proses administrasi haji melibatkan berbagai tahapan yang dikelola oleh instansi pemerintah, khususnya Kementerian Agama. Kementerian Agama bertugas mengelola segala urusan administratif terkait haji, mulai dari tingkat kecamatan, kabupaten/kota, provinsi, hingga di tingkat pusat. Sebagai penyelenggara, Kementerian Agama berperan penting dalam memastikan segala aspek administrasi haji dapat berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur.

Sebelum melakukan pendaftaran untuk berhaji, calon jamaah diwajibkan untuk mengunjungi Kantor Kementerian Agama di tingkat kabupaten atau kota. Di kantor tersebut, calon jamaah akan mendapatkan informasi yang diperlukan terkait dokumen-dokumen yang harus dipenuhi sebagai syarat untuk mengikuti ibadah haji. Dengan demikian, setiap calon jamaah haji dapat mempersiapkan segala persyaratan administrasi dengan baik sebelum proses pendaftaran dimulai.

Salah satu Kantor Kementerian Agama yang berada di Provinsi Sumatera Barat terletak di Kota Bukittinggi. Kota Bukittinggi memiliki peran yang sangat strategis, baik dari sisi geografis maupun administratif, di wilayah tersebut. Sebagai salah satu kota penting di Sumatera Barat, Bukittinggi memiliki populasi yang beragam, baik dalam hal agama maupun budaya, yang menjadikan kota ini sebagai pusat kegiatan administratif, termasuk layanan terkait ibadah haji.

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memiliki peran yang sangat vital dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat. Selain urusan agama, kantor ini juga menyediakan berbagai layanan administrasi umum yang dibutuhkan oleh warga. Dengan keberagaman yang ada di kota ini, Kementerian Agama Bukittinggi harus mampu

memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat, baik yang terkait dengan ibadah haji maupun layanan administratif lainnya.

Kementerian Agama Kota Bukittinggi bertanggung jawab penuh atas seluruh kegiatan jamaah haji, mulai dari proses pendaftaran, keberangkatan, hingga kepulangan jamaah ke rumah masing-masing. Tanggung jawab ini mencakup pengelolaan dan pengawasan yang ketat terhadap setiap tahapan ibadah haji, agar seluruh proses berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi para jamaah..

Kementerian Agama Kota Bukittinggi berperan sebagai pelaksana ibadah haji yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dan mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, khususnya di wilayah Bukittinggi. Kementerian Agama Bukittinggi memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan peraturan yang mengatur penyelenggaraan haji. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat sejumlah tantangan, terutama terkait dengan kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai prosedur registrasi, pelunasan, dan pembatalan haji yang benar. Akibatnya, sering kali terjadi kesalahpahaman antara calon jamaah haji dan petugas administrasi atau aparat registrasi haji.

Secara umum, proses administrasi di Kantor Kementerian Agama Bukittinggi melibatkan tiga tahap utama: registrasi, pelunasan, dan pembatalan. Proses registrasi mencakup pemenuhan persyaratan yang ditetapkan untuk calon jamaah haji, penginputan data dan rekam biometrik ke dalam sistem SISKOHAT, serta penerbitan dokumen registrasi yang akan dikeluarkan oleh sistem tersebut. Data calon jamaah haji Bukittinggi yang terdaftar pada periode 2020-2024 (Januari – September) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tercatat sebagai berikut

Table 1.1

Data Jumlah Calon Jamaah Yang Sudah Melakukan Pendaftaran Haji Dari Tahun 2020-2021 Di Kantor Kementerian Agama Bukittinggi

NO	TAHUN	JUMLAH PENDAFTAR
1	2020	349 Orang
2	2021	172 Orang
3	2022	286 Orang
4	2023	377 Orang
5	2024 (Januari-September)	453 Orang

Sumber: Kantor Kementerian Agama Bukitinggi,2024

Dari informasi di atas pada tahun 2020 terdapat 349 jamaah yang melakukan pendftaran di Kantor Kementerian Agama Bukittinggi. Pada tahun 2021 terjadi penurunan yang disebabkan oleh faktor ekonomi yang belum normal yang disebebkan oleh pandemic Covid-19. Pada tahun 2022-2024 terjadi peningkatan jamaah yang melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Bukittinggi.

Table 1.2

Data Jumlah Calon Jamaah yang telah berangkat dari Tahun 2020-2014 di Kantor Kementrian Agama Bukittinggi

No	Tahun	Jumlah
1	2019	272
2	2020	Covid-19
3	2021	Covid-19
4	2022	118
5	2023	295
6	2024	317

Sumber data: Kantor Kementerian Agama Bukittinggi,2024

Dari informasi di atas di tahun 2019 terdapat 272 jamaah haji yang berangkat haji. Pada tahun 2020 dan 2021 tidak ada jamaah haji yang berangkat ke tanah suci karena terjadinya pandemic covid-19. Kemudian pada tahun 2022 tejadi penurunan jamaah yang berangkat dibandingkan

tahun 2019. Tahun 2023-2024 terjadi peningkatan jamaah yang berangkat haji.

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan salah satu dari 18 Kementerian Agama tingkat Kab/Kota yang ada di provinsi Sumatera Barat. Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi secara umum memimpin seluruh unit kerja Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Saat ini dikepalai oleh H. Eri Iswandi. M. A dengan 48 anggota kerja.

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi terdiri dari 8 seksi sebagai berikut :

1. Sub bagian tata usaha
2. Seksi haji dan umrah
3. Bimbingan masyarakat
4. Seksi Pendidikan Agama Islam
5. Seksi Pendidikan Madrasah
6. Pendidikan diniyah dan pondok pesantren
7. Penyelenggara Zakat Dan Wakaf
8. Pengawas

Seksi penyelenggaraan haji dan umrah dikepalai oleh Hj. Misra Elfi, S. Ag. MM yang mempunyai tugas berkaitan dengan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kota Bukittinggi. Diantaranya penyusunan bahan pendaftaran dan pembatalan haji, pembinaan dan penyelenggaraan haji, penyusunan dokumen haji pada phu, penyusunan laporan, pengendalian bank, penerima setoran haji berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.

Table 1.3

Beberapa Nama Petugas-Petugas Yang Memberikan Layanan Haji Dan Umrah

No	Nama Pegawai	NIP	Jabatan
1	Hj. Misra Elfi, S.Ag, MM	197403281998032002	Kepala seksi penyelenggara haji dan umrah

2	Mariani, SAg	197605152007012037	Penyusun bahan Pendaftaran /Pembatalan
3	Mul Khairat, S.Ag, MA	198606082011011008	Pengelola PHU
4	Yuni Yelfia. A	196802092002121002	Penyusun Dokumen Haji, mengurus pelimpahan porsi, dan melakukan perubahan data-data jamaah yang keliru.
5	Arik Krisnawati, SE	198106152009012008	Penyusun Laporan, Pengendalian Bank, Penerima Setoran Haji

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi,2024

Dari bagan di atas dapat pengorganisasi seksi penyelenggara haji dikepalai oleh satu orang dengan anggota 4 orang. Staff yang bertugas harusnya dapat menyelesaikan permasalah-permasalah yang terjadi seputar dengan haji. Seperti, pelunasan haji, pelimpahan posri, pendaftaran haji, penarikan mahram jamaah, jamaah lansia dan sebagainya. Dengan minimnya staff yang ada pada seksi PHU dan memperlambat segala bentuk proses kegiatan haji. Selain itu, terdapat juga pegawai yang hanya bertugas membuat kehampaan kursi pegawai lainnya, sebab pegawai yang lain memiliki tugas yang sudah di tetapkan. Lamanya penyampaian informasi baru yang sampai kepada pegawai karena setiap tahun regulasi atau peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah berubah-ubah, misalnya pembayaran pelunasan haji, penarikan mahram dan lain-lainya. Sehingga apabila nantinya jamaah bertanya, pegawai belum bisa memberikan informasi yang pasti.

Sarana dan prasarana yang kurang memadai di ruangan seksi PHU, menjadi salah satu kendala dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan. Mulai dari tempat parkir yang kecil membuat tamu atau calon jamaah yang ingin ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi kesulitan untuk memakirkan kendaraanya baik kendaraan roda dua ataupun kendaraaan roda empat. Kemudian, ruangan PHU sangat sempit menampung tamu yang ingin berkujung untuk mendaftar atau pun hanya sekedar untuk bertanya mendapatkan informasi-informasi. Selain itu, terdapat juga kurangnya alat-alat penunjang lainnya seperti computer dan juga lemari pengarsipan.

Pelayanan administrasi haji dan umrah adalah salah satu fungsi kunci yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam mengelola dan mengatur proses perjalanan umat Islam yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan administrasi haji telah menjadi salah satu bagian yang sangat penting dalam mengelola dan mengatur proses perjalanan umat Islam yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan administrasi haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat, menghadapi berbagai masalah dan kekurangan. Salah satu isu utama yang muncul adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi haji dan umrah. Kualitas pelayanan yang buruk dapat berdampak besar terhadap kepuasan umat Islam yang berniat melaksanakan ibadah haji dan umrah. Jika pelayanan administrasi tidak memadai, jamaah berpotensi merasa kecewa dan mengalami kesulitan dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi haji di berbagai kantor Kementerian Agama di Indonesia, namun sebagian besar penelitian tersebut masih terbatas dan belum memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan keterangan yang di atas maka penulis ingin meneliti lebih lanjut dan menuangkannya kedalam skripsi yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasinya sebagai berikut:

1. kurang optimalnya kualitas pelayanan, khususnya pada indikator tangible dan reliability, yang memerlukan perbaikan agar pelayanan dapat berjalan lebih baik secara keseluruhan.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) didalam seksi penyelenggaraan haji sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis ingin membatasi masalah pada pengelolaan Kualitas Pelayanan Administrasi Penyelengaraan Ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat Tahun 2024

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalahnya yaitu, Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dikemukakan tujuan penelitian yaitu, untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi pada pelayanan haji di kantor kementerian agama kota Bukittinggi

F. Penjelasan Judul

Judul penelitian ini adalah "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Penyelenggaraan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Tahun 2024". Sebagai gambaran dan pengarahan dalam penulisan penelitian serta agar tidak terjadinya kekeliruan dalam memahami judul penelitian, penelitian perlu menjelaskan maksud dan beberapa istilah dari judul, sebagai berikut :

Analisis : analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, yang

dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.[6]

Kualitas pelayanan : Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public yang mampu memenuhi harapan, permintaan dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas[7]

Administrasi : Administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien[8]

Beberapa penjelasan judul di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dari judul Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Penyelenggaraan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yang artinya meneliti bagaimana kualitas pelayanan administrasi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dapat ditingkatkan.

---

[6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* (Bandung: Alphabet, 2019).

[7] Nurmiati Muchlis, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Tinjauan Dalam Perspektif Kesehatan Masyarakat, Kedokteran, Keperawatan Dan Kebidanan)* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021).

[8] Ismail Nawawi, *Prilaku Administrasi Kajian, Teori Dan Praktis* (Surabaya: ITSPers, 2009).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas di dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah taraf atau derajat dari kecerdasan, kepandaian, dan sebagainya[9]. Menurut Susatyo Herlambang, kualitas dapat diartikan sebagai suatu pendekatan sederhana untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan cara yang paling efisien dan efektif, dengan fokus pada kepuasan pembeli atau konsumen. Kualitas tidak selalu identik dengan barang atau layanan yang mahal. Sebaliknya, kualitas merujuk pada produk atau layanan yang memadai, mudah diakses, efisien, efektif, dan aman, yang perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan secara berkelanjutan.[10]

Menurut Kasmir, Pelayanan dapat dipahami sebagai tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Philip Kotler, pelayanan adalah segala bentuk tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan terjadinya pemilikan apapun.[11]

Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.[12] Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibtuhkan orang lain

Kualitas pelayanan harus dimulai dari pemahaman terhadap kebutuhan konsumen dan berakhir pada bagaimana konsumen

---

[9] Hoetomo, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Mitra Pelajar, 2005).h. 346

[10] Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (Yogyakarta: Gosyen Publising, 2016). h. 71-72

[11] Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008). H. 85

[12] Philip Kotler, *Marketing Management: An Asian Perpektive* (Jakarta: Prenhallindo, 1999). H. 168

memandangnya. Ini berarti, citra kualitas yang baik tidak ditentukan oleh pandangan atau persepsi penyedia jasa, melainkan oleh pandangan dan persepsi konsumen itu sendiri.

Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan akan dianggap baik atau ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan akan dianggap buruk. Dengan demikian, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan sejauh mana penyedia layanan mampu secara konsisten memenuhi harapan konsumen..

b. Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayaaan yang berkualitas adalah sebagai berikut[13]:

a. Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
b. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
c. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
d. Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
e. Untuk mempertahankan konsumen

Pelayanan konsumen yang optimal dan berkualitas mencerminkan sejauh mana kualitas dan mutu tersebut dihargai oleh konsumen. Pelayanan yang baik dan responsif akan memberikan kesan positif dan menciptakan citra yang baik di mata konsumen, terutama jika setiap konsumen dilayani dengan profesionalisme dan perhatian yang tinggi.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan, sering disingkat dengan dimensi RATER, yaitu[14]:

---

[13] Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. H. 13
[14] Fandy Tjiptono, *Prisnip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2005). H. 137

1) *Tangibles* (tampilan/bukti fisik), adalah Wujud kenyataan secara fisik mencakup berbagai aspek seperti penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik, termasuk gedung, area parkir, kebersihan, kerapihan, serta kenyamanan ruang tunggu dan ruangan lainnya. Selain itu, juga mencakup kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan setiap pegawai
2) *Realibity* (Kehandalan), yaitu Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah ditawarkan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana perusahaan mampu memenuhi ketepatan waktu, seperti waktu yang dibutuhkan untuk proses pendaftaran, memulai pengobatan atau pemeriksaan, serta kesesuaian antara harapan konsumen dengan kenyataan terkait waktu pelayanan.
3) *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), yaitu respons atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu meliputi kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan konsumen.
4) *Assurance* (Jaminan), Dimensi kepastian atau jaminan mencakup kemampuan karyawan dalam menguasai pengetahuan produk secara tepat, memberikan jaminan keselamatan, serta keterampilan dalam menjaga keamanan saat konsumen menggunakan layanan. Dimensi ini juga mencakup kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Tiga elemen utama dalam dimensi kepastian adalah kompetensi (keterampilan dan pengetahuan karyawan), kesopanan (keramahan dan perhatian karyawan), serta kredibilitas (kepercayaan terhadap reputasi dan prestasi perusahaan).
5) *Empathy* (empati), yaitu Perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen dan keluarganya mencakup berbagai hal, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan,

kemampuan dalam berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, serta kemudahan dalam mencapai lokasi, melakukan pembayaran, dan mengurus administrasi. Dimensi empati ini mencakup beberapa elemen, yaitu akses (*access*), yang mengacu pada kemudahan dalam memanfaatkan layanan yang ditawarkan perusahaan; komunikasi, yang melibatkan penyampaian informasi kepada konsumen dan pengumpulan masukan dari mereka; serta pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*), yang mencakup upaya perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen..

Untuk memastikan pelayanan kepada konsumen berjalan dengan baik, sebuah perusahaan perlu menyediakan fasilitas yang mendukung aktivitas pelayanan, seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan lain-lain. Selain itu, perusahaan juga harus memiliki karyawan yang berkualitas dan profesional guna meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

d. Dasar-Dasar Kualitas Pelayanan

Pada dasarrya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standart tertentun seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standart tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas[15]

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik, yang harus diikuti oleh karyawan dalam melayani pelanggan diantaranya

1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

[15] Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).h. 18

Pada dasarnya, pelanggan mengharapkan pelayanan yang prima. Selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam melayani pelanggan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas, seperti ruang tunggu dan ruang tamu, harus dilengkapi dengan berbagai kenyamanan agar pelanggan merasa nyaman dan betah berada di dalamnya.

2) Tersedia personil yang baik

Kenyamanan nasabah sangat dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diberikan oleh petugas *Customer Service* (CS). Petugas CS harus bersikap ramah, sopan, dan menarik, serta mampu bertindak cepat, berbicara dengan cara yang menyenangkan, dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Mereka juga harus memiliki kemampuan untuk menarik perhatian dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan agar semakin tertarik. Selain itu, petugas CS perlu bekerja dengan cepat dan efisien. Oleh karena itu, sebelum bertugas, mereka harus menjalani pendidikan dan pelatihan khusus..

3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *Costumer Service* (CS) harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggungjawab terhadap pelayanan yang dingingkan pelanggan. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas CS yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggandiharapkan petugas *Costumer Service* (CS) harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan

yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas *Costomer Service* (CS) harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Petugas CS pun mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Artinya petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memberikan jaminan kerahasian setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu petugas *Costumer Service* (CS) harus mampu menjaga rahasia pelanggan, terhadap siapapun.Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan pelangganke pada bank.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *Costumer Service* (CS) harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena petugas CS selalu berhubungan dengan manusia, maka CS perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Costumer Service (CS) harus cepat tanggap apa yang diingikan oleh pelanggan. Petugas CS yang lamban akan membuat pelanggan lari. Usaha mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan calon pelangganke pada bank mutlak diperlukan sehingga calon pelangganmau menjadi pelanggan bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari perlu dijaga

kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya

e. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Adapun prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut Wolkins sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono adalah sebagai berikut[16]

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil

2) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manager puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas

3) Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. Strategi sangat penting dalam proses mencapai suatu tujuan bagi perusahaan. Dengan perencanaan strategi yang terarah, maka tujuan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya semakin mudah

[16] Fandy Tjiptono, *Service, Quality Dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2016). H. 140

4) *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas. Dengan adanya *review* akan semakin mudah dalam memperhatikan kondisi organisasinya.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah masyarakat sekitar, dan lain-lain)

6) Total *Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang paling gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan[17]

f. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan,sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas danfungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh

[17] Tjiptono, *Service, Quality Dan Satisfaction*.h. 141

penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalamproses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1) Transparan

   Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihakyang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

   Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

   Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimapelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

   Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

   Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan;
2) Waktu Penyelesaian
3) Biaya Pelayanan
4) Produk Pelayanan;
5) Sarana dan Prasarana
6) Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1) Dasar Hukum
2) Persyaratan;
3) Prosedur pelayanan;
4) Waktu Penyelesaian;
5) Biaya Pelayanan;
6) Produk Pelayanan;
7) Sarana dan Prasarana;
8) Kompetensi petugas pelayanan;
9) Pengawasan intern;
10) Pengawasan extern;
11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12) Jaminan pelayanan

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realiistis

karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminanhukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik.Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ stakeholder.

g. Pelayanan Prima

1) Pengertian pelayanan prima

Kasmir dalam buku Customer Service Excellent: Teori dan Praktik mendefinisikan pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Dalam hal ini jenis pelayanan dapat dibedakan menjadi 2 kelompok yakni pelayanan ke dalam atau pelayanan yang dilakukan antar karyawan dengan pimpinan; atau antar sesama karyawan dalam perusahaan, serta pelayanan ke luar yakni pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan[18]. Sedangkan Barata menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan[19]

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan didefinisikan sebagai perihal atau cara melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atas jasa yang telah diberikan. Pelayanan

[18] Kasmir, , *Customer Services Excellent : Teori Dan Praktik* (Depak: Rajawali Pers, 2018).

[19] Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Deepublish, 2018).

(*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.[20] Dari beberapa definisi pelayanan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pelayanan adalah usaha yang bertujuan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan seorang pelanggan atau nasabah suatu perusahaan. Dengan demikian, perusahaan harus dapat menciptakan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.

Pelayanan terbaik biasa disebut dengan pelayanan prima (*service excellent*) yang memiliki definisi suatu kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan mewujudkan kepuasannya agar pelanggan selalu royal kepada perusahaan.[21] Kasmir mendefinisikan pelayanan prima (*service excellent*) sebagai kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat mewujudkan rasa puas bagi pelanggan karena pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya[22]

2) Tujuan pelayanan prima

Tujuan merupakan suatu target yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari pelayanan prima (service excellent) sebagai berikut:

a) Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
b) Membantu pelanggan guna mengambil keputusan agar membeli barang atau jasa yang sudah ditawarkan.
c) Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang sudah ditawarkan.
d) Menumbuhkan kepuasan pelanggan

[20] Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010).
[21] Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*.
[22] Kasmir, , *Customer Services Excellent : Teori Dan Praktik*.

e) Menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan dari pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah digunakan

h. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam merupakan evaluasi kognitif dari konsumen terhadap penyajian jasa yang dilakukan oleh organisasi, dengan mengacu pada nilai-nilai moral dan kepatuhan terhadap syariat Islam. Terdapat tiga karakteristik utama dalam etika pemasaran Islam. Pertama, etika ini berlandaskan pada Al-Qur'an dan tidak memberikan ruang untuk interpretasi yang ambigu. Kedua, perbedaan yang paling mencolok adalah aspek transendental yang mencerminkan kemutlakan dan sifat yang tegas. Ketiga, pendekatan Islam menekankan pada pemaksimalan nilai kebaikan dalam masyarakat, daripada mengejar keuntungan pribadi yang bersifat egois.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia dalam perspektif Islam merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan menjadi pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Oleh karena itu, sangat penting bagi kita untuk merenungkan berbagai ayat dalam Al-Qur'an dan hadis-hadis yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama, sebagai bagian dari bentuk amal kebaikan yang disyariatkan.

i. Prosedur pelayanan Haji dan Umrah

Dalam pelaksanaannya memerlukan beberapa persyaratan tertentu yang harus dipenuhi karena negara Indonesia mengatur beberapa ketentuan yang mengikat bagi para calon jamaah haji karena pelaksanaannya tidak dilaksanakan di Indonesia, melainkan diluar negeri yaitu di negara Arab Saudi. Tentunya ada aturan-aturan yang dibuat dan harus ditaati oleh kedua negara

Mengenai beberapa regulasi yang ada di Indonesia mengenai pelaksanaan ibadah haji. Pendaftaran calon jamaah haji, pembatalan, pelimpahan porsi dan pembuatan surat keimigrasian paspor umrah dan haji, tidak serta merta mendaftar saja tetapi harus melalui prosedur-

prosedur yang sudah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pelalawan. Pendaftar harus melengkapi beberapa persyaratan sebagai berikut:

1) Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama:
    a) Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar
    b) Rekening tabungan haji (bank yang bersyariah) dengan saldo Rp.25,000,000,-
    c) Foto Copy rekening tabungan (2 lembar), Foto Copy KTP (5 lembar) dan KK (2 lembar).
    d) Foto Copy akte kelahiran/surat nikah/ijazah (pilih salah satu yang datanya sama dengan data di KTP dan KK) 2 lembar.
    e) Foto Copy keterangan sehat dari puskesmas setempat (2 lembar).
    f) Foto ukuran 3x4 (17 lembar), Foto ukuran 4x6 (3 lembar), Foto harus tampak wajah 80 persen dengan latar belakang putih, tidak menggunakan kacamata, warna baju/kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi wanita mengenakan busana muslim[23]

Setelah semua persyaratan dipenuhi, nasabah dapat kembali ke Bank Penerima Setoran untuk memperoleh nomor validasi. Pihak bank kemudian akan memeriksa semua dokumen tersebut sebelum membuatkan nomor validasi:

a) Lembar validasi dari bank asli sebanyak 4 lembar.
b) Surat pernyataan bank (materai) asli 1 lembar dan surat kuasa dari bank (materai) asli 1 lembar.

[23] Ratna Koba Susanti dan Eki Oktaviani Zaini, "Analisis Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo Tahun 2019" 15 (2019). H. 7

c) Slip setoran awal bank Rp25 juta asli 1 lembar

Tahapan pendaftaran ke Kantor Kementerian Agama:

a) Setelah mendapatkan nomor validasi, calon jamaah haji harus segera datang ke kantor Kemenag Kabupaten Kota pada pagi hari untuk mencegah antrean panjang dan terjadinya lelet dalam mengakses siskohat. Gunanya melapor ke Kantor Kementerian Agama karena nomor validasi hanya berlaku 5 hari kerja.
b) Setelah bertemu petugas seksi penyelenggara haji dan umrah. mengisi formulir pendaftaran haji, berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH).
c) Jika sudah diisi secara lengkap, masukkan formulir itu bersamaan dengan berkas-berkas yang telah dibawa ke dalam map. Lalu serahkan kepada petugas dan calon jamaah diminta menunggu panggilan petugas.
d) Jika ada syarat yang dirasa kurang lengkap, maka calon jamaah diminta untuk fotokopi ulang. Tenang saja, biasanya ada petugas akan membantu fotokopi berkas mereka.
e) Tahapan berikutnya adalah foto wajah, yang nantinya dimasukkan ke SPPH. Bila sudah selesai diketik oleh petugas. calon jamaah kembali diminta untuk memeriksa dokumen SPPH tersebut, apakah ada kesalahan atau tidak
f) Bila sudah benar semua, maka calon jamaalı akan diminta menandatangani dokumen SPPH tersebut dan kemudian menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran. Lembar itu ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas olch petugas kantor Kemenag Kabupaten/Kota. Selain lembar bukti SPPH, calon jamaah haji juga akan menerima kembali tanda buktu setoran awal BPIH yang dikeluarkan pihak bank.

g) Lembar bukti tersebut harus disimpan baik-baik, jangan sampai Pesak, bahkan di larminating Petugas akan menyampaikan perkiraan keberangkatan calon jamaah haji reguler dan meminta calon jamaah untuk mengecek perkiraan keberangkatın, jika calon jamaah haji reguler yang mendaftar haji tahun ini, maka perkiraan atau estimasi keberangkatan harus menunggu kurang lebih 24 tahun lamanya

2) Prosedur dan persyaratan pendaftaran haji online
   a) Melakukan registrasi di aplikasi haji pintar
   b) Menguplоad dokumen-dokumen sesuai dengan urutan dokumen di aplikasi haji pintar (akte kelahiran, KTP, Buku nikah/akta nikah/ijazah)
   c) Operator siskohat melakukan verifikasi secara elektronik
   d) Sph memberikan nomor porsi yang langsung di download di aplikasi haji pintar
3) Persyaratan Pembatalan Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama:
   a) Batal Karena alasan Pribadi:
      (1) Surat permohonan pembatalan dari yang bersangkutan pakai materai 6000
      (2) Foto copy KTP, KK dan Foto copy No Porst (Setoran Awal BPIH).
      (3) Foto copy rekening tabungan haji. Kemudian seluruh berkas di copy 4 rangkap.
   b) Batal Karena Meninggal:
      (1) Surat permohonan pembatalan dari ahli watis yang diberi kuasa pakai materai 6000
      (2) Foto copy surat keterangan kematian darı luralı kepala desa dan Foto copy surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh camat.

(3) Foto copy surat kuasa dari pihak ahli waris yang diketahui olch camat (pakai material 6000).

(4) Foto copy KTP (yang meninggal dan seluruh ahla waris). Foto copy KK (yang meninggal dan seluruh ahli waris) Dan Foto copy No Porsi (Setoran Awal BPIH)

(5) Ahli waris yang diberi kuasa, membuka rekening tabungan di bank syariah dengan bank yang sama dengan yang meninggal. Kemudian seluruh berkas di copy 4 rangkap,

c) Batal Karena Validasi

(1) Surat permohonan pembatalan dari yang bersangkutan pakai materai 6000.

(2) Foto copy KTP. KK. Foto copy no validasi (Setoran Awal BPIH)

(3) Foto copy rekening tabungan haji.

(4) berkas di copy 4 rangkap.

d) Persyaratan Pelimpahan Porsi pada Kantor Kementerian Agama

(1) Surat permohonan pelimpahan

(2) Akta kematian (disduk capil)

(3) No. Porsi, SPPH, validasi dan surat kuasa pelimpahan

(4) SPTJM (surat pernyataan tanggung jawab mutlak)

(5) KTP, KK, ijazah, akte kelahiran, surat nikah, dan buku rekening (Penerima kuasa)

(6) Pas photo 3X4 (15 lembar), dan 4X6 (5 lembar) penerima kuasa (dengan latar belakang putih tampak wajah 80%)

(7) KTP dan KK (ahli waris/penerima kuasa).

4) Persyaratan Pembuatan Surat Rekomendasi Keimigrasian Paspor Umrah & Haji pada Kantor Kementerian Agama

Masyarakat Indonesia yang akan melaksanakan umrah ke Tanah Suci harus menyiapkan sejumlah dokumen penting sebelum keberangkatan, salah satunya yakni passport (paspor). Paspor adalah identitas diri pribadi yang berlaku secara Internasional dan dipergunakan untuk perjalanan antar Negara. Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara (Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992. Pasal 1 angka 3)

1) Pembuatan Paspor Haji oleh Petugas Kantor Kementerian Agama
    a) Database Siskohat menjadi acuan pengendalian pengurusan paspor.
    b) Melakukan koordinasi dengan kantor imigrasi terdekat untuk menyusun jadwal pengurusan paspor biasa untuk jamaah haji dan petugas haji di wilayah kerjanya.
    c) Mengusulkan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk penempatan petugas pada Kantor imigrasi dan pengambilan paspor.
    d) Membuat surat keterangan tambahan identitas (bila diperlukan) dengan terlebih dahulu meneliti kebenarannya.
    e) Membuat surat pengantar penerbitan paspor jamaah haji
    f) Meneliti data antara paspor dengan bukti setor lunas, apabila terdapat ketidaksesuaian data yang tidak merubah makna keaslian identitas yang bersangkutan maka segera dilakukan perbaikan melalui Siskohat

sesuai dengan aturan yang berlaku. Adapun data dasar yang berbeda sama sekali dengan keaslian identitas (nama, nama orang tua, tempat lahir, tanggal lahır, bulan lahir, tahun lahiri maka akan dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

g) Menceklis persyaratan pada lembar pengantar penerbitan paspor jamaah haji.

2) Pengurusan paspor jamaah haji

a) Jamaah haji pergi ke kantor imigrasi terdekat serta membawa:

(1) Foto copy KTP dan Foto copy kartu keluarga

(2) Foto copy akte kelahiran/surat kenal lahir/surat nikah/ijazah, tidak ada ijazah, maka dapat digantikan dengan surat keterangan tambahan identitas dari Kepala Kantor Kementerian Agama

b) Permintaan penerbitan paspor biasa bagi jamaah haji dapat diajukan secara kolektif oleh Kepala Kantor Kementerian Agama kepada Kepala Kantor Imigrasi.

c) Meliputi domisili jamaah haji atau Kantor Imigrasi terdekat

d) Bagi pemegang paspor yang akan digunakan untuk keperluan ibadah haji tidak dapat diambil untuk keperluan apapun.

e) Proses di Kantor Imigrasi:

(1) Calon jamaah haji mengisi formulir SPRI (PERDIM 11), nama terdiri dari 3 kata contoh "Widia Afri Yona" bila jamaah haji tidak memiliki nama tiga kata, maka dapat ditambah dengan nama ayah atau kakeknya

(2) Calon jamaah haji menyerahkan surat pengantar penerbitan paspor jamaah haji dari Kemenag Kab. Pelalawan dan berkas nomor 1 s.d 6 pada huruf A kepada petugas imigrasi di loket khusus untuk pelayanan haji.

(3) Calon jamaah haji mengambil foto, sidik jari dan tanda tangan.

(4) Paspor yang sudah diterbitkan dan diterapkan cap "Jamaah haji Indonesia (Indonesia Haji)" oleh umigrasi. kemudian diserahkan pada petugas Kemenag kota Bukittinggi biaya pembuatan paspor jamaah haji dan petugas haji sudah dibebankan kepada Kementerian Agama

(5) Bagi calon jamaah hajı yang telah memiliki paspor. dapat digunakan apabila masa berlaku paspor tersebut sekurang kurangnya 6 bulan terhitung sejak keberangakatan jamaah haji terakhir. Paspor tersebut diserahkan ke Kantor Kemenag

Fungsi dibuatnya surat rekomendasi pembuatan paspor umrah untuk calon jemaah yang ingin melakukan perjalanan jauh yaitu umrah surat pernyataan pembuatan paspor ini sebagai salah satu syarat dalam di keimigrasian dalam pembuatan buku paspor untuk jemaah umrah Untuk umrah:

1) KTP, kartu keluarga, akta lahir/ijazah/akta nikah/surat ganti nama/ bukti kewarganegaraan Indonesia. Dan surat rekomendasi dari travel umroh.

2) Surat rekomendasi dari Kementerian Agama (khusus jamaah berusia dibawah 50 tahun dan PNS/TNI/Polri cukup rekomendasi travel umroh)

Syarat bagi jamaah yang pernah memiliki paspor: Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Paspor lama dan Surat keterangan Kementerian Agama (Kemenag) Untuk haji:

1) KTP, Kartu Keluarga, Akta Lahir/ Ijazah Akta Nikah/ Surat Ganti Nama/ Bukti Kewarganegaraan Indonesia.
2) Bukti Pembayaran Ibadah haji (BPIH/SPPH), dan Surat Rekomendasi Dari Kementerian Agama,

2. Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi terdiri dari dua kata yaitu "pelayanan" dan "Administrasi". Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang[24]

Pengertian administrasi, dalam arti sempit dari bahasa belanda berasal dari kata *administrate* yang artinya adalah ketatausahaan saja atau pekerjaan tulis menulis. Bicara tentang ketata-usahaan dan tulis menulis berarti adalah berbicara tentang sebuah kegiatan yang meliputi kegiatan operasional pada surat-menyurat, mengetik, tulis-menulis, penerimaan, kearsipan, penggandaan, dan lain-lain dalam pekantoran.

Arti secara garis besar administrasi adalah proses kerjasama antar dua atau lebih dari manusia untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama dengan efektif dan efisien. Administrasi memerlukan keterampilan di mana setiap individu maupun kelompok

[24] Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008).

mengimplementasikan setiap tugas-tugas yang sudah diatur oleh kantor kementerian agama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Leonard D White memberikan definisi "*Administration is a prosess common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale*". Administrasi adalah sebuah proses yang kebanyakan tedapat pada usaha kelompok baik itu Negara, swasta, sipil maupun militer, baik itu usaha besar ataupun usaha kecil.[25]

Menurut Luther Gulic, administrasi adalah sistem pengetahuan yang memungkinkan manusia memahami hubungan-hubungan, dan mempengaruhi hasil pada suatu keadaan di mana orang-orang secara teratur bekerja sama untuk tujuan bersama [26]

Begitu luasnya penjelasan darı administrasi karena menyangkut segala proses kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Jadi, arti utamanya adalah berkenaan dengna pengendalian, memerintah, to manage (untuk menglola), beheren, bewindvoeren, hesturen.

Walaupun Alquran secara khusus tidak menyebutkan istilah administrasi, namun digunakan kata dalam bahasa Arab yudabbiru yang artinya mengarahkan, melaksanakan, mengelola, menjalankan, mengemudikan, mengatur, bertugas, mengurus dengan baik, membuat rencana, dan berusaha.

Kata yudabbiru muncul dalam Alquran, surah Ar-Ra'd ayat 2:

اَللّٰهُ الَّذِيْ رَفَعَ السَّمٰوٰتِ بِغَيْرِ عَمَدٍ تَرَوْنَهَا ثُمَّ اسْتَوٰى عَلَى الْعَرْشِ
وَسَخَّرَ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَۗ كُلٌّ يَّجْرِيْ لِاَجَلٍ مُّسَمًّىۗ يُدَبِّرُ الْاَمْرَ يُفَصِّلُ
الْاٰيٰتِ لَعَلَّكُمْ بِلِقَاۤءِ رَبِّكُمْ تُوْقِنُوْنَ

[25] dan Mochamad Guruh H. Mulkanasir, *Ilmu Administrasi Suatu Pengantar* (Jakarta: FDK Press, 20122). H. 8-12

[26] Indah Tri Wahyuni, *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru* (Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2021).h. 21

Artinya: *Allah yang meninggikan langit tanpa tiang (sebagaimana) yang kamu lihat, kemudian Dia bersemayam di atas 'Arsy Dia menundukkan matahari dan bulan; masing-masing beredar menurut waktu yang telah ditentukan*. (QS. Ar-Ra'd: 2)[27]

Pelayanan administrasi adalah proses layanan yang diberikan oleh unit layanan dalam bentuk kegiatan operasional pada pencatatan, mengetik, surat-mer yurat, kearsipan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan lain-lain dalam kegiatan perkantoran. Administrasi memegang peranan janting dalam keberhasilan bisnis suatu organisasi atau lembaga. Dalam penyelenggara haji dan umrah, salah satu pelayanan adalah pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan utama dalam pelaksanaan haji dan umroh. Keberhasilan administrasi memiliki dampak yang besar pada pelaksanaan keberangkatan jamaah. Dalam ibadah haji dan umroh, pelayanan administrasi harus dilakukan semaksimal mungkin untuk meminimalisir kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembuatan atau percetakan porsi, proses pembatalan, pelimpahan porsi, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah[28]

Berdasarkan uraian dan definisi-definisi seperti dikemukakan di atas, dapat dirinci beberapa ciri pokok untuk disebut sebagai adnunistrasi, yaitu:

a. Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
b. Kerja sama; artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama

[27] Inu Kencana Syafiie, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008).h. 6

[28] Zulkifli, "Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umrah Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5 (2022). H.68

c. Pembagian tugas; artinya kegiatan administrasi bukan sekadar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas
d. Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama

Jika disederhanakan, maka ciri pokok untuk dapat disebut sebagai administrasi, adalah

a. Kerja sama dilakukan oleh sekelompok orang.
b. Kerja sama dilakukan berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur.
c. Kerja sama untuk mencapai tujuan.
d. Untuk mencapai tujuan memanfaatkan sumber daya[29]

b. Tujuan Administrasi

Administrasi dibutuhkan oleh tiap organisasi ataupun perusahaan. Administrasi membantu dalam hal perencanaan serta pengembangan kegiatan, demi tercapainya tujuan bersama. Setidaknya ada tiga tujuan administrasi, yakni:

1) Untuk memantau

kegiatan atau data milik organisasi. Adanya administrasi membantu organisasi untuk memantau dan senantiasa memperhatikan kegiatan atau data yang dimilikinya.

2) Untuk evaluasi

Selain untuk memantau, adminitrasi juga dibutuhkan untuk melakukan evaluasi, misalnya evaluasi kebijakan, kegiatan, rencana, atau hal lainnya.

3) Untuk penyusunan program kegiatan

Adminitrasi juga bertujuan untuk membantu penyusunan program kegiatan dan pengembangannya, agar sejalan dengan yang diinginkan organisasi tersebut

[29] Kamaruddin Sellang, *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2016).

c. Ruang Lingkup Administrasi

Secara sederhana pelayanan administrasi dapat dipahami sebagai suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara sempit, pelayanan administrasi dipahami sebagai kegratan pelayanan dibidang ketatausahaan. Pelayanan administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang berkaitan dengan penyelenggara haji dan umrah. Pekerjaan yang berhubungan dengan bidang administrasi yaitu:

1) Menerima dan menghimpun yaitu pekerjaan mengusahakan terkumpulnya keterangan baik yang belum ada maupun yang sudah ada tetapi belum teratur sehingga siap dipergunakan oleh pimpinan sewaktu-waktu diperlukan.
2) Mancatat yaitu kegiatan menyimpan atau menyelamatkan keterangan yang telah diterima sehingga tidak mudah hilang atau rusak, kegiatan ini juga disebut dengan pengarsipan.
3) Mengelola yaitu mengerjakan keterangan-keterangan dengan lebih mudah dipahami dan lebih berguna
4) Merencanakan yaitu menyiapkan keterangan apabila diperlukan oleh pimpinan.
5) Mengirim yaitu menyampaikan keterangan di dalam surat kepada pihak yang memerlukan

Pelayanan administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk membantu, melayani dalam hal penyusunan, pencatatan data serta informasi secara sistematis. Dengan melaksanakan tugas pelayanan administrasi sebaik mungkin kepada para jamaah dengan penuh ramah tamah mereka akan senang mendapatkan layanan yang diberikan oleh petugas tanpa ada rasa takut untuk bertanya mengenai kapan waktu keberangkatan, seperti apa persyaratan pembatalan dan pelimpahan no porsi, dan lain sebagainya yang menyangkut urusan perhajian.

Kesimpulan dari secara keseluruhan penjelasan di atas bahwa, kualitas layanan administrasi didefinisikan dalam pengertian yang sangat kompleks yang berkaitan dengan mutu. Apakah puas atau tidak puas sama sekali. Sehingga dapat mengukur dan melihat. Jadi dapat ditarik pemahaman bahwa pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan berlangsung dengan baik atau tidak, memuaskan atau tidak memuaskan, bermutu atau tidak bermutu. Dalam hal ini berlandaskan pada lima unsur yang ada di dalam kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kchandalan/ kemahiran dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

d. Standar Administrasi yang Baik

SOP administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

Gie dan Sutarto (1977) dalam Mahtika (2006), bahwa hakikat administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang wujudnya merencanakan, memutuskan, menyusun, mengatur, memimpin. mengarahkan, membimbing, menyelaraskan, mengendalikan. mengawasi, menyempurnakan, dan kegiatan-kegiatan lain yang semacam itu. Untuk ringkasnya bahwa segenap kegiatan administrası tersebut sesungguhnya dapat dicakup dengan salah satu istilah menata. Maka tidaklah salah bilamana dinyatakan bahwa kegiatan-kegiatan yang termasuk pengertian administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan.[30]

Seorang petugas/staf berhubungan erat dengan kegiatan surat menyurat, pencatatan, menyusun dan memasukkan data, pembukuan. mengatur dan hal-hal lain yang sifatnya teknis demi mendukung pencapaian tujuan organisasi.

[30] Sellang, *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*.h. 13

Untuk menjadi seorang administrasi yang baik di Kantor Kementerian Agama yaitu:

1) Mampu memahami fungsi microsoft office, wajib menguasai setidaknya dasar microsoft word, microsoft excel, microsoft power point.
2) Kemampuan komunikasi yang baik dengan banyak orang, karena untuk berkoordinasi dengan banyak orang membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik dan efektif agar pekerjaan semakin jelas dan terarah.
3) Kemampuan menulis, akan banyak berhadapan dengan kegiatan surat menyurat dan mencatat. Untuk itu diperlukan keahlian menulis yang baik.
4) Kedisiplinan yang tinggi dalam mengatur waktu dengan baik karena seringkali kantor membutuhkan data atau arsipan dokumen penting dalam waktu singkat.
5) Memiliki ketelitian dalam segala hal menginput data-data atau dokumen

3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah efektifitas dari system organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas.Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas.Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang[31]

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.[32] Kepuasan pelanggan bermakna

[31] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Baha. (Jakarta: Prentice Hall., 1997).

[32] R. F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu* (Jakarta: PMM, 2010).

perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya

Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional pelanggan pasca-pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dibanding dengan harapan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya[33]

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menilai kepuasan konsumen, menganjurkan penggunaan multi-item scale yaitu tidak saja mengevaluasi kepuasan pelanggan dari sisi layanan perusahaan, tetapi juga komponen dalam proses layanan. Dalam pengukuran kepuasan, indikator yang digunakan adalah: ketanggapan pelayanan, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh dengan jasa

b. Faktor-faktor Kupuasan Pelanggan

1) Kualitas Produk, pelanggan akan merasa puas jika produk yang diberikan memiliki kualitas yang baik.
2) Harga, untuk pelanggan yang sensitif terhadap harga, biasanya harga yang murah akan menjadi sumber kepuasan yang penting. Karena jika pelanggan bisa mendapatkan harga yang rendah dengan kualitas yang baik, maka akan timbul rasa kepuasan dari pelanggan tersebut.

[33] Z. Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2013).

3) *Service Quality*, pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan bisa membuat nyaman dan sesuai atau melebihi yang diharapkan.
4) *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan emotional value yang diberikan oleh merek produk tersebut

B. Kajian Terdahulu

Adapun kajian terdahulu atau penelitian terdahulu peneliti mengambil dari skripsi dan jurnal yang relevan dengan judul peneliti mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Kementerian Agama

Tabel 2.1

Kajian terdahulu

NO	Nama peneliti / Judul peneliti	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Indah Tri Wahyuni (2020) / Pengaruh kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru	Kualitas pelayanan administrasi Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru dikategori tergolong "Sangat Baik" yaitu dengan persentase, dan kepuasan orang tua siswa tergolong "Baik" yaitu dengan persentase 79.89%. serta terdapat pengaruh signifikan yang antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru, dengan analisis nilai r (spearman correlation) 0,440 lebih besar dari rt (tabel) pada taraf signifikan 5% = 0,361 dan pada taraf signifikan 1% = 0,463. Besar persentase	Persamaaan penelitian terdahulu mencakup analisis tentang kualitas pelayanan administrasi disektor pelayanan public, berfokus kepada pelayanan haji. Perbedaan jenis metode penelitian yang berbeda, penelitian dahulu menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Selain itu, penelitian terdahulu membahas kualitas layanan administrasi disuatu lembaga pendidikan.

		pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru 27.8% sisanya dipengaruhi sebesar sedangkan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.	
2	Cahyo Lukito, (2019) / Kualitas pelayanan administrasi jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019	Kualitas pelayanan administrasi jamaah haji di Kantor Kementerian sudah cukup baik diterapkan dimensi tangibel, realiability. responsiviness, assurance, dan empathy beserta indikator- indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu sarana prasarana yang belum tersedia sepenuhnya seperti belum adanya kotak saran untuk wadah penyampaian secara tidak langsung keluhan, masukan jamaah haji, belum adanya pamflet sebagai sarana informasi mengenai informasi-informasi haji dan kurangnya informasi karena masih adanya jamaah haji yang kurang persyaratan tahu yang dibawa sehingga membuat persyaratan yang dibawa kurang lengkap dan adanya jamaah haji yang lebih dari batas pendaftaran pembayaren waktu setelah BPIH sehingga membuat lama pelayanan	Persamaan memiliki focus utama yang sama, yaitu kualitas pelayanan administrasi haji. Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan terdapat pada lokasi, tahun kondisi social-ekonomi masing-masing wilayah.
3	Bambang Sutikno dan Nopiansy- ah Arha, (2018) / Analisis kualitas	Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara layanan administrasi di Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas	Persamaan penitian ini yaitu, berfokus kepada analisis kualitas pelayanan administrasi, selain itu

	pelayanan administrasi pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas	sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa yaitu pelayanan yang berkualitas pada 4 dimensi keandalan, keresponsifan. yakni keyakinan dan empati. Sedangkan permasalahan dijumpai pada dimensi berwujud (tangible), di sarana penunjang memenuhi kecukupan mana prasarana belum aspek karena kondisi ruang pelayanan yang terbatas, MCK yang kurang memadai, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan AC. keterbatasan jumlah komputer. Adapun langkah yang harus dilakukan yakni dengan peningkatan sumber daya aparatur baik dari SISI kualitas kuantitas. dan serta merevitalisasi sarana prasarana yang ada dan diiringi mengupayakan dengan penambahan sarana dan prasarana yang belum memenuhi kecukupan.	sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan antara penelitian ini yaitu pada konteks layanan, lokasi, sasaran pengguna. Penelitian terdahulu berfokus pada layanan administrasi umum ditingkat kabupaten, sedangkan penelitian ini membahas kualitas layanan administrasi haji di Kementerian Agama Bukittinggi.
4	Anita, (2020) / Kualitas pelayanan administrasi akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa (studi pada jurusan matematika fakultas FMIPA unila tahun akademik 2020-2021)	Respon petugas administrasi akademik melayani mahasiswa sudah cukup baik. Sarana dan prasarana perkuliahan di jurusan matematika tersedia dan lengkap dengan kondisi baik dan dapat digunakan untuk perkuliahan, manajemen file mahasiswa tertata baik. Ruang pelayanan administrasi dengan sarana dan prasarana yang ada secara umum sudah optimal untuk digunakan, karena mahasiswa merasa dari segi fisik kualitas	Persamaan ke 2 penilitian ini berfokus pada kualitas pelayanan administrasi dan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan. Selain itu kedua penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini terletak pada jenis layanan yang di analisis (akademik dan

		layanan yang diberikan sudah memadai, termasuk ruang kuliah sudah sangat baik, terlihat dari ruang pelayanan administrasi akademik dan ruang kuliah saat ini sangat representatif. Petugas pelayanan administrasi ukademik jurusan mtk hanya 1 orang dengan jumlah mahasiswa 200 orang per angkatan, hal tersebut membuat pelayanan belum optimal.	Haji), dan juga terletak di objek lokasi penelitian serta waktu penelitian
5	Antonius Along, (2020) / Kualitas layanan administrasi akademi di Politeknik Negeri Pontianak	Kualitas layanan administrasi akademi belum berjalan dengan baik. Perbaikan perlu untuk dilakukan oleh petugas akademik akademik dalam hal kualitas pelayanan. a) meningkatkan sarana prasarana pelayanan akademik, b) pimpinan Politeknik Negeri sebaiknya Pontianak memberikan pelatihan/ workshop mengenai pelayanan prima, c) melakukan pengendalian terhadap kinerja petugas melalui kegiatan pengukuran indeks kepuasan mahasiswa, dan d) mampu konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan akademik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.	Persamaan penelitian ini sama-sama menilai dan meningkatkan kualitas layanan administrasi serta menggunakan metode survey atau kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna layanan. Perbedaan terletak pada jenis layanan yang diberikan (akademik dan haji) selain itu perbedaannya terletak pada layanan, waktu penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip olch Basrowi dan Suwandi menyatakan bahwa metode dengan pendekatan kualitatif yaitu sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode deskriptif ini digunakan sebagai cara praktis untuk mengumpulkan informası, menjelaskan atau mengidentifikasi kondisi yang ada di lokasi penelitian dan menjabarkan tentang pelayanan ibadah haji dan umrah[34]

Dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif peneliti akan menganalisis hasil pengumpulan data melalui observasi, dan wawancara kepada para jamaah dan calon jamaah haji dan umrah yang berkunjung ke kantor, kepala seksi dan staff penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian di Kantor Kementerian Agama kota Bukittinggi. Adapun waktu pelaksanaan penelitian Agustus 2024

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari lokasi peneliti penelitian dengan melalui observasi dan wawancara.[35]

[34] Lexy J. Moleong., *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009).h. 4

[35] Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997).h.1

Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari informan sebagai obyek yang diteliti. Dalam hal ini, data primer bersumber dari Kantor Kementerian Agama kota bukittinggi, di bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Data yang dikumpulkan tentang analisis kualitas pelayanan administrasi di kantor Kementerian Agama kota bukittinggi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pelengkap yang terdiri dari foto wawancara, dokumentasi, dan laporan yang tersedia di Kementerian Agama kota bukittinggi. Sumber data sekunder yaitu kumpulan pustaka yang berhubungan dan dapat menunjang penelitian ini, yaitu dapat berupa buku-buku, jurnal, literatur, referensi, dokumen- dokumen ataupun sumber lain yang masih memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen[36]. Metode dokumentasi diperoleh dari sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, arsip, dokumen, buku harian, dan laporan rapat. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data berapa arsip, file atau dokumen sejarah dan profil seksi penyelenggara haji dan umrah yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Sebagian besar foto, video dan rekaman terkait dengan penelitian selama wawancara dan observasi lapangan untuk mengumpulkan dan menyimpan informasi.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi lingkungan penelitian. Informan penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang diambil penelini dapat

[36] Husaini Husman, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2010).

memperoleh data atau informasi.[37] Untuk memperoleh informan penelitian, maka menggunakan teknik *purposive sampling* dengan tujuan mencari data kepada informan yang lebih tahu tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan

Informan utama pada penelitian ini adalah kepala seksi, staff penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi dan jamaah / calon jamaah haji.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik atau metode pengumpulan data dengan mengamati kegiatan yang sedang berlangsung. Data yang diobservasi dapat berupa deskripsi tentang sikap, perilaku, interaksi secara keseluruhan antara orang-orang.[38] Jadi, dalam penelitian ini peneliti terjun langsung atau terlibat di dalam kegiatan-kegiatan di dalam kantor dengan memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung atau tidak langsung kepada seorang informan atau responden dan merekam dengan alat perekam atau mencatat tanggapan responden tersebut. Instrumen yang digunakan adalah wawancara terstruktur yang menggunakan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini penulis melakukan tanya jawab dengan staf/karyawan, kepala kasi penyelenggara haji dan umrah dan beberapa jamaah haji dan umrah

---

[37] Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999).h. 112

[38] Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menemukan dan menyusun data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, konsioner dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan hasilnya dapat dibagikan informasi kepada orang lain[39]. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif atau pemaparan dan pengambaran kata-kata atau kalimat data yang telah di peroleh untuk memperoleh kesimpulan, kemudian data-data tersebut dianalisis dalam bentuk uraian tertulis dengan mengunakan kalimat-kalimat tidak dengan bentuk angka. Sebelum penulisan laporan dimulai, maka terlebih dahulu dilakukan analisis data meliputi tiga tahap, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan denikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan
b. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali
c. Penarikan kesimpulan yaitu peneliti merumuskan kesimpulan penelitian yang berhubungan dengan permasalahan pokok penelitian. Penarikan simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya

[39] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013).

sehingga validitasnya terjamin. Apakah sesuatu yang telah disimpulkan itu betul-betul telah relevan atau konsisten dengan apa yang menjadi judul, tujuan serta permasalahan penelitian[40]

[40] Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Kementerian Agama sebagai sub sistem Pemerintahan Republik Indonesia mempunyai tugas melaksanakan sebagaian tugas pemerintah di Bidang Agama. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kementerian Agama Kota Bukittingi lebih banyak menitikberatkan pada pelayanan terhadap masyarakat di bidang agama. Seiring dengan perkembangan tuntunan pelayanan pada masyarakat yang semakin komplek, perlu terus ditingkatkan kualitas kinerja pelayanan masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Bukittinggi akan menentukan citra Kementerian Agama di masyarakat, karena dengan semakin baiknya pelayanan, maka kepuasaan dan kepercayaan akan dapat diwujudkan.

Kementerian Agama berdiri pada tanggal 3 januari 1946 pada saat satu tahun setelah kemerdekaan Indonesia. Di lingkungan masyarakat terlihat terus menerus meningkatkan kesemarakan dan kekhitmatan kegiatan agama baik dalam bentuk ritual, maupun dalam bentuk sosial keagamaan.

Secara filosofis, sosio politis dan historis agama bagi bangsa indonesia sudah berurat dalam kehidupan bangsa. Pada masa kemerdekaan kedudukan agama melebihi tokoh yang ditetapkan Pancasila sebagai Ideologi dan Falsafah Negara dan UUD 1945.

Sila Ketuhanan Yang Maha Esa yang diakui sebagai sumber dan sila-sila lainnya mencerminkan karakter bangsa indonesia yang sangat religius dan sekaligus memberikan makna rohani terhadap kemajuan yang akan dicapai.

Berdirinya Departemen Agama pada 3 januari 1946, sekitar lima bulan setelah Proklamasi Kemerdekaan kecuali berakar dari sifat dasar

dan karakteristik bangsa indonesia tersebut juga sekaligus sebagai realisasi dan penjabatan ideologi Pancasila dan UUD 1945. Ketentuan Yuridis tentang agama tertuang dalam UUD 1945 pasal 29 tentang agama ayat 1 dan 2, yang berbunyi:

a. Negara berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa.
b. Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadah menurut agamanya dan kepercayaan itu. Dengan demikian agama telah menjadi bagian dari sistem kenegaraan sebagai hasil konsensus nasional dan konvensi dalam praktek kenegaraan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.1 Tahun 2010 Tentang Perubahan Departemen Menjadi Kementerian Agama:

a. Pasal 1: Perubahan Departemen menjadi Kementerian Agama
b. Pasal 2: Semua peraturan, Keputusan atau Instruksi Menteri Agama atau pejabat lain di lingkungan Kementerian Agama sudah ada sebelum peraturan ini berlaku, yang menggunakan penyebutan Dapartemen Agama harus dibaca Kementerian Agama.
c. Pasal 3: Semua penggunaan atribut seperti logo, lencana, badge, kop surat, stempel, papan nama dan lain-lain yang menunjukan kepada Kementerian Agama yang menggunakan penyebutan Departemen Agama harus disesuaikan menjadi Kementerian Agama.
d. d. Pasal 4: Peraturan ini berlaku pada tanggal di tetapkan agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundang Peraturan ini dengan penetapan dalam Berita Negara Republik Indonesia.

2. Visi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

"Terwujudnya Rukun, Masyarakat Kota Bukittinggi Taat Beragama, Cerdas, Sejahtera, Lahir Batin, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong"

Visi ini sejalan dengan visi Kemenag "Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Sejahtera, Lahir Batin, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong"

3. Misi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Dalam rangka untuk mewujudkan visi tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tahun 2020-2025 mengemban 7 (tujuh) misi yang dilakukan secara konsisten, yaitu:

a. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
b. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama;
c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas;
d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntebel
f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan;
g. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

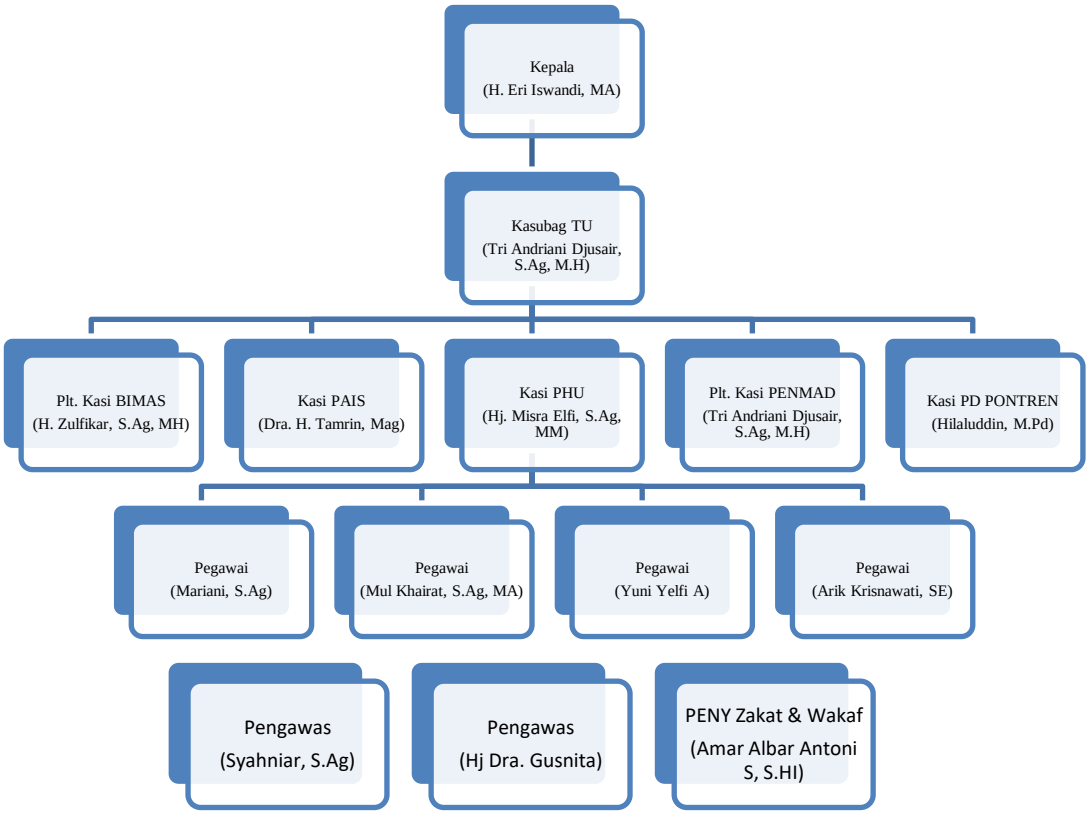
4. Tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Tujuan jangka panjang yang hendak dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah "**Terwujudnya masyarakat Kota Bukittinggi yang beragama, maju, sejahtera, dan cerdas, serta saling menghormati antar pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia**".

5. **Kode Etik Dan Kode Perilaku ASN Kementerian Agama Kota** Bukittinggi[41]
   a. Keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan yang Maha Esa.
   b. Integritas.
   c. Profesionalitas.
   d. Tanggung Jawab.
   e. Keteladana
6. **Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi**

GAMBAR 4.1

Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi



Sumber: Kementerian Agama Kota Bukittinggi,2024

[41] https://tegal.kemenag.go.id/profil/kode-etik-pegawai/, diakses pada tanggal 30 Februari 2025

Dalam Peraturan Menteri Agama PMA No 19 Tahun 2019 Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 553 huruf e bertugas:

a. Melakukan pelayanan.
b. Bimbingan teknis.
c. pengelolaan data dan informasi.

Serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.

Table 4.1

Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah

NO	NIP	GOL	NAMA PEGAWAI	JABATAN
1	19740328 199803 2002	IV/a	Hj. Misra Elfi, SAg, MM	Kasi PHU
2	19760515 200701 2037	III/c	Mariani, SAg	Penyusun Bahan Pendaftaran Pembatalan Haji
3	19860608 201101 1008	III/b	Mul Khairat, SAg, MA	Analisis Pembinaan dan Penyelenggaran Perjalanan Haji
4	19680209 200212 1002	III/a	Yuni Yelfi A	Penyusun Dokumen Haji pada PHU
5	19810615 200901 2008	II/c	Arik Krisnawati, SE	Penyusun Laporan Pengendalian Bank Penerima Setoran Haji

Sumber: Kementerian Agama Kota Bukittinggi,24

Tugas organisasi bidang penyelenggara Haji dan umrah:

a. Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
b. Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah.

c. Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji regular, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah.
d. Koordinasi pelayanan di asrama haji.
e. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

7. Bentuk pelayanan penyelenggara ibadah haji dikementerian agama kota bukittiggi

B. Hasil Penelitian

Pada pembahasan ini, berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian dari penulis. Adapun yang menjadi subjek wawancara untuk menjawab pertanyaan yang ada adalah petugas Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah DiKantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dan jamaah/calon jamaah haji yang sudah mendapatkan pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agam Kota Bukittinggi merupakan bagian terpenting di dalam memberikan jawaban penelitian.

Dalam UU no. 25/2009 ditegaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan, sesuai dengan sebaik-baiknya kepada asyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayana dalm pemberian layanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik.

Pemberian pelayanan harus secara detail dalam pelaksanaannya mengacu pada aspek-aspek pemerintahan yang baik. Masyarakat yang sebagai penerima pelayanan harus diperlakukan secara sama dan adil setara serta Ketentuan itu sudah diatur dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.

Dimensi dalam pelayanan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan administrasi Kementerian Agama Kota Bukittinggi bagian penyelenggara haji dan umrah, untuk menilai dan merasakan bagaimana kepuasan para jamaah haji dan umrah ketika selesai melakukan layanan tersebut. Menurut Zeitham, dari segi bukti langsung atau wujud (*tangible*) keandalan (*reliability*), daya tanggap atau keranggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*).

1. Bukti langsung atau wujud (*tangible*)

   Bukti langsung yaitu tersedianya sarana dan prasarana seperti: tempat ruang pelayanan yang nyaman, jumlah sumber daya manusia atau petugas, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi yang diberikan oleh penyedia jasa, dalam penelitian ini adalah penyelenggara haji kepada jamaah haji dan umrah. Penting dimensi tangible supaya menambahkan image penyedia jasa bagi jamaah haji dan umrah untuk melakukan evaluasi kualitas jasa di kantor[42]

   Berdasarkan hasil wawancara dengan Fadli MD. sebagai salah satu jamaah yang ingin mengantarkan berkas-berkas untuk pendaftaran haji, mengatakan bahwa:

   > "Pada kunjungan pertama, saya datang dengan mobil untuk menanyakan dokumen-dokumen, namun kesulitan parkir karena ruang parkir yang sempit dan jalan yang kecil. Jadi, besoknya saat saya mengantarkan dokumen, saya memilih menggunakan motor agar lebih mudah dan tidak terhambat parkir"[43]

[42] dkk Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020).

[43] Wawancara dengan Fadli MD selaku jamaah yang berkunjung untuk mengantar dokumen di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan M. Fauzi sebagai salah satu jamaah yang ingin mengantarkan berkas-berkas untuk pendaftaran haji, mengatakan bahwa:

"Ruangan siskohat sangat sempit, sehingga harus menunggu di luar"[44]

Berdasarkan hasil wawancara Sonora Yuder sebagai salah satu jamaah yang ingin menunda keberangkatan, mengatakan bahwa:

"Ruangannya sempit, jadi terkesan peralatan-peralatan yang ada disana seperti tidak tertata rapi. Karna ruang lingkup yang kecil" [45]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Marjohan Wirlis sebagai calon jamaah haji

"Dari yang saya nampak fasilitasnya lengkap, ada tong sampah, ac, tempat duduk tunggu, gallon bahkan sampai hal kecil seperti cermis ada" [46]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Indra Jaya, mengatakan bahwa:

"Ruangan sempit, kamar mandi yang jauh" [47]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rina Jamah yang sudah berangkat haji, mengatakan bahwa:

"Fasilitasnya sepertinya lengkap, hanya tempat parkir saja yang sulit" [48]

Jadi, dapat disimpulakan kualitas pelayanan dikantor Kementerian agama kota bukittinggi mengenai indikator *tangible* (bukti fisik) sebagai berikut:

[44] Wawancara dengan M. Fauzi selaku jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[45] Wawancara dengan Sonora Yuder jamaah yang ingin menunda keberangkatan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[46] Wawancara dengan Marjohan Wirlis, calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

[47] Wawancara dengan indra jaya *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[48] Wawancara dengan Rina yang sudah berangkat haji pada tahun 2018 pada tanggal 25 januari 2025

Table 4.2

Kategori Kualitas Layanan *Tangible* Jamaah

Nama Lengkap	Kategori Kualitas Layanan
Fadli MD.	Kurang baik
M. Fauzi	Kurang baik
Sonora Yuder	Kurang baik
Marjohan Wirlis	baik
Indra Jaya	Kurang baik
Rina	Kurang baik

Sumber Data: Penelitian Melakukan Wawancara Kepada Informan By Phone, Tahun 2024

Selain dengan informan jamaah, peneliti juga melakukan wawancara dengan staff Penyelenggara Haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan Yuni Yelfi selaku staff penyelenggara haji dan umrah, mengatakan bahwa:

> "Saat ini, aplikasi Siskohat hanya bisa diakses oleh dua petugas saja. Seharusnya, akses ke aplikasi tersebut diberikan juga kepada petugas lainnya agar proses dapat berjalan lebih efisien"[49]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mul Khairat sebagai salah satu staff penyelenggara haji dan umrah, mengatakan bahwa:

> "Ruangan yang sekarang ini sangat sempit. Idealnya ruangan ini diharapkan dapat menampung 50 calon jamaah, namun dengan keterbatasan sarana ruangan ini hanya mampu menampung maksimal 15 orang calon jamaah. Sehingga proses administrasi menjadi terbatas"[50]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Arik Krisnawati sebagai salah satu staff di penyelenggara haji dan umrah di kantor Kementerian agama, mengatakan bahwa:

> "Kekurangan fasilitas komputer menjadi salah satu kendala utama, padahal komputer sangat diperlukan untuk

[49] Wawancara dengan Yuni Yelfi selaku staff PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 24 januari 2025

[50] Wawancara dengan Mul Khairat selaku staff PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 24 januari 2025

> mendukung kelancaran pekerjaan dan proses administrasi. Sehingga staff lain harus memakai laptop pribadi"[51]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mariani sebagai salah satu staff di penyelenggara haji dan umrah di kantor Kementerian agama, mengatakan bahwa:

> "Kami menghadapi kendala karena kurangnya lemari perarsipan untuk menyimpan berkas-berkas jamaah yang sudah mendaftar. Akibatnya, berkas-berkas jamaah yang sudah berangkat terpaksa dipindahkan ke gudang Kementerian Agama di lantai 3"[52]

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf penyelenggara haji dan umrah di kantor Kementerian Agama, dapat disimpulkan bahwa indikator *tangible* (Bukti Fisik) dalam kualitas pelayanan masih mengalami berbagai kendala. Keterbatasan akses aplikasi Siskohat hanya untuk dua petugas menghambat efisiensi kerja, sementara ruang pelayanan yang sempit tidak mampu menampung jumlah calon jamaah sesuai kebutuhan, sehingga membatasi proses administrasi. Selain itu, kurangnya fasilitas komputer membuat beberapa staf harus menggunakan laptop pribadi, yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja. Kendala lainnya adalah keterbatasan lemari arsip, yang mengakibatkan berkas jamaah harus disimpan di gudang lantai tiga, menyulitkan aksesibilitas dan pengelolaan dokumen. Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik dan sarana pendukung sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama.

2. Keandalan (*reliability*)

   Keandalan adalah kemampuan unit pelayanan untuk melakukan layanan administrasi yang dijanjikan dengan akurat

[51] Wawancara dengan Arik Krisnawati selaku staff PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 24 januari 2025

[52] Wawancara dengan Mariani selaku staff PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 24 januari 2025

dan memuaskan. Terdiri atas indikator: petugas dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan, mempunyai standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan[53]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fadli MD. sebagai salah satu jamaah yang ingin mengantarkan berkas-berkas untuk pendaftaran haji, mengatakan bahwa:

> "Pelayanan yang diberikan sangat baik, tetapi saat mengantarkan dokumen ada beberapa proses yang memerlukan waktu lama yaitu saat foto"[54]

Berdasarkan hasil wawancara dengan M. Fauzi salah satu jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi, mengatakan bahwa:

> "Tujuan saya ke kementerian agama untuk melakukan pelimpahan porsi karena ayah saya meninggal dunia, untuk pelimpahan porsi hanya bisa dilayani oleh buk yel saja. Pada saat itu kebetulan buk yel sedang melayani tamu lainnya, jadi saya harus mengantri menunggu sekitar 20-25 menit agar bisa dilayani langsung oleh staff buk yel. Walaupun begitu, saya diberikan penjelasan informasi yang jelas dan mudah dipahami"[55]

Berdasarkan hasil wawancara Sonora Yuder sebagai salah satu jamaah yang ingin menunda keberangkatan, mengatakan bahwa:

> "Setiap pertanyaan dan kesulitan dalam mengurus surat-surat diberikan Solusi dan diberikan arahan-arahan" [56]

---

[53] Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020).

[54] Wawancara dengan Fadli MD selaku jamaah yang berkunjung untuk mengantar dokumen di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

[55] Wawancara dengan M. Fauzi selaku jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[56] Wawancara dengan Sonora Yuder jamaah yang ingin menunda keberangkatan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Marjohan Wirlis sebagai calon jamaah haji

"Setelah saya mendaftarkan haji, sejauh ini tidak ada staff haji yang menelfon atau mengabari saya kalua ada kesalahan data ataupun berkas yang salah" [57]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Indra Jaya, mengatakan bahwa:

"Tujuan saya ke Kementerian agama untuk bertanya mengenai apa saja persyaratan-persyaratan mendaftar haji, jadi untuk itu belum saya lakukan. Tetapi setiap pertanyaan dan keluhan saya dijawab" [58]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rina Jamah yang sudah berangkat haji, mengatakan bahwa:

"Saya pernah ditelfon oleh pihak kemenag mengenai nama orang tua laki-laki saya. Karena nama yang diinput berbeda dengan kk" [59]

Jadi, dapat disimpulakan kualitas pelayanan dikantor Kementerian agama kota bukittinggi mengenai indikator Keandalan (*reliability*) sebagai berikut:

Table 4.3

Katergori Kualitas Layanan *Reliability* Jamaah

Nama Lengkap	Kategori Kualitas Layanan
Fadli MD.	Kurang baik
M. Fauzi	Kurang baik
Sonora Yuder	baik
Marjohan Wirlis	baik
Indra Jaya	baik
Rina	Kurang baik

Sumber Data: Penelitian Melakukan Wawancara Kepada Informan By Phone, Tahun 2024

[57] Wawancara dengan Marjohan Wirlis, calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

[58] Wawancara dengan indra jaya *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[59] Wawancara dengan Rina yang sudah berangkat haji pada tahun 2018 pada tanggal 25 januari 2025

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Mul Khairat, selaku staff penyelenggara haji dan umrah di kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi:

> "Saya sebagai staff penyelenggara haji dan umrah sudah berusaha memberikan pelayanan administrasi yang terbaik kepada calon jamaah Ketika mereka membutuhkan sesuatu, staff akan memberikan layanan kapan saja sesuai dengan jam operasional kantor. Sebab para staff yang melayani terbatas karena yang membuat kecepatan pelayanan dari kami kurang cepat sehingga jamaah harus menunggu. Selain itu, jamaah yang datang setiap harinya sangat banyak dan memiliki keperluan yang berbeda-beda jadi harus dilayani oleh staff yang memiliki tugas tersebut"[60]

Dari sisi kebijakan, Mul Khairat, sebagai petugas administrasi, menjelaskan bahwa standar layanan haji dan umrah sudah diatur oleh pemerintah dan diterapkan secara konsisten di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Berdasarkan peraturan yang ada, pelayanan mulai dari pendaftaran, pelunasan, pembuatan paspor, hingga bimbingan manasik dan pemberangkatan haji diatur dengan baik. Keberadaan kebijakan yang jelas dan sistematis ini menunjukkan adanya usaha untuk menjaga keandalan layanan yang disediakan, meskipun tidak dijelaskan apakah ada evaluasi atau perbaikan rutin terhadap proses-proses tersebut.

Namun, menurut Mul Khairat, sebagai staff penyelenggara haji dan umrah, terdapat kendala dalam hal kecepatan pelayanan. Dengan banyaknya jamaah yang datang setiap hari dengan berbagai keperluan berbeda dan jumlah staff yang terbatas, proses pelayanan bisa menjadi lambat. Hal ini menunjukkan adanya ketergantungan pada faktor eksternal, seperti jumlah staf dan volume jamaah, yang dapat mempengaruhi keandalan layanan. Meskipun demikian, staff tetap berusaha untuk

[60] Wawancara dengan Mul Khairat selaku jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan jam operasional yang ada, meskipun terkadang kecepatan layanan menjadi tantangan. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa kendala, layanan yang diberikan tetap memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

3. Daya tanggap atau ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemampuan dari karyawan dan kesediaan untuk membantu memberikan layanan kepada para calon jamaah haji dan umrah dengan cepat dan tanggap. Kemudian karyawan harus mempunyai sifat bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fadli MD. sebagai salah satu jamaah yang ingin mengantarkan berkas-berkas untuk pendaftaran haji, mengatakan bahwa:

> "Saya merasa petugas cukup responsif. Saat saya mengajukan pertanyaan tentang jadwal keberangkatan, mereka menjawab dengan jelas dan ramah."[61]

Berdasarkan hasil wawancara dengan M. Fauzi salah satu jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi, mengatakan bahwa:

> "Cukup cepat dalam menjawab pertanyaan saya, karena berkas pelimpahan porsi memekai surat persetujuan yang membuat saya bingung"[62]

[61] Wawancara dengan Fadli MD selaku jamaah yang berkunjung untuk mengantar dokumen di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

[62] Wawancara dengan M. Fauzi selaku jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

Dalam wawancara berikut dengan Sonora Yuder jamaah yang ingin menunda keberangkatan.

> "Pelayanan yang diberikan ramah, cukup baik dan sopan. Saya melakukan penundaan keberangkatan karena saya sedang hamil besar. Oleh karena itu, saya tidak diperbolehkan untuk melaksanakan ibadah haji oleh dokter. Selain itu saya juga menanyakan juga mengenai biaya pelunasan haji untuk suami saya. Seharusnya, ditahun ini kami berangkat Bersama, tetapi karena saya sedang hamil saya menunda keberangkatan saya. Staffnya memberikan informasi bahwasannya belum ada info pasti tentang pelunasan"[63]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Marjohan Wirlis sebagai calon jamaah haji

"Saya mendapatkan jawaban yang mudah saya mengerti, karna saya baru pertama kali mendaftar haji" [64]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Indra Jaya, mengatakan bahwa:

> "Tujuan saya ke Kementerian agama untuk bertanya mengenai apa saja persyaratan-persyaratan mendaftar haji, jadi untuk itu belum saya lakukan. Tetapi setiap pertanyaan dan keluhan saya dijawab dengan baik" [65]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rina Jamah yang sudah berangkat haji, mengatakan bahwa:

"Direspon dengan baik dan mudah dipahami" [66]

Jadi, dapat disimpulakan kualitas pelayanan dikantor Kementerian agama kota bukittinggi mengenai indikator Daya tanggap atau ketanggapan (*responsiveness*) sebagai berikut:

Table 4.4

Katergori Kualitas Layanan *Reliability* Jamaah

Nama Lengkap	Kategori Kualitas Layanan
Fadli MD.	baik

[63] Wawancara dengan Sonora Yuder jamaah yang ingin menunda keberangkatan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[64] Wawancara dengan Marjohan Wirlis, calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

[65] Wawancara dengan indra jaya *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[66] Wawancara dengan Rina yang sudah berangkat haji pada tahun 2018 pada tanggal 25 januari 2025

M. Fauzi	baik
Sonora Yuder	baik
Marjohan Wirlis	baik
Indra Jaya	baik
Rina	baik

Sumber Data: Penelitian Melakukan Wawancara Kepada Informan By Phone, Tahun 2024

Selain dengan informan jamaah, peneliti juga melakukan wawancara dengan staff Penyelenggara Haji. Hasil wawancara dengan kepala seksi Misra Elfi, menyampaikan bahwa:

> "Petugas Kementerian Agama Kota Bukittinggi bagian penyelenggaraan haji dan umrah dalam memberikan pelayanan administrasi harus ada acuan pedoman standar pelayanan yang baik. Semua pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi bagian penyelenggaraan haji mulai dari pelayanan pendaftaran, pelayanan pelimpahan no porsi, pelayanan pembatalan, semua tersebut sudah di atur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik agar petugas yang bekerja tidak menyimpang dalam membantu melayani calon jamaah haji, petugas akan memaksimalkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat meski jumlah petugas di bagian administrasi di seksi phu hanya satu orang yang membuat jamaah mesti menunggu antrian untuk bisa diberikan layanan sesuai yang dibutuhkan"[67]

Pendapat penulis, karena ketanggapan dari suatu lembaga instansi seperti Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dapat sangat disenangi bagi setiap calon jamaah haji umrah merasa tidak akan ragu apabila ingin datang kembali ke kantor, sebagaimana sifat dari setiap manusia yang akan senang apabila mendapatkan perhatian dari seseorang seperti petugas yang siap membantu segala bentuk permasalahan yang dihadapi calon jamaah dengan senang hati. Apabila Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah mempunyai karyawan yang sudah diharapkan, yang bisa dipercaya dan bisa

[67] Wawancara dengan kepala seksi PHU Misra Elfi di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 24 januari 2025

bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Kemudian memberikan tanggapan yang baik dengan memberikan perjelasan yang bijaksana dan detail kemudian penjelasan tersebut dapat mudah dimengerti oleh calon jamaah yang telah mendapatkan pelayanan, maka bisa dikatakan pelayanan ketanggapan di Kantor kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah berhasil.

4. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, dan kesopanan karyawan, dan kemampuan para karyawan untuk menyampaikan kepercayaan atau sikap yang harus dimiliki karyawan rasa dapat dipercaya oleh pelanggan atau konsumen. Terdiri as indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayaran, petugas memberikan jaminan kemudahan mendapatkan informasi, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fadli MD. sebagai salah satu jamaah yang ingin mengantarkan berkas-berkas untuk pendaftaran haji, mengatakan bahwa:

> "Saya melihat petugas cukup kompeten, tetapi ada beberapa yang masih terlihat ragu ketika menjawab pertanyaan saya."[68]

Berdasarkan hasil wawancara dengan M. Fauzi salah satu jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi, mengatakan bahwa:

> "Iya, petugas memberikan penjelasan yang cukup detail tentang tahapan pelimpahan porsi yang harus saya lalui, surat kematian dan lain-lainnya"[69]

[68] Wawancara dengan Fadli MD selaku jamaah yang berkunjung untuk mengantar dokumen di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

[69] Wawancara dengan M. Fauzi selaku jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

Dalam wawancara berikut dengan Sonora Yuder jamaah yang ingin menunda keberangkatan.

> “Saya percaya dengan Kementerian agama karena tidak mungkin data-data saya di salah gunakan. Karena tujuan saya yaitu berangka haji. Tidak mungkin rasanya data-data saya digukan untuk hal-al yang tidak baik”[70]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Marjohan Wirlis, calon jamaah haji mengatakan bahwa:

> “Pertama kali saya kesini saya datang pada jam istirahat, sehingga tidak bisa mendapatkan pelayanan dari staff. Tetapi, salah satu staff memberikan jaminan waktu yaitu di jam 2, sehingga harus menunggu sesaat. Belum jam 2 saya sudah dibeikan pelayanan”[71]

Wawancara berikutnya dengan indra jaya, beliau mengatakan:

> “Pada awal ingin mendaftar haji, saya datang ke kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi untuk menanyakan apa saja persyaratan dalam melakukan haji, sebab saya tidak begitu mengerti bagaimana melakukan pendaftaran haji. Sebelum saya datang ke kantor, saya bertanya di lingkungan sekitarnya untuk memastikan cara-cara melakukan pendaftaran haji sebab saat itu tidak ada petugas kantor kementerian yang bisa ditanya melalui media sosial seperti facebook/instagram yang bisa diakses oleh semua orang. Saat saya datang petugas disana melayani dengan sapa, salam, senyum dan dilanjutkan memberikan penjelasan dengan detail kepada saya"[72]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rina Jamah yang sudah berangkat haji, mengatakan bahwa:

> “Staff yang ada di Kementerian agama pasti adalah yang terbaik, jadi tidak ada yang diragukan pasti mengetahui segala bentuk yang berkaitan dengan administrasi” [73]

---

[70] Wawancara dengan Sonora Yuder jamaah yang ingin menunda keberangkatan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[71] Wawancara dengan Marjohan Wirlis, calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

[72] Wawancara dengan indra jaya *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[73] Wawancara dengan Rina yang sudah berangkat haji pada tahun 2018 pada tanggal 25 januari 2025

Jadi, dapat disimpulakan kualitas pelayanan dikantor Kementerian agama kota bukittinggi mengenai indikator Jaminan (*assurance*) sebagai berikut:

Table 4.5

Katergori Kualitas Layanan *Reliability* Jamaah

Nama Lengkap	Kategori Kualitas Layanan
Fadli MD.	baik
M. Fauzi	baik
Sonora Yuder	baik
Marjohan Wirlis	baik
Indra Jaya	baik
Rina	baik

Sumber Data: Penelitian Melakukan Wawancara Kepada Informan By Phone, Tahun 2024

5. Perhatian (*empathy*)

Penyediaan perhatian, melakukan hubungan komunikasi yan baik, perhatian individual kepada pelanggan, dan memahami berbagai kebutuhan pelanggan. Terdiri atas indikator: mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif(membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fadli MD. sebagai salah satu jamaah yang ingin mengantarkan berkas-berkas untuk pendaftaran haji, mengatakan bahwa:

> "Saya merasa diperlakukan dengan baik. staff selalu menyambut dengan ramah dan bersikap sopan saat memberikan layanan, sehingga saya merasa nyaman dalam mengurus administrasi."[74]

[74] Wawancara dengan Fadli MD selaku jamaah yang berkunjung untuk mengantar dokumen di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 24 januari 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan M. Fauzi salah satu jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi, mengatakan bahwa:

> "Ketika saya mengalami kesulitan dalam memahami beberapa dokumen, petugas dengan sabar menjelaskan secara perlahan dan memastikan saya mengerti sebelum melanjutkan proses. Itu sangat membantu"[75]

Dalam wawancara berikut dengan Sonora Yuder jamaah yang ingin menunda keberangkatan.

> "Petugas cukup memahami kondisi kami, Ketika saya masuk langsung diberikan duduk karna saya sedang hamil"[76]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Marjohan Wirlis, calon jamaah haji mengatakan bahwa:

> "Ada staff yang sangat peduli dan mau meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan saya"[77]

Wawancara berikutnya dengan indra jaya, beliau mengatakan:

> "Staff sabar menjelaskan setiap pertanyaan saya, karena saya baru pertama kali mendaftar haji"[78]

Dalam wawancara dengan Rina yang sudah berangkat haji pada tahun 2018, menyampaikan bahwa:

> "Ketika saya mendatangi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi kita langsung disapa dengan ramah sopan santun dari layanan administrasi haji umrah. Staff penyelenggaraan haji dan umrah saat berkomunikasi dalam melakukan pelayanan menggunakan bahasa yang bisa saya pahami, ketika dilayani petugas tidak ada membedakan setiap masyarakat mulai dari yang memiliki jabatan tinggi sampai masyarakat biasa yang tidak memiliki jabatan tinggi. atau orang yang berpendidikan dan yang tidak berpendidikan. Semua calon jamaah haji dan umrah diperlakukan sama oleh petugas dan kepala seksi bagian penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Pada saat itu

[75] Wawancara dengan M. Fauzi selaku jamaah yang berkunjung untuk melakukan pelimpahan porsi di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[76] Wawancara dengan Sonora Yuder jamaah yang ingin menunda keberangkatan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

[77] Wawancara dengan Marjohan Wirlis, calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 24 januari 2025

[78] Wawancara dengan indra jaya *By Phone*, pada tanggal 25 januari 2025

staff meminta nomor *whatsapp* untuk dimasukan ke dalam grup. Tujuan untuk memudahkan staff dan jamaah untuk berkomunikasi. Tetapi pada saat itu grup dikunci, karena ada jamaah yang menggunakan grup tersebut untuk promosi yang tidak jelas"[79]

Jadi, dapat disimpulakan kualitas pelayanan dikantor Kementerian agama kota bukittinggi mengenai indikator Jaminan (*assurance*) sebagai berikut:

Table 4.6

Katergori Kualitas Layanan *Reliability* Jamaah

Nama Lengkap	Kategori Kualitas Layanan
Fadli MD.	baik
M. Fauzi	baik
Sonora Yuder	baik
Marjohan Wirlis	baik
Indra Jaya	baik
Rina	baik

Sumber Data: Penelitian Melakukan Wawancara Kepada Informan By Phone, Tahun 2024

Jadi hasil kesimpulan dari 6 informan yang sudah peneliti wawancarai mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi menyatakan bahwa dari 5 indikator terdapat 2 indikator kualitas pelayanan yang masih kurang baik. Tetapi secara keseluruhan, pelayanan dikantor Kementerian agama sudah cukup baik, yaitu dengan dibuktikan adanya 3 indikator yang baik.

[79] Wawancara dengan Rina yang sudah berangkat haji pada tahun 2018, pada tanggal 25 januari 2025

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan wawancara dengan enam informan, kualitas pelayanan dinilai cukup baik pada tiga indikator, yaitu *responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas, jaminan pelayanan, serta empati dalam layanan telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat kekurangan pada dua indikator lainnya, yaitu *tangible* dan *reliability*, yang masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat lebih optimal.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah cukup baik, namun masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal infrastruktur dan efisiensi pelayanan. Peningkatan pada fasilitas, penambahan petugas, serta perbaikan manajemen antrian akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka peneliti ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi seksi penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi:

1. Bagi pihak penyelenggara haji Kementerian Agama Kota Bukittinggi dapat lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan administrasi untuk kedepannya serta melakukan perubahan baru mengatur penataan ulang dalam segala pengurusan administrasi haji umrah di Kantor. Kemudian Kepala Seksi PHU perlu melaporkan ke Pemerintah Daerah melakukan penambahan petugas pelayanan administrasi, sehingga dapat memberikan layanan dengan cepat. Selanjutnya lebih meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan administrasi

seksi phu, sebab adanya sarana dan prasarana yang memadai akan lebih membantu petugas dalam memberikan layanan lebih baik lagi. Kemudian lebih memperhatikan ruang pelayanan seksi penyelenggara haji umrah supaya jamaah merasa nyaman. Petugas harus lebih aktif dalam

2. Bagi peneliti selanjutnya

   bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Penyelenggara Haji Dan Umrah.

DAFTAR PUSTAKA

Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, dkk. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.

Atmadjati, Arista. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Azwar, Saifuddin. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000.

Departemen Agama RI. *Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Haji*, n.d.

Gerson, R. F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PMM, 2010.

H. Mulkanasir, dan Mochamad Guruh. *Ilmu Administrasi Suatu Pengantar*. Jakarta: FDK Press, 20122.

Herlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publising, 2016.

Hoetomo. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar, 2005.

Husman, Husaini. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2010.

Kasmir. , *Customer Services Excellent : Teori Dan Praktik*. Depak: Rajawali Pers, 2018.

———. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

———. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.

Kotler, Philip. *Marketing Management: An Asian Perpektive*. Jakarta: Prenhallindo, 1999.

Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.

Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik Pelayanan ADministrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Bandung: CV. Indra Phahasta, 2014.

Moleong., Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.

Muchlis, Nurmiati. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Tinjauan Dalam Perspektif Kesehatan Masyarakat, Kedokteran, Keperawatan Dan Kebidanan)*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021.

Muhammad, Syaikh Kamil. *'uwaidah Fiqih Wanita*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 1998.

Nawawi, Ismail. *Prilaku Administrasi Kajian, Teori Dan Praktis*. Surabaya: ITSPers, 2009.

Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Baha. Jakarta: Prentice Hall., 1997.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

Ratna Koba Susanti dan Eki Oktaviani Zaini. "Analisis Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Situbondo Tahun 2019" 15 (2019).

Sellang, Kamaruddin. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2016.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alphabet, 2019.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.

———. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Syafiie, Inu Kencana. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.

Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999.

Tjiptono, Fandy. & Diana, Anastasia. *Total Quality Management* . Yogyakarta: Valentine, 2014.

Tjiptono, Fandy. *Prisnip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2005.

———. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016.

Wahyuni, Indah Tri. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru*. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.

Wardi Bachtiar. *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997.

Winarsih, Ratminto Winarsih & Atik. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.

Yamit, Z. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2013.

Zulkifli, dkk. "Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umrah Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5 (2022).

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

PERTANYAAN KEPADA STAFF PENYELENGGARA HAJI

Indikator 1: Keandalan (Reliability)

1. Bagaimana proses administrasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa data jamaah haji tercatat dengan benar dan sesuai prosedur?
2. Apa yang menjadi tantangan terbesar dalam menjaga keandalan pelayanan administrasi haji di kantor Kemenag Bukittinggi?
3. Sejauh mana Anda menilai tingkat kesalahan atau ketidaksesuaian data dalam proses administrasi haji?

Indikator 2: Daya Tanggap (Responsiveness)

4. Bagaimana kantor Kemenag Bukittinggi menangani keluhan atau pertanyaan dari jamaah haji terkait administrasi?
5. Apa upaya yang dilakukan untuk mempercepat proses administrasi agar jamaah tidak menunggu terlalu lama?
6. Apakah ada prosedur khusus untuk memastikan bahwa permohonan administrasi haji dapat diproses dengan cepat dan efisien?

Indikator 3: Jaminan (Assurance)

7. Bagaimana pihak Kemenag Bukittinggi memberikan jaminan kepada jamaah bahwa semua proses administrasi haji berjalan dengan lancar dan sesuai aturan?
8. Apakah ada pelatihan atau sertifikasi khusus bagi petugas yang menangani administrasi haji untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik?
9. Sejauh mana tingkat kepercayaan jamaah terhadap proses administrasi yang dilakukan oleh kantor Kemenag Bukittinggi?

Indikator 4: Empati (Empathy)

10. Apa saja langkah yang diambil oleh kantor Kemenag Bukittinggi untuk memahami dan memenuhi kebutuhan administratif jamaah haji secara individu?
11. Bagaimana pihak Kemenag Bukittinggi berusaha memberikan perhatian khusus terhadap jamaah haji yang mungkin memiliki kesulitan atau kendala dalam proses administrasi?
12. Seberapa penting bagi petugas administrasi untuk memiliki empati dalam melayani jamaah haji dan bagaimana hal ini diterapkan dalam proses kerja sehari-hari?

Indikator 5: Bukti Fisik (Tangibles)

13. Sejauh mana fasilitas fisik yang ada di kantor Kemenag Bukittinggi, seperti ruang tunggu, sistem komputerisasi, dan lainnya, mendukung kualitas pelayanan administrasi haji?
14. Apakah ada inovasi teknologi atau sistem baru yang diterapkan untuk mempermudah proses administrasi haji bagi jamaah?
15. Bagaimana tampilan dan kerapihan fasilitas yang ada, dan apakah hal tersebut berpengaruh terhadap kenyamanan jamaah haji dalam proses administrasi?

Pertanyaan Tambahan

16. Bagaimana Anda mengukur kepuasan jamaah haji terhadap kualitas pelayanan administrasi yang ada di kantor Kemenag Bukittinggi?
17. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan administrasi haji yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan, dan bagaimana solusi yang diterapkan?
18. Apakah ada perbedaan yang signifikan dalam pelayanan administrasi haji di wilayah lain dengan yang ada di Bukittinggi?

PERTANYAAN KEPADA JAMAAH HAJI

Indikator 1: Keandalan (Reliability)

1. Apakah Anda merasa bahwa proses administrasi yang dilakukan di kantor Kemenag Bukittinggi berjalan dengan lancar dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan?
2. Sejauh mana Anda merasa yakin bahwa data dan informasi yang Anda berikan saat pendaftaran haji tercatat dengan benar?
3. Apakah Anda pernah mengalami masalah terkait kelengkapan atau kesalahan dalam administrasi yang mempengaruhi proses keberangkatan Anda?

Indikator 2: Daya Tanggap (Responsiveness)

4. Bagaimana pengalaman Anda ketika mengajukan pertanyaan atau keluhan terkait administrasi haji di kantor Kemenag Bukittinggi?
5. Apakah petugas di kantor Kemenag cepat merespons permintaan atau kebutuhan Anda selama proses administrasi haji?
6. Seberapa cepat Anda mendapatkan jawaban atau solusi atas masalah administrasi yang Anda hadapi?

Indikator 3: Jaminan (Assurance)

7. Apakah Anda merasa aman dan percaya diri dengan proses administrasi haji yang dilakukan oleh petugas di kantor Kemenag Bukittinggi?
8. Bagaimana kesan Anda terhadap pengetahuan dan profesionalisme petugas administrasi yang melayani Anda?
9. Apakah petugas memberikan penjelasan yang jelas mengenai setiap tahapan proses administrasi haji?

Indikator 4: Empati (Empathy)

10. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan baik dan penuh perhatian oleh petugas selama proses administrasi haji?
11. Apakah petugas di kantor Kemenag Bukittinggi memahami kebutuhan dan kondisi Anda sebagai jamaah haji dalam melaksanakan proses administrasi?
12. Sejauh mana petugas menunjukkan sikap empati terhadap kesulitan atau pertanyaan yang Anda ajukan?

Indikator 5: Bukti Fisik (Tangibles)

13. Bagaimana pendapat Anda mengenai fasilitas yang tersedia di kantor Kemenag Bukittinggi, seperti ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan lainnya selama proses administrasi?
14. Apakah Anda merasa proses administrasi haji didukung oleh fasilitas dan teknologi yang memadai, seperti sistem pendaftaran atau penggunaan komputer?
15. Apakah Anda merasa nyaman dengan kondisi fisik kantor, seperti ruang pelayanan dan peralatan yang digunakan dalam proses administrasi?

Pertanyaan Tambahan

16. Bagaimana Anda menilai tingkat keseluruhan kualitas pelayanan administrasi haji yang diberikan oleh kantor Kemenag Bukittinggi?
17. Apakah ada aspek pelayanan administrasi haji yang menurut Anda perlu diperbaiki atau ditingkatkan oleh kantor Kemenag?
18. Seberapa puas Anda dengan kecepatan dan efisiensi pelayanan administrasi haji di kantor Kemenag Bukittinggi?
19. Apakah Anda merasa bahwa komunikasi antara petugas dan jamaah sudah jelas dan efektif selama proses administrasi?

LAMPIRAN 1

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Nomor : 239.6/Un.26.3/HK.00.5/07/2024

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an **Syifa** NIM. **3621001** tanggal 03 Juli 2024;

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **" Analisis Kualitas Pelayanan Adminsitrasi Pada Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi"**

Kedua : Menunjuk saudara :

Nama	:	**Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag**
NIP	:	197205201999031007
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Tk. I /III/d/Lektor Kepala
Bidang Keahlian Pokok	:	Syariah
Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Islam
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 03 Juli 2024

DESTERA PUTERI

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN 2

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-0224/Un.26.3/PP.07/01/2025 21 Januari 2025
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Badan KESBANGPOL Kota Bukittinggi

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama	: **Syifa**
NIM	3621001
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah S1
Judul Skripsi	: ***"Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi Tahun 2024"***
Lokasi Penelitian	: Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
Waktu	: 21 Januari s.d 21 Februari 2025

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

LAMPIRAN 3

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI
Jln. Bt. Ombilin II No.10 Belakang Balok Bukittinggi Telepon (0752) 22573 - 21396
Web/Email : bukittinggikota.kemenag.go.id / bukittinggi@kemenag.go.id

Nomor : B.50/Kk.03.13-e/PP.00.9/02/2025 Bukittinggi, 2 Februari 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi Nomor : B-0224.a/ Un.26.3 /PP.07/01/2025 tanggal 21 Januari 2025 Perihal Mohon Izin Penelitian.

Maka dengan ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada

Nama	: Syifa
NIM	: 3621001
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: Manajemen Haji dan Umrah
Judul	: **Analisis Kualitas Pelayanan Adminstrasi Pada Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Bukittinggi)**
Lokasi Penelitian	: Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
Waktu Penelitian	: 21 Januari 2025 s/d 21 Februari 2025

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Kepala,

Eri Iswandi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

LAMPIRAN 4

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
SK Pendirian: Perpres No. 85 Tahun 2022 Tanggal 8 Juni 2022

SURAT KETERANGAN
BEBAS TUNGGAKAN UANG KULIAH

Nomor : 0489/In.26/KU.00.1/02/2025

Bendahara Penerimaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama	**: SYIFA**
NIM	**: 3621001**
Program Studi	**: Manajemen Haji dan Umrah**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis Islam**

Telah memenuhi persyaratan untuk mendaftar Munaqasah Semester Ganjil TA 2024/2025 dan dinyatakan BEBAS tunggakan uang kuliah sampai pembayaran bulan Desember 2024.

Bukittinggi,06 Februari 2025

Bendahara Penerimaan,

Sheila Ranthi, SE
NIP.199308252022032002

LAMPIRAN 5

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
UPT PERPUSTAKAAN
Kampus I : Jalan Paninjauan Garegeh Bukittinggi – Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam – Sumatera Barat – Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : pustaka.uinbukittinggi.ac.id | Email : pustaka.lainbukittinggi@gmail.com

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No.B.517 /Un.26.8/HM.02.2/02/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	SYIFA
NIM	:	3621001
Fakultas / Jurusan	:	FEBI/ S1 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
Judul	:	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI PADA PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI

Dengan deteksi plagiarisme untuk karya ilmiah mahasiswa (Jurnal) sebanyak 21% dengan demikian karya ilmiah yang bersangkutan setelah dilakukan pemeriksaan dinyatakan **BEBAS PLAGIAT.**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 07 Februari 2025
Kepala UPT Perpustakaan,

Dewi Anggraini, S.IP
NIP. 197707102005012009

DOKUMENTASI WAWANCARA











DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Syifa

Nim : 3621001

Tempat / Tanggal Lahir : Bukittinggi, 03 Oktober 2002

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah

Alamat :Jln. Sultan Syahrir Gang Swadaya No 50 J Tarok Dipo Aur Kuning, Kec. Guguak Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Provinsi Sumatera Barat

Orang Tua

Ayah :Indra Farni

Ibu :Armi Satmawati

Jenjang Pendidikan :

1. Tk Islam Excellent Kota Bukittinggi
2. Sd Islam Excellent Kota Bukittinggi
3. Tsanawiyah Madrasah Sumatera Thawalib Parabek Kota Bukittinggi
4. Aliyah Madrasah Sumatera Thawalib Parabek, Kota Bukittinggi

Riwayat Organisasi :

1. Menjadi Koordinator Kominfo Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah Tahun 2023
2. Menjadi Sekretaris Umum Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah Tahun 2024