

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Proses pendaftaran ibadah haji di Indonesia, termasuk di Kabupaten Serang, merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dan memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Setiap tahun, ribuan Bakal jemaah haji di Kabupaten Serang mendaftar untuk menunaikan ibadah haji, yang merupakan rukun Islam kelima dan memiliki makna spiritual yang mendalam bagi umat Islam.

Mayoritas penduduk yang menganut agama Islam ini pula yang kemudian membuat antusias masyarakat untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima semakin besar tahun ketahunnya. Dapat dipahami mengingat bukan saja ibadah yang mengandung kebiasaan secara sosio religius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji.

Ibadah haji merupakan rukun islam yang ke-5, dan merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu (*istatha'ahi*) untuk menunaikannya. Kenikmatan didalam mengerjakannya sangat terasa sekali bagi setiap muslim yang menunaikannya. Dari situlah, semangat kaum muslimin untuk menunaikan ibadah haji terus meningkat setiap tahunnya.<sup>1</sup>

---

<sup>2</sup> Aqilia Umi, Panduan Praktis HAJI & UMRAH, (Jakarta Timur: Al-Maghfiroh, 2013), hlm.5

Keutamaan dan tujuan haji bagi umat Islam telah dijelaskan dalam Q.S. Al-Hajj ayat 27, sebagai berikut:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

*Artinya: “Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh”.*<sup>2</sup>

Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota ibadah haji paling besar terhadap Indonesia. Bersama itu pula, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional terlebih dalam bidang pendaftarannya. Pelayanan sendiri merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup>

Pendaftaran ibadah haji di Indonesia diatur dalam Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa “Pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur yang telah memenuhi persyaratan”, kemudian pada pasal 26 Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan

---

<sup>2</sup> Tb. Najib al-Bantani. *Iluminasi & Kaligrafi Al-Qur'an* Al-Bantani, (Serang: Majelis Ulama Indonesia Provinsi Banten, 2012), hlm 335.

<sup>3</sup> Hayat, manajemen pelayanan publik, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 22.

bahwa:“Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftar diatur dalam peraturan Menteri 3”. Hal tersebut juga didukung pula dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran Jamaah haji, menyangkut hal ini dalam pasal (1) ditegaskan bahwa: “Pendaftaran jamaah haji dilakukan sepanjang tahun dengan prinsip pelayanan keberangkatan sesuai dengan nomor urut pendaftaran (nomor porsi)”.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan prima harus ditetapkan, bukan hanya pada perusahaan yang menghasilkan laba melainkan instansi pemerintah pun demikian.<sup>4</sup> Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.<sup>5</sup> Harapannya adalah dengan mewujudkan pelayanan prima pada bidang haji selain memudahkan jamaah haji dalam melakukan proses ibadah haji juga menciptakan tatanan *clean government good govermance*, sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005-2009, Departemen Agama memfokuskan pada lima hal pokok diantara salah satunya adalah peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.<sup>6</sup> Dalam mewujudkan pelayanan prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang

---

<sup>4</sup> Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.7

<sup>5</sup> *Ibid* , hlm.15

<sup>6</sup> Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji dan Umroh, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), hlm. 35.

perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, menindak lanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.<sup>7</sup>

Pelayanan prima biasanya banyak ditemukan pada sektor-sektor yang bersifat profit padahal jika pelayanan prima mampu diaplikasikan dalam sektor publik hal tersebut tentu memberikan banyak keuntungan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak yang terkait pun mendapat citra yang positif dimata masyarakat.

Kementrian Agama pada bidang Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani bakal jamaah haji dan jamaah haji untuk mendampingi, dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah haji sebelum keberangkatan sampai kepulauan ibadah. Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah kementrian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional

---

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 99

pelaksanaan pelayanan ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008.<sup>8</sup>

Dalam hal ini yang perlu ditangani dan mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umroh yang menginggat semakin banyak peningkatan masyarakat mendaftar ibadah haji. Melihat hal tersebut tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya Bakal jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Pelayanan pendaftaran ibadah haji dari tahun ketahun menunjukkan kemajuan yang signifikan hal ini diawali pada tahun 1995, untuk pertama kalinya terjadi over qouta yang menimbulkan waiting lish bagi Bakal jamah haji. Pada saat itu pendaftaran jamaah haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem ikut serta yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jamaah haji yang masuk dalam daftar tunggu. Karena itu Kementrian Agama mengadopsi model reservation control untuk memperoleh seat pesawat dari PT. Garuda Indonesia. Perkembangan berikutnya, kementrian agama membentuk sistem pelyanan ikut sertaa haji berbasis komputer yang di kenal dengan istilah SSKOHAT.

---

<sup>8</sup> Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, 100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), hlm. 25.

Satu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu sistem komputerisasi haji terpadu atau disingkat SISKOHAT. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah automatic melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi.<sup>9</sup> SISKOHAT menjadi perangkat untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haji setiap tahunnya berjalan., karena pendaftaran haji dilakukan sepanjang tahun. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip *first come first served*. Pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikenali setiap saat secara *real time*.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada bidang pendaftaran ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma , standar operasional, prosuder dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

---

<sup>9</sup> Kementerian Agama RI, Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010), hlm. 193.

Pendaftaran jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang Bakal jamaah haji diikutsertakan untuk mendaftar secara langsung di ruang pendaftaran haji , dengan memasukan (*input*) data informasi Bakal jamaah haji yang bersangkutan, baik berupa nama, tempat tanggal lahir, alamat, nomor KTP, dan data lainnya yang kemudian dimasukan ke dalam *database* SISKOHAT. Upaya untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran haji terus dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan pendaftaran jamaah haji yang kemudian ditindak lanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi terutama dalam pelayanan jamaah haji.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mengambil salah satu objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang karena Program-program yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang merupakan program pelaksanaan dari tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI, termasuk pada bidang pelayanan pendaftaran haji. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang sebagai penyelenggara bidang ibadah haji apakah sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI tentang pelayanan pendaftaran ibadah haji, maka peneliti ingin mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengadakan penelitian yang berjudul “Impelementasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang Provinsi Banten Tahun 2023”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang?
2. Apa Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang.
- b. Untuk mengetahui Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dari tujuan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan serta memberikan wawasan khususnya dalam pengembangan pengetahuan terkait tentang pelayanan pendaftaran ibadah haji yang ideal.
- b. Praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh penyelenggara pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Serang sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima mengenai pendaftaran ibadah haji.

## E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Yuhadi, Asnaini dan Yunida Een Fryanti. "Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah	Berdasarkan penelitian tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa <i>Pertama</i> , Konsep dalam upaya meningkatkan strategi pelayanan prima terhadap calon jamaah haji maka KBIH Makrifatul Ilmi sangat	Penelitian Yuhadi dkk, membahas strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di KBIH Makrifatul. Sedangkan, penelitian ini membahas tentang implementasi pelayanan prima oleh penyelenggara Haji dan

	<p>Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)”<sup>10</sup></p>	<p>memperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi bertanggungjawab dalam memperhatikan jamaah dalam pelaksanaannya agar dapat berjalan dengan aman, tertib, dan nyaman. Kemampuan para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi juga sudah teruji dengan baik contohnya pembimbing ibadah haji yang sudah teruji dan berkualitas. <i>Kedua</i>, implementasi KBIH Makrifatul Ilmi melakukan pelayanan terhadap calon jamaah</p>	<p>Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Serang</p>
--	---	--	--

---

<sup>10</sup> Yuhadi, Asnaini dan Yunida Een Fryanti. “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)”, *Jurnal Ekombis Review*, Vol. 10, No. 2, Juli 2022, ISSN: 2338-8412

		<p>haji dari mulai persiapan sampai kepulangan haji. KBIH Makrifatul Ilmi melaksanakan bimbingan manasik berupa ceramah dan diskusi, selama di Tanah Suci yang dilaksanakan di pondokan maupun di Masjid dalam program pemantapan mengenai materi manasik haji dan masalahmasalah lain seputar haji. selain itu juga dikaji masalah-masalah keagamaan menyangkut masalah aqidah, syariah, muamalah dan akhlak. dengan program tersebut diharapkan para jamaah dapat memiliki kemandirian dalam melaksanakan ibadah haji dan</p>	
--	--	---	--

		<p>diharapkan mencapai haji yang mabrur.</p> <p><i>Ketiga</i>, evaluasi strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Makrifatul Ilmi sudah termasuk kepada excellent service karena dapat memuaskan semua pelanggannya. KBIH Makrifatul Ilmi ini memperoleh kepuasan tersendiri dari hasil pelayanan yang membuat para pelanggan atau calon jamaah haji itu merasakan kenyamanan, tanggung jawab, profesionalitas, dan pertumbuhan kepercayaan terhadap pelanggan.</p>	
2.	Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia,	Pelayanan Prima pada PT Mabruro dalam segi kemampuan,	Penelitian Almun dkk, membahas tentang manajemen pelayanan

<p>“Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo”<sup>11</sup></p>	<p>sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa PT Mabruro mampu memberikan pelayanann prima yang berkualitas kepada jamaah. PT Mabruro memiliki karyawan yang professional dan mampu bekerja sesuai dengan harapan jamaah karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal. Pelayanan Prima pada PT</p>	<p>prima yang digunakan di PT. Mabruro Tour &amp; Travel. Peneliti akan melakukan penelitian secara langsung di PT. Mabruro Tour &amp; Travel. Sedangkan penelitian ini membahas tentang pelayanan prima oleh penyelenggara Haji dan Umroh di Kementrian Agama Kabupaten Serang.</p>
---	---	--

<sup>11</sup> Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 7, No. 1, Tahun 2021

		<p>Mabruro berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh jamaah. Hal ini dapat disimpulkan dari 6 indikator pendukung dalam pelayanan jamaah bahwa jamaah yang pernah menggunakan PT mabruro merasa puas atas seluruh pelayanan yang diberikan.</p>	
3.	<p>Pusti Lestari, Dadang Kuswana, &amp;Yuliani. “Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan prima kelompok bimbingan ibadah haji terhadap calon jamaah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di KBIH</p>	<p>Dalam penelitian Pusti dkk, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan, dalam penelitian ini hanya analisis kualitatif saja.</p>

	Kualitas Ibadah Haji” <sup>12</sup>	Maqdis Bandung, yaitu: <i>Pertama</i> , konsep pelayanan prima KBIH Maqdis sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada jamaahnya. <i>Kedua</i> , rancangan pemberian pelayanan KBIH Maqdis secara keseluruhan belum terlaksana secara optimal, karena KBIH Maqdis belum memiliki prosedur pelayanan secara tertulis yang terangkum dalam SOP. Sehingga menjadi kendala dalam monitoring dan evaluasi kinerja	
--	-------------------------------------	---	--

<sup>12</sup> Pusti Lestari, Dadang Kuswana, & Yuliani. “Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji”, *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 3, 2016

		<p>pelayanan. <i>Ketiga,</i> adapun budaya pemberian pelayanan di KBIH Maqdis sudah terlaksana cukup baik. Seperti halnya kesadaran para karyawan KBIH Maqdis dalam memberikan pelayanan selalu antusias kepada jamaah haji, serta selalu meningkatkan kinerja pelayanan seperti halnya setiap melakukan kegiatan para jemaah diminta untuk mengisi testimoni. <i>Keempat,</i> kualitas bimbingan ibadah haji KBIH Maqdis terlihat dari para pembimbing jamaah haji serta materi bimbingan haji.</p>	
--	--	--	--

4.	Aldi Syafitra Anwari, Sulisti Apriani dan Abdul Rahman. “Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu”. <sup>13</sup>	Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pendaftaran jamaah haji pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu dengan kriteria “Baik” yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata dari persepsi responden 3,3011 berada pada interval 3,0644-3,532. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 3,2681 berada pada interval 3,0644-3,532, begitu juga dengan nilai SKM setelah dikonversikan sebesar 81,7025	Dalam penelitian Aldi, dkk Metode analisis yang digunakan yaitu analisis kualitatif dan kuantitatif berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Sedangkan dalam penelitian ini hanya menggunakan analisis kualitatif.
----	--	---	---

---

<sup>13</sup> Aldi Syafitra Anwari, Sulisti Apriani dan Abdul Rahman. “Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 2, No. 4 Oktober 2021, p-ISSN 2798-0499 e-ISSN 2798-0502

		<p>berada pada interval 76,61-88,30 dengan kriteria “Baik (B)”. Diantara 9 indikator kualitas pelayanan nilai tertinggi ada pada indikator pertama, yaitu biaya/tarif dengan nilai rata-rata 4,00 berada pada interval 3,5324-4,00 dan SKM setelah dikonversikan sebesar 100,00 berada pada interval 88,31-100,000 dengan kriteria “Sangat Baik (A)”. Dari 9 indikator pelayanan, nilai rata-rata terendah pada indikator penanganan pengaduan saran dengan nilai rata-rata 2,94 berada pada interval 2,60-3,064 dan SKM setelah dikonversikan sebesar 73,50 berada pada</p>	
--	--	--	--

		interval 65,00-76,60 dengan kriteria “Kurang Baik (C)”.	
5.	Yesni Malau dan Adi Surya Putra Ari Ariyanto. “Implementasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Dan Umroh Online Pada PT. Mandiri Mawaddah Nusantara” <sup>14</sup>	Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Dengan adanya Sistem Informasi Perjalanan Umroh dan Haji ini diharapkan dapat mempermudah user atau calon jemaah untuk melakukan pendaftaran umroh atau haji secara online. pengisian formulir pendaftaran berdasarkan paket yang akan diambil dapat disimpan dan dicari dengan mudah. dapat melakukan pengelolaan data	Metode penelitian yang digunakan yaitu Model Pengembangan Sistem yaitu, Analisa Kebutuhan Software, desain, Code generation, Black-box Testing dan support. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

<sup>14</sup> Yesni Malau dan Adi Surya Putra Ari Ariyanto. “Implementasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Dan Umroh Online Pada PT. Mandiri Mawaddah Nusantara”, *Jurnal Bianglala Informatika*, Vol. 2, No. 1, Maret 2014

		dengan cara menginput, menyimpan dan mencetak data untuk dijadikan laporan, dimana semua data yang diperlukan disimpan atau terintegrasi dalam satu database.	
--	--	---	--

## F. Kerangka Berpikir

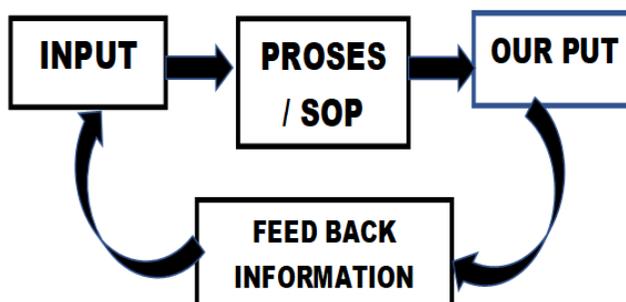
Implementasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Dan Umroh Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang Tahun 2023.

Definisi Input menurut bahasa berarti masukan, secara umum input merupakan bagian dari sistem yang bertugas untuk menerima data masukan dimana data dapat berupa asal masukan, frekuensi masukan data dan jenis masukan data. Pengertian proses/SOP dalam KBBI adalah runtunan perubahan (peristiwa), bisa juga bermakna rangkaian tindakan, pengelolaan atau pengolahan data. Sedangkan, Output menurut bahasa adalah hasil atau produk yang di dapat dari input dan proses, output tidak akan pernah lepas dari penilaian dan evaluasi dari hasil penelitian.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Luthfi Z, Analisis Mutu (Input-Proses-Output) Pendidikan Di Lembaga Pendidikan Islam MTS Assalam Kota Mataram Nusa Tenggara Barat, *Jurnal Manajemen dan Ilmu Pendidikan*, Vol. 3, No. 1, Februari 2021, h. 23

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Berpikir**



## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan observasi partisipasi, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian.<sup>16</sup>

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati individu kelompok, masyarakat organisasi tertentu dalam konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistic.<sup>17</sup> Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjalankan dan menjabarkan bagaimana

<sup>16</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.246-252..

<sup>17</sup> Rosadi Ruslan, Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2006), hlm. 213

Implentasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Serang.

## 2. Sumber Data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

- a. Sumber Data Primer, yaitu data utama yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai yang menjadi subjek penelitian. Nasarumber dari penelitian ini adalah Bapak H Abdul Hakim jabatan sebagai Kepala Seksi Penyelenggaran Haji dan Umroh dan Bapak Saefullah S.E jabatan sebagai Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Serang
- b. Sumber Data Sekunder adalah data pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data hasil sensus adalah contoh data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan.<sup>18</sup>
- c. Peneliti ini mengambil data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen-dokumen penelitian yang berkaitan dengan pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Serang.

## 3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah orang atau sekelompok yang dapat memberikan informasi refresentif, mereka terdiri dari 3

---

<sup>18</sup>Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.246-252.

orang antara lain, Kasi Haji dan para jajaran bagian haji/staf haji serta jamaah haji yang telah dibantu oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Serang melalui pelayanan prima yang diberikan. Sedangkan yang dijadikan obyek penelitian ini adalah strategi yang digunakan dalam pelayanan prima terhadap Bakal jamaah haji

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

##### a. Observasi

Ketika peneliti mengumpulkan data untuk tujuan penelitian ilmiah, kadang-kadang ia perlu memerhatikan sendiri berbagai fenomena, atau kadang-kadang menggunakan pengamatan orang lain. Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai “perhatian terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu”.<sup>19</sup>

Metode ini digunakan dengan cara mencatat dan mengamati secara langsung gejala-gejala yang ada kaitannya dengan pokok masalah yang ditemukan di lapangan. Metode observasi ini digunakan untuk mengambil data dan informasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang guna melengkapi data penelitian.

---

<sup>19</sup> Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 37

Dalam observasi ini peneliti melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang.

b. Interview (wawancara)

Wawancara merupakan salah satu bentuk pengamatan atau pengumpulan data secara tidak langsung. Pengumpulan data dengan wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Perbedaan teknik wawancara dengan pengamatan langsung adalah bahwa pada teknik wawancara harus selalu diusahakan terjadinya komunikasi dan interaksi dua arah antara peneliti dan objek riset.<sup>20</sup>

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Bapak H.Abdul Hakim sebagai Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dan Bapak H.Saefullah S.E sebagai Penyusun Bahan Pendaftaran / Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang. Dan beberapa Bakal jamaah haji (pendaftar ibadah haji). Data yang akan diambil dalam wawancara yaitu data yang berkaitan dengan 1) Pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang. 2)

---

<sup>20</sup> Sonny Sumarsono, Metode Riset Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 71

kelebihan dan kekurangan pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, Sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan peraturan yang berada di Kantor Kementerian Kabupaten Serang.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data yang berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini dengan pemberian kode pada aspek-aspek tertentu.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Verification* (Kesimpulan)

Langkah yang ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data,

maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>21</sup>

Selanjutnya, dalam penelitian ini peneliti melaporkan hasil penelitian dengan mendeskripsikan atau menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Maksudnya, setelah data peneliti kumpulkan lalu disusun sesuai dengan kenyataan dan berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan, kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal yang penting dan untuk selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data secukupnya dalam usaha memahami kenyataan yang ada dalam menarik kesimpulan.

Dari data tersebut akan diperoleh gambaran yang mendalam mengenai pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang.

## **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi adalah merupakan hal yang penting karena mempunyai fungsi untuk menyatakan garis-garis besar dari masing-masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya, sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, adalah sebagai berikut:

---

<sup>21</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 246-252.

## **BAB I**

Pendahuluan ini memuat beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, tinjauan pustaka, metode penelitian , dan sistematika penulisan.

## **BAB II**

Landasan Teori. Pada Bab ini terdiri dari tiga sub bab, sub bab pertama berisi tentang konsep pelayanan prima yang meliputi lima anak sub bab: sub bab yang pertama meliputi beberapa anak sub bab: 1. Pelayanan Prima 2. Standar pelayanan 3. Tujuan pelayanan prima. 4. Indikator pelayanan prima. 5. Budaya Pelayanan Prima. Sub bab yang ketiga berisi tentang pendaftaran ibadah haji yang meliputi tiga anak sub bab: 1. Pengertian Pendaftaran ibadah Haji 2. Pedoman pendaftaran ibadah haji 3. Biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH). Sub bab yang ke tiga berisi tentang pelayanan prima dalam pendaftaran ibadah haji dan memiliki 2 anak sub bab, meliputi: 1. pelayanan prima dalam pendaftaran ibadah haji. 2. SOP Pendaftaran Ibadah Haji.

## **BAB III**

Gambaran Umum. Pada bagian ini memuat perihal gambaran umum lokasi penelitian, kondisi, demografis dan kondisi sosial.

## **BAB IV**

Analisis Pembahasan. Pada bab ini membahas hasil dari jawaban penelitian pelayanan prima ikut serta ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang dan membahas hasil Analisis Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang.

**BAB V**

Penutup. Pada bab ini meliputi simpulan dan saran. Kesimpulan yang dibuat berdasarkan analisis yang telah dibahas pada bagian sebelumnya. Sementara saran digunakan sebagai pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan pertimbangan pihak-pihak terkait.