

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN JAMAAH
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG**



OLEH:

ULA MASRUOTUZ ZAHRO

NIM. 230106210018

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2025

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN JAMAAH
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister Dalam Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam (M. Pd)
Pada Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh:

Ula Masrurutz Zahro

NIM. 230106210018

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji Dalam Penigkatan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Malang” yang ditulis oleh Ula Masrurotuz Zahro, NIM 230106210018 ini telah diuji dalam ujian tesis pada tanggal 16 Juni 2025 dan dinyatakan lulus dengan nilai

Tim Penguji

Penguji Utama

Dr. H. Abdul Bashith, M.Si

NIP. 197610022003121003

Tanda Tangan



Ketua Penguji

Dr. Muhammad Amin Nur, M.A

NIP. 197501232003121003



Dosen Pembimbing I / Penguji

Dr. Hj. Samsul Susilawati, M.Pd.

NIP. 197308232000031002



Desen Pembimbing II/ Sekretaris

Dr. Muh Hambali, M.Ag

NIP. 197304042014111003





LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMETERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Oleh:

Ula Masrurutz Zahro

230106210018

Telah diperiksa dan di setujui untuk dipertanggung jawabkan dalam seminar proposal tesis

Dosen pembimbing I



Dr. Hj. Samsul Susilawati, M.Pd
197606192005012005

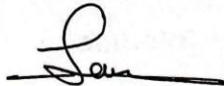
Dosen Pembimbing II



Dr. Muh Hambali, M.Ag
197304042014111003

Mengetahui ,

Ketua Jurusan Magister Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik
Ibrahim Malang



Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd
198010012008011016

LEMBAR KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ula Masrurotuz Zahro

NIM : 230106210018

Judul Tesis : Manajemen Pelayanan Haji Dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Menyatakan bahwa tesis tersebut adalah karya saya sendiri dan bukan karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Malang, 27 Februari 2025



Yang menyatakan,

Ula Masrurotuz Zahro

NIM: 230106210018

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا¹

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

¹ Al-Quran Kemenag, diakses melalui <https://quran.kemenag.go.id/>, pada tanggal 15 Januari 2025, pukul 12.20 WIB

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil 'alamin, wassolaatu wassalaamu 'alaa Savvidina muhammad wa 'alaa alihi wasohbihi ajma'in. Ammaba'du.

Pertama dan yang paling utama sudah sepantasnya sebagai hamba dari sang pencipta menghaturkan puji syukur saya ucapkan kepada Allah *Subahabahu wa Ta'ala* yang sudah memberikan kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan segala hal. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan para sahabat.

Dengan rampungnya karya tulis ilmiah yang berbentuk tesis ini menjadi salah satu bukti tuntasnya peneliti menyelesaikan proses akademik jenjang strata dua pada program studi magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Sebagai pribadi mahasiswa, penulis merasa bangga dan bersyukur dengan capaian yang saat ini tergapai. Segala usaha dan doa untuk menyelesaikan tanggungan ini pastinya tidak hanya didasari pada pribadi penulis sendiri, namun beberapa orang yang turut andil besar dalam membantu proses peneliti hingga saat ini, baik secara materil maupun moril, oleh karena itu, peneliti hendak mempersembahkan pada lembar ini kepada mereka semua.

Dengan demikian, saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berjasa dan penting dalam kehidupan saya, yang tidak lelah berjuang demi masa depan anak-anaknya. Yang selalu ada dalam setiap suka dan duka, selalu memberi saya arahan dan motivasi, selalu mengalirkan doadoanya untuk saya, dan tidak pernah lelah memberikan cinta dan kasih sayangnya, menuntun dan menjaga saya hingga saya bisa sampai sekarang ini. Beliau adalah orang tua saya, yaitu Ayah saya (Eko Purwanto) dan Ibu saya (Nur Faridah).

Kepada adek saya (Yusuf Faizal Al Farid) yang saya cintai dan tentunya saya banggakan, tak lupa pula keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan, arahan, doa, nasihat, motivasi, finansial dan membagikan pengalamannya kepada saya. Kepada Pasangan saya (Luqmanul Hakim) yang telah memberi dukungan penuh, yang selalu memberikan semangat, memberi motivasi, dan selalu membantu saya ketika mengalami kesulitan baik tenaga, materi maupun waktu.

Kepada teman-teman dekat saya terimakasih sudah mau mendukung, menyemangati, dan selalu membantu saya ketika mengalami kesulitan. Kepada teman-teman MPI fast-Track 2023 yang tidak bisa saya sebut satu persatu Namanya. Terimakasih sudah berjuang bersama-sama, saling menyemangati, saling memberikan masukan dan arahan, dan tentunya saling mendoakan. Semoga kita bisa menggapai cita-cita yang kita inginkan.

Serta kepada seluruh bapak/ibu guru dan dosen yang telah berkenan memberikan ilmu, mendidik kami dengan penuh kasih sayang, hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini. Semoga segala kebaikan dan jasa bapak/ibu guru menjadi amal jariyah dan bisa membawa kebermanfaatan. Dan kepada bapak/ibu pegawai Kantor Kementerian Agama yang sudah memberikan dukungannya, motivasinya, arahnya, dan membantu menyelesaikan tugas akhir tesis saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan tesis yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.” Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita di jalan kebenaran berupa ajaran agama Islam.

Tidak lupa Penulis haturkan berjuta terima kasih dari berbagai pihak yang tanpa bantuannya penulisan penelitian ini tidak akan terselesaikan. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd.Ak Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan.
4. Dr. Hj, samsul Susilawati, M.Pd. Selaku pembimbing I yang telah sabar membimbing dalam penyelesaian tesis ini dengan penuh keikhlasan.
5. Dr. Muh, Hambali, M.Ag.. selaku pembimbing II, di tengah kesibukan beliau telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan penyelesaian penelitian ini.
6. Bapak, ibu dosen, pegawai dan seluruh civitas akademika di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Bapak Drs. Sahid, M. M selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yang telah memberikan izin dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir tesis.
8. Bapak ABD Salam, S. Ag, M. Sy selaku Kasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Malang yang telah memberikan informasi terkait penelitian yang dilakukan oleh penulis.
9. Bapak Romdloni Suryono, S. Sos selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang telah bersedia memberikan informasi penelitian kepada penulis.

10. Bapak Muh. Nurdianto Rahmaddien, S. H selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan informasi penelitian kepada penulis.
11. Bapak Arif Hardianto S.H selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang sudah membantu dalam penelitian.
12. Ibu Asiyah S.H selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang sudah membantu dalam penelitian.
13. Bapak Irawanto selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang sudah membantu dalam penelitian.

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dengan ini peneliti berharap penuh adanya masukan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca akan sangat membantu dalam perbaikan penyusunan dan membenahi kekurangan dalam penelitian ini. Peneliti juga berharap penelitian ini juga dapat bermanfaat yang positif bagi siapa saja yang membacanya.

Malang, 01 Desember 2024

Ula Masrurotuz Zahro

NIM. 230106210018

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam tesis ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا = a	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ‘	ء = ‘
ذ = dz	غ = gh	ي = y
ر = r	ف = f	

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

او =aw

أي =ay

او = û

إي = i

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR KEASLIAN KARYA	iv
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
الملخص	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Konteks Penelitian	1
2. Fokus Penelitian	5
3. Tujuan Penelitian	6
4. Manfaat Penelitian	6
5. Batasan Masalah.....	8
6. Orisinalitas Penelitian	9
7. Devinisi Istilah	19
8. Sistrmatika Pembahasan.....	20
BAB II KAJIAN TEORI	22
A. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji	22
1. Manajemen Pelayanan	22
2. Pelayanan Ibadah Haji	24
B. Kepuasan Jamaah Haji	37
1. Kepuasan Jamaah Haji	37

2.Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	42
C. Manajemen Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji	43
1.Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan	46
2.Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	50
3.Mengukur Kepuasan Jamaah Haji	50
4. Indicator Kepuasan Jamaah Haji.....	51
D. Kerangka Berpikir.....	57
BAB III METODE PENELITIAN	58
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	58
2. Lokasi Penelitian.....	62
3. Kehadiran Penelitian	64
4. Data dan Sumber Data	66
5. Teknik Pengumpulan Data.....	88
6. Teknik Analisis Data.....	75
7. Pengecekan Keabsahan Data.....	82
BAB IV PAPARAN DAN HASIL PENELITIAN.....	90
A. Profil Penelitian	90
1. Letak Penelitian	90
2. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Malang	91
3. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Malang	93
4. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Malang	93
5. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Malang	93
6. Pelayanan Haji Kementerian Agama Kabupaten Malang	95
B. Hasil Penelitian	97
1. Penerapan Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang	97
2. Hambatan Dalam Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jmaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang	101
3. Evaluasi Pelayanan Haji Yang Diterapkan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang	104
BAB V PEMBAHASAN	107

A. Penerapan Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang	107
B. Hambatan Dalam Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jmaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang	114
C. Evaluasi Pelayanan Haji Yang Diterapkan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang	118
BAB VI PENUTUP	122
1. Kesimpulan	122
2. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel Orisinalitas	16
Tabel 3.1 Daftar Nama Calon Jamaah Haji	72

DAFTAR GAMBAR

Pendaftaran Haji Online (melalui SISKOHAT)	30
Struktur Organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang	95

DAFTAR LAMPIRAN

Persetujuan Penelitian.....	131
Wawancara.....	132
Dokumentasi	143
Survey Kepuasan Pelayanan.....	146

ABSTRAK

Tesis dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji Dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang” ini ditulis oleh Ula Masrurutz Zahro dengan pembimbing Dr. Hj. Samsul Susilawati, M. Pd dan Dr. Muh Hambali, M. Ag

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Pelayanan Haji, Kepuasan Jamaah Haji

Pelayanan haji memiliki peran penting dalam memastikan kenyamanan dan kepuasan jamaah. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang berupaya menghadirkan layanan yang lebih transparan, efektif, dan mudah diakses oleh jamaah. Namun, masih terdapat sejumlah tantangan dalam sistem pelayanan yang perlu ditingkatkan agar sesuai dengan kebutuhan jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi manajemen pelayanan haji yang dapat meningkatkan kepuasan jamaah, khususnya dalam hal akses informasi, fasilitas fisik, serta koordinasi antar instansi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Miles & Huberman, yang melibatkan proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan pemangku kepentingan, serta analisis dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji. Triangulasi digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki kredibilitas dan validitas tinggi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah haji. Fokus utama penelitian mencakup evaluasi terhadap efektivitas layanan berbasis integrasi, keberlanjutan program peningkatan fasilitas seperti Pusat Layanan Haji Terpadu (PLHUT), serta transparansi dalam penyampaian informasi kepada jamaah. Faktor kepemimpinan dan koordinasi antarlembaga juga menjadi sorotan dalam penelitian ini, mengingat peran strategisnya dalam memastikan pelayanan yang efisien dan terarah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis integrasi yang didukung oleh fasilitas seperti Pusat Layanan Haji Terpadu (PLHUT) memiliki dampak positif terhadap kemudahan akses layanan bagi jamaah, terutama dalam hal efisiensi waktu, kenyamanan, dan kelancaran proses administrasi. PLHUT sebagai pusat layanan satu pintu memungkinkan jamaah mendapatkan berbagai layanan dalam satu tempat, sehingga mengurangi kerumitan birokrasi dan mempercepat pemenuhan kebutuhan mereka sebelum, selama, dan setelah pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, transparansi dalam penyampaian informasi, baik melalui platform digital seperti situs web resmi, aplikasi berbasis mobile, maupun layanan tatap muka secara langsung di kantor pelayanan, berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan jamaah dengan memberikan akses mudah terhadap informasi yang akurat, terkini, dan relevan. Kejelasan prosedur, keterbukaan dalam penyampaian kebijakan, serta penyediaan informasi yang mudah diakses mendorong peningkatan rasa percaya jamaah terhadap penyelenggara haji. Di samping itu, koordinasi yang efektif dan harmonis antara berbagai unit kerja serta pemangku kepentingan dalam ekosistem penyelenggaraan haji menjadi salah satu faktor utama dalam memastikan bahwa seluruh aspek pelayanan dapat berjalan secara optimal, mulai dari pendaftaran, pembinaan, keberangkatan, hingga pemulangan jamaah ke tanah air dengan prosedur yang terstruktur dan terkoordinasi dengan baik.

ABSTRACT

The thesis with the title "Hajj Service Management in Increasing Hajj Pilgrim Satisfaction at the Ministry of Religious Affairs Office of Malang Regency" was written by Ula Masrurutz Zahro with supervisors Dr. Hj. Samsul Susilawati, M. Pd and Dr. Muh Hambali, M. Ag

Keywords: Service Management, Hajj Services, Hajj Pilgrim Satisfaction

Hajj services play an important role in ensuring the comfort and satisfaction of pilgrims. The Malang Regency Ministry of Religious Affairs Office strives to provide more transparent, effective, and easily accessible services for pilgrims. However, there are still a number of challenges in the service system that need to be improved to suit the needs of pilgrims. This study aims to identify hajj service management strategies that can improve pilgrim satisfaction, especially in terms of access to information, physical facilities, and coordination between agencies.

This study uses a qualitative approach with the Miles & Huberman method, which involves the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data were collected through direct observation, interviews with stakeholders, and analysis of documents related to the implementation of the hajj. Triangulation is used to ensure that the data obtained has high credibility and validity.

The purpose of this study is to identify and analyze the service strategies implemented by the Malang Regency Ministry of Religious Affairs Office in an effort to improve the satisfaction of hajj pilgrims. The main focus of the study includes an evaluation of the effectiveness of integration-based services, the sustainability of facility improvement programs such as the Integrated Hajj Service Center (PLHUT), and transparency in delivering information to pilgrims. Leadership and inter-institutional coordination factors are also highlighted in this study, considering their strategic role in ensuring efficient and targeted services.

The results of the study show that the implementation of integrated services supported by facilities such as the Integrated Hajj Service Center (PLHUT) has a positive impact on the ease of access to services for pilgrims, especially in terms of time efficiency, convenience, and smooth administrative processes. PLHUT as a one-stop service center allows pilgrims to get various services in one place, thereby reducing bureaucratic complexity and accelerating the fulfillment of their needs before, during, and after the implementation of the Hajj pilgrimage. In addition, transparency in the delivery of information, both through digital platforms such as official websites, mobile-based applications, and direct face-to-face services at service offices, contributes significantly to increasing pilgrim satisfaction by providing easy access to accurate, up-to-date, and relevant information. Clarity of procedures, openness in delivering policies, and the provision of easily accessible information encourage increased pilgrim trust in the Hajj organizers. In addition, effective and harmonious coordination between various work units and stakeholders in the Hajj organizing ecosystem is one of the main factors in ensuring that all aspects of service can run optimally, from registration, coaching, departure, to returning pilgrims to their homeland with well-structured and coordinated procedures.

امللخص

ألطروحة بعنوان "إدارة خدمة الحج في زيادة رضا الحجاج في مكتب وزارة الشؤون الدينية بمحافظة مالانج" كتبها علا مسروروتوز زهرو مع المشرف. سامسول سوسيلواوتي، و موه حنبلي

الكلمات املفتاحية: إدارة الخدمات، خدمات الحج، إرضاء الحاج

يرجى استخدام الرسالة التالية لكتابة رسالة جديدة ومشاركتها معك. يسعى مكتب وزارة الشؤون الدينية في منطقة مالانج جاهداً لتوفير خدمات أكثر شفافية وفعالية وسهولة في الوصول إليها للحجاج. ومع ذلك، لا يزال هناك عدد من التحديات في نظام الخدمة التي تحتاج إلى تحسين لتناسب احتياجات الحجاج. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد استراتيجيات لإدارة خدمات الحج التي يمكن أن تحسن رضا الحجاج، وخاصة من حيث الوصول إلى المعلومات والمرافق المادية والتنسيق بين الوكالات.

تستخدم هذه الدراسة نهجاً نوعياً مع طريقة مايلز وهورمان، والتي تتضمن عملية تقليل البيانات وعرضها واستخلاص النتائج. يمكن مسح البيانات، ويمكن مسح البيانات، ويمكن مسح البيانات، ويتم استخدام التثليث لضمان أن تتمتع البيانات التي تم الحصول عليها بمصدقية وصلاحية عالية.

ستتمكن من معرفة المزيد عن استراتيجيات التهيئة التي يمكنك اختيارها قبل دخول المنزل. يركز البحث بشكل رئيسي على تقييم فعالية الخدمات المتكاملة، وتحسين برامج تحسين المرافق، مثل مركز خدمات الحج المتكامل، والشفافية في إيصال المعلومات للحجاج. كما يُسلط الضوء على أهمية الحفاظ على التنسيق بين المؤسسات، نظراً لدوره الاستراتيجي في ضمان تقديم خدمات فعالة ومستهدفة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن تنفيذ الخدمات القائمة على التكامل المدعومة بمرافق مثل مركز خدمة الحج المتكامل له أثر إيجابي على سهولة وصول الحجاج إلى الخدمات، خاصة من حيث كفاءة الوقت والراحة وسلاسة العمليات الإدارية. يسمح كمركز خدمة شامل للحجاج بالحصول على خدمات مختلفة في مكان واحد، وبالتالي تقليل التعقيد البيروقراطي وتسريع تلبية احتياجاتهم قبل وأثناء وبعد تنفيذ الحج. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الشفافية في إيصال المعلومات، سواء من خلال المنصات الرقمية مثل المواقع الرسمية أو التطبيقات المستندة إلى الهاتف المحمول أو الخدمات وجها لوجه مباشرة في مكاتب الخدمة، بشكل كبير في زيادة رضا الحجاج من خلال توفير سهولة الوصول إلى المعلومات الدقيقة والمحدثة وذات الصلة. إن وضوح الإجراءات والانفتاح في تنفيذ السياسات وتوفير المعلومات التي يسهل الوصول إليها يشجع على زيادة ثقة الحجاج في منظمي الحج. بالإضافة إلى ذلك، يعد التنسيق الفعال والمتناغم بين مختلف وحدات العمل وأصحاب المصلحة في النظام البيئي لتنفيذ الحج أحد العوامل الرئيسية في ضمان أن جميع جوانب الخدمة يمكن أن تسير على النحو الأمثل، بدءاً من التسجيل والتدريب والمغادرة وحتى عودة الحجاج إلى البلاد بإجراءات جيدة التنظيم والتنسيق.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ibadah haji dan umrah memiliki tujuan utama dalam meningkatkan ketakwaan serta memperdalam nilai-nilai spiritual bagi umat Islam. Selain sebagai perjalanan menuju Baitullah, kedua ibadah ini juga berkontribusi terhadap dinamika ekonomi di berbagai sektor.² Menunaikan ibadah haji merupakan peristiwa yang sangat signifikan dalam kehidupan seorang Muslim, karena menjadi bagian dari penyempurnaan pelaksanaan rukun Islam. Menurut William R. Roff dalam bukunya yang dikutip oleh Richard C. Martin, ritual haji melambangkan perjalanan spiritual seorang Muslim, di mana simbol-simbol yang terdapat dalam ibadah ini memiliki makna mendalam yang mampu meningkatkan keimanan setelah direnungkan dengan sungguh-sungguh.³ Pelaksanaan ibadah haji memiliki karakteristik yang unik dibandingkan rukun Islam lainnya, karena memerlukan persiapan yang panjang dan menyeluruh. Jamaah harus menghadapi tantangan besar, termasuk kesiapan finansial, menjaga kondisi kesehatan, serta membangun ketahanan mental agar dapat menjalani ibadah dengan baik. Persiapan yang matang menjadi kunci bagi jamaah untuk memperoleh haji yang mabrur, yaitu haji yang diterima dan membawa perubahan positif dalam kehidupan mereka.⁴ Oleh karena itu, setiap Muslim mendambakan kesempurnaan dalam menjalankan ibadah haji, meskipun

² Abdul Malik, Mat Jalil, Upia Rosmalinda, "Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalhus Saadah Kota Gajah", *Multazam : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 4, no. 2, (2022) 23-24

³ Mutammimatul Khusna dan Azalia, "Hakekat Ritual Ibadah Haji Dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R. Roff," *An-Nas: Jurnal Humaniora* 2, no. 1 (2018),93.

⁴ Rahima Zakia dan Ani Sulistina Wati, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Mauro Sijunjung," *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah* 63, no. 71 (2018), 65.

kenyataannya mencapai kesempurnaan tersebut bukanlah hal yang mudah dan memerlukan usaha yang besar.

Peningkatan jumlah jamaah haji di Indonesia setiap tahunnya menuntut persiapan yang sangat matang dari Kementerian Agama sebagai pihak yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji. Materi ibadah haji, seperti panduan dan pola manasik yang dijadikan acuan oleh pemerintah dan masyarakat, dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik jamaah yang akan mendapatkan pembinaan. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar untuk terus mengalami peningkatan jumlah jamaah haji setiap tahun. Pemerintah memiliki kewajiban dalam mengelola institusi yang menangani lembaga serta penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia guna memastikan kelancaran dan optimalisasi layanan bagi jamaah.⁵ Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia berada di bawah Kementerian Agama (Kemenag), yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kelancaran dan kualitas layanan bagi jamaah.

Menunaikan ibadah haji bukan sekadar perjalanan spiritual, tetapi juga membutuhkan dukungan pelayanan yang optimal agar jamaah dapat menjalankan ibadah dengan baik. Pelayanan haji tidak hanya berfokus pada aspek kesejahteraan fisik dan mental jamaah, tetapi juga berkaitan erat dengan citra bangsa Indonesia di mata dunia, khususnya di Arab Saudi. Oleh karena itu, penyelenggaraannya harus dilakukan dengan sistem yang profesional dan terkendali. Karena ibadah haji bersifat massal dan dilaksanakan dalam waktu yang terbatas, pengelolaannya memerlukan perencanaan yang matang serta koordinasi yang efektif. Setiap tahapan, mulai dari pendaftaran, pembinaan jamaah,

⁵ ABD. Salam, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pada pukul 11.00 WIB

transportasi, hingga akomodasi, harus dikelola dengan baik untuk menghindari kendala yang dapat mengganggu kelancaran ibadah. Pemerintah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan ibadah haji dengan standar pelayanan yang baik, memastikan bahwa seluruh jamaah mendapatkan haknya sesuai prosedur yang berlaku.

Pelaksanaan ibadah haji juga berpengaruh pada diplomasi dan hubungan internasional, terutama dalam hal kerja sama dengan Pemerintah Arab Saudi. Kebijakan kuota haji, regulasi perjalanan, serta pengelolaan fasilitas di Tanah Suci memerlukan koordinasi yang erat antara kedua negara. Selain itu, faktor kesehatan jamaah menjadi perhatian utama, mengingat kondisi fisik yang berbeda-beda dan tantangan lingkungan yang harus dihadapi selama pelaksanaan haji. Dengan manajemen yang baik, pelayanan haji dapat berjalan secara sistematis, aman, dan memberikan pengalaman ibadah yang lebih nyaman bagi jamaah. Evaluasi terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga setiap tahun penyelenggaraan ibadah haji dapat semakin optimal dan memenuhi harapan jamaah.

. Penyelenggaraan ibadah haji diatur dalam UU No.13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah.⁶ Oleh karena itu, kualitas pelayanan haji juga menjadi hal yang paling utama, dimana terkait dengan kepuasan jamaah haji. Oleh karena itu, negara harus memberikan pelayanan publik yang baik untuk memastikan hak-hak jamaah haji. Menurut Budiman Rusli dalam Jamaludin, setelah berakhirnya era Orde Baru, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal, sehingga diperlukan komitmen yang lebih kuat dari para pemangku kebijakan. Sebagai pihak yang memiliki kewenangan dalam menjalankan fungsi

⁶Abdul Wahid H.S, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji," Syaikhuna: Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam 10, no. 1 (2019), 143.

pelayanan, penyelenggara negara harus berupaya meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat guna memenuhi harapan dan kebutuhan publik secara lebih baik.⁷ Salah satu contoh pelayanan publik adalah reformasi birokrasi, pelayanan publik adalah suatu bentuk kebutuhan dan hak-hak masyarakat yang harus diakui, dipastikan, dan diperlakukan dengan layak oleh pemerintah.⁸ Sesuai dengan kebijakan Kantor Kementerian Agama tahun 2024 tentang *outlook*. Terdapat tujuh program utama yang telah disepakati, yaitu pengembangan ekosistem moderasi beragama yang lebih luas, memperkuat nilai-nilai kebangsaan dalam politik, meningkatkan dominasi di ranah digital, menyediakan layanan keagamaan yang berkualitas tinggi namun tetap terjangkau, menghadirkan sistem pendidikan yang inovatif dan bersifat transformatif, membentuk ASN yang cerdas serta adaptif terhadap era digital, serta mengelola dana umat secara optimal guna mendukung program pengentasan dan pemberdayaan masyarakat.⁹ Kebijakan baru dari Kantor kementerian Agama, membuat pelayanan yang diberikan semakin berkualitas.

Kantor Kementerian Agama merupakan lembaga keagamaan yang memiliki kebijakan yang salah satunya berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Lembaga pemerintah ini bertugas merumuskan, melaksanakan kebijakan, serta standarisasi dalam teknis pelaksanaan ibadah haji. Sebagai upaya peningkatkan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Terutama Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang Kabupaten Malang khususnya divisi Pusat Pelayanan haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) sebagai penyelenggara ibadah haji di Kawasan Kabupaten Malang,

⁷ Muhammad Fitri, Arin Tentrem, dkk. "Pelayanan Publik", (Medan: Yayasan Kita menulis, 2020), 25

⁸ Titin Phiyayati, dkk. "Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan". (Jurnal Caraka Prabu vol 1 No 1, 2017). 23

⁹ KEMENAG RI, Tujuh Program Outlook Hasil Rakernas kemenag 2024, diakses melalui <https://kemenag.go.id/nasional/ini-tujuh-program-outlook-hasil-rakernas-kemenag-2024-qkrZv>, pada tanggal 10 februari 2025, pukul 08.25

lembaga tersebut menaungi seluruh pelayanan administrasi haji, memberikan informasi dan sistematis terkait dengan seluruh kegiatan ibadah haji.

Tidak hanya itu, tentunya peneliti memiliki alasan mengapa melakukan penelitian tersebut. Latar belakang utama dari penelitian ini berangkat dari pentingnya peningkatan kualitas layanan administrasi Haji yang berdampak langsung terhadap kepuasan jamaah. Di tengah meningkatnya jumlah calon jamaah dan harapan masyarakat terhadap layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan profesional, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang menjadi titik fokus yang menarik untuk ditelaah. Peneliti melihat bahwa meskipun sudah terdapat standar operasional dan fasilitas pendukung seperti PLHUT, masih ditemukan keluhan dari jamaah terkait proses administrasi yang dianggap lambat, kurang informatif, atau tidak efisien. Selain itu, perubahan kebijakan dan digitalisasi yang sedang berlangsung membutuhkan pemahaman lebih dalam mengenai sejauh mana kebijakan tersebut mampu menjawab kebutuhan riil jamaah di lapangan. Dengan meneliti pelayanan Haji dalam konteks lokal ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi nyata terhadap upaya peningkatan kualitas layanan publik, khususnya dalam sektor keagamaan yang menyentuh langsung aspek spiritual dan emosional masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan agar mampu merumuskan kebijakan yang berbasis pada pengalaman dan kebutuhan pengguna layanan.

Oleh karena itu, melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan hasil yang baik untuk pemerintah dan pihak terkait dalam memberikan pelayanan haji bagi seluruh jamaah. Dengan begitu peneliti akan melakukan penelitian tesis sebagai mana yang dijelaskan diatas terkait dengan Devisi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Malang

dengan judul “**Manajemen Pelayanan Haji Dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji?
2. Bagaimana evaluasi pelayanan yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan pelayanan haji terhadap kepuasan jamaah haji di Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis penerapan pelayanan haji yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
2. Untuk menganalisis pelayanan haji yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
3. Untuk menganalisis hambatan-hambatan dari penerepan pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan keilmuan mahasiswa khususnya mahasiswa pascasarjana manajemen pendidikan Islam dalam hal manajemen pelayanan haji dan umroh.

2. Manfaat praktik

Dari peneliti tentang manajemen pelayanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dapat memberikan manfaat, diantaranya:

a) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam memperkaya informasi bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, khususnya bagi para pegawai yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan haji. Dengan adanya temuan dan analisis yang dihasilkan, diharapkan kualitas pelayanan terhadap jamaah haji dapat ditingkatkan melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap kebutuhan, tantangan, serta solusi yang dapat diterapkan. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif, sehingga pengalaman ibadah jamaah haji dapat berjalan dengan lebih nyaman dan optimal.

b) Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan nilai tambah dalam hal wawasan dan pengalaman, baik dari segi keilmuan maupun dalam proses penyusunannya. Selain memperkaya pemahaman terhadap topik yang dikaji, penelitian ini juga berkontribusi dalam meningkatkan keterampilan metodologi, analisis, serta

penyajian data. Pengalaman yang diperoleh selama proses penelitian membantu dalam memahami berbagai aspek akademik dan praktis, yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu serta peningkatan kualitas penelitian di masa mendatang.

c) Untuk pegawai

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi bagi para pegawai dalam memberikan dan mengevaluasi pelayanan kepada calon jamaah haji. Dengan adanya temuan dan analisis yang dihasilkan, pegawai dapat memperoleh wawasan lebih mendalam mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Selain membantu dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas layanan, penelitian ini juga dapat menjadi acuan dalam mengidentifikasi kendala serta merancang solusi yang lebih efektif. Melalui evaluasi berbasis data, diharapkan pelayanan kepada calon jamaah haji dapat terus mengalami perbaikan sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan serta harapan mereka.

d) Bagi pembaca

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan serta memperluas wawasan para pembaca mengenai sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama, khususnya di Kabupaten Malang. Dengan adanya analisis yang mendalam, penelitian ini berupaya memberikan perspektif baru terkait efektivitas pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta strategi peningkatan kualitas layanan bagi jamaah haji. Selain menjadi sumber informasi, penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam

merancang kebijakan yang lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan akademik, tetapi juga berkontribusi pada upaya peningkatan pelayanan publik secara lebih luas.

E. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini disusun dengan tujuan untuk memperjelas fokus pembahasan agar tetap terarah dan tidak meluas ke aspek yang kurang relevan, sehingga menghindari ketidakjelasan dalam analisis. Penulis menetapkan batasan masalah yang berpusat pada manajemen pelayanan haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang pada tahun 2025, dengan menyoroti berbagai aspek dalam pelaksanaan layanan bagi jamaah haji. Pelayanan tersebut menitik beratkan pada pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang kepada calon jamaah haji, khususnya jamaah haji tahun 2025 baik kepada calon jamaah haji maupun jamaah haji yang berangkat pada tahun tersebut.

Dengan adanya batasan ini, penelitian dapat lebih mendalam dalam mengevaluasi efektivitas, tantangan, serta potensi perbaikan dalam sistem pelayanan haji, sehingga hasilnya memberikan kontribusi yang lebih terukur bagi peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

F. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan pendaftaran haji sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dalam proses penyusunan penelitian, penulis telah mengidentifikasi sumber referensi yang relevan, memilih metode penelitian yang sesuai, serta menetapkan objek kajian yang tepat guna mendukung analisis yang mendalam. Dengan pendekatan yang sistematis, penelitian ini

bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem pendaftaran haji, serta merancang strategi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan bagi jamaah.

Pertama, penelitian tesis yang dilakukan oleh Irwan Hamadi pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia (Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 dan 2016)”¹⁰. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Jadi menurut peneliti pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Ternate sudah baik, dibuktikan dengan jamaah haji yang memiliki loyalitas yang tinggi. Faktor yang dominan berpengaruh dalam kepuasan jamaah haji tersebut adalah faktor ketanggapan pegawai Kementerian Agama Kota Ternate. tetapi terdapat juga yang perlu diperbaiki salah satunya adalah empati, pegawai dianggap masih kurang memiliki rasa empati. Sehingga membuat jamaah haji kurang nyaman dan menyebabkan kepuasan jamaah kurang baik.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dessy N. Waromi, yanti Timisela, Agnes Banes. Dan dipublish pada jurnal dengan sinta 4 yaitu Jurnal On Education pada bulan agustus 2023, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur”¹¹. Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Klasuur. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, dengan metode pengujian signifikan melalui uji-t, serta penerapan regresi linier sederhana dan analisis koefisien determinasi (R^2).

¹⁰ Irwan Hamdi, (2018),”Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia (Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 Dan 2016)”, UINSUKA: YOGYAKARTA.

¹¹ Dessy N. Waromi, Yanti Timisela, Agnes Eyne banes, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur”, Jurnal On Education, Vol 05, No. 04,(2023), 76

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat Kelurahan Klasuur, dengan sampel penelitian yang terdiri dari 98 responden. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara, kuesioner, serta studi dokumentasi guna mendapatkan informasi yang akurat dan mendalam terkait variabel yang diteliti. Dengan metode ini, penelitian bertujuan untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan berdampak pada kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi dalam peningkatan layanan publik.

Ketiga, penelitian, dilakukan oleh Ihami, Adinda Putri, Amelia Salsabila Vega Putri, Anisa Diah Palupi, Anisa Luthfita, Aulia Rahma, Dhea Ayu Maylina, Hesti Agustina, Nikita Azizah, Riska Ria Utami, Sagita Nur Putri Anisa, Septi Ervina, Veni Vionita, Puput Rohati. Artikel ini dipublish pada jurnal yang bersinta 4 yaitu Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP) pada tanggal 25 mei 2024. Yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan di Lembaga Pendidikan Tinggi”.¹² Artikel ini disusun dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan (library research) dan pendekatan literatur, mengacu pada berbagai sumber seperti buku, jurnal, e-book, serta referensi lain yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di lembaga pendidikan tinggi. Data yang dikumpulkan dianalisis secara kritis dan teoritis untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan mahasiswa atau pemangku kepentingan dalam dunia pendidikan. Hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi merupakan aspek penting yang harus mendapat perhatian lebih lanjut. Kualitas layanan tidak hanya berdampak pada pengalaman akademik mahasiswa, tetapi juga berperan dalam membentuk kompetensi lulusan di bidangnya.

¹² Ihami, et all, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Di Lembaga Pendidikan Tinggi”, Jurnal Review Pendidikan dan pengajaran (JRPP), Vol 07, No. 02, (2024), 132

Keberhasilan institusi pendidikan tinggi tidak semata-mata ditentukan oleh kurikulum yang diterapkan, tetapi juga oleh efektivitas program akademik, ketersediaan fasilitas pendukung, serta sistem pembelajaran yang berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan layanan secara berkelanjutan menjadi hal yang krusial guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memastikan keberhasilan institusi dalam mencetak lulusan berkualitas.

Keempat, penelitian dilakukan oleh EE. Junaedi Sastradiharja, Khasnah Syaidah, Siti 'Aisyatunnadiya. Artikel ini dipublish pada jurnal yang bersinta 4 yaitu jurnal ANDRAGOGI pada tanggal 29 Desember 2022, yang berjudul "Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Stai Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat"¹³. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, baik secara terpisah maupun dalam keterkaitan keduanya. Dengan memahami bagaimana masing-masing faktor berkontribusi terhadap pengalaman mahasiswa, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pengelolaan akademik dan administrasi dalam lingkungan pendidikan tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi institusi dalam merancang strategi perbaikan layanan guna meningkatkan kualitas pendidikan serta kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ihda Zahrotustany, artikel yang dipublish pada jurnal yang bersinta 4 yaitu jurnal Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, pada tahun 2017 ini berjudul "Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji

¹³ EE. Junaedi Sastradiharja, et all, "Pengaruh Manajemen Akademik Dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stai Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat." ANDRAGOGI Vol.4 No.3; (2022)

Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”.¹⁴ Penelitian ini berangkat dari adanya keluhan masyarakat terkait proses pendaftaran calon jamaah haji yang masih dirasa rumit dan kurang efisien. Banyak pendaftar yang mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi, yang sering kali menyebabkan kesalahan dalam pengumpulan dokumen. Kondisi ini mengakibatkan rasa kecewa di kalangan calon jamaah haji, karena prosedur yang berbelit-belit dapat memperlambat proses pendaftaran dan menghambat kesiapan mereka dalam menjalankan ibadah. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk menganalisis kendala yang dihadapi serta mencari solusi guna meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran haji agar lebih mudah, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Keenam, penelitian tesis ini dibuat oleh Lailatul Rozabiyah pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”¹⁵. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pascasarjana. Semakin baik dan akurat informasi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima layanan akademik. Informasi yang jelas, relevan, dan mudah diakses berkontribusi pada pengalaman belajar yang lebih optimal, meningkatkan kepercayaan terhadap institusi, serta mendukung mahasiswa dalam menyelesaikan studi mereka dengan lebih efektif.

¹⁴ Ihda Zahrotustany, “Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”, *Dinamika; Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 04 No. 3, (2017)

¹⁵ Lailatul Rozabiyah, *Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, *Jurnal Ethesis*. (2019), 18

Ketujuh, penelitian tesis ini dibuat oleh M Iksan pada tahun 2015 yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Macromedia Flash* Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Prestasi Belajar Siswa Kelas VI Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Malang 1.”¹⁶ Penelitian ini menghasilkan data bahwa, penggunaan *macrimedia flash* ini mempengaruhi peningkatan motivasi dan prestasi belajar siswa, setelah dilakukan penelitian dan eksperimen penggunaan model ini bisa membuat motivasi dan prestasi belajar siswa meningkat.

Kedelapan, penelitian ini dibuat oleh Didi Sudira pada tahun 2019. Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Syariah Compliance*, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”¹⁷. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin meningkat pula kepuasan pelanggan terhadap institusi atau layanan yang mereka terima. Selain itu, kepuasan pelanggan berkontribusi terhadap loyalitas mereka, menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Penelitian ini juga mengungkap bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, memperkuat hubungan antara mutu layanan dan kesetiaan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (*syariah compliance*) tidak memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas maupun kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kepatuhan terhadap aturan syariah menjadi faktor penting

¹⁶ M Iksan, Pengaruh Penggunaan *Macromedia Flash* Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Prestasi Belajar Siswa Kelas VI Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Malang 1, Malang:Jurnal Ethesis, (2015), 18

¹⁷ Didi Sudira, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Syariah Compliance*, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi, Malang:Jurnal Ethesis (2019), 18

bagi beberapa pelanggan, aspek tersebut tidak secara langsung menentukan tingkat kepuasan maupun loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Kesembilan, penelitian tesis ini dibuat oleh Nurhasanah pada tahun 2014. Penelitian ini berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipatif Masyarakat di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Kapanjen Kabupaten Malang”¹⁸. Hasil penelitian ini mengidentifikasi beberapa aspek penting dalam kegiatan manajemen hubungan masyarakat. Pertama, dilakukan analisis terhadap kebutuhan masyarakat guna memahami aspek yang paling relevan dalam penyelenggaraan program. Selanjutnya, kondisi ekonomi masyarakat juga menjadi faktor yang dianalisis untuk memastikan bahwa kegiatan yang dirancang dapat berjalan secara efektif tanpa membebani pihak-pihak terkait. Berdasarkan pemahaman tersebut, program atau kegiatan sekolah kemudian dirancang untuk memenuhi kebutuhan yang telah diidentifikasi. Selain itu, penyusunan anggaran juga menjadi bagian integral dalam proses perencanaan, di mana biaya yang diperlukan dihitung secara sistematis guna memastikan keberlanjutan dan efektivitas pelaksanaan program. Dengan pendekatan ini, manajemen hubungan masyarakat dapat berfungsi lebih optimal dalam menciptakan dampak positif bagi masyarakat.

Kesepuluh, penelitian ini dibuat oleh Nur Hajjiah pada tahun 2022, penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Profesionalisme Islami Terhadap Keputusan Melanjutkan Pembayaran Premi Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Dimasa Pandemi Covid 19”¹⁹. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa kepuasan

¹⁸ Nurhasanah , Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipatif Masyarakat di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Kapanjen Kabupaten Malang, Malang:Jurnal Ethesis, (2014).

¹⁹ Nur Hajjiah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Profesionalisme Islami Terhadap Keputusan Melanjutkan Pembayaran Premi Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Dimasa Pandemi Covid 19, Malang:Jurnal Ethesis, (2022).

nasabah memiliki dampak signifikan terhadap keputusan mereka dalam melanjutkan pembayaran premi. Selain itu, kualitas pelayanan islami dan keputusan untuk meneruskan pembayaran premi ternyata memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Namun, berbeda dengan faktor kualitas pelayanan islami dan profesionalisme islami, yang dalam penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh langsung terhadap keputusan nasabah dalam melanjutkan pembayaran premi. Temuan ini memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang paling berperan dalam membangun loyalitas pelanggan serta dapat menjadi dasar bagi strategi peningkatan layanan di sektor terkait.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun Penerbitan	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1.	Irwan Hamadi pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia (Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 dan 2016)”.	Menjelaskan tentang pelayanan ibadah haji untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji	Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan peneliti ini meneliti tentang analisis kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan jamaah haji.	Penelitian-penelitian tersebut, membahas tentang manajemen dan kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian ini menjelaskan tentang manajemen pelayanan ibadah haji untuk
2.	Dessy N. Waromi, Yanti Timisela, Agnes Banes. Pada tahun 2023 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur”	Penelitian ini mengambil tema tentang kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga mengambil tema tentang kepuasan pelanggan.	Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.	meningkatkan dan mendapatkan nilai kepuasan jamaah haji yang baik.
3.	Ilhami, Adinda Putri, Amelia Salsabila Vega Putri, Anisa Diah Palupi, Anisa Luthfita, Aulia Rahma, Dhea Ayu Maylina, Hesti Agustina, Nikita Azizah, Riska Ria Utami, Sagita Nur Putri Anisa, Septi Ervina, Veni Vionita, Puput Rohati.pada tahun 2024 yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan di Lembaga Pendidikan Tinggi”	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode perpustakaan (<i>library research</i>) dan metode literatur karena sumber data yang dikumpulkan berasal dari buku-buku, jurnal, e-book, dan sumber lainnya terkait ilmu tentang Kepuasan Pelanggan.	Penelitian ini mengkaji tentang kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan yang mereka dapatkan pada lembaga Pendidikan tinggi.	
4.	EE.Junaedi Sastradiharja, Khasnah Syaidah, Siti Aisyatunnadiya. Pada tahun 2022 yang berjudul “Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem	Penelitian ini mengambil tema tentang kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga mengambil tema tentang kepuasan pelanggan.	Penelitian ini mengkaji tentang manajemen akademik dan layanan administrasi dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan	

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun Penerbitan	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
	Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Stai Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat”		terhadap pelayanan yang dilakukan.	
5.	Ihda Zahrotustsany, pada tahun 2017 yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementrian Agama Kabupaten Ciamis.”	Penelitian ini menjelaskan tentang salah satu pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama, penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang lebih cenderung pada deskripsi.	Penelitian tersebut hanya membahas salah satu pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama yaitu pendaftaran porsi haji.	
6.	Lailatul Rozabiyah pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”.	Penelitian ini mengambil tema besar tentang peningkatan kepuasan terhadap hasil dari sebuah pelayanan publik yang diberikan.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, selain itu, penelitian ii membahas tentang kualitas informasi dan kualitas layanan dalam mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa.	
7.	M Iksan pada tahun 2015 yang berjudul “Pengaruh Penggunaan <i>Macromedia Flash</i> Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Prestasi Belajar Siswa Kelas VI Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Malang 1”.	Penelitian ini mengambil tema besar tentang peningkatan kepuasan terhadap hasil dari sebuah pelayanan publik yang diberikan. dan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.	Penelitian ini menjelaskan tentang peningkatan dalam hal motivasi dan prestasi peserta didik sebagai hasil dari pelayanan publik yang telah diberikan.	
8.	Didi Sudira pada tahun 2019. Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Syariah Compliance</i> , Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan	Penelitian ini mengambil tema besar tentang peningkatan kepuasan terhadap hasil dari sebuah pelayanan publik yang diberikan.	Penelitian ini, mengkaji tentang kualitas pelayanan, <i>Syariah compliance</i> dan harga, dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan untuk mengetahui	

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun Penerbitan	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
	Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”		tingkat loyalitas pelanggan.	
9.	Nurhasanah pada tahun 2014. Penelitian ini berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipatif Masyarakat di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Kepanjen Kabupaten Malang”.	Penelitian ini mengambil tema besar tentang peningkatan kepuasan terhadap hasil dari sebuah pelayanan publik yang diberikan. dan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.	Menjelaskan tentang peningkatan dalam hal partisipatif masyarakat sebagai hasil dari pelayanan publik yang telah diberikan.	
10.	Nur Hajjah pada tahun 2022, penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Profesionalisme Islami Terhadap Keputusan Melanjutkan Pembayaran Premi Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Dimasa Pandemi Covid 19”.	Penelitian ini mengambil tema besar tentang peningkatan kepuasan terhadap hasil dari sebuah pelayanan publik yang diberikan.	Penelitian ini, menjelaskan tentang pengaruh terhadap kalitas pelayanan islami dan profesionalisme untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah.	

Tabel diatas merupakan tabel orisinalitas penelitian ini untuk menilai keaslian dan kontribusi baru dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Yang bertujuan untuk membedakan, membantu mengidentifikasi penelitian, dan menunjukkan bahwa, penelitian ini memiliki nilai akademis tersendiri.

G. Devinisi Istilah

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan pendekatan yang sistematis dan struktur dalam mengelola proses pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada

pelanggan atas layanan yang diberikan. Dalam konteks penelitian ini, pelanggan berarti jamaah haji dari wilayah Kabupaten Malang. Manajemen pelayanan dimulai dengan perencanaan yaitu menerapkan visi, misi, tujuan, dan strategi layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Perencanaan ini harus mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk kebutuhan pelanggan, sumber daya yang tersedia, dan standar kualitas yang diharapkan.

Dengan menerapkan manajemen pelayanan yang baik sebuah entitas dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, meningkatkan kepuasan dan memastikan keberlanjutan serta kualitas layanan yang tinggi.

2. Pelayanan Ibadah Haji

Pelayanan haji adalah proses yang diatur oleh Kantor Kementerian Agama untuk memfasilitasi umat muslim yang ingin menunaikan ibadah haji. Pelayanan ini meliputi pendaftaran haji, pelimpahan haji, pembatalan haji, pengabungan mahrom, pendampingan, manasik haji, pemberangkatan haji sampai dengan pemulangan jamaah haji, proses ini dimulai dengan penyerahan dokumen-dokumen yang diperlukan biasanya mencakupi identitas diri, surat dan dokumen pendukung lainnya.

3. Kepuasan Jamaah Haji

Kepuasan jamaah haji adalah ukuran seberapa puas seseorang terhadap pelayanan yang mereka terima. Kepuasan ini terjadi ketika harapan jamaah haji setara dengan layanan yang diberikan, maka kepuasan jamaah haji terletak pada pendapat atau opini mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Dan ketika jamaah haji merasa terpehuni, maka akan memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap instansi tersebut, sehingga tidak ada lagi keraguan yang dipikirkan oleh jamaah haji.

H. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, bagian ini berisi latar belakang penelitian yang mencakup konteks kajian, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta kajian terdahulu yang relevan sebagai dasar penyusunan penelitian. Selain itu, definisi istilah yang digunakan juga dijelaskan agar pembaca mendapatkan pemahaman yang lebih jelas mengenai konsep yang dibahas.

Bab II Kajian Pustaka, bab ini menyajikan berbagai teori yang berkaitan dengan topik penelitian, yang menjadi landasan dalam analisis. Pembahasan meliputi konsep moderasi beragama, proses internalisasi nilai-nilai moderasi, serta perumusan kerangka berpikir yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Kajian pustaka ini berfungsi sebagai dasar teoritis untuk memahami fenomena yang diteliti serta memperkuat argumen dalam analisis data.

Bab III Metode Penelitian, bagian ini menguraikan metodologi yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, serta kehadiran peneliti dalam pengumpulan data. Selain itu, dijelaskan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, metode analisis data, proses verifikasi keabsahan data, serta tahapan prosedur penelitian agar hasil yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Bab IV Hasil Penelitian, bab ini memaparkan hasil yang diperoleh dari penelitian dengan analisis yang mendalam. Data yang telah dikumpulkan melalui berbagai metode dijelaskan secara sistematis, baik dalam bentuk statistik, temuan empiris, maupun interpretasi dari hasil wawancara atau kuesioner. Analisis dilakukan dengan membandingkan hasil penelitian dengan teori yang telah dikaji dalam kajian pustaka,

sehingga dapat memberikan kesimpulan yang lebih terarah mengenai fenomena yang diteliti.

Bab V Pembahasan, pada bagian ini, hasil penelitian dikaji lebih lanjut dengan membandingkannya dengan teori yang sudah ada dan temuan dari penelitian sebelumnya. Penulis juga mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhi fenomena yang diteliti serta menguraikan implikasi dari hasil penelitian terhadap bidang kajian yang lebih luas. Bab ini menjadi ruang untuk mengembangkan analisis kritis serta memberikan perspektif baru yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

Bab VI Kesimpulan dan Saran, bab terakhir merangkum hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan yang ringkas dan jelas. Kesimpulan ini mencerminkan temuan utama dari penelitian serta implikasinya terhadap pengembangan ilmu atau kebijakan terkait. Selain itu, bagian ini juga mencantumkan saran untuk penelitian mendatang atau rekomendasi bagi pihak yang berkepentingan guna meningkatkan kualitas pelayanan atau sistem yang diteliti.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

1. Manajemen Pelayanan

Secara umum, manajemen dapat diartikan sebagai suatu disiplin ilmu yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan terhadap berbagai aktivitas yang dilakukan oleh anggota organisasi. Selain itu, manajemen juga mencakup pemanfaatan sumber daya yang tersedia guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam praktiknya, manajemen melibatkan berbagai kegiatan strategis yang bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional suatu organisasi, mulai dari kepemimpinan, pengelolaan, pengaturan, pengendalian, hingga pengembangan sistem kerja yang lebih optimal.

Manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai sektor, baik dalam dunia bisnis, pemerintahan, pendidikan, maupun organisasi sosial. Di dalam perusahaan, manajemen berfungsi sebagai alat untuk memastikan keberlangsungan usaha melalui pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi secara terkoordinasi. Sementara itu, dalam pemerintahan, manajemen berperan dalam menyusun kebijakan publik, mengelola administrasi negara, serta memastikan efektivitas layanan masyarakat. Dalam dunia pendidikan, manajemen digunakan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, mengatur kurikulum, serta mengelola fasilitas akademik agar menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Selain aspek teknis, manajemen juga berhubungan erat dengan kepemimpinan dan pengambilan keputusan. Seorang manajer dituntut untuk memiliki kemampuan dalam menyusun strategi yang

tepat, membangun komunikasi yang baik dengan tim, serta menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan manajemen tidak hanya bergantung pada sistem yang diterapkan, tetapi juga pada kompetensi individu yang menjalankannya. Kemampuan untuk beradaptasi dengan dinamika pasar, teknologi, serta tren global menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Dalam era digital, manajemen semakin berkembang dengan adanya inovasi teknologi yang memungkinkan otomatisasi berbagai proses kerja. Penggunaan sistem manajemen berbasis data dan kecerdasan buatan membantu organisasi dalam meningkatkan efisiensi operasional serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, manajemen tidak hanya menjadi alat pengelolaan internal, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam menghadapi persaingan dan tantangan global.

Menurut para ahli, pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses dalam memenuhi kebutuhan individu melalui tindakan yang dilakukan oleh orang lain dan diterima secara langsung. Dengan kata lain, pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kepentingan pihak lain dengan tetap memperhatikan hak-hak yang dimiliki oleh penerima layanan. Proses ini dilakukan melalui sistem yang terstruktur, prosedur yang jelas, serta metode yang telah ditetapkan guna memastikan efektivitas dan keadilan dalam pelaksanaannya. Dengan adanya pendekatan yang sistematis, pelayanan dapat memberikan manfaat maksimal serta memenuhi standar yang diperlukan dalam

berbagai bidang, termasuk pemerintahan, bisnis, dan institusi sosial.²⁰ Dengan adanya manajemen pelayanan, segala kegiatan pemenuhan hak seorang individu bisa tertata dan terstruktur. Sehingga, bisa dengan mudah pemenuhan hak tersebut.

Sedangkan menurut A.S. Moenir, manajemen pelayanan dapat dipahami sebagai manajemen proses, yaitu aspek dalam manajemen yang berfungsi untuk mengatur dan mengendalikan jalannya layanan. Tujuannya adalah memastikan bahwa mekanisme pelayanan berlangsung secara tertib, lancar, tepat sasaran, serta mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang menerima layanan. Agar proses pelayanan dapat diselenggarakan secara optimal, diperlukan prinsip-prinsip manajemen pelayanan sebagai acuan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Prinsip-prinsip ini mencakup efektivitas dalam pengelolaan sumber daya, efisiensi dalam penerapan prosedur, keteraturan dalam koordinasi, serta kepuasan dalam hasil yang diberikan. Dengan penerapan manajemen pelayanan yang baik, sistem pelayanan dapat berjalan lebih terstruktur dan memenuhi standar kualitas yang diharapkan.²¹ Dengan begitu setiap kegiatan pelayanan ada yang menjadi pedoman. Sehingga kegiatan yang dilakukan tidak asal dan bisa memuaskan pihak yang dilayani.

2. Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Pelayanan haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama selalu menghadapi berbagai tantangan setiap tahunnya, termasuk pada tahun 2024. Tantangan tersebut meliputi masalah administrasi dokumen akomodasi, dan lain sebagainya. Salah satu tantangan tersebut adalah administrasi dokumen yang paling banyak terjadi

²⁰ Mukti Ali, Nurul Wahidatul M, Wilis Ayu, Dea Fajar, Ni'matus Sholihah "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto", (Surabaya; UIN Suanan Ampel), Vol 01 No 01, 45. 2019

²¹ *Ibid*, 47

pada pendaftaran calon jamaah haji yang dilakukan di kantor Kementerian Agama kabupaten Malang. Setiap warga negara Indonesia berhak untuk melaksanakan ibadah haji dengan mendaftarkan diri di Kantor Kementerian Agama kabupatennya dengan prosedur dan persyaratan yang telah diterapkan. Dalam pelayanan haji tentunya memerlukan fasilitas yang memadai. Diantara pelayanan yang diperoleh jamaah haji adalah:

Calon jamaah haji yang mendaftar melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang mendapatkan berbagai fasilitas fisik untuk mendukung kelancaran ibadah mereka. Beberapa di antaranya meliputi:

- 1) Gedung PLHUT (Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu)

Gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) merupakan fasilitas yang dibangun oleh Kementerian Agama untuk memberikan layanan haji dan umrah secara lebih efisien dan terintegrasi. Gedung ini dirancang sebagai one-stop service, di mana calon jamaah haji dan umrah dapat mengurus berbagai keperluan administrasi dalam satu tempat, termasuk pendaftaran, pembayaran, serta konsultasi terkait ibadah haji dan umrah.

Gedung PLHUT umumnya terdiri dari dua lantai, dengan lantai pertama digunakan untuk pelayanan langsung kepada jamaah, termasuk layanan informasi, pendaftaran, pembayaran melalui bank yang ditunjuk, serta layanan bimbingan manasik haji dan umrah. Sementara itu, lantai kedua sering difungsikan sebagai ruang serbaguna, yang dapat digunakan untuk kegiatan bimbingan manasik haji dan berbagai acara terkait. Gedung ini juga dirancang agar ramah bagi penyandang disabilitas, anak-anak, dan ibu menyusui, serta

dilengkapi dengan sistem digitalisasi layanan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi haji. Salah satu fungsi gedung PHU diantaranya:

a) Mempermudah Proses Administrasi

Jamaah dapat mengurus seluruh keperluan haji dan umrah dalam satu tempat, mengurangi birokrasi yang berbelit.

b) Meningkatkan Efisiensi Layanan

Dengan sistem digitalisasi, jamaah dapat mengakses informasi dan layanan dengan lebih cepat dan akurat.

c) Memberikan Layanan yang Transparan dan Akuntabel

Semua proses dilakukan secara terbuka, sehingga jamaah dapat mengetahui setiap tahapan yang harus dilalui.

2) Pendopo Agung Kabupaten Malang

Pendopo Agung Kabupaten Malang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji bagi calon jamaah haji (CJH) di wilayah tersebut. Setiap tahun, tempat ini digunakan sebagai lokasi utama untuk bimbingan manasik haji tingkat kabupaten, yang bertujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai tata cara ibadah haji, baik secara teori maupun praktik.

3) Islamic Center Kabupaten Malang

Islamic Center Kabupaten Malang berperan besar dalam membantu calon jamaah haji mempersiapkan ibadah mereka. Tempat ini sering dijadikan pusat bimbingan manasik haji, di mana jamaah mendapatkan penjelasan lengkap

mengenai tata cara pelaksanaan haji, baik secara teori maupun praktik. Dengan adanya fasilitas ini, jamaah bisa memahami setiap tahap ibadah haji secara lebih jelas, mulai dari ihram, tawaf, sa'i, hingga wukuf di Arafah. Selain itu, simulasi ibadah juga dilakukan agar jamaah lebih siap menjalankan ibadah dengan benar saat berada di Tanah Suci.

4). Ruang Pelayanan Haji di Kantor Kemenag Kabupaten Malang

Ruang Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang berfungsi sebagai pusat administrasi bagi calon jamaah haji yang ingin mengurus berbagai keperluan sebelum keberangkatan. Fasilitas ini dirancang agar proses pendaftaran, verifikasi dokumen, serta pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien. Selain itu, ruang pelayanan ini juga menyediakan layanan konsultasi terkait regulasi haji, jadwal keberangkatan, serta prosedur administratif yang harus dipenuhi jamaah sebelum berangkat ke Tanah Suci. Di tempat ini, jamaah bisa mendapatkan bimbingan manasik haji yang meliputi teori dan simulasi ibadah agar lebih siap menjalani rangkaian ritual haji. Pelayanan kesehatan juga menjadi bagian penting, dengan adanya pemeriksaan kesehatan awal serta informasi mengenai vaksinasi yang diwajibkan sebelum keberangkatan. Untuk memastikan kelancaran perjalanan haji, jamaah juga melakukan perekaman biometrik guna validasi data secara resmi sebelum berangkat ke Arab Saudi.

Ruang Pelayanan Haji di Kabupaten Malang berperan sebagai pusat koordinasi yang memastikan semua jamaah mendapat informasi yang akurat dan fasilitas yang memadai selama persiapan haji. Lokasinya yang strategis serta

sistem layanan yang terintegrasi membantu calon jamaah haji menjalani proses administrasi dengan lebih mudah dan nyaman.

Adapun pelayanan ibadah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, diantaranya:

1) Pendaftaran Porsi Haji

Pelayanan haji yang paling banyak dilakukan setiap harinya adalah pendaftaran haji. Jamaah haji harus melakukan pendaftaran, supaya jamaah bisa memiliki nomor porsi atau kursi untuk berangkat menunaikan ibadah haji. Masa tunggu untuk melakukan ibadah haji yang tidak sebentar membuat para jamaah ingin segera mendaftarkan dirinya.²² Pendaftaran haji secara online bisa dilakukan pada aplikasi haji pintar. Aplikasi ini dibuat oleh Kantor Kementerian Agama untuk memudahkan jamaah haji dalam mencari informasi tentang ibadah haji. Untuk jamaah haji yang tidak melakukan pendaftaran secara online bisa dibantu oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) ataupun pegawai bank bagi jamaah yang sudah konfirmasi atau janji dengan pihak bank yang bersangkutan.

Khususnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, untuk jamaah haji yang tidak bisa datang langsung ke kantor bisa melakukan pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar. Dan dibantu oleh pihak bank, jika mereka sudah mengkonfirmasinya pada saat mereka membuka buku tabungan dan nomor validasi. Bank yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang bervariasi diantaranya adalah bank Cimb Niaga, Sinarmas, Panin Dubai Syariah, Mega Syariah, dan Muamalat. Beberapa bank tersebut bekerjasama dengan Kantor

²²Romdloni Suryono, wawancara, tanggal 15 Januari 2024, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kementerian Agama Kabupaten Malang sehingga bank tersebut berada dikawasan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk memudahkan jamaah haji. Tidak hanya pihak bank biasanya jamaah yang mendaftar secara online dibantu oleh KBIH. Jadi KBIH membantu jamaah haji mulai sebelum pendaftaran haji, seperti pembuatan buku rekening, penyetoran uang ke bank sampai pada pendafran haji online maupun offline. Tidak hanya itu KBIH juga membantu jamaah haji sampai jamaah selesai melakukan ibadah haji. Pelayanan yang diberikan oleh KBIH antara lain pelayanan administrasi, pelayanan informasi, manasik haji, dan kendala-kendala lain yang dikeluhkan oleh jamaah haji yang bernaung pada KBIH di Kabupaten Malang ada sekitar 20 KBIH yang siap membantu jamaah haji. Biasanya jamaah haji memilih KBIH yang dekat dari domisili mereka. Supaya bisa memudahkan jamaah haji ketika membutuhkan bantuan KBIH dan jika KBIH ada keperluan,

SISKOHAT Gen.2 KONFIRMASI E-PENDAFTARAN HAJI REGULER

INFORMASI JAMA'AH

Nama Lengkap	IGH CHURNAWAN	Nama Ayah Kandung	ARINTO
Jenis Kelamin	Laki-Laki	Status Perkawinan	Sudah Menikah
Tempat Lahir	SEKAGE	Tempat Lahir	072001985
Alamat	Dusun Legok RT.05 RW.02		
Kode Pos	65163	Desa / Kelurahan	SUKORAHARJO
Kecamatan	SEPARANG	Kabupaten/Kota	BAK W A L A W A
Provinsi	JAWA TIMUR	Status Haji	05/11/1985
Keterangan:	Tahun Pertama Haji - Embarkasi - Status		

DAFTAR UPLOAD JAMA'AH

NIK		<input type="checkbox"/> Diunggah
KK		<input type="checkbox"/> Diunggah
Ujrah / Akta		<input type="checkbox"/> Diunggah
Bukti Bayar		<input type="checkbox"/> Diunggah
Foto		<input type="checkbox"/> Diunggah
Selfie		<input type="checkbox"/> Diunggah

Status: Diperbaiki

Buttons: Ditolak, Diperbaiki, Diunggah, Tutup

Gambar 2.1 Pendaftaran Haji Secara Online (Melalui Siskohat)

Alur pendaftaran haji secara online, diantaranya adalah :

- Jamaah membuka buku tabungan dan validasi di bank sesuai domisili.
- Jamaah membuat akun pribadi pada aplikasi haji pintar.
- Memilih menu pendaftaran haji pada aplikasi haji pintar.
- Mengisi form yang telah disediakan pada aplikasi haji pintar.
- Mengupload data-data dan berkas persyaratan pendaftaran haji di aplikasi haji pintar.
- Jamaah submit pendaftaran haji.

- g) Pegawai mengecek data-data dan berkas jamaah yang disubmit pada aplikasi SISKOHAT. (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).
- h) Setelah benar, surat pendaftaran dikirim ke aplikasi haji pintar untuk di tandatangan secara elektronik (TTE).
- i) Pencetakan surat pendaftaran haji dengan nomor porsi jamaah.
- j) Pengiriman secara otomatis surat pendaftaran haji berupa file pada akun aplikasi haji pintar masing-masing jamaah.

Sedangkan pendaftaran haji secara offline, sama dengan pendaftaran haji secara online. Alur yang pendaftaran haji secara offline sebagai berikut :

- a) Jamaah membuka buku tabungan dan validasi di bank syariah
- b) Datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dengan membawa persyaratan pendaftaran
- c) Mengisi formulir, jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji yang telah disediakan.
- d) Jamaah menyerahkan persyaratan pendaftaran haji.
- e) Pegawai mengecek syarat pendaftaran dan formulir pendaftaran.
- f) Pegawai menginput nomor validasi ke aplikasi SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).
- g) Pemfotoan jamaah haji, dilakukan secara langsung.
- h) Pencetakan *pre-view* surat pendaftaran haji, supaya tidak ada kekeliruan (pengecekan data jamaah haji)
- i) Setelah benar, surat pendaftaran dikirim ke aplikasi haji pintar untuk di tandatangan secara elektronik (TTE).

j) Pencetakan surat pendaftaran haji dengan nomor porsi jamaah.

Pendaftaran haji, tidak memerlukan waktu yang lama. Cukup dengan setengah jam saja. Jamaah haji juga bisa melakukannya dimana saja. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang memberikan pelayanan pendaftaran yang fleksibel sehingga memudahkan jamaah haji untuk melakukan pendaftaran haji. Kantor Kementerian Agama memiliki ketentuan untuk pendaftaran ibadah haji, syarat dan ketentuan tersebut sebagai berikut:

- a) Syarat dan ketentuan calon jamaah haji yang akan mendaftar ibadah haji
 - 1) Beragama Islam
 - 2) Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar
 - 3) Memiliki kartu identitas yang sah sesuai domisili
 - 4) Memiliki Kartu Keluarga (KK)
 - 5) Memiliki akta kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah
 - 6) Memiliki tabungan atas nama calon jamaah yang bersangkutan pada BPS-BPIH
- b) Syarat-syarat pendaftaran ibadah haji
 - 1) Fotocopy buku tabungan haji
 - 2) Fotocopy nomor validasi
 - 3) Fotocopy kartu keluarga
 - 4) Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP)
 - 5) Fotocopy ijazah/ akta kelahiran/buku nikah
 - 6) Map pendaftaran haji

Jamaah haji yang akan melakukan pendaftaran ibadah haji harus mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku sesuai dengan ketentuan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

2). Pembatalan Porsi Haji

Pembatalan porsi haji merupakan layanan untuk menghapus porsi haji, sehingga uang yang sudah disetorkan dikembalikan kepada jamaah haji.

Persyaratan pembatalan porsi haji biasa, adalah sebagai berikut:

- a) Blanko pembatalan yang sudah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang
- b) Surat keterangan tanggung jawab mutlak.
- c) Fotocopy dan asli bukti setoran awal dan Surat Pendaftaran Haji (SPH)
- d) Fotocopy buku tabungan haji.
- e) Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) jamaah haji.

Pembatalan porsi haji yang kedua adalah pembatalan meninggal dunia, persyaratan yang di perlukan hampir sama dengan pembatalan sebelumnya, diantaranya:

- a) Blanko pembatalan yang sudah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang
- b) Surat permohonan pembatalan porsi jamaah haji
- c) Surat keterangan tanggung jawab mutlak.
- d) Fotocopy dan asli bukti setoran awal dan Surat Pendaftaran Haji (SPH)
- e) Surat kematian
- f) Surat keterangan ahli waris

- g) Surat kuasa pembatalan porsi haji
- h) Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) dan KK seluruh ahli waris
- i) Fotocopy buku tabungan ahli waris sesuai dengan buku tabungan jamaah haji.

Setelah persyaratan dilengkapi, semua dokumen di fotocopy rangkap dua kemudian diserahkan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk di cek dan jamaah haji yang bersangkutan di foto. Setelah itu, jamaah haji menunggu paling lama 14 hari kerja untuk pencairan dana. Kemudian jamaah haji langsung saja datang ke bank syariah ketika mereka daftar haji dulu, jika memang dari pihak bank terdapat kendala jamaah bisa langsung menghubungi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk mengkonfirmasi masalah tersebut.

3). Pelimpahan Porsi Haji

Pelimpahan porsi haji adalah pemindahan data porsi jamaah haji meninggal kepada ahli waris yang bersangkutan, pelimpahan porsi haji ada dua macam, yaitu pelimpahan meninggal dunia dan pelimpahan porsi sakit permanen. Adapun persyaratan pelimpahan porsi meninggal dunia adalah :

- a) Blanko surat permohonan pembatalan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
- b) Fotocopy akta kematian
- c) Surat keterangan ahli waris
- d) Surat kuasa pelimpahan porsi haji (1 ahli waris 1 materai)
- e) Surat tanggung jawab mutlak
- f) Kartu keluarga (KK) seluruh ahli waris

- g) Kartu tanda penduduk (KTP) seluruh ahli waris
- h) Fotocopy buku nikah ahli waris yang akan menggantikan porsi
- i) Fotocopy akta kelahiran ahli waris yang akan menggantikan porsi
- j) Fotocopy buku tabungan haji sesuai dengan tabungan jamaah haji yang digantikan.

Untuk persyaratan pelimpahan porsi sakit permanen hamper sama dengan pelimpahan porsi meninggal dunia, diantaranya adalah:

- a) Blanko surat permohonan pembatalan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
- b) Surat keterangan sakit dari rumah sakit negeri
- c) Surat keterangan ahli waris
- d) Surat kuasa pelimpahan porsi haji (1 ahli waris 1 materai)
- e) Surat tanggung jawab mutlak
- f) Kartu keluarga (KK) seluruh ahli waris
- g) Kartu tanda penduduk (KTP) seluruh ahli waris
- h) Fotocopy buku nikah ahli waris yang akan menggantikan porsi
- i) Fotocopy akta kelahiran ahli waris yang akan menggantikan porsi
- j) Fotocopy buku tabungan haji sesuai dengan tabungan jamaah haji yang digantikan

Setelah persyaratan dilengkapi, semua dokumen di fotocopy rangkap dua dimasukkan ke dalam map snail, kemudian diserahkan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk di cek dan jamaah haji menunggu konfirmasi lebih lanjut untuk penjadwalan *biometric* porsi oleh KANWIL.

4). Konsultasi Ibadah Haji

Konsultasi ibadah haji merupakan layanan untuk jamaah haji yang memiliki kendala. Tentunya berbagai macam kendala yang di hadapi oleh jamaah haji, misalnya seorang jamaah haji yang memiliki porsi berbeda provinsi dengan orang tuanya dan ingin melakukan pendampingan keberangkatan orang tuanya, dari hal tersebut jamaah haji mengkonsultasi ke kepada pihak pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dan dari pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang khususnya bagian pelayanan haji dan umrah memberikan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapi.

5). Pihak Kerjasama Kantor kementerian Agama Kabupaten Malang

Ada beberapa pihak yang bekerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, untuk membantu dan memudahkan jamaah haji. Pihak tersebut adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan pihak Bank Syariah. Pihak-pihak tersebut melakukan kerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk membantu jamaah haji dalam segi adminitrasi, informasi, dan lain sebagainya. Sehingga jamaah haji menjadi tanggung jawab penuh pihak-pihak tersebut.

6). Layanan Administratif Pemberangkatan Sampai Dengan Pemulangan Ibadah Haji

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang kepada jamaah haji yang akan berangkat ibadah haji adalah Manasik haji, materi pembekalan ibadah haji untuk jamaah yang mandiri (tidak ikut KBIH) dan jamaah haji yang ikut KBIH, *biometric* paspor haji, petugas pendamping ibadah

haji, pengurusan paspor ke KANWIL, pengantaran jamaah haji sampai ke asrama haji, pengelompokan jamaah haji, dan lain-lain.

B. Ruang Lingkup Kepuasan Jamaah Haji

1. Pengertian Kepuasan Jamaah Haji

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan dapat didefinisikan sebagai respons emosional seseorang yang muncul berdasarkan perbandingan antara harapan yang dimilikinya dengan kinerja atau hasil suatu produk. Jika hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi ekspektasi, maka individu akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasil yang diterima tidak memenuhi harapan, maka akan timbul rasa kecewa.²³ Konsep ini menekankan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada kualitas produk atau layanan itu sendiri, tetapi juga pada persepsi dan ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya. Oleh karena itu, bagi penyedia layanan atau produk, memahami dan mengelola ekspektasi pelanggan menjadi aspek penting dalam menciptakan kepuasan serta membangun loyalitas yang berkelanjutan.

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan berkontribusi terhadap berbagai aspek penting dalam keberhasilan suatu bisnis, termasuk peningkatan loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan yang lebih baik, pengurangan elastisitas harga, efisiensi biaya transaksi di masa mendatang, serta produktivitas karyawan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi kelangsungan bisnis. Pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki hubungan jangka panjang dengan perusahaan, melakukan pembelian ulang, serta berpotensi merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.

²³ Paputungan et al, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu, e jurnal, vol 3 no 2, 2022. 89

Sebaliknya, jika pelanggan mengalami ketidakpuasan akibat pelayanan yang kurang baik, mereka tidak hanya menghentikan transaksi tetapi juga dapat menyebarkan opini negatif yang berpengaruh pada citra perusahaan.

Pelayanan yang baik merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, keramahan, kemudahan akses informasi, serta pemenuhan kebutuhan pelanggan sesuai ekspektasi mereka. Jika pelayanan diberikan secara optimal, pelanggan akan merasa dihargai dan semakin percaya terhadap perusahaan atau organisasi yang menyediakan produk atau jasa. Kepuasan ini mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan yang sama, bahkan dalam jangka panjang. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, yang tidak hanya berdampak pada hilangnya pelanggan tetapi juga pada reputasi bisnis secara keseluruhan.

Berdasarkan teori tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada pendapat atau persepsi konsumen terhadap suatu produk atau layanan. Pelanggan merasa puas ketika produk yang mereka peroleh sesuai dengan ekspektasi dan memenuhi kebutuhan mereka. Rasa puas ini memberikan pengalaman positif yang mendorong mereka untuk terus menggunakan produk atau jasa yang diberikan. Ketika harapan pelanggan terpenuhi, mereka tidak lagi merasa ragu terhadap kualitas layanan yang diterima. Bahkan, pelanggan yang sangat puas cenderung memberikan rekomendasi kepada orang lain, menciptakan efek domino yang bermanfaat bagi pertumbuhan bisnis.

Selain aspek pelayanan, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti harga yang kompetitif, inovasi produk, responsifnya layanan pelanggan, serta

pendekatan personalisasi yang meningkatkan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, perusahaan atau institusi harus terus mengevaluasi dan meningkatkan strategi pelayanan mereka agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan perencanaan yang matang dan komitmen terhadap kualitas, kepuasan pelanggan dapat menjadi kunci utama dalam mencapai keberlanjutan bisnis dan keunggulan kompetitif di pasar.

Menurut Rambat Lupiyoadi, kualitas pelayanan diukur berdasarkan sejauh mana terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari pelayanan yang mereka terima. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Sebaliknya, jika terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan kurang memuaskan. Konsep ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan dan ekspektasi pelanggan guna memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi standar yang diinginkan ²⁴. Kualitas pelayanan berperan penting dalam mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang kuat dengan suatu organisasi. Ketika organisasi berhasil menjalin ikatan yang baik dengan pelanggan, mereka memiliki peluang lebih besar untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan secara mendalam. Dengan pemahaman ini, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui optimalisasi pengalaman positif dan pengurangan pengalaman yang kurang menyenangkan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan ekspektasi awal mereka. Jika layanan

²⁴ *Ibid.*154

yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitasnya dapat dikategorikan sebagai baik. Sebaliknya, jika terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan realitas, maka organisasi perlu melakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, pegawai memainkan peran utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Pegawai yang kompeten dan memiliki keterampilan yang tinggi cenderung memberikan layanan yang lebih baik, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, pelatihan, dan peningkatan profesionalisme sangat diperlukan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan memenuhi standar yang diharapkan pelanggan.

Dengan begitu pegawai harus memiliki nilai plus tersendiri dimata jamaah haji.

Allah SWT juga sudah menjelaskannya dalam Al-Quran Surat Ali-Imran ayat 159 ²⁵:

فَقِيمًا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّنتَ لَهُمْ ءَ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahan: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”(QS. Ali Imran:159)

Dari ayat tersebut, dapat disimpulkan bahwa sikap lemah lembut dalam berinteraksi dengan sesama, termasuk dalam konteks pelayanan kepada pelanggan, memiliki

²⁵ Arif Sulfiantono, “Al-Quran Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Quran)” (UIN Sunan Kalijaga, 2006).73

dampak yang besar terhadap kepuasan dan keberlanjutan hubungan. Ketika seseorang bersikap kasar atau tidak peduli terhadap orang lain, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan membuat mereka menjauh. Sebaliknya, dengan menunjukkan perhatian, keramahan, dan kepedulian, seseorang dapat membangun hubungan yang lebih harmonis dan meningkatkan rasa percaya serta kenyamanan dalam interaksi. Dalam perspektif ajaran Islam, memperhatikan dan memperlakukan orang lain dengan baik bukan hanya anjuran, tetapi juga merupakan kewajiban bagi seorang mukmin dalam menjaga ukhuwah dan menciptakan lingkungan sosial yang penuh kasih dan saling menghormati. Prinsip ini dapat diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta memenuhi hak-hak pelanggan dengan adab yang baik.

Menurut Kasmir sumber daya manusia adalah faktor yang paling mempengaruhi dalam proses pemenuhan kepuasan pelayanan pelanggan.²⁶ Peran pegawai dalam memberikan pelayanan memiliki peran krusial, karena mereka adalah pihak yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Keberadaan mereka menjadi faktor utama dalam memastikan kelancaran komunikasi, pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta terciptanya pengalaman pelayanan yang berkualitas. Dengan menjalankan tugasnya secara efektif, pegawai dapat memberikan layanan yang lebih responsif, profesional, dan sesuai dengan harapan pelanggan.

²⁶ Muhibudin Wijaya Laksana, Analisis Diskripansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar, E jurnal uinsgd, vol 4 no 1, 2023. 35

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Indikator kualitas pelayanan publik memiliki peran penting sebagai parameter untuk menilai apakah layanan yang diberikan kepada masyarakat telah memenuhi harapan mereka sebagai penerima layanan. Dengan adanya indikator yang jelas, penyelenggara layanan publik dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan guna mencapai standar pelayanan yang lebih baik. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara, tetapi juga memastikan bahwa mutu dan jaminan layanan terus berkembang seiring dengan kebutuhan dan ekspektasi publik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan harus dilakukan secara berkala dengan mengacu pada indikator yang relevan, seperti kecepatan pelayanan, keterjangkauan, responsivitas, transparansi, dan profesionalisme pegawai.

Ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain²⁷:

- a) Pelayanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.
- b) Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- c) Promosi mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran.
- d) Lokasi tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen.

²⁷ Doni Juni Priansa, Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, (Bandung: Alfabeta, 2017), 209.

- e) Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- f) Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri

Dari point-point diatas, yang menjadi faktor kualitas pelayanan yang dapat menjadi titik ukur dari kepuasan pelanggan. Faktor tersebut juga bisa dijakikann sebagai standart kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

C. Manajemen Pelayanan Haji Dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji

Manajemen pelayanan memiliki tujuan utama dalam memastikan kepuasan jamaah haji, baik dalam aspek layanan internal maupun eksternal. Pihak penyedia dan pemberi layanan harus secara konsisten berorientasi pada standar kualitas yang tinggi, sehingga jamaah haji dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam setiap tahapan layanan yang diberikan. Kepuasan jamaah haji menjadi indikator keberhasilan manajemen pelayanan, di mana setiap aspek administrasi, transparansi, serta efektivitas dalam penyelenggaraan haji harus selalu diperbaiki dan dikembangkan. Negara sebagai penyelenggara utama layanan publik memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan haji yang berkualitas dan sesuai dengan hak-hak jamaah.

Sistem pelayanan yang terstruktur, aksesibilitas informasi yang jelas, serta kemudahan dalam proses administrasi merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait, manajemen pelayanan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan pengalaman jamaah haji serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang bertanggung jawab atas

penyelenggaraan ibadah haji. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Āli ‘Imrān [3]:97²⁸:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahan: “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.

Ayat tersebut menegaskan kewajiban umat Muslim yang mampu untuk melaksanakan ibadah haji di Baitullah. Oleh karena itu, setiap jamaah haji harus mendapatkan pelayanan yang optimal agar dapat menjalankan ibadah dengan lancar dan nyaman. Dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh jamaah, seperti perbedaan tingkat pemahaman terkait prosedur ibadah, kendala bahasa, kekhawatiran akan tersesat, serta potensi kehilangan kontak dengan kelompoknya. Faktor-faktor ini dapat menimbulkan stres dan ketidaknyamanan selama perjalanan ibadah, sehingga diperlukan sistem pendukung yang dapat memberikan bimbingan kepada jamaah. Sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Agama memberikan izin kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) untuk berperan dalam memberikan bimbingan kepada jamaah.

KBIH merupakan lembaga sosial keagamaan Islam yang bertujuan membantu jamaah memahami tata cara ibadah haji dengan lebih baik. Melalui kegiatan pembimbingan ini, jamaah dapat memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai

²⁸ Ali-imran (3):97, Al-Quran Kemenag, diakses melalui <https://quran.kemenag.go.id/>, pada tanggal 15 september 2024, pukul 20.55 WIB

tahapan ibadah, cara menghadapi tantangan di tanah suci, serta bagaimana menjalankan haji dengan lebih khusyuk dan sesuai dengan syariat Islam.

Selain memberikan pembimbingan sebelum keberangkatan, KBIH juga memiliki peran dalam mendampingi jamaah selama pelaksanaan ibadah haji. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan jamaah tetap berada dalam kelompoknya, menghindari kemungkinan tersesat, serta membantu mereka mengatasi kendala yang mungkin muncul selama proses ibadah. Dengan adanya bimbingan yang terorganisir dan terstruktur, jamaah dapat menjalankan ibadah dengan lebih tenang dan fokus pada aspek spiritual. Keberadaan KBIH juga menjadi bagian dari peningkatan kualitas layanan haji yang diselenggarakan oleh negara. Dengan sistem yang lebih terarah, penyelenggaraan ibadah haji dapat lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Pada akhirnya, pelayanan yang berkualitas dalam ibadah haji tidak hanya memastikan kepuasan jamaah, tetapi juga memperkuat komitmen negara dalam memberikan layanan terbaik bagi umat Muslim yang menunaikan kewajiban haji.²⁹ Selain berperan sebagai penyelenggara bimbingan ibadah haji, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) juga memiliki fungsi strategis dalam membantu pemerintah meningkatkan pemahaman jamaah terkait manasik haji. Dengan adanya program bimbingan yang terstruktur, jamaah dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai tata cara ibadah haji, sehingga pelaksanaan ibadah dapat berjalan dengan lebih baik dan sesuai dengan tuntunan agama.

²⁹ Reza Oktariani, "Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji" (UIN Raden Intan, 2017), 34.

Untuk mengevaluasi efektivitas layanan yang diberikan, penting bagi KBIH untuk memahami kelebihan dan kelemahan dalam sistem bimbingan yang mereka kelola. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan yang diberikan. Melalui survei dan evaluasi, KBIH dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti kualitas materi bimbingan, metode penyampaian, serta pendampingan selama pelaksanaan ibadah haji. Penilaian tingkat kepuasan jamaah juga dapat digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara layanan haji dalam meningkatkan efektivitas program bimbingan. Dengan memahami kebutuhan dan ekspektasi jamaah secara lebih mendalam, KBIH dapat merancang strategi yang lebih tepat guna, sehingga jamaah merasa lebih terbantu dalam menjalankan ibadah dengan optimal.³⁰ Untuk menganalisis kinerja pelayanan haji dan umrah dan menjalankan program unggulan untuk layanan khusus lembaga.³¹ Oleh karena itu pentingnya manajemen dalam sebuah pelayanan.

1. Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan

Manajemen merupakan suatu bentuk pekerjaan, melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Oleh karena itu, adanya fungsi manajemen dalam pelayanan yang terdiri dari:

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah sebuah proses yang berfungsi untuk menetapkan tujuan yang ingin dicapai di masa depan serta menentukan langkah-langkah strategis

³⁰ Fathur Rohman, "Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan umrah Al-Mabrur Lumajang:jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam," *Dakwatuna: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam* 4, no. 2 (2018), <https://doi.org/10.36835/dakwatuna.v4i2.302>

³¹ Kartika Utami dan Wulandari Wulandari, "Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019," *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2, no. 1, 91–103, <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5354>.

yang diperlukan untuk mencapainya secara efektif dan efisien. Dalam perencanaan, berbagai aspek dipertimbangkan, seperti sumber daya yang tersedia, waktu pelaksanaan, serta potensi tantangan yang mungkin dihadapi. Perencanaan yang baik memberikan arahan yang jelas, memungkinkan koordinasi yang lebih baik, serta meningkatkan peluang keberhasilan dalam mencapai target yang telah ditentukan. Dengan pendekatan yang terstruktur, perencanaan membantu organisasi atau individu dalam mengoptimalkan setiap tahapan yang harus dilakukan, sehingga proses pelaksanaan dapat berjalan lebih sistematis dan terarah.³² Dengan adanya perencanaan setiap kegiatan pelayanan akan tertata dan tersusun sesuai dengan konsep dan tujuan.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Organisasi merupakan suatu proses yang melibatkan pembagian kerja ke dalam unit-unit fungsional yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan organisasi. Dalam proses ini, dilakukan penetapan yang sistematis mengenai individu yang harus mengisi posisi tertentu berdasarkan kompetensi dan peran mereka. Selain itu, organisasi juga menekankan hubungan wewenang dan tanggung jawab yang jelas agar tercipta koordinasi yang efektif dalam menjalankan tugas-tugas yang telah ditetapkan.

Pembagian kerja yang terstruktur memungkinkan setiap anggota organisasi untuk berkontribusi sesuai dengan bidangnya, sehingga efisiensi kerja dapat ditingkatkan. Dengan adanya pembagian yang cepat dan tepat, organisasi dapat beroperasi secara lebih optimal, meminimalkan hambatan,

³² Bob Foster Iwan Sidhart Dasar-Dasar Manajemen, (Yogyakarta: Diandra Kreatif 2019),11

serta memastikan bahwa tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai dengan baik.³³ Dalam hal ini pegawai menjadi peran utama dan faktor keberhasilan dari kegiatan tersebut.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan upaya, strategi, teknik, dan metode yang diterapkan untuk mendorong anggota organisasi agar bekerja dengan penuh kesungguhan dan keikhlasan. Tujuan utama dari pelaksanaan adalah memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi menjalankan tugasnya dengan optimal demi tercapainya sasaran yang telah ditetapkan. Agar organisasi dapat berfungsi secara efisien, efektif, dan ekonomis, diperlukan pendekatan yang sistematis dalam mengelola sumber daya, mengarahkan tindakan, serta memastikan kelancaran koordinasi antar anggota.

Pelaksanaan yang baik mencerminkan kepemimpinan yang mampu memberikan arahan jelas, motivasi, dan dukungan bagi anggota organisasi. Dengan perencanaan dan pengawasan yang tepat, pelaksanaan dapat berjalan sesuai harapan, mengurangi hambatan, serta meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Selain itu, penerapan metode kerja yang terukur dan terstruktur akan membantu organisasi mencapai tujuannya dengan lebih efektif, mengoptimalkan sumber daya yang tersedia, serta memperkuat komitmen dan dedikasi dari setiap anggota.³⁴ Hal tersebut menjadi landasan

³³ Malik, Abdul, Mat Jalil, Upia Rosmalinda, “Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahu Saadah Kota Gajah”, *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 4, no. 2, (2022) 30-31.

³⁴*Ibid*,31

sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu pemenuhan kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan.

d. *Evaluation* (Evaluasi)

Evaluasi merupakan suatu kegiatan yang dirancang secara sistematis untuk menilai kondisi suatu objek, sistem, atau program dengan menggunakan instrumen tertentu. Proses ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang dapat dibandingkan dengan standar atau tolak ukur yang telah ditetapkan guna menghasilkan kesimpulan yang akurat. Evaluasi berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta aspek yang dapat diperbaiki agar suatu sistem atau program dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Selain sebagai alat penilaian, evaluasi memiliki peran strategis dalam pengambilan keputusan. Informasi yang diperoleh dari hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam merancang perbaikan, pengembangan, atau perubahan terhadap suatu kebijakan atau strategi. Dengan evaluasi yang terencana, setiap aspek dalam suatu organisasi atau program dapat dianalisis secara mendalam, sehingga keputusan yang diambil lebih tepat dan sesuai dengan kebutuhan.

Evaluasi juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi suatu sistem. Dengan adanya mekanisme evaluasi yang jelas, setiap pihak yang terlibat dalam suatu kegiatan dapat memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan optimal. Evaluasi yang baik dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap perubahan atau penyempurnaan yang dilakukan benar-benar memberikan dampak positif dan sesuai dengan harapan.

2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Kegiatan pelayanan yang baik tentunya memiliki ciri tersendiri, berikut beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik bagi organisasi dan individu yang bertugas melayani:³⁵

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

3. Mengukur Kepuasan Jamaah Haji

Setiap organisasi dapat menggunakan berbagai konsep dalam menilai tingkat kepuasan jamaah haji. Terdapat enam konsep utama yang memiliki kesamaan dalam berbagai metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen. Konsep-konsep tersebut menjadi dasar dalam memahami pengalaman jamaah, memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Keenam konsep tersebut mencakup: (1) harapan jamaah terhadap layanan, (2) persepsi terhadap kinerja aktual, (3) kesenjangan antara harapan dan kenyataan, (4) konfirmasi atau disonansi terhadap harapan, (5)

³⁵ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 117

penilaian emosional atas pengalaman layanan, dan (6) niat untuk menggunakan kembali layanan atau merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan memahami dinamika dari keenam konsep ini, penyelenggara layanan Haji dapat merancang strategi peningkatan mutu secara lebih tepat sasaran, baik dalam aspek administratif maupun spiritual. Hal ini sejalan dengan paradigma pelayanan publik modern yang tidak hanya menekankan efisiensi, tetapi juga pengalaman pengguna sebagai pusat dari perbaikan layanan.³⁶

4. Indikator Kepuasan Jamaah

Menurut Engel et al., kepuasan konsumen adalah hasil dari evaluasi setelah pembelian, di mana pilihan yang diambil setidaknya harus menghasilkan outcome yang sesuai atau melebihi ekspektasi konsumen. Sebaliknya, jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Dengan demikian, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada perbandingan antara harapan awal dan hasil nyata yang diterima setelah konsumsi produk atau layanan.³⁷ Indikator atau hal yang mempengaruhi dalam kepuasan jamaah, diantaranya adalah:³⁸

a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dalam memenuhi janji, baik dalam hal ketepatan waktu, konsistensi, maupun kecepatan pelayanan, merupakan faktor krusial dalam

³⁶ Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan* (Zifatama Jawara, 2021), 34

³⁷ Gazali Djunaidi Firman Gazali Djunaidi, SE, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung* (Penerbit Qiara Media, 2020), 29.

³⁸ Abdul Malik, Mat Jalil, Upia Rosmalinda, "Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalalus Saadah Kota Gajah", *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 4, no. 2, (2022) 32-33, <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i1.4628>

manajemen pelayanan. Komitmen terhadap janji pelayanan secara langsung mempengaruhi kepuasan jamaah dan mencerminkan kredibilitas penyelenggara layanan. Ketika sebuah organisasi atau perusahaan mampu mempertahankan standar pelayanan yang sesuai dengan harapan jamaah, maka tingkat kepercayaan dan loyalitas mereka akan meningkat.

Dalam konteks layanan haji, kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah dijanjikan menjadi kunci utama dalam menjaga reputasi institusi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji. Jamaah mengandalkan keakuratan informasi, kesesuaian prosedur, serta ketepatan waktu dalam berbagai aspek layanan, seperti transportasi, akomodasi, bimbingan ibadah, dan administrasi. Oleh karena itu, keberhasilan dalam memenuhi janji pelayanan tidak hanya mencerminkan profesionalisme penyelenggara, tetapi juga memperkuat keyakinan jamaah bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan hak-hak mereka. Selain itu, aspek ketepatan waktu dan konsistensi dalam pelayanan juga berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional suatu organisasi. Dengan mekanisme yang terstruktur dan disiplin dalam menjalankan komitmen pelayanan, kemungkinan munculnya kendala dapat diminimalkan, sehingga jamaah merasa lebih nyaman dan terhindar dari ketidakpastian selama perjalanan ibadah mereka. Oleh karena itu, setiap penyelenggara layanan haji harus memastikan bahwa standar dan prosedur yang telah ditetapkan diterapkan secara optimal demi meningkatkan kepuasan dan membangun kredibilitas yang lebih kuat.

b. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Keandalan sarana dan prasarana fisik merupakan aspek penting dalam mendukung kualitas pelayanan kepada jamaah. Lingkungan sekitar, termasuk fasilitas yang tersedia, mencerminkan standar layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Penampilan fisik pelayanan, seperti kondisi peralatan, sikap dan profesionalisme karyawan, serta efektivitas komunikasi, memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi jamaah terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Sarana yang memadai tidak hanya memastikan kenyamanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi pelayanan. Peralatan yang berfungsi dengan baik dan fasilitas yang terjaga kebersihannya memberikan rasa aman dan kepastian bagi jamaah dalam menjalankan ibadah. Selain itu, penampilan karyawan yang rapi, sikap yang ramah, serta komunikasi yang jelas akan memberikan pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap penyelenggara layanan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kebijakan dalam memberikan pelayanan yang responsif kepada jamaah memiliki peran penting dalam menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan mereka. Pelayanan yang cepat dan tanggap menunjukkan komitmen penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan jamaah dengan profesionalisme dan perhatian yang tinggi. Responsivitas ini tidak hanya mencakup ketepatan waktu dalam memberikan layanan, tetapi juga mencakup komunikasi yang jelas, bantuan yang cepat, serta kemampuan dalam menangani berbagai permasalahan yang muncul selama proses pelayanan.

Ketika jamaah harus menunggu tanpa alasan yang jelas, hal ini dapat menciptakan kesan negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpastian dan ketidakefektifan dalam menangani permintaan atau kebutuhan jamaah dapat menyebabkan mereka merasa kurang dihargai, yang pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap penyelenggara layanan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus memiliki sistem yang terorganisir untuk memastikan bahwa setiap permintaan jamaah ditangani dengan cepat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, responsivitas dalam pelayanan haji mencerminkan kredibilitas institusi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji. Ketika pelayanan diberikan dengan profesionalisme dan tanggung jawab, jamaah merasa lebih nyaman dan percaya bahwa mereka mendapatkan layanan yang sesuai dengan hak mereka. Peningkatan sistem pelayanan yang lebih responsif juga dapat membantu dalam mengoptimalkan koordinasi antar petugas, sehingga seluruh proses berjalan lebih efektif dan efisien.

Pelayanan yang tanggap juga berperan dalam menciptakan pengalaman ibadah yang lebih baik bagi jamaah. Dengan sistem yang mendukung respon cepat terhadap kebutuhan jamaah, mereka dapat menjalankan ibadah dengan lebih fokus tanpa harus merasa terganggu oleh ketidakpastian dalam layanan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara layanan haji perlu terus meningkatkan responsivitas dalam setiap aspek pelayanan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih nyaman, lancar, dan berkualitas bagi jamaah.

d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan yang luas, sikap ramah, serta kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas secara spontan berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas bagi jamaah. Ketiga aspek ini tidak hanya memastikan kelancaran operasional, tetapi juga membangun kepercayaan dan keyakinan jamaah terhadap penyelenggara layanan.

Karyawan yang memiliki pemahaman mendalam tentang prosedur dan kebutuhan jamaah dapat memberikan informasi yang akurat serta solusi yang tepat dalam berbagai situasi. Sikap ramah dan penuh perhatian meningkatkan kenyamanan jamaah, sehingga mereka merasa dihargai dan diperhatikan selama menerima pelayanan. Selain itu, kemampuan bertindak secara spontan memungkinkan karyawan untuk merespons berbagai kondisi yang mungkin terjadi di lapangan dengan cepat dan efisien.

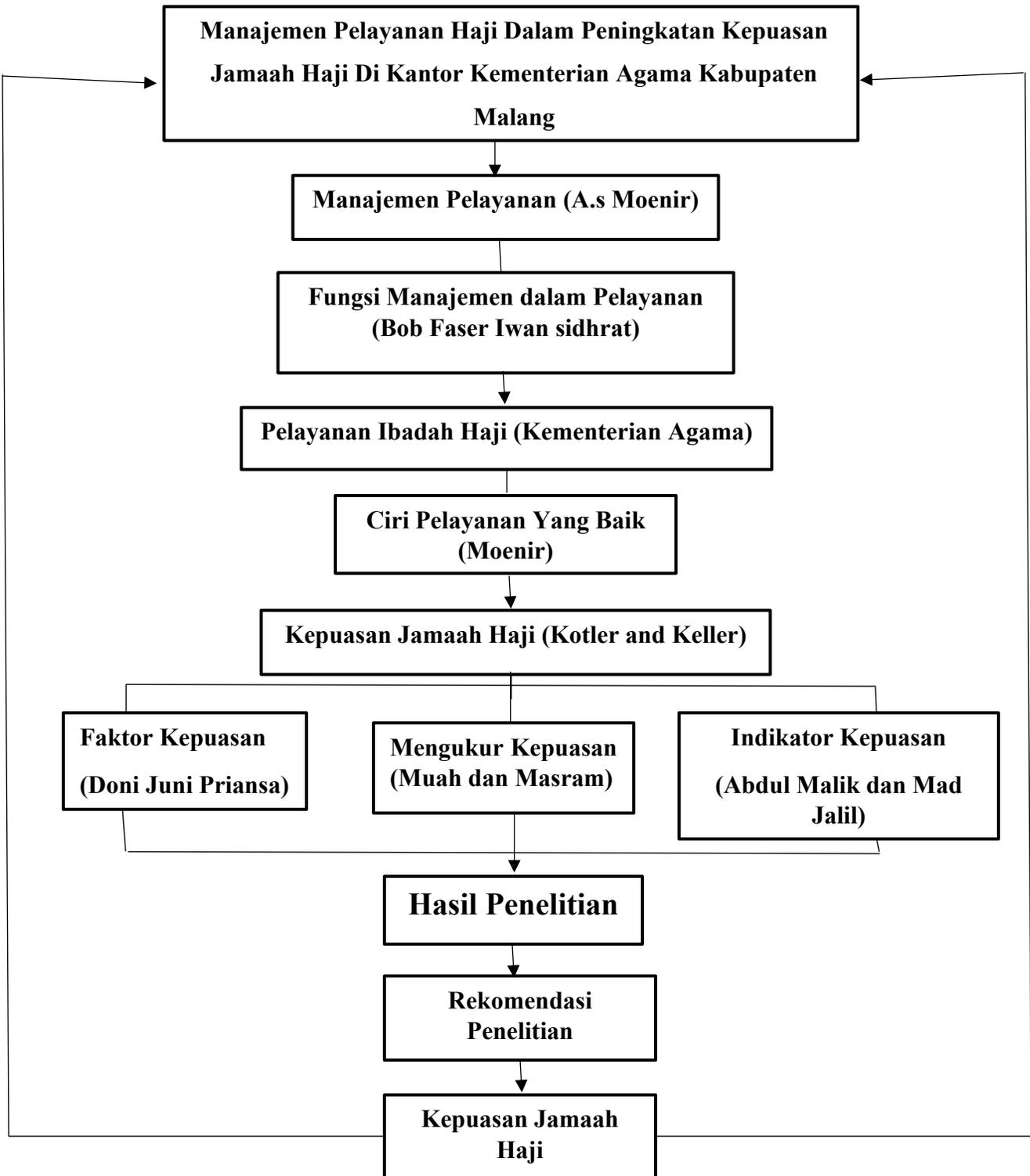
Kombinasi antara pengetahuan, keramahan, dan responsivitas ini menjadi faktor utama dalam membentuk citra positif terhadap layanan yang diberikan. Jamaah yang merasa puas dan percaya terhadap penyelenggara layanan akan lebih tenang dalam menjalankan ibadah, serta cenderung memberikan umpan balik positif yang dapat memperkuat reputasi penyelenggara haji. Oleh karena itu, pelatihan karyawan dalam meningkatkan kompetensi, etika kerja, dan keterampilan komunikasi menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Faktor-faktor tersebut memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan jamaah haji. Mulai dari kualitas pelayanan yang diberikan,

responsivitas penyelenggara, keandalan sarana dan prasarana, hingga keramahan serta profesionalisme karyawan, semuanya berkontribusi dalam menciptakan pengalaman ibadah yang nyaman bagi jamaah. Ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan memastikan jamaah dapat menjalani ibadah dengan lancar tanpa hambatan administratif atau teknis. Penampilan fisik fasilitas serta kesiapan sarana yang memadai memberikan rasa aman dan keyakinan bahwa mereka mendapatkan layanan sesuai standar. Sementara itu, kebijakan pelayanan yang responsif serta pendekatan komunikasi yang ramah memperkuat hubungan antara jamaah dan penyelenggara, sehingga mereka merasa lebih diperhatikan dan dihargai.

Selain itu, evaluasi terhadap kepuasan jamaah juga diperlukan untuk menilai efektivitas layanan dan menemukan area yang perlu ditingkatkan. Dengan mempertimbangkan umpan balik jamaah, penyelenggara dapat terus mengoptimalkan sistem pelayanan guna memberikan pengalaman ibadah haji yang lebih baik di masa mendatang.

D. Kerangka Berpikir



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis pelayanan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran pegawai dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan jamaah merupakan indikator penting yang menunjukkan efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi terkait. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengidentifikasi berbagai aspek yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan jamaah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang bertumpu pada analisis berbasis teori guna memastikan bahwa fokus penelitian selaras dengan fakta-fakta yang ditemukan dalam penelitian lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan kondisi aktual serta mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lingkungan yang menjadi objek kajian. Dengan melakukan observasi, wawancara, dan analisis dokumen terkait, penelitian ini berusaha mengungkap pola dan dinamika pelayanan haji, baik dari perspektif penyelenggara maupun jamaah.³⁹

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memiliki sifat eksploratif, yaitu berupaya memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait bagaimana pelayanan ibadah haji dikelola, apa saja kendala yang dihadapi, serta bagaimana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan jamaah. Fokus utama penelitian ini mencakup aspek seperti

³⁹ Halim And Haidir, *Penelitian Pendidikan, Kencana*, Vol. 1, 2019, 28.

efektivitas pelayanan administrasi, kualitas komunikasi antara pegawai dan jamaah, kesiapan fasilitas dan sarana pendukung, serta kebijakan yang diterapkan dalam penyelenggaraan haji.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh pegawai dalam memberikan layanan yang optimal kepada jamaah haji. Faktor-faktor seperti keterbatasan sumber daya, beban kerja yang tinggi, serta kompleksitas prosedur haji dapat menjadi hambatan dalam pencapaian standar pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi penyelenggara layanan haji dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan yang ada. Melalui kajian ini, diharapkan tercipta pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana pelayanan ibadah haji dapat terus berkembang guna memenuhi ekspektasi jamaah dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji secara keseluruhan, Aspek ini memiliki peran krusial dalam menjamin bahwa jenis penelitian, serta proses verifikasi keabsahan temuan yang dituangkan dalam proposal dan laporan penelitian, telah memenuhi standar dan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Konsistensi dalam metode penelitian, validitas data, serta kejelasan dalam penyampaian hasil menjadi faktor utama dalam menjaga kredibilitas dan integritas akademik. Dengan memastikan kesesuaian prosedur penelitian dan penulisan laporan, kualitas penelitian dapat terjaga, sehingga hasil yang diperoleh benar-benar dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang ilmu yang dikaji.⁴⁰ Selain itu, kepatuhan terhadap kaidah ilmiah juga membantu dalam meningkatkan transparansi, memperkuat argumen penelitian, serta memastikan bahwa setiap temuan dapat diuji dan dipertanggungjawabkan. Pendekatan kualitatif berfokus pada paradigma pengetahuan yang didasarkan pada pandangan konstruktif.

⁴⁰ Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif", (Juli 2017): 1-17
<http://repository.uinmalang.ac.id/1984/2/1984.pdf>

Hal ini melibatkan pembuatan makna dari pengalaman individu yang beragam serta konstruksi sosial dan historis untuk mengembangkan teori atau pola. Selain itu, pendekatan ini mengintegrasikan pandangan advokasi atau partisipatoris, mencakup orientasi politik, isu-isu tertentu, kolaborasi, atau perubahan sosial. Dalam praktiknya, pendekatan ini menggunakan berbagai strategi penelitian seperti naratif, *fenomenologi*, *etnografi*, *study grounded theory* atau studi kasus. Peneliti mengumpulkan data secara terbuka dengan tujuan utama untuk mengembangkan tema dari data yang diperoleh.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang mencakup berbagai bentuk penyelidikan yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan makna dari fenomena sosial dengan meminimalkan gangguan terhadap kondisi alaminya. Fokus utama dalam penelitian ini adalah menggali makna yang telah dibangun oleh individu dalam suatu konteks tertentu, dengan asumsi bahwa pemaknaan terhadap suatu fenomena dimediasi melalui persepsi dan interpretasi peneliti sendiri. Melalui metode ini, peneliti berusaha mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman, pandangan, serta pola interaksi sosial yang terjadi dalam suatu lingkungan atau komunitas tertentu. Pendekatan kualitatif memungkinkan eksplorasi yang lebih fleksibel dalam menangkap berbagai perspektif yang muncul, sehingga hasil penelitian lebih kaya dan reflektif terhadap realitas yang terjadi.⁴¹ Pernyataan Lexy J. Moleong menegaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Fenomena tersebut dapat mencakup perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan berbagai aspek lainnya yang membentuk pengalaman individu dalam suatu konteks tertentu. Pendekatan ini dilakukan secara holistik, sehingga memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi yang

⁴¹ Aminah Roikan, Pengantar metode penelitian kualitatif ilmu politik, (Jakarta, Kencana, cet 1, Januari 2019), 54-55

diteliti.⁴² Metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif berorientasi pada deskripsi yang berbasis kata-kata dan bahasa, dengan fokus pada pemaknaan yang muncul secara alami dalam lingkungan penelitian. Penelitian ini berusaha menangkap realitas sebagaimana adanya, dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah seperti observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi. Dengan pendekatan seperti ini, peneliti dapat memahami bagaimana suatu fenomena berkembang dan bagaimana subjek penelitian menginterpretasikan pengalaman mereka dalam konteks yang lebih luas. Pendekatan kualitatif sangat relevan dalam studi yang mengutamakan eksplorasi makna dan pemahaman terhadap fenomena sosial.

Penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada proses dibandingkan dengan hasil akhir. Hal ini karena hubungan antara berbagai bagian yang diteliti akan terlihat lebih jelas ketika diamati dalam rangkaian proses yang berlangsung. Berdasarkan definisi tersebut, penelitian kualitatif dapat disimpulkan sebagai pendekatan yang bersifat humanistik, menekankan eksplorasi dan pemahaman terhadap fenomena sosial secara mendalam. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh memiliki peran penting dalam memberikan gambaran yang akurat mengenai realitas sosial yang tengah dikaji.

Pendekatan kualitatif memiliki struktur observasi yang fleksibel, memungkinkan peneliti untuk beradaptasi dengan dinamika situasi dan perubahan yang terjadi selama pelaksanaan penelitian. Kemampuan untuk menyesuaikan metode dengan kondisi yang berkembang memungkinkan pengumpulan data yang lebih kaya dan kontekstual. Dalam konteks penelitian terhadap jamaah haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami perbedaan

⁴² Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 6.

pengalaman jamaah secara alami, tanpa adanya intervensi pihak yang tidak berkepentingan dalam proses pengumpulan data. Penelitian ini berupaya menggali secara mendalam bagaimana manajemen pelayanan ibadah haji dapat ditingkatkan guna memenuhi harapan dan kebutuhan jamaah. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah, termasuk kualitas layanan, efektivitas komunikasi, serta kesiapan fasilitas yang tersedia. Melalui observasi langsung dan wawancara mendalam, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme pelayanan dan tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan ibadah haji. dengan penelitian ini ada beberapa hal yang dapat diambil peneliti, yakni:

- a) Hubungan emosional yang sangat dekat dengan subjek yang di teliti, karena di tuntutan partisipasi penuh dari peneliti.
- b) Data penelitian diperoleh secara langsung berdasarkan kegiatan observasi yang mendalam, wawancara langsung, serta sru di dokumentasi yang mendukung kegiatan penelitian.
- c) Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti terlibat secara langsung di dalam proses penelitian ini.
- d) Akurasi data lebih terjamin karena langsung di dapat dari informan tanpa campur tangan pihak-pihak lain yang tidak berkepentingan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan aspek krusial dalam proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian, karena tempat yang dipilih harus relevan dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, lokasi yang ditetapkan adalah Seksi

Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, yang terletak di Jl. Kolonel Sugiono No. 266, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65149. Pemilihan lokasi ini dilakukan berdasarkan kesesuaian dengan objek penelitian, yaitu manajemen pelayanan ibadah haji dan upaya peningkatan kepuasan jamaah haji yang menjadi fokus utama penelitian ini. Keberadaan peneliti di lokasi penelitian memiliki tujuan strategis, yaitu memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat alami dan akurat. Dengan melakukan observasi langsung dan interaksi dengan pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan haji, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang lebih mendalam mengenai sistem layanan yang diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta efektivitas prosedur yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji. Selain itu, pemilihan lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang juga didasarkan pada aksesibilitas terhadap sumber data yang diperlukan, seperti dokumen administrasi, laporan evaluasi layanan haji, serta wawancara dengan pegawai yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dengan berada di lokasi penelitian, peneliti dapat melakukan kajian yang lebih komprehensif dan memperoleh perspektif langsung dari pihak terkait mengenai implementasi kebijakan dan efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan.

Observasi langsung di lokasi penelitian memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika pelayanan haji secara lebih mendalam. Faktor-faktor seperti interaksi antara pegawai dan jamaah, proses administrasi yang diterapkan, penyediaan fasilitas pendukung, serta kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan menjadi aspek penting yang dieksplorasi dalam penelitian ini. Selain itu, keberadaan peneliti secara aktif di lokasi juga memberikan kesempatan untuk melihat secara langsung bagaimana jamaah berinteraksi dengan sistem pelayanan yang ada serta bagaimana pegawai menangani berbagai permintaan

dan kebutuhan jamaah selama proses persiapan ibadah haji. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai efektivitas manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak penyelenggara haji untuk meningkatkan kualitas layanan, mengidentifikasi tantangan utama yang perlu diatasi, serta mengembangkan strategi yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan jamaah haji.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini penting dalam mendapatkan data sebuah proses pelaksanaan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Kehadiran peneliti dalam hal ini sebagai instrumen utama dalam penelitian dapat memberikan keuntungan yakni, agar penelitian yang dilakukannya jauh lebih bagus untuk menjadi sebuah temuan baru/teori-teori baru untuk menjawab solusi masalah yang dihadapi, serta untuk menjawab tantangan perkembangan zaman.⁴³ Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi di lokasi penelitian. Pendekatan ini menuntut keterlibatan langsung peneliti di lapangan guna melakukan observasi dan verifikasi terhadap fenomena yang sedang diteliti. Kehadiran peneliti di lokasi menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan kondisi nyata dan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai objek penelitian. Selain itu, dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lokasi harus dijelaskan dengan jelas, termasuk apakah keberadaannya diketahui atau tidak oleh subjek penelitian. Jika kehadiran peneliti diketahui oleh subjek, biasanya terjadi interaksi langsung, seperti wawancara atau diskusi yang memungkinkan pengumpulan data secara lebih mendalam.

⁴³ Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif", no.1(2021): 33-54.

Sementara itu, dalam beberapa metode penelitian, seperti observasi non-partisipatif, peneliti dapat melakukan pengamatan tanpa mengungkapkan identitasnya kepada subjek, guna menghindari bias atau perubahan perilaku yang dapat memengaruhi hasil penelitian.

Pemilihan metode observasi ini bergantung pada tujuan penelitian serta sensitivitas data yang dikumpulkan. Dengan menjelaskan secara rinci peran dan keterlibatan peneliti dalam proses pengumpulan data, penelitian dapat mempertahankan validitas dan objektivitasnya, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih akurat dan relevan dengan permasalahan yang sedang dikaji.⁴⁴ Ini berkaitan dengan keterlibatan peneliti dalam kancah penelitian, apakah terlibat aktif atau pasif.

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki peran penting dalam menentukan fokus kajian, memilih informan sebagai sumber data, mengumpulkan serta menganalisis informasi, dan akhirnya menarik kesimpulan dari proses yang telah dilakukan. Interaksi antara peneliti dan informan berlangsung dalam suasana yang harmonis, menciptakan komunikasi yang terbuka tanpa hambatan atau kecurigaan. Hubungan yang terjalin dalam proses penelitian memungkinkan adanya pertukaran informasi secara lebih transparan, karena baik peneliti maupun informan tidak memiliki keterikatan sebelumnya yang dapat memengaruhi objektivitas data yang dikumpulkan. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian, dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, membawa tantangan tersendiri karena pada awalnya dianggap sebagai sosok asing di lingkungan tersebut. Namun, kesempatan ini dimanfaatkan oleh peneliti untuk membangun interaksi yang lebih mendalam dengan informan. Tidak hanya sekadar mengajukan pertanyaan dan menerima jawaban, tetapi peneliti juga berperan aktif dalam mengidentifikasi aspek-aspek penting yang diperlukan dalam

⁴⁴ Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif", 1-17

penelitian. Pendekatan seperti ini memastikan bahwa data yang diperoleh lebih kaya, reflektif, dan sesuai dengan kebutuhan kajian yang sedang dilakukan. Melalui keterlibatan langsung, peneliti dapat mengobservasi dinamika pelayanan haji secara nyata, memahami tantangan yang dihadapi oleh pegawai, serta memperoleh gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berorientasi pada pengumpulan data, tetapi juga berkontribusi dalam membangun pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas sistem pelayanan haji di instansi terkait

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek data yang diperoleh apabila dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument untuk memperoleh data itu adalah peneliti sendiri dengan carabertanya, meminta, mendengar, dan mengambil peneliti dapat meminta bantuan orang lain untuk mengumpulkan data disebut pewawancara.⁴⁵

Menurut Eko Murdiyanto, dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dari berbagai sumber dengan menerapkan beragam teknik pengumpulan informasi. Proses pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan hingga mencapai titik kejenuhan, yaitu saat informasi yang diperoleh sudah cukup untuk menggambarkan fenomena yang diteliti tanpa penambahan makna baru. Dengan melakukan pengamatan secara terus-menerus, variasi data yang terkumpul menjadi sangat beragam, mencerminkan kompleksitas realitas sosial yang sedang dikaji. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menangkap berbagai perspektif, pengalaman, dan pola yang muncul dari interaksi subjek penelitian dalam lingkungan alaminya.⁴⁶ Selain

⁴⁵ Afrizal, Metode Penelitian Kualitatif sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu, (Jakarta, Raja Wali Pers, 2015), 134

⁴⁶ Eko Murdiyanto "Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)", (Yogyakarta: Yogyakarta Press, 2020), 1-158

itu, pendekatan yang bersifat fleksibel ini membantu peneliti dalam memahami perbedaan serta dinamika yang terjadi selama penelitian berlangsung.

1. Data Primer

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari lapangan, yaitu lokasi penelitian yang telah ditetapkan serta objek penelitian yang menjadi fokus kajian. Sumber data primer merujuk pada data utama yang dikumpulkan langsung dari pihak pertama di mana informasi tersebut dihasilkan. Dalam hal ini, data primer diperoleh melalui proses wawancara dengan informan penelitian, hasil observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan ibadah haji, serta analisis dokumentasi yang berkaitan dengan pendaftaran dan pengelolaan haji. Dalam penelitian ini, sumber data primer terdiri dari pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang serta jamaah haji Kabupaten Malang yang menjadi responden utama. Wawancara dilakukan melalui dua metode, yaitu secara langsung melalui interaksi tatap muka dengan informan, serta secara tidak langsung melalui media online maupun offline. Selain itu, observasi langsung dilakukan di lokasi penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses pelayanan haji yang sedang berlangsung, serta untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih kaya dan kontekstual, sehingga hasil penelitian tidak hanya berdasarkan teori, tetapi juga didukung oleh bukti empiris yang kuat. Dengan kombinasi wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai manajemen pelayanan ibadah haji serta faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan jamaah.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merujuk pada data yang diperoleh dari sumber yang telah ada dan dikumpulkan oleh peneliti untuk mendukung serta melengkapi data utama. Data sekunder berperan sebagai bahan pendukung yang memberikan konteks lebih luas terhadap objek penelitian, sehingga analisis yang dilakukan dapat lebih komprehensif. Data sekunder biasanya terdiri dari dokumen tertulis, seperti laporan penelitian sebelumnya, artikel ilmiah, jurnal akademik, buku referensi, serta informasi yang tersedia di situs web resmi. Selain itu, data sekunder dapat mencakup statistik, arsip organisasi, serta dokumen administratif yang relevan dengan penelitian. Keberadaan data sekunder memberikan perspektif tambahan, memungkinkan peneliti untuk membandingkan hasil penelitian dengan studi terdahulu, serta memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai tren dan pola yang muncul dalam objek penelitian.

Dalam konteks penelitian manajemen pelayanan ibadah haji, data sekunder dapat berupa kebijakan resmi terkait penyelenggaraan haji, laporan evaluasi pelayanan dari tahun-tahun sebelumnya, jurnal yang membahas strategi peningkatan kepuasan jamaah, serta data statistik yang menunjukkan efektivitas sistem pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Menggabungkan data sekunder dengan data primer memungkinkan penelitian menghasilkan analisis yang lebih kaya, reflektif, dan berbasis bukti empiris

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan supaya peneliti mendapatkan data yang akurat dan lengkap, maka dari itu prosedur yang harus peneliti lakukan adalah sebagai berikut:⁴⁷

⁴⁷ Firdaus Fakhri Zam-zam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta, Grup Penerbit CV utama, 2018)., 103

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian saat suatu kegiatan berlangsung. Peneliti melakukan pengamatan terhadap subjek penelitian secara sistematis dan mencatat hasil observasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan metode ini, data yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata di lapangan tanpa adanya intervensi yang dapat mengubah dinamika fenomena yang diamati. Para ahli mendefinisikan observasi sebagai pengamatan yang dilakukan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai fenomena yang terjadi dalam lingkungan alami maupun yang dirancang secara khusus untuk tujuan penelitian. Secara umum, observasi juga dapat diartikan sebagai bentuk pengukuran langsung yang dilakukan untuk mengidentifikasi pola, perilaku, serta berbagai faktor yang memengaruhi objek penelitian.

Dalam penelitian ini, observasi sistematis digunakan sebagai teknik utama pengumpulan data. Pendekatan ini dilakukan dengan persiapan matang, di mana peneliti telah menentukan aspek yang akan diamati dan memastikan bahwa semua prosedur observasi mengikuti prinsip ilmiah. Observasi ini dilakukan terhadap pegawai yang melayani jamaah haji dalam berbagai aspek, seperti proses konsultasi, pendaftaran haji, pelimpahan porsi, hingga pembatalan porsi. Selain itu, observasi juga mencakup analisis terhadap dokumen administrasi yang berkaitan dengan pelayanan haji serta prosedur ibadah haji yang diterapkan. Melalui observasi langsung, penelitian ini bertujuan untuk memahami dinamika manajemen pelayanan ibadah haji, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh pegawai, serta menggali faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah. Proses pengamatan dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa data yang

diperoleh kaya dan beragam, sehingga mencerminkan kondisi yang sesungguhnya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengandalkan wawancara atau dokumen tertulis, tetapi juga menyaksikan langsung bagaimana pelayanan diberikan, bagaimana jamaah berinteraksi dengan sistem layanan, serta bagaimana pegawai menangani berbagai permintaan dan kebutuhan jamaah. Dengan observasi sistematis yang terencana, penelitian ini dapat menghasilkan temuan yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan haji serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan jamaah haji.

2. Wawancara

Menurut Estenberg, wawancara merupakan proses interaksi antara dua individu yang bertujuan untuk bertukar informasi dan pemikiran melalui sesi tanya jawab, sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, metode wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, di mana peneliti telah menyusun sejumlah pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Proses wawancara dilakukan dengan menyampaikan beberapa pernyataan yang dirancang untuk menguji pemahaman serta pengalaman narasumber, namun tetap mempertimbangkan kenyamanan subjek penelitian. Pendekatan ini memberikan ruang bagi informan untuk mengungkapkan pendapat, harapan, serta pengalaman mereka secara lebih leluasa tanpa adanya tekanan atau keterbatasan yang menghambat komunikasi.

Meskipun wawancara ini dirancang dalam format terstruktur, metode yang diterapkan tetap fleksibel sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih luas dan mendalam. Selain itu, wawancara ini berperan dalam memperkuat interaksi

antara peneliti dan narasumber, menciptakan suasana yang lebih terbuka, serta membangun hubungan yang baik dalam proses pengumpulan data.

Dalam metode wawancara ini, peneliti berupaya memahami subjek penelitian secara lebih mendalam dengan menyelami aspek psikologis dan sosial mereka. Pendekatan ini bertujuan untuk mendorong informan agar menyampaikan gagasan dan perasaan mereka secara terbuka, sehingga data yang diperoleh tidak hanya mencerminkan fakta yang terlihat di permukaan, tetapi juga memberikan wawasan tentang motivasi, pengalaman, dan perspektif mereka. Melalui interaksi yang nyaman dan komunikatif, peneliti dapat menghindari hambatan dalam pengumpulan informasi serta membangun hubungan yang lebih erat dengan informan. Hal ini memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang jujur dan reflektif, sehingga data yang dikumpulkan benar-benar merepresentasikan kondisi nyata serta praktik yang dilakukan oleh subjek penelitian.

Dalam penelitian ini, proses wawancara telah dilakukan selama kurang lebih enam bulan, dimulai sejak awal Agustus 2024 hingga saat ini. Durasi wawancara yang cukup panjang memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengamati berbagai perubahan dalam dinamika pelayanan, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh informan, serta menggali faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan atau kendala dalam manajemen pelayanan ibadah haji. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih kaya dan komprehensif mengenai sistem pelayanan haji serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan jamaah. Pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria 3M, yaitu mengetahui, memahami, dan mengalami. Adapun Subjek dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Seksi, ABD. Salam, S. Ag, M. Sy selaku kasi di penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
2. Muh Nurdianto Rahmaddien, S.H selaku staff di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
3. Calon jamaaha haji, sebagai sumber penerima layanan pendaftaran haji di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Tabel 3.1 Daftar Nama Pihak Yang Terkait Dengan Pendaftaran Haji

No	Nama	Pendidikan	Pekerjaan	Keterangan
1.	Anggi Pangestutik	SI	Ibu rumah tangga	Jamaah haji 2025
2.	Luqmanul Hakim	SMA	Pedagang	Jamaah haji 2025
3.	Aqeela Nanda	S2	Mahasiswa	Jamaah haji 2025
4.	Rizal	SMA	Pegawai bank	Pegawai Bank

Adapaun alat-alat wawancara yang digunakan atau dipersiapkan untuk mempermudah melakukan wawancara yaitu:

- a. Buku catatan berfungsi untuk menulis hal-hal apa saja yang penting dalam wawancara agar tidak lupa bahkan hilang.
- b. Taperecorder (alat perekam), perekaman suara maupun video berfungsi sebagai alat bantu bagi peneliti dalam proses pengumpulan data, memungkinkan dokumentasi yang lebih akurat terhadap informasi yang diperoleh selama wawancara atau observasi. Dengan merekam wawancara, peneliti dapat

menangkap setiap detail percakapan tanpa kehilangan nuansa penting yang mungkin terlewat saat pencatatan manual.

Selain itu, rekaman dapat dikonversi menjadi transkrip tertulis, yang berguna dalam analisis data, memudahkan peneliti dalam meninjau kembali informasi yang telah dikumpulkan, serta memastikan bahwa interpretasi data dilakukan secara tepat. Dokumentasi audiovisual juga dapat meningkatkan transparansi dalam penelitian, memungkinkan pengkajian ulang terhadap temuan jika diperlukan.

- c. Camera berfungsi untuk memotret gambar yang dianggap perlu, seperti kegiatan dan aktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh data otentik yang bersifat dokumentatif, memastikan bahwa setiap informasi yang dikumpulkan memiliki bukti tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan. Data dokumentasi ini dapat berwujud berbagai jenis catatan tertulis, seperti memo, laporan, catatan harian, arsip administratif, dokumen resmi, dan berbagai bentuk rekaman tertulis yang memiliki nilai informatif tinggi. Dengan kata lain, dokumen yang digunakan dalam penelitian mencakup segala bentuk data tertulis yang disimpan sebagai referensi, bahan analisis, atau bukti autentik yang mendukung hasil penelitian. Metode dokumentasi memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai bidang penelitian, terutama dalam kajian akademik dan ilmiah. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi berdasarkan dokumen tertulis yang telah ada,

sehingga memberikan dasar yang lebih kuat dalam mendukung argumentasi serta validasi temuan penelitian. Dalam konteks metodologi penelitian, dokumentasi menjadi salah satu pendekatan yang memastikan bahwa hasil analisis tidak hanya bergantung pada observasi langsung atau wawancara, tetapi juga memanfaatkan data sekunder yang kaya dan mendalam. Keandalan serta validitas data dokumentasi sangat tinggi karena dokumen yang dianalisis sering kali merupakan hasil dari proses administratif atau akademik yang sistematis. Dengan menggunakan teknik ini, penelitian dapat menampilkan data yang lebih terstruktur, membantu dalam membangun pemahaman yang lebih luas tentang objek penelitian, serta memastikan bahwa setiap temuan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam penelitian manajemen pelayanan ibadah haji, metode dokumentasi mencakup analisis kebijakan penyelenggaraan haji, laporan evaluasi tahunan, rekaman administrasi pendaftaran jamaah, serta dokumen yang berkaitan dengan prosedur layanan dan regulasi yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Menggabungkan data dokumentasi dengan data primer dari wawancara dan observasi memungkinkan penelitian menghasilkan analisis yang lebih kaya, reflektif, serta berbasis bukti empiris yang kuat. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memastikan transparansi dalam penelitian, memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pola dan tren dalam penyelenggaraan ibadah haji, serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dalam sistem pelayanan.

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data yang mencakup pengumpulan dan analisis berbagai jenis informasi, baik yang berupa dokumen tertulis maupun gambar. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk memperoleh data yang relevan dengan

masalah yang diteliti, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai objek penelitian. Data yang dikumpulkan dalam metode ini mencakup berbagai sumber, seperti foto kegiatan yang mendokumentasikan proses pelayanan ibadah haji, transkrip wawancara dengan pihak terkait, serta berbagai bentuk komunikasi digital yang dapat memberikan informasi tambahan, termasuk percakapan melalui WhatsApp dan unggahan di Instagram. Selain itu, data dari website resmi Kementerian Agama Kabupaten Malang juga digunakan sebagai referensi untuk memastikan akurasi informasi yang diperoleh. Dokumen lain yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi informasi mengenai pegawai yang terlibat dalam layanan haji, sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan ibadah haji, serta standar operasional prosedur (SOP) pelayanan haji yang diterapkan oleh instansi terkait. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian dapat mengintegrasikan berbagai sumber data guna memperoleh analisis yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai efektivitas manajemen pelayanan ibadah haji serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian karena berfungsi untuk mengorganisasikan informasi secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dalam proses ini, peneliti harus mampu mengelompokkan data sesuai dengan kategori yang telah ditentukan, mengidentifikasi pola atau hubungan antara informasi yang ditemukan, serta menyusun temuan yang dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai fenomena yang dikaji. Selain itu, analisis data melibatkan pemisahan informasi ke dalam unit-unit kecil agar lebih mudah dipahami dan dibandingkan. Sintesis hasil penelitian dilakukan untuk menghubungkan

data dari berbagai sumber guna menemukan keterkaitan dan konsistensi dalam informasi yang diperoleh. Langkah ini memungkinkan peneliti untuk menyusun temuan yang lebih terstruktur, sehingga dapat menginterpretasikan data dengan lebih baik.

Keakuratan dan validitas data menjadi aspek yang sangat diperhatikan dalam analisis. Oleh karena itu, peneliti harus mampu menilai relevansi setiap informasi yang dikumpulkan, memastikan bahwa data yang dipilih memiliki kontribusi signifikan terhadap penelitian yang sedang dilakukan, serta mengeliminasi elemen yang kurang relevan atau tidak mendukung argumen utama. Dalam penelitian ini, transkrip wawancara, catatan lapangan, serta dokumen yang diperoleh dari berbagai sumber dijadikan sebagai bahan utama dalam proses analisis data. Peneliti melakukan interpretasi dengan hati-hati dan sistematis untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Dengan menghubungkan temuan dengan teori yang relevan, penelitian ini dapat menghasilkan wawasan yang lebih luas dan mendalam mengenai objek kajian. Melalui pendekatan ini, analisis data menjadi landasan penting dalam penyusunan hasil penelitian, memastikan bahwa setiap temuan didukung oleh bukti empiris. Dengan teknik yang sistematis, proses ini tidak hanya membantu dalam memahami fenomena yang sedang diteliti tetapi juga memberikan kontribusi terhadap perkembangan kajian akademik di bidang terkait. Sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku yang ditulis oleh Umrati, analisis data kualitatif adalah suatu proses sistematis dalam mencari, menyusun, dan mengorganisir data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari proses ini adalah untuk mengelompokkan data ke dalam kategori yang relevan dan penting, sehingga memungkinkan untuk membuat kesimpulan yang dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti

sendiri dan orang lain.⁴⁸ Kegiatan analisis dalam penelitian dilakukan dengan menelaah data secara mendalam, menata informasi yang telah dikumpulkan, serta mengelompokkan data ke dalam satuan-satuan yang dapat dikelola agar lebih mudah dianalisis. Proses ini bertujuan untuk menemukan makna yang terkandung dalam data dan mengidentifikasi aspek-aspek yang relevan dengan fokus penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat dilaporkan secara sistematis dan terstruktur.

Analisis data dalam penelitian mencakup berbagai bentuk deskripsi yang memberikan gambaran rinci mengenai situasi yang diamati, peristiwa yang terjadi, individu yang terlibat, interaksi sosial, serta pola perilaku yang muncul dalam konteks penelitian. Data yang dikumpulkan merupakan hasil dari berbagai pertanyaan yang diajukan untuk menggali perspektif informan, pengalaman pribadi mereka, sikap terhadap suatu fenomena, keyakinan yang dianut, serta pemikiran yang mempengaruhi tindakan mereka. Selain itu, proses analisis data juga mencakup pengolahan petikan isi dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen yang dianalisis bisa berupa laporan administratif, kebijakan resmi, regulasi terkait, atau hasil penelitian terdahulu yang dapat memberikan konteks serta memperkaya pemahaman mengenai fenomena yang diteliti. Dengan menggunakan pendekatan yang sistematis, analisis data membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola, memahami hubungan antar variabel, serta merumuskan kesimpulan berdasarkan bukti empiris.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai temuan penelitian serta menyusun hasil yang lebih akurat dan informatif. Dengan menyusun data dalam kategori yang terstruktur, peneliti dapat memastikan bahwa analisis

⁴⁸ Umrati dan Hengki Wijaya, Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), 85

dilakukan dengan cermat, sehingga interpretasi yang dibuat benar-benar merefleksikan kondisi yang terjadi di lapangan.

Sebelum memulai penelitian, analisis data juga diterapkan pada hasil studi pendahuluan untuk menentukan fokus penelitian yang tepat. Selama penelitian berlangsung, analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles and Huberman yang dijelaskan dalam buku yang sama, sebagai alat untuk mengolah data kualitatif dengan lebih baik,⁴⁹ berikut adalah beberapa langkahnya:

1. Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti harus mencatat data yang ditemukan di lapangan secara terperinci. Data lapangan harus dicatat dengan rinci dan teliti. Reduksi data berarti menyaring atau merangkum hanya informasi yang relevan sesuai dengan fokus penelitian. Hasil dari reduksi data akan mencerminkan fenomena atau kejadian yang sebenarnya terjadi di lapangan. Ini membantu peneliti dalam pengumpulan data yang diperlukan. Dalam proses reduksi data, peneliti melakukan hal-hal berikut:

- a. Mengambil catatan wawancara atau catatan lapangan yang masih terlalu umum dan tidak terstruktur, kemudian merangkum data yang relevan dan menghapus informasi yang dianggap tidak perlu.
- b. Reduksi data membantu peneliti dalam memfokuskan pada manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
- c. Jika peneliti menemukan aspek yang dianggap unik selama penelitian, itu harus menjadi perhatian khusus dalam proses reduksi data.

⁴⁹ *Ibid.*,88-90

2. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan tahap penting dalam analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasi data yang diperoleh dari catatan hasil penelitian lapangan. Proses ini bertujuan untuk memilah dan memilih data yang paling relevan dengan tema penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam menemukan informasi yang sesuai dengan tujuan kajian. Sebelum melakukan kondensasi, beberapa langkah perlu dilakukan untuk memastikan efektivitas proses ini.

Peneliti harus mempertajam analisis dengan mengklasifikasikan atau mengkategorikan setiap masalah berdasarkan deskripsi singkat yang mencerminkan makna inti dari data yang dikumpulkan. Selain itu, peneliti perlu memberikan petunjuk yang jelas terkait interpretasi data, menghilangkan informasi yang tidak memiliki relevansi langsung dengan penelitian, serta mengatur data secara sistematis agar dapat diakses dan ditinjau dengan lebih mudah. Dengan adanya kondensasi data, informasi yang awalnya bersifat kompleks dan luas dapat disaring dan disusun dalam bentuk yang lebih terstruktur. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk lebih fokus dalam menganalisis temuan penelitian serta memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Menurut Miles & Huberman, analisis data kualitatif terdiri dari komponen utama yang harus ada dalam proses analisis, karena keterkaitan antara setiap komponen perlu dibandingkan dan dianalisis untuk menentukan arah simpulan sebagai hasil akhir penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya terpisah sebagai entitas individual tetapi juga membentuk pola yang dapat

memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Setelah tahap analisis berlangsung, peneliti melakukan kondensasi data terhadap informasi yang telah diperoleh, khususnya dalam konteks manajemen pelayanan haji. Kondensasi ini dilakukan dengan cara menyederhanakan, mengelompokkan, dan menyeleksi informasi yang paling relevan, sehingga menghasilkan data yang lebih jelas, terstruktur, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dengan proses ini, peneliti dapat mengorganisasikan data dengan lebih baik, memastikan bahwa informasi yang digunakan benar-benar mencerminkan keadaan yang terjadi di lapangan, serta memberikan hasil penelitian yang lebih valid dan dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan sistem pelayanan haji

3. Penyajian Data

Dalam penyajian data penelitian kualitatif, banyak peneliti yang menggunakan bentuk teks naratif dalam menyajikan data yang diperoleh dan berfungsi untuk meningkatkan pemahaman dan analisis penyajian data.⁵⁰ Dengan adanya kondensasi data dalam analisis, peneliti dapat menyusun dan mengelola informasi yang telah dikumpulkan dengan lebih sistematis, sehingga mempermudah langkah-langkah selanjutnya dalam proses penelitian. Kondensasi ini memungkinkan pemilihan data yang paling relevan, menghilangkan informasi yang kurang penting, serta menyusun temuan penelitian dalam pola yang lebih terstruktur.

Melalui pendekatan ini, data yang diperoleh dapat diorganisasikan dengan lebih baik, memastikan bahwa informasi yang digunakan mencerminkan realitas di lapangan, dan memberikan dasar yang kuat untuk proses interpretasi. Dengan data yang telah tersusun

⁵⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Bumi Aksara, 2022).

dengan jelas, peneliti akan lebih mudah menarik kesimpulan dari hasil penelitian, menghubungkan berbagai temuan, serta menyusun rekomendasi yang dapat berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan haji.

4. Kesimpulan

Menarik kesimpulan merupakan tahapan penting dalam penelitian, di mana hasil analisis data digunakan untuk menjawab fokus penelitian serta memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai fenomena yang dikaji. Dalam penelitian kualitatif, proses ini bersifat dinamis dan dapat mengalami perubahan selama penelitian berlangsung, terutama jika ditemukan bukti baru yang lebih kuat dan relevan. Oleh karena itu, kesimpulan yang dibuat pada tahap awal masih bersifat sementara hingga validitas dan konsistensi data dapat dipastikan melalui pengujian lebih lanjut.

Kesimpulan awal dapat dianggap kredibel jika saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan, informasi yang diperoleh tetap konsisten dengan hasil sebelumnya dan menunjukkan relevansi yang kuat dengan tujuan penelitian. Validasi data ini memungkinkan peneliti untuk memperkuat argumen, menghindari bias, serta memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi yang ada di lapangan secara akurat. Penyajian kesimpulan dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran deskriptif yang jelas mengenai objek penelitian serta berfungsi sebagai pedoman dalam memahami fenomena yang dikaji. Kesimpulan ini diperoleh setelah peneliti melakukan kajian mendalam terhadap berbagai sumber data, termasuk hasil wawancara, observasi langsung, serta dokumentasi yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung. Dengan menggabungkan berbagai metode pengumpulan data, hasil penelitian dapat menghasilkan interpretasi yang lebih

komprehensif dan informatif. Pendekatan sistematis dalam menarik kesimpulan memungkinkan hasil penelitian memiliki tingkat akurasi yang tinggi serta dapat digunakan sebagai dasar bagi penelitian lanjutan maupun perumusan kebijakan. Melalui analisis yang terstruktur, peneliti dapat merumuskan temuan yang tidak hanya berbasis teori tetapi juga didukung oleh bukti empiris yang kuat. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam serta kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Data yang dikumpulkan dan diterima perlu menjalani proses validasi. Oleh karena itu, peneliti harus mewaspadai data yang tidak relevan untuk menguji data menggunakan kredibilitas data yaitu triangulasi, *kreadibilitas*, *dependabilitas* dan *conformabilitas*.

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengecekan keabsahan data yang menggabungkan teknik pengumpulan data dengan sumber data yang ada. Dalam penelitian ini, setelah data terkumpul, peneliti terlebih dahulu mengklasifikasikan informasi berdasarkan pokok permasalahan yang telah ditetapkan. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikategorikan sesuai dengan fokus penelitian, sehingga memudahkan analisis yang lebih sistematis. Setelah klasifikasi dilakukan, data tersebut diperiksa kembali dengan teliti untuk memastikan kesesuaian dan akurasi terhadap pokok permasalahan yang dikaji.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif Miles & Huberman, yang terdiri dari beberapa tahapan penting. Tahapan pertama adalah pengumpulan data, di mana peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah itu, dilakukan reduksi data, yaitu

proses menyederhanakan dan memilah data untuk memilih informasi yang paling relevan dengan penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan melalui display/penyajian data, yang memungkinkan peneliti untuk melihat pola dan hubungan antar informasi secara lebih jelas. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, diagram, atau grafik, tergantung pada kebutuhan penelitian. Tahap terakhir adalah kesimpulan/verifikasi, di mana peneliti menarik kesimpulan berdasarkan temuan yang diperoleh dan melakukan validasi untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi yang ada di lapangan. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menghasilkan analisis yang lebih mendalam dan komprehensif, sehingga memberikan wawasan yang lebih luas mengenai manajemen pelayanan ibadah haji.⁵¹ Triangulasi yang digunakan oleh peneliti, diantaranya:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik yang digunakan dalam penelitian untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Proses ini dilakukan dengan mendeskripsikan data secara rinci serta mengelompokkan kesamaan dan perbedaan yang muncul, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh kesimpulan yang lebih akurat dan objektif.⁵² Dalam penerapan triangulasi sumber, data yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis secara sistematis guna memastikan validitasnya. Jika terdapat kesesuaian antar berbagai sumber, maka data tersebut dapat dianggap lebih kredibel dan dapat digunakan sebagai dasar analisis yang kuat. Sebaliknya, jika ditemukan perbedaan yang signifikan, maka peneliti perlu menelusuri lebih lanjut

⁵¹ Hardani Dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif,(CV. Pustaka Ilmu: Yogyakarta, 2020). 163.

⁵² Dano Eko Agustino, Memahami Metode Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta, Calpulis, 2015). 45-50

untuk memahami faktor yang memengaruhi variasi tersebut. Metode ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena membantu mengurangi bias serta meningkatkan keandalan temuan penelitian. Dengan membandingkan informasi dari berbagai perspektif, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang dikaji, sehingga kesimpulan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan realitas yang ada di lapangan

Teknik pemeriksaan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut bagi keperluan pengecekan atau sebagai bahan perbandingan terhadap data tersebut, sehingga pengecekan data melalui perbandingan terhadap data yang peneliti peroleh dengan sumber data yang lainnya. Informasi yang diperoleh kemudian dideskripsikan, tergantung mana yang berbeda atau dianalisis untuk memberikan informasi yang lebih rinci dan mengambil kesimpulan. Peneliti menapatkan data dari beberapa langkah berikut:

- a) Pejabat Struktural, Kepala Kemenag dan Kasi PHU memberikan informasi terkait kebijakan dan koordinasi antar lembaga (misalnya dengan KBIH, Dinas Kesehatan, dan pihak Bandara).
- b) Petugas Lapangan, Staf front office PLHUT dan petugas pendaftaran menjelaskan kendala teknis harian, seperti sistem digital yang kadang tidak sinkron dengan informasi verbal.
- c) Jamaah Haji, Tanggapan dari calon jamaah mengenai pengalaman mereka selama proses pendaftaran, manasik, hingga pemeriksaan kesehatan menjadi bahan untuk mengevaluasi pelayanan dari sisi pengguna.

b. Triangulasi Teknik

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian, dilakukan pengecekan informasi dengan membandingkan hasil dari berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda. Misalnya, informasi yang diperoleh melalui wawancara dikonfirmasi kembali melalui metode observasi, dokumentasi, atau survei guna memastikan konsistensi dan validitasnya.

Jika hasil dari ketiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menunjukkan perbedaan, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang berkaitan dengan manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Diskusi ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah perbedaan yang muncul disebabkan oleh faktor metodologis, variasi perspektif informan, atau mungkin perubahan kondisi di lapangan yang memengaruhi hasil penelitian.

Dalam beberapa kasus, semua data yang diperoleh bisa saja dianggap benar, meskipun memiliki perbedaan, karena hal tersebut dapat disebabkan oleh perbedaan paradigma atau sudut pandang dari masing-masing sumber. Oleh karena itu, peneliti harus mengkaji dan menginterpretasikan data dengan hati-hati serta mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat memengaruhi hasil penelitian guna menghasilkan kesimpulan yang lebih akurat dan komprehensif. Data tersebut diperoleh peneliti dari beberapa cara berikut:

- a) Wawancara Mendalam, Dilakukan dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dan petugas PLHUT untuk menggali informasi tentang prosedur pelayanan, sistem antrean, dan tantangan di lapangan.

- b) Observasi Partisipatif, Peneliti melakukan pengamatan langsung di ruang pelayanan pendaftaran Haji, mencatat alur pelayanan, interaksi petugas dengan jamaah, serta suasana ruang tunggu dan aksesibilitas informasi.
- c) Studi Dokumentasi, Peneliti menganalisis dokumen seperti SOP pelayanan Haji, jadwal manasik Haji, rekap data antrean jamaah, laporan pengaduan, serta brosur informasi pelayanan.

2. Kredibilitas (validitas internal)

Hall dan Stevens (1991) mengemukakan bahwa validitas internal atau kredibilitas tinggi terhadap data penelitian dapat dicapai dengan membangun hubungan yang erat dengan subjek penelitian, memahami secara mendalam konteks tempat penelitian dilakukan, serta mengembangkan sensitivitas terhadap bahasa dan gaya hidup para partisipan. Dengan pendekatan ini, peneliti tidak hanya mengumpulkan data secara mekanis, tetapi juga mampu menangkap makna yang lebih dalam dari interaksi dan pengalaman informan. Membangun kedekatan dengan setting penelitian memungkinkan peneliti untuk mengamati fenomena secara lebih alami, sehingga interpretasi data yang dilakukan lebih akurat dan reflektif terhadap kenyataan di lapangan. Selain itu, sensitivitas terhadap bahasa dan budaya partisipan berperan penting dalam memahami perspektif serta makna yang terkandung dalam setiap informasi yang diberikan.

Pendekatan ini sangat relevan dalam penelitian kualitatif, khususnya dalam studi tentang manajemen pelayanan ibadah haji, di mana interaksi sosial dan pengalaman jamaah haji menjadi faktor utama dalam analisis. Dengan memperkuat hubungan dengan subjek penelitian, peneliti dapat memperoleh wawasan yang lebih luas dan mendalam

mengenai tantangan serta strategi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu hasil penelitian dilakukan berbagai cara, diantaranya:

- a. Peneliti lebih banyak mencari dan mengumpulkan informasi dilapangan. Seperti melihat data arsip dokumen jamaah haji, mengakses informasi SISKOHAT, dan data-data lain yang menyangkut pelayanan ibadah haji.
- b. Melibatkan seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia dalam mencari informasi, memberikan masukan, memberi kritik dan saran dalam proses penelitian. Seperti melakukan wawancara kepada jamaah haji tahun 2025 dan beberapa petugas haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
- c. Pengamatan secara terus menerus dan berskala, untuk membandingkan dan melihat kebenaran data informasi yang diperoleh peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dengan sumber data yang lainnya.
- d. Mengecek kembali hasil data informasi yang diperoleh untuk memperbaiki dan memberikan tambahan terkait dengan kekeliruan data informasi yang dibutuhkan peneliti.

3. Dependability

Dependability, yang juga dikenal sebagai reliabilitas, merupakan aspek penting dalam penelitian yang menekankan konsistensi hasil yang diperoleh dari suatu proses penelitian. Konsep ini menunjukkan bahwa jika penelitian yang sama dilakukan oleh orang lain dengan prosedur yang serupa, maka hasil yang diperoleh akan tetap konsisten dan dapat diandalkan.

Reliabilitas dalam penelitian kualitatif bukan hanya sekadar memperoleh hasil yang berulang, tetapi juga memastikan bahwa metodologi yang digunakan telah dirancang secara sistematis dan dapat diterapkan kembali dalam kondisi serupa. Dengan begitu, validitas internal penelitian dapat ditingkatkan karena setiap tahapan penelitian telah terstruktur dengan baik dan dapat direplikasi. Pengujian dependability dilakukan melalui audit menyeluruh terhadap proses penelitian, yang dilakukan oleh auditor atau pembimbing independen yang tidak terlibat langsung dalam penelitian tersebut. Audit ini mencakup setiap tahapan yang dilakukan oleh peneliti, mulai dari perumusan masalah penelitian, pengumpulan data, analisis temuan, hingga penyusunan laporan penelitian. Setiap proses harus terdokumentasi dengan baik agar dapat diuji dan diverifikasi kembali oleh pihak lain. Dalam praktiknya, audit penelitian sering kali dimulai dengan meninjau bagaimana peneliti menentukan masalah utama yang akan dikaji, bagaimana data dikumpulkan, dan bagaimana sumber informasi dipilih. Selain itu, auditor juga menilai teknik yang digunakan dalam analisis data, uji keabsahan informasi, serta pengolahan hasil penelitian hingga tahap penyusunan kesimpulan.

Peneliti dalam hal ini, mencatat seluruh proses wawancara yang dilakukan dengan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bapak ABD. Salam serta beberapa staf PLHUT. Selain itu, prosedur observasi di ruang pelayanan haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang direkam melalui catatan lapangan dan log refleksi harian. Catatan ini disusun dalam bentuk kronologis untuk menjamin konsistensi langkah penelitian, yang dapat ditelusuri oleh peneliti lain dengan konteks serupa. Dengan adanya proses ini, penelitian tidak hanya menjadi lebih dapat dipercaya tetapi juga lebih transparan, memungkinkan hasilnya digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.

4. Confirmability

Confirmability dalam penelitian kualitatif merupakan aspek penting yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kenyataan yang terjadi di lapangan. Konsep ini bertujuan untuk mengevaluasi keabsahan data dan memastikan bahwa temuan penelitian memiliki tingkat validitas yang tinggi serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk mencapai tingkat konfirmabilitas yang optimal, peneliti harus melakukan uji terhadap data yang telah dikumpulkan dengan cara membandingkan informasi dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, serta dokumentasi. Langkah ini dilakukan guna memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya berasal dari satu sudut pandang tetapi juga mencerminkan berbagai perspektif yang relevan dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini, konfirmabilitas dijaga dengan menerapkan metode pengamatan yang tekun, penggunaan teknik pengumpulan data yang beragam, serta pendekatan analisis yang kritis dan berbasis konteks. Pengamatan yang dilakukan secara mendalam memungkinkan peneliti untuk memahami pola interaksi serta dinamika yang terjadi dalam sistem pelayanan haji. Selain itu, penerapan berbagai metode pengumpulan data seperti wawancara terstruktur dan observasi langsung memastikan bahwa informasi yang diperoleh memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Proses analisis data dilakukan secara hati-hati untuk menghindari bias dan memastikan bahwa setiap hasil yang diperoleh benar-benar berasal dari bukti yang ada di lapangan. Dengan adanya pendekatan ini, penelitian dapat menghasilkan temuan yang lebih objektif, sehingga data yang disajikan tidak hanya kredibel tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih luas terhadap fenomena yang dikaji.

Konfirmabilitas juga dikaitkan dengan uji dependabilitas, di mana peneliti meninjau kembali semua prosedur yang telah dilakukan selama penelitian berlangsung. Keseluruhan proses penelitian diaudit oleh pihak independen, seperti pembimbing akademik, guna memastikan bahwa setiap tahapan dilakukan dengan standar metodologis yang dapat direplikasi. Jika hasil penelitian benar-benar berfungsi sebagai representasi dari metode yang telah diterapkan, maka penelitian tersebut dapat dikatakan telah memenuhi standar konfirmabilitas dengan baik. Selain itu, dalam penelitian ini, dilakukan diskusi dengan informan dan narasumber terkait guna mengklarifikasi data yang diperoleh. Jika terdapat perbedaan dalam informasi, maka peneliti melakukan triangulasi sumber untuk mengidentifikasi faktor yang menyebabkan perbedaan tersebut serta menentukan apakah variasi dalam data merupakan hasil dari paradigma yang berbeda atau dari perubahan situasi di lapangan.

Oleh karena itu, disetiap kutipan dari wawancara dengan jamaah atau petugas pelayanan haji didukung dengan transkrip asli dan catatan kontekstual. Peneliti juga mencantumkan rujukan dokumen seperti SOP pelayanan dan laporan keluhan jamaah, sebagai bentuk triangulasi dokumen. Interpretasi peneliti disusun berdasarkan data yang muncul secara konsisten dari berbagai sumber, bukan atas dasar asumsi pribadi. Dengan menerapkan uji konfirmabilitas secara sistematis, penelitian tentang manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dapat memastikan bahwa hasil yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya dan memberikan gambaran yang akurat mengenai sistem pelayanan yang diteliti

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. PROFIL LOKASI PENELITIAN

1. Letak Geografis

Penelitian dilakukan dengan observasi langsung di lapangan untuk memperoleh data mengenai deskripsi lokasi secara rinci. Lokasi penelitian berada di bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, yang terletak di Jalan Kolonel Sugiono No. 266, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur, dengan kode pos 65149. Kantor ini berada di tepi jalan raya, sehingga memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkait ibadah haji dan umrah. Kementerian Agama Kabupaten Malang didirikan pada tahun 1946 dan memiliki peran penting sebagai institusi pemerintahan yang bertanggung jawab atas berbagai aspek pelayanan keagamaan. Struktur organisasi di dalamnya mencakup Sub Bagian Tata Usaha, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Penyelenggara Syariah, Pendidikan Agama Islam dan Keagamaan Islam, Bimbingan Masyarakat Islam, serta Pendidikan Madrasah. Setiap bagian memiliki fungsi spesifik dalam mendukung administrasi dan pelayanan keagamaan bagi masyarakat.

Sebagai salah satu lembaga yang mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, Kemenag Kabupaten Malang berperan dalam pengelolaan pendaftaran jamaah, bimbingan manasik haji, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait guna memastikan kelancaran pelayanan bagi calon jamaah haji dan umrah. Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam sistem manajemen pelayanan haji yang diterapkan di kantor tersebut serta mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

2. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang merupakan hasil unifikasi beberapa instansi yang sebelumnya berada di bawah Kantor Departemen Agama Kabupaten Malang pada daerah Tingkat II Kabupaten. Awalnya, yuridiksi kantor ini mencakup Kabupaten dan Kotamadya Malang, namun untuk meningkatkan efisiensi dan kesatuan antarinstansi Departemen Agama di daerah, dilakukan restrukturisasi yang menghapus beberapa tugas administratif di tingkat Direktorat, Jawatan, dan Dinas, serta memusatkan fungsi-fungsi penting pada Direktorat Jenderal, perwakilan provinsi, dan perwakilan Kabupaten.

Sebagai bagian dari reformasi organisasi, Keputusan Menteri Agama No. 26 tahun 1972 diterbitkan, yang menetapkan keberadaan perwakilan Departemen Agama Kabupaten atau Kotamadya Malang guna meningkatkan koordinasi dan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan ini bertujuan untuk memastikan keterpaduan dalam administrasi dan layanan keagamaan, serta meningkatkan efektivitas peran pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah dan pendidikan keagamaan. Pada tahun 2010, dilakukan perubahan nomenklatur melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1, yang menetapkan bahwa penyebutan Departemen Agama secara resmi diubah menjadi Kementerian Agama, sehingga unit di tingkat daerah yang sebelumnya disebut sebagai Departemen Agama Kabupaten Malang berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Pergantian istilah ini merupakan bagian dari kebijakan nasional yang bertujuan untuk menyelaraskan struktur organisasi kementerian dengan ketentuan pemerintahan yang lebih modern dan terintegrasi.

Kementerian Agama Kabupaten Malang (disingkat Kemenag Kabupaten Malang) sebelumnya dikenal sebagai Departemen Agama Kabupaten Malang (Depag Kabupaten Malang). Sebagai bagian dari Pemerintah Indonesia, Kementerian ini bertanggung jawab

atas penyelenggaraan urusan keagamaan dan berperan dalam mendukung tugas pemerintahan dalam aspek pelayanan publik di bidang keagamaan.

Saat ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dipimpin oleh Drs. Sahid, M.M., yang menjabat sebagai Kepala Kementerian Agama Kabupaten Malang (KaKemenag Kab Malang). Di bawah kepemimpinannya, kantor ini menjalankan berbagai tugas dan fungsi strategis untuk memastikan kelancaran administrasi keagamaan serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kementerian Agama mempunyai tugas utama dalam merumuskan, menetapkan, dan melaksanakan kebijakan di bidang keagamaan. Selain itu, instansi ini bertanggung jawab atas pengelolaan barang milik/kekayaan negara, yang menjadi bagian dari tanggung jawab administrasi kementerian. Dalam menjalankan tugasnya, Kemenag Kabupaten Malang juga melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas di lingkup internal kementerian, sehingga memastikan efektivitas dan transparansi dalam pengelolaan layanan publik.⁵³ Selain fungsi administratif, Kemenag Kabupaten Malang juga berperan dalam pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi terhadap penyelenggaraan urusan keagamaan di daerah. Hal ini mencakup koordinasi dengan berbagai instansi terkait guna memastikan kebijakan pemerintah di bidang keagamaan dapat diterapkan secara optimal, baik dalam skala nasional maupun di tingkat daerah. Dengan peran yang luas, Kemenag Kabupaten Malang menjadi institusi yang berkontribusi langsung dalam pengelolaan pelayanan haji dan umrah, pendidikan agama Islam, serta bimbingan masyarakat Islam.

⁵³ Siti Mazidah, Manajemen Pembiayaan Bantuan Operasional Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pondok Pesantren Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, (MALANG:2018), 59-60

3. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Malang

a. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Malang yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Kabupaten Malang yang MADEP, MANTEB, MANETEP.⁵⁴

b. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki Misi, yaitu “Meningkatkan kualitas pembinaan kehidupan beragama di Kabupaten Malang, meningkatkan kualitas pembinaan wawasan keagamaan, meningkatkan kualitas pembinaan toleransi dalam kehidupan beragama, meningkatkan kualitas pembinaan sesama dan antar umat di Kabupaten Malang, meningkatkan kualitas penyelenggaraan RA, madrasah, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan di Kabupaten Malang, meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, mewujudkan tatakelola pemerintahan yang professional, integritas, bersih dan melayani”.

4. Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Penyelenggaraan bidang Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah haji dan umrah bagi masyarakat. Tugas utama dari bagian ini mencakup penyusunan bahan kebijakan teknis, pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, serta perencanaan dan pelaporan terkait penyelenggaraan haji dan umrah. Semua tugas ini dilaksanakan berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah

⁵⁴ Kemenag Kabupaten Malang, diakses melalui <https://malang.kemenag.go.id/>, pada 5 Maret 2025, Pukul 21.07 WIB

Kementerian Agama, sehingga sistem penyelenggaraan tetap selaras dengan kebijakan nasional dan regulasi yang berlaku.

Fungsi utama dari penyelenggaraan ibadah haji dan umrah meliputi berbagai aspek administrasi dan operasional yang bertujuan untuk memastikan layanan optimal bagi jamaah haji dan umrah. Di antaranya, bagian ini bertanggung jawab atas perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Selain itu, dilakukan bimbingan teknis dan supervisi terhadap beberapa bidang penting, seperti pendaftaran jamaah, pengelolaan dokumen haji, transportasi, perlengkapan ibadah, akomodasi haji reguler, bimbingan haji reguler, serta advokasi bagi jamaah haji. Bagian ini juga mengoordinasikan bina penyelenggaraan umrah dan haji khusus, mengelola administrasi dana haji, serta mengoptimalkan sistem informasi haji dan umrah guna mendukung kelancaran pelayanan berbasis digital. Selain itu, penyelenggaraan haji dan umrah turut berperan dalam pengelolaan layanan di asrama haji, evaluasi sistem penyelenggaraan, serta penyusunan laporan yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi program pelayanan.⁵⁵ Secara keseluruhan, fungsi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berfokus pada aspek teknis dan operasional yang mencakup seluruh tahapan pelayanan haji mulai dari proses pendaftaran hingga kepulangan jamaah.

⁵⁵ Kemenag Kabupaten Malang, Tugas dan fungsi Biang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, diakses melalui <https://dki.kemenag.go.id/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>, pada 5 Maret 2025 pukul 12.50 WIB

5. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Malang Tahun 2024



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Malang terdiri dari berbagai unit yang berperan dalam penyelenggaraan layanan keagamaan. Institusi ini dipimpin oleh Drs. Sahid, M.M., yang menjabat sebagai Kepala Kementerian Agama Kabupaten Malang. Di bawah kepemimpinannya, terdapat Kasubbag Tata Usaha, yaitu Sonhaji, S.Ag., M.H., yang bertanggung jawab atas administrasi dan koordinasi internal kantor. Selain itu, terdapat beberapa kepala seksi yang memimpin unit-unit strategis di kantor ini. Salah satu unit yang memiliki peran penting adalah Pusat Layanan Haji dan Umrah (PLHUT), yang dipimpin oleh ABD. Salam, S.Ag., M.Ag. PLHUT bertanggung jawab atas berbagai aspek pelayanan haji dan umrah, termasuk pendaftaran jamaah, bimbingan manasik, serta pengelolaan dokumen perjalanan ibadah. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, Kemenag Kabupaten Malang dapat menjalankan tugasnya secara lebih efektif dalam melayani masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

6. Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Pelayanan haji yang di berikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang sebagai berikut:

1) Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji adalah proses administratif yang dilakukan oleh calon jamaah untuk mendapatkan kuota dan izin resmi melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci. Proses ini bisa dilakukan secara offline dan online.

2) Pembatalan Haji

Pembatalan haji adalah proses di mana calon jamaah membatalkan pendaftaran mereka untuk menunaikan ibadah haji. Proses ini dapat dilakukan karena berbagai alasan, seperti kondisi kesehatan, kebutuhan mendesak, atau alasan pribadi lainnya.

3) Pelimpahan Porsi Haji

Pelimpahan porsi haji meninggal dan sakit permanen adalah proses pengalihan hak pendaftaran haji dari calon jamaah yang telah wafat atau mengalami kondisi sakit permanen yang tidak memungkinkan untuk melaksanakan ibadah haji. Hak porsi ini dapat dilimpahkan kepada anggota keluarga terdekat, seperti suami, istri, anak kandung, orang tua, atau saudara kandung, dengan memenuhi syarat-syarat administrasi tertentu yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Tujuan dari pelimpahan ini adalah untuk memastikan kuota yang telah terdaftar tetap dimanfaatkan oleh keluarga, sekaligus memberikan kesempatan kepada penerima pelimpahan untuk melaksanakan ibadah haji. Proses ini biasanya

melibatkan pengajuan dokumen, seperti akta kematian atau surat keterangan medis, surat kuasa pelimpahan, dan dokumen identitas pihak terkait.

4) Konsultasi Haji

Layanan yang menyediakan informasi, bimbingan, dan solusi terkait persiapan, pelaksanaan ibadah haji, hingga penyelesaian administrasi ibadah haji. Layanan ini biasanya diberikan oleh pihak-pihak seperti Kementerian Agama, lembaga bimbingan haji, atau konsultan profesional. Tujuannya adalah membantu calon jamaah memahami proses haji, mulai dari pendaftaran, manasik, hingga keberangkatan dan kepulangan.

5) Pihak Kerja Sama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan ibadah haji, yang tidak hanya dilakukan secara internal oleh instansi pemerintah, tetapi juga melibatkan sinergi lintas lembaga, salah satunya adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Keterlibatan KBIH bertujuan untuk mendampingi dan membina calon jamaah haji secara lebih intensif dan personal, terutama dalam hal pemahaman tata cara ibadah yang sesuai dengan tuntunan syariat, kesiapan mental-spiritual, hingga pembekalan logistik yang diperlukan selama perjalanan menuju dan selama berada di Tanah Suci.

KBIH berperan sebagai mitra strategis Kementerian Agama dalam menyukseskan pelaksanaan program manasik haji. Program ini menjadi sangat penting karena melalui bimbingan KBIH, calon jamaah haji mendapatkan penjelasan rinci mengenai rukun dan wajib haji, praktik ibadah di Arafah, Muzdalifah, dan Mina, serta panduan ibadah selama berada di Makkah dan

Madinah. Materi yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penguasaan teknis ibadah, tetapi juga membentuk kesiapan mental dan emosional calon jamaah dalam menghadapi berbagai dinamika di lapangan, seperti kepadatan jamaah, suhu ekstrem, dan kemungkinan kondisi darurat. Tidak hanya aspek bimbingan ibadah, KBIH juga membantu dalam hal edukasi administratif dan logistik. Hal ini mencakup simulasi alur keberangkatan dan kepulangan, pengelolaan dokumen pribadi, serta pengenalan terhadap fasilitas yang akan digunakan. Dengan demikian, keterlibatan KBIH menjembatani kebutuhan jamaah akan informasi teknis yang belum tentu dapat dijangkau secara penuh melalui mekanisme pelayanan formal di Kementerian Agama.

Di sisi lain, Kementerian Agama Kabupaten Malang juga memperkuat koordinasi dengan KBIH melalui pembinaan dan evaluasi rutin terhadap materi dan metode bimbingan yang diberikan. Hal ini untuk memastikan bahwa setiap KBIH yang beroperasi di wilayah Malang mampu memberikan layanan yang seragam, akurat, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Evaluasi ini mencakup ketersediaan tenaga pembimbing bersertifikat, kualitas materi bimbingan, serta kesiapan fasilitas pendukung dalam pelaksanaan manasik. Lebih jauh lagi, kolaborasi antara Kantor Kemenag dan KBIH turut memperhatikan aspek inklusivitas. Misalnya, dengan menyediakan bimbingan khusus untuk jamaah lansia, jamaah difabel, atau mereka yang memiliki keterbatasan pemahaman agama. Model pendekatan ini sejalan dengan semangat pelayanan publik berbasis keadilan dan kebutuhan riil masyarakat. Sinergi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan ibadah haji di Kabupaten Malang tidak lepas dari kerja

sama yang erat antara unsur pemerintah dan masyarakat melalui lembaga swadaya seperti KBIH. Dengan adanya dukungan dan keterlibatan aktif KBIH, pelayanan haji menjadi lebih terarah, komprehensif, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah secara holistic bukan hanya pada tahap persiapan di tanah air, tetapi juga selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci hingga kepulangan ke tanah air.

6) Pemberangkatan Sampai Dengan Pemulangan Jamaah Haji

Pelayanan pemberangkatan hingga pemulangan jamaah haji merupakan rangkaian layanan menyeluruh yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap tahapan perjalanan ibadah haji berlangsung dengan aman, nyaman, dan tertib. Proses ini dimulai sejak tahap pra-keberangkatan, mencakup persiapan administrasi, bimbingan manasik, pembagian perlengkapan, hingga pemeriksaan kesehatan akhir. Fase ini menjadi krusial karena menentukan kesiapan jamaah, baik dari sisi dokumen, fisik, maupun pemahaman terhadap perjalanan ibadah yang akan dijalani.

Pada tahap pemberangkatan, pelayanan terfokus pada pengaturan transportasi dari daerah asal menuju embarkasi, manajemen asrama haji, serta pelayanan di bandara keberangkatan. Di asrama haji, jamaah menerima orientasi akhir, pembagian gelang identitas, dokumen perjalanan, dan mendapatkan layanan akomodasi sementara yang mencakup penginapan, konsumsi, serta layanan medis jika diperlukan. Petugas juga memastikan bahwa seluruh barang bawaan jamaah telah sesuai ketentuan dan siap diberangkatkan.

Ketika berada di bandara, pelayanan diarahkan pada kenyamanan proses check-in, pendampingan oleh petugas, serta pemenuhan kebutuhan khusus,

misalnya kursi roda atau layanan lansia. Petugas haji daerah dan pusat bekerja sama dengan otoritas bandara untuk memastikan keberangkatan berlangsung tepat waktu dan tertib. Koordinasi yang baik pada titik ini sangat memengaruhi psikologis jamaah, terutama bagi mereka yang menjalankan ibadah haji pertama kali.

Selama di Tanah Suci, pelayanan bergeser pada aspek yang lebih kompleks. Petugas haji Indonesia—baik petugas kloter, sektor, maupun tenaga kesehatan—melayani kebutuhan jamaah mulai dari akomodasi di hotel, konsumsi, pembimbingan ibadah di tempat suci (Masjidil Haram dan Masjid Nabawi), pengaturan transportasi antar lokasi, hingga pelayanan kesehatan darurat. Penanganan logistik sangat menuntut ketepatan, karena melibatkan jutaan jamaah dari berbagai negara yang menggunakan fasilitas umum secara bersamaan. Di sinilah kehadiran petugas yang profesional dan terlatih menjadi sangat penting. Pelayanan pemulangan jamaah tak kalah penting. Dimulai dari fase persiapan dokumen kepulangan, cek kesehatan akhir, pembagian koper bagasi, hingga pengaturan transportasi dari Makkah atau Madinah ke bandara Arab Saudi. Di bandara, jamaah kembali didampingi oleh petugas untuk proses imigrasi dan kepulangan ke tanah air. Setibanya di embarkasi, jamaah menerima layanan akhir seperti serah terima koper, pengantaran ke daerah masing-masing, serta pemantauan pasca haji oleh Kantor Kementerian Agama daerah.

Seluruh rangkaian ini membutuhkan koordinasi antara Kementerian Agama, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), maskapai penerbangan, otoritas Arab Saudi, serta dukungan dari petugas lapangan. Kualitas pelayanan yang baik pada

tahap ini sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan kenyamanan jamaah, serta menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan haji secara umum.

B. Hasil Penelitian

1. Implementasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, penerapan pelayanan haji diharapkan dapat mempermudah calon jamaah haji dalam menyelesaikan permasalahannya terkait dengan ibadah haji. pelayanan haji memiliki tujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada calon jamaah haji. Kepuasan jamaah haji dapat dilihat dari pelayanan beberapa pelayanan diantaranya:

1) Pelayanan Administasi

Dari pelayanan ini, jamaah dapat mengakses informasi ibadah haji secara mudah dan fleksibel. Contoh pelayanan administratif yang sering digunakan oleh jamaah haji adalah pendaftaran haji secara digital melalui aplikasi Haji Pintar dan SSKOHAT (Sistem Informasi Haji Terpadu) dan pengecekan estimasi keberangkatan, pelayanan ini dapat membuat jamaah merasa puas ketika aplikasi yang digunakan dapat diakses dengan mudah, cepet, dan akurat.

2) Pelayanan Fasilitas

Pelayanan fasilitas yang diberikan kepada jamaah haji harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan fasilitas tersebut meliputi tempat yang bersih dan nyaman, pegawai harus 3S (Senyum, Salam, Sapa) kepada jamaah haji, dan membantu menyelesaikan permasalahan jamaah haji. sedangkan untuk jamaah haji yang akan berangkat pelayanan fasilitas yang diberikan adalah

transportasi, akomodasi, dan konsumsi selama pelaksanaan ibadah haji. Terkait fasilitas ibadah haji menjadi tanggung jawab penuh dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, dengan begitu kepuasan jamaah haji akan meningkat karena mereka diberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin.

3) Pembinaan Jamaah Haji

Pelayanan pembinaan haji ini bertujuan untuk membuat jamaah haji merasa lebih siap secara mental maupun spiritual ketika melaksanakan ibadah haji, pembinaan dilakukan melalui program pelatihan dan simulasi ibadah haji. Materi yang disampaikan secara sistematis sehingga sesuai dengan kebutuhan jamaah haji, dari hal tersebut akan berdampak positif terhadap kepuasan mereka.

Dari hasil penelitian diatas peneliti memperoleh data melalui wawancara dan observasi, menunjukan bahwa kepuasan jamaah haji meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Kepuasan mereka tercermin dari tanggapan positif terhadap pelayanan yang mereka terima. Faktor-faktor seperti kecepatan, keakuratan, dan keramahan dalam pelayanan menjadi indikator utama dalam peningkatan kepuasan jamaah.

Sesuai dengan pemaparan bapak ABD. Salam (Kasi Haji) dalam wawancara yang saya lakukan pada tanggal 15 Januari 2025 Pukul 11.00 WIB Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, Beliau memaparkan bahwa:

“ya, kepuasan jamaah itu terlihat dari penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan, selain pegawai sebagai faktor utama dalam kepuasan jamaah tetapi ada juga faktor yang lain salah satunya fasilitas. Nah, fasilitas yang tersedia di Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Malang udah di maksimalkan supaya jamaah haji bisa dengan nyaman berada dilingkungan kantor. “⁵⁶

Hal tersebut diselaraskan dengan tanggapan jamaah haji yang akan mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaen Malang yaitu ibu Anggi Pangestutik, beliau memaparkan bahwa:

”kalo dari fasilitas tempat tinggalnya bersih dan ber AC sehingga membuat nyaman, tidak hanya itu, pelayanan pegawainya juga ramah-ramah dan cepat sehingga tidak perlu menunggu lama surat pendaftaran haji saya sudah selesai.”⁵⁷

Pemaparan tersebut didukung oleh bapak Luqmanul Hakim (jamaah haji) dalam wawancara yang saya lakukan beliau menjelaskan bahwa:

“fasilitas yang diberikan sangat baik, dari segi tempat sudah sangat nyaman dan bersih, dari segi pegawainya juga ramah selalu menyambut tamu dengan penuh senyum dan membantu saya sampai dengan selesai.”⁵⁸

Dari pemaparan tersebut sesuai dengan cara mengukur kepuasan jamaah, salah satunya adalah kesuaian harapan jamaah dengan pelayanan yang diterima. Hingga dari pemaparan jamaah diatas dapat disimpulkan bahwa jamaah haji sudah puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai PHU Kantor Kementerin Agama Kabupaten Malang. Kemudian peneliti juga mewawancarai pihak yang bekerja sama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yaitu pegawai bank yaitu Rizal beliau menjelaskan juga bahwa

“Pelayanan administrasi yang diberikan kepada jamaah sudah cukup baik mba, dilihat dari segi waktu yang diperlukan untuk memfoto dan menyetak surat pendaftaran haji aja cuma 10 menitan saja. Beda lagi, kalau ada kendala jaringan kalo itu kan kendala system bukan dari pegawainya jadi wajar kalo nunggu nya

⁵⁶ ABD. Salam, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pada pukul 11.00 WIB

⁵⁷ Anggi Pangestutik, wawancara, tanggal 15 januari 2025, via online whats app, pada pukul 17.12 WIB

⁵⁸ Luqmanul Hakim, wawancara, tanggal 15 januarai 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pada pukull 15.00 WIB

agak lama. tapi dari segi semuanya sudah cukup baik, harunya jamaah sudah cukup puas dengan pelayanannya.”⁵⁹

Dari tanggapan tersebut staff kepegawaian bagian haji memiliki strategi tersendiri supaya bisa melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, sesuai dengan pemaparan bapak Muh Nurdianto Rahmaddien juga menjelaskan bahwa:

“Strategi yang ditetapkan oleh kantor kementerian agama kabupaten Malang dengan mengembangkan layanan yang lebih fleksibel efektif untuk menyampaikan informasi yang penting dengan jelas dengan hal tersebut akan menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan jamaah haji”⁶⁰

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jamaah haji sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, tentunya disetiap kelebihan pasti ada kekurangannya oleh karena itu pihak Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang khususnya bagian haji akan selalu mengevaluasi pelayanan sehingga jamaah haji selalu mendapatkan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin. Dengan begitu diharapkan akan tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

2. Hambatan Dalam Penerapan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Hambatan dalam pelayanan haji dapat berupa masalah pada layanan yang diberikan kepada jamaah haji, hambatan yang sering terjadi pada pelayanan haji ini adalah kendala teknologi dan jaringan. Dari segi teknologi, jamaah haji yang terdapat dari berbagai golongan tentunya tidak semua memahami dan memiliki kemampuan untuk menggunakan

⁵⁹ Rizal, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang pada pukul 09.00 WIB

⁶⁰ Muh Nurdianto Rahmaddien, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pada pukul 13.00 WIB

aplikasi digital, sehingga memerlukan pendekatan manual yang lebih memakan waktu. Sedangkan dari segi jaringan, terkadang sistem dan Aplikasi seperti SISKOHAT dan Haji Pintar masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan yang membuat terhambatnya pelayanan. Karena sebagian besar pelayanan haji terdapat pada sistem SISKOHAT, ketika jaringan SISKOHAT bermasalah maka sebagian besar pelayanan haji akan terhenti dan membuat pelayanan menjadi kurang efektif.

Hambatan selanjutnya juga muncul dari ruanlingkup jamaah haji, terkadang jamaah haji mendapatkan informasi yang kurang akurat dari orang-orang sekitar mereka tanpa adanya konfirmasi kepada pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, sehingga membuat kesalahan persepsi jamaah haji. Tidak hanya itu, terkadang kegagalan pemahaman jamaah terhadap penjelasan pegawai juga membuat kesalahfahaman informasi yang diterima oleh jamaah haji. Oleh karena itu, dapat menimbulkan keluhan-keluhan dari jamaah haji, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah haji. Hal tersebut kuatkan dengan penjelasan bapak Muh Nurdianto Rahmaddien pada wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang Pada 15 Januari 2025 pukul 13.00 WIB beliau mengatakan bahwa:

“Hambatan itu sebenarnya ada banyak faktor, lebih banyak hambatan terjadi pada jamaah haji sendiri. Contohnya seperti pembatalan haji banyak jamaah haji yang kurang bisa menangkap informasi tentang dokumen yang harus dikumpulkan untuk mengurus pembatalannya porsi hajinya, sehingga proses pembatalan menjadi terhambat. Dari hal tersebut akan membuat kepuasan jamaah haji menjadi menurun.”⁶¹

Dari penjelasan diatas kemudian diselaraskan dengan Ibu Aqeela Nanda, beliau bertanya:

⁶¹ Muh Nurdianto Rahmmadien, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pada pukul 13.00 WIB

“Saya kemaren dikasih tau tetangga saya mbak, kalau dia akan berangkat tahun 2025 bersama ibunya, padahal daftarnya duluan orang tua saya. Kok bisa seperti itu ya mbak?”⁶²

Dari hal tersebut pihak pegawai menjelaskan bahwa, kemungkinan pemberangkatannya dikarenakan porsinya bukan haji reguler sehingga estimasinya memang lebih cepat, atau keberangkatannya dikarenakan kebijakan penggabungan dan pendampingan, kebijakan penggabungan diperuntukan kepada jamaah haji yang akan berangkat dan ingin damping saudara atau anaknya. Sedangkan kebijakan pendampingan diperuntukan kepada jamaah lansia yang memang harus didampingi oleh anak dan menantunya. Kedua kebijakan tersebut terdapat syarat dan ketentuan yang setiap tahunnya akan berubah. Setelah dijelaskan ibu Aqeela faham dan menambahkan

“oh gitu ya mbak, ternyata informasi jamaah haji itu memang harus tanya kepegawainya langsung supaya jelas. nanti saya konfirmasi dulu kepada yang bersangkutan, sepertinya saya yang miss komunikasi. Terimakasih.”⁶³

Kemudian peneliti mewawancarai jamaah yang bernama bapak Luqmanul Hakim beliau menjelaskan bahwa:

“Hambatnya ya, mungkin dari segi kendala jaringan ya mbak soalnya saya kemaren menunggu agak lama karena jaringan SSKOHAT lagi eror, mungkin itu saja.”⁶⁴

Selaras dengan penjelasan bapak Rizal bahwa:

“kendalanya ya kalo nunggu SSKOHAT lagi eror itu aja mbak, kan agak lama ya jadi mungkin membuat jamaah agak bosan.”⁶⁵

⁶² Aqeela Nanda, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pada pukul. 14.00 WIB

⁶³ Aqeela Nanda, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pukul 14.00 WIB

⁶⁴ Luqmanul Hakim, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pukul 15.00 WIB

⁶⁵ Rizal, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pukul 09.00 WIB

Dari hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah haji. Karena salah satu cara mengukur tingkat kepuasan jamaah haji kurang terpenuhi, contohnya kesenjangan harapan terhadap pelayanan yang kurang, karena terjadi kendala pada saat proses pelayanan berlangsung. Akan tetapi pasti ada cara untuk meminimalisir hambatan tersebut dengan cara mensosialisasikan informasi haji kepada masyarakat melalui organisasi. Sehingga jamaah haji mendapatkan informasi yang akurat. Dan ketika terjadi kendala pada system SISKOHAT pihak pegawai yang bersangkutan langsung mengkonfirmasi kendala tersebut kepada pihak pengelola system SISKOHAT agar segera di tangani. Hal tersebut selaras dengan pemaparan bapak ABD. Salam pada wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang beliau mengatakan bahwa:

“ya, kendala yang terjadi memang sangat kompleks karena pelayanan yang diberikan bersinggungan langsung dengan jamaah haji, oleh karena itu jika terjadi sedikit malah dengan jaringan maka kita langsung gerak cepat menginformasikan kepada pihak yang bersangkutan. Tidak hanya itu Hambatan-hambatan yang sering saya alami tentang pelayanan ini malah bukan tentang jamaah haji tetapi kebijakan dan pelayanan yang setiap tahunnya berubah-ubah sehingga kita tidak bisa memastikan informasi yang kita berikan itu akan tetap sama di tahun-tahun yang akan datang.”⁶⁶

Dari penjelasan diatas merupakan hambatan-hambatan yang terjadi ketika pelaksanaan kegiatan pelayanan ibadah di Kantor kementerian Agama Kabupaten Malang.

3. Evaluasi Pelayanan yang Di Terapkan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk melihat hasil program yang dicapai sebagai dasar untuk menentukan keputusan akhir, diperbaiki, dimodifikasi, ditingkatkan, atau dihentikan. Terkait dengan pelayanan yang

⁶⁶ ABD. Salam, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pukul 11.00 WIB

diberikan kepada jamaah haji tentunya perlu di evaluasi untuk meningkatkan kepuaan jamaah haji. Hasil evaluasi pelayanan tersebut diantaranya:

1) Efektivitas Sistem Digital

Keefektifitasan sistem digital telah memberikan kemudahan akses informasi kepada jamaah haji, ketika terdapat kendala pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang akan segera mengkonfirmasi sistem supaya segera ditindak lanjuti, dengan begitu jamaah haji tidak perlu menunggu terlalu lama. ataupun jika memang kendala sistem terjadi cukup lama jamaah haji bisa menunggu dirumah dan terkait dengan adminisrasi yang akan dilakukan bisa di konsultasikan melalui pesan WhatsApp, walaupun nantinya ada informasi terkait dengan jamaah haji maka akan segera ditindak lanjuti oleh pegawai dan langsung diteruskan kepada jamaah haji yang bersangkutan melalui pesan WhatsApp. Kendala yang sering terjadi pada sistem digital ini adalah akses jaringan yang terkadang eror atau sedang diperbaiki. Dan juga kurangnya pemahaman terhadap jamaah haji yang akan melakukan pembatalan porsi dan pelimpahan porsi membuat pegawai Kantor Kementerian Agama harus bekerja lebih keras dalam menjelaskan kepada jamaah haji. Sehingga jamaah haji faham akan dokumen apa saja yang dibutuhkan sebagai persyaratan yang dibutuhkan. Sesuai dengan penjelasan yang di paparkan oleh bapak Muh Nurdianto Rahmaddien, beliau juga menambahkan bahwa:

“kemungkinan kita nanti juga akan melakukan sosialisasi kepada pihak-pihak yang terkait (KBIH, Pihak Desa, Pihak Kecamatan, dan Bank Syariah) agar bisa membantu jamaah haji ketika meminta dokumen untuk bersyarat yang berrkaitan dengan haji.”⁶⁷

⁶⁷ Muh Nurdianto Rahmmadien, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pukul 13.00 WIB

Oleh karena itu, pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang akan selalu mencari cara agar jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2) Penyediaan Fasilitas

Fasilitas pelayanan tentunya menjadi salah satu faktor dalam peningkatan kepuasan jamaah haji. Oleh karena itu, fasilitas perlu terus menerus dievaluasi dengan tujuan untuk meningkatkan standar fasilitas yang diberikan kepada jamaah haji. Upaya tersebut dilakukan untuk memenuhi ekspektasi dan harapan jamaah haji dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Evaluasi tersebut dilakukan dengan cara pengecekan terus menerus. Sesuai dengan pemaparan dari bapak ABD. Salam bahwa:

“tentunya akan dilakukan pengecekan secara berkala untuk mengetahui apakah ada fasilitas yang sudah tidak layak pakai dan apa saja fasilitas baru yang perlu dianggarkan sehingga fasilitas bisa terus terpenuhi sesuai dengan kebutuhan jamaah haji.”

Dari hal tersebut Kantor Kementerian Agama kabupaten Malang, selalu melakukan evaluasi berkala terkait dengan fasilitas yang tersedia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

3) Komunikasi dan Koordinasi

Komunikasi juga menjadi faktor yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kepuasan jamaah haji. Oleh karena itu, komunikasi harus terus dievaluasi karena hal pertama yang dilihat oleh jamaah haji adalah pelayanan. Pegawai yang memberikan pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan jamaah haji. dari hal tersebut pelayanan perlu dievaluasi secara bertahap agar terus mengembangkan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien.

Kegiatan evaluasi memberikan dampak positif, namun terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki seperti pemahaman jamaah haji tentang teknologi. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan materi pembinaan tentang SISKOHAT dan Aplikasi Haji Pintar agar jamaah haji bisa memahami tatacara penggunaannya. Sehingga jamaah haji bisa dapat menggunakan sistem digital dengan baik dan benar. Hal tersebut selaras dengan penjelasan bapak ABD. Salam dalam wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang beliau menjelaskan bahwa:

“kegiatan evaluasi ini kita lakukan secara berskala setiap satu bulan sekali, dengan tujuan untuk mengetahui masalah dan kendala yang terjadi, laporan kerja, list fasilitas dan beberapa kegiatan lainnya. Supaya bisa tertata dan tersusun rapi sesuai dengan standart dan prosedur yang telah ditetapkan.”⁶⁸

Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk menjaga kestabilan dan keefektifitasan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang pada bidang PHU setiap bulanya dilakukan pengecekan dan evaluasi berskala

⁶⁸ ABD. Salam, wawancara, tanggal 15 januari 2025, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pukul 11.00 WIB

BAB V

PEMBAHASAN

Manajemen pelayanan haji merupakan suatu kegiatan yang krusial dilakukan pada setiap instansi untuk memadukan beberapa jenis pelayanan. Pelayanan diberikan secara terpadu dalam satu rangkaian proses yang mencakup perencanaan, pelaksanaan dari tahap permohonan hingga penyelesaian produk layanan melalui satu pintu, serta evaluasi dan tindak lanjut atas hasil evaluasi. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat memiliki akses terbuka untuk memperoleh informasi yang mereka perlukan terkait layanan yang tersedia.

Pada bab V ini peneliti membahas hasil penelitian yang disusun secara deskriptif terkait dengan manajemen pelayanan haji dalam peningkatan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Peneliti memaparkan berdasarkan teori yang selanjutnya peneliti analisis untuk menemukan jawaban sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan dengan membandingkan teori, konsep, dan temuan hasil penelitian dari peneliti lainnya.

A. Implementasi Pelayanan Haji Yang Diterapkan Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Berdasarkan data yang didapatkan dari penelitian secara langsung di lapangan, peneliti menganalisis pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi haji merupakan serangkaian proses yang dilakukan oleh instansi terkait, khususnya Kementerian Agama, untuk memastikan kelancaran dan ketertiban penyelenggaraan ibadah haji bagi jamaah. Kementerian agama merupakan

suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat (muslim) sesuai dengan haknya sebagai warga negara menjadi tugas pemerintah salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji.⁶⁹

Proses ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran, pengelolaan dokumen, hingga pemantauan pelaksanaan ibadah haji. Pelayanan yang sering terjadi adalah pendaftaran haji, tentunya terdapat undang-undang yang menaunginya berdasarkan PMA Nomor 13 Tahun 2021 mengenai era baru pendaftaran haji yang tertera pada pasal 10.⁷⁰ Dalam pendaftaran haji, upaya peningkatan layanan pendaftaran haji diantaranya dengan direalisasikannya regulasi terbaru yaitu PMA Nomor 13 Tahun 2021 terkait era baru pendaftaran haji, diantaranya penggunaan aplikasi haji pintar dalam pendaftaran haji elektronik.

Selain itu, meskipun sistem pelayanan administrasi telah mengalami berbagai perbaikan, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah

⁶⁹ Resti Wildayati, Didin Solahudin, Arif Rahman, Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah, (ANIDA, Volume 17, 2017). 167

⁷⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler."

keterbatasan akses teknologi bagi sebagian jamaah, terutama mereka yang belum terbiasa dengan sistem digital. Hal ini menuntut adanya pendampingan dalam proses administrasi, sehingga semua jamaah dapat menyelesaikan persyaratan dengan mudah.

Koordinasi antar instansi masih menjadi kendala dalam beberapa aspek pelayanan. Misalnya, keterlambatan dalam penerbitan visa atau perubahan kebijakan dari pihak Arab Saudi sering kali menyebabkan ketidakpastian bagi jamaah. Oleh karena itu, sistem komunikasi yang lebih responsif perlu diterapkan untuk meminimalkan hambatan operasional. Aspek lain yang menjadi tantangan adalah transparansi dalam pengelolaan dana haji. Jamaah membutuhkan informasi yang jelas terkait biaya yang mereka bayarkan serta manfaat yang mereka terima. Dengan adanya keterbukaan dalam administrasi keuangan, tingkat kepercayaan jamaah terhadap penyelenggaraan haji dapat meningkat.

Untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi Haji, berbagai strategi inovatif dapat diterapkan guna memastikan kelancaran, kecepatan, dan kenyamanan proses layanan bagi para jamaah. Salah satu pendekatan yang sangat relevan di era transformasi digital saat ini adalah pengembangan sistem layanan berbasis teknologi informasi yang lebih terintegrasi dan menyeluruh. Sistem digital ini diharapkan mampu mempersingkat proses birokrasi, meminimalisir kesalahan data, serta mempermudah akses informasi bagi seluruh pihak yang terlibat, termasuk calon jamaah, petugas pelayanan, dan pemangku kepentingan lainnya. Namun demikian, dalam pengembangan sistem digital tersebut, penting untuk tidak mengabaikan aspek aksesibilitas. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa sebagian jamaah, terutama yang berusia lanjut atau berasal dari daerah terpencil, mungkin menghadapi hambatan

dalam mengakses atau memahami teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, pendekatan yang inklusif harus menjadi perhatian utama. Pendampingan secara langsung, baik melalui bimbingan tatap muka maupun layanan bantuan jarak jauh, dapat menjadi solusi efektif untuk menjembatani kesenjangan digital yang ada.

Di samping itu, program edukasi atau pelatihan singkat yang disesuaikan dengan kebutuhan jamaah juga sangat penting sebagai bagian dari upaya literasi digital di lingkungan pelayanan Haji. Dengan menggabungkan antara teknologi yang efisien dan pendekatan manusiawi yang penuh empati, penyelenggaraan administrasi Haji tidak hanya akan menjadi lebih tertib dan cepat, tetapi juga lebih ramah dan berkeadilan bagi seluruh jamaah. Strategi ini diharapkan mampu menciptakan sistem pelayanan yang tidak hanya modern, tetapi juga adaptif terhadap keragaman karakteristik pengguna layanan.

Selain itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara Kementerian Agama, biro perjalanan, serta pihak terkait lainnya agar tercipta sistem komunikasi yang lebih responsif dan terintegrasi. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi hambatan administratif yang kerap muncul dalam proses perjalanan haji. Aspek transparansi juga menjadi bagian penting yang harus diperhatikan, karena hal tersebut merupakan salah satu dimensi kepuasan jamaah haji.⁷¹ Jamaah berhak mendapatkan akses terhadap informasi yang jelas mengenai biaya, prosedur, serta hak mereka dalam pelayanan haji. Untuk memastikan sistem berjalan sesuai dengan harapan, mekanisme umpan

⁷¹ Gazali Djunaidi Firman Gazali Djunaidi, SE, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung(Penerbit Qiara Media, 2020), 29.

balik perlu diperkuat sehingga penyelenggara dapat menyesuaikan kebijakan dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kebutuhan jamaah.

2. Pelayanan Fasilitas

Pelayanan fasilitas merupakan aspek fundamental dalam berbagai sektor yang bertujuan untuk mendukung kelancaran aktivitas dan meningkatkan kualitas pengalaman jamaah. Dalam konteks administrasi publik, bisnis, pendidikan, dan layanan sosial, pelayanan fasilitas memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas bagi individu yang memanfaatkan layanan tersebut. Untuk memahami lebih dalam tentang pelayanan fasilitas, perlu dilakukan eksplorasi terhadap berbagai dimensi yang meliputi konsep, strategi implementasi, tantangan, serta dampaknya terhadap kepuasan jamaah. Pelayanan fasilitas dapat diartikan sebagai segala bentuk dukungan yang disediakan oleh suatu organisasi atau institusi untuk menunjang aktivitas jamaah haji.

Dukungan ini bisa berupa fasilitas fisik, seperti infrastruktur gedung, transportasi, teknologi, dan peralatan yang digunakan dalam operasional layanan, maupun fasilitas non-fisik yang mencakup sistem pelayanan berbasis digital, akses informasi, serta mekanisme yang mempermudah jamaah dalam memperoleh layanan. Keberadaan fasilitas yang baik bukan hanya sekadar pelengkap, tetapi menjadi elemen kunci dalam memberikan pengalaman yang optimal bagi jamaah.

Konsep pelayanan fasilitas berlandaskan pada beberapa prinsip utama, yaitu efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, dan keberlanjutan. Efektivitas dalam pelayanan fasilitas merujuk pada bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia mampu membantu pengguna mencapai tujuan yang diharapkan. Efisiensi berkaitan dengan

optimalisasi sumber daya yang digunakan dalam menyediakan fasilitas sehingga layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik tanpa pemborosan. Sehingga dapat menganalisis kinerja pelayanan haji dan umrah dalam menjalankan program pelayanannya⁷². Aksesibilitas merupakan prinsip yang memastikan bahwa fasilitas dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat, tanpa ada hambatan yang menghalangi pemanfaatannya. Keberlanjutan menjadi aspek penting dalam pelayanan fasilitas, di mana penyedia layanan harus memastikan bahwa fasilitas dapat digunakan dalam jangka panjang tanpa menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan maupun sumber daya lainnya.

Implementasi pelayanan fasilitas membutuhkan pendekatan yang sistematis dan strategi yang tepat agar dapat berfungsi secara optimal. Salah satu langkah awal yang harus dilakukan adalah analisis kebutuhan, di mana penyedia layanan harus memahami kebutuhan jamaah haji melalui berbagai metode seperti survei, wawancara, atau studi observasi. Data yang diperoleh dari analisis ini menjadi dasar dalam menyusun strategi pelayanan fasilitas yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan nyata di lapangan. Digitalisasi telah membawa perubahan besar dalam pelayanan fasilitas dengan hadirnya berbagai inovasi berbasis teknologi. Sistem pelayanan yang terdigitalisasi memungkinkan pengguna mengakses informasi dan layanan dengan lebih cepat dan efisien. Contohnya adalah sistem administrasi berbasis digital yang diterapkan di sektor pemerintahan dan pendidikan, di mana masyarakat dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor atau instansi terkait.

⁷² Kartika Utami dan Wulandari, "Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019," *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, no. 1 (18 Agustus 2022): 91–103.

Digitalisasi juga memungkinkan adanya integrasi berbagai layanan dalam satu platform, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai transaksi atau mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dampak pelayanan fasilitas terhadap kepuasan jamaah haji sangatlah signifikan. Ketika fasilitas yang tersedia dikelola dengan baik, jamaah akan lebih merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang mereka terima. Peningkatan efisiensi layanan menjadi salah satu manfaat utama dari adanya fasilitas yang optimal. Pelayanan fasilitas juga berkontribusi dalam meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Keenterian Agama Kabupaten Malang sebagai penyedia layanan. Institusi yang mampu menyediakan fasilitas berkualitas tinggi menunjukkan komitmen mereka terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas serta reputasi di mata masyarakat.

3. Pembinaan Jamaah

Pembinaan jamaah haji merupakan bagian esensial dalam pelaksanaan ibadah haji, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap calon jamaah memiliki pemahaman yang mendalam mengenai aspek spiritual, administratif, dan teknis terkait perjalanan haji. Proses pembinaan ini sangat penting mengingat ibadah haji bukan sekadar perjalanan fisik menuju Tanah Suci, tetapi juga sebuah pengalaman religius yang membutuhkan kesiapan mental, fisik, dan spiritual yang optimal.⁷³ Pembinaan jamaah haji dilakukan dalam berbagai tahapan, mulai dari persiapan awal, pelaksanaan di Tanah Suci, hingga evaluasi pasca ibadah. Selain aspek spiritual, pembinaan jamaah haji juga mencakup kesiapan administratif dan logistik. Jamaah diberikan pemahaman

⁷³ Mutammimatul Khusna dan Azalia, "Hakekat Ritual Ibadah Haji Dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R. Roff," *An-Nas: Jurnal Humaniora*, no. 1 (2018), 93.

mengenai prosedur pendaftaran, pengurusan dokumen, serta tata cara keberangkatan dan kepulangan. Informasi mengenai regulasi yang berlaku, baik dari pihak pemerintah maupun otoritas Arab Saudi, juga diberikan agar jamaah dapat menjalankan ibadah dengan lancar tanpa hambatan administratif. Konsekuensi logis dari “penjualan jasa” bimbingan haji adalah mengetahui kelebihan dan kelemahan atas program dan pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Guna mengetahui kelebihan dan kelemahan, salah satu caranya menggunakan dasar penilaian tingkat kepuasanjamaah.⁷⁴ Sosialisasi mengenai fasilitas yang akan digunakan, termasuk akomodasi, transportasi, dan layanan kesehatan di Tanah Suci, menjadi bagian penting dalam pembinaan agar jamaah memiliki ekspektasi yang realistis dan dapat mempersiapkan diri dengan baik.

Persiapan fisik juga menjadi bagian integral dari pembinaan jamaah haji. Mengingat ibadah haji membutuhkan mobilitas tinggi dan kondisi fisik yang prima, jamaah diberikan edukasi mengenai pentingnya menjaga kesehatan sebelum dan selama ibadah berlangsung.⁷⁵ Pemeriksaan kesehatan dilakukan untuk memastikan bahwa jamaah dalam kondisi layak untuk melaksanakan ibadah, serta diberikan arahan mengenai pola hidup sehat dan langkah-langkah pencegahan agar tetap bugar selama perjalanan. Pendampingan dari tenaga medis juga menjadi bagian dari pelayanan haji untuk membantu jamaah dalam menghadapi kendala kesehatan yang mungkin timbul.

⁷⁴ Fathur Rohman, “Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan umrah Al-Mabrur Lumajang:jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam,” *Dakwatuna: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam*4, no. 2 (2018),302.

⁷⁵ Aryani Dwi Hartanti dan Amal Chalik Sjaaf, “Tren Pemakaian Obat dan Pembekalan Kesehatan Haji Periode 2017-2019,” 2019, 2056–65.

Dengan pembinaan yang komprehensif, jamaah haji dapat menjalani ibadah dengan lebih baik, memahami makna spiritual yang mendalam, serta memperoleh pengalaman yang lebih nyaman dan berkesan. Keberhasilan pembinaan ini sangat bergantung pada sinergi antara pemerintah, penyelenggara haji, pembimbing ibadah, serta jamaah itu sendiri dalam mempersiapkan diri secara optimal.

B. Hambatan Dalam Penerapan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Dalam pelaksanaan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, terdapat berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi kepuasan jamaah. Hambatan ini bisa bersifat administratif, teknis, regulasi, maupun faktor eksternal yang berasal dari kebijakan nasional maupun internasional. Pemahaman terhadap hambatan-hambatan tersebut sangat penting untuk merancang strategi peningkatan pelayanan sehingga jamaah dapat menjalankan ibadah dengan lebih nyaman dan lancar.⁷⁶ Hambatan pertama yang sering muncul adalah aspek administratif. Dalam penyelenggaraan haji, administrasi memegang peranan penting karena terkait dengan pengelolaan data jamaah, verifikasi dokumen, serta proses pendaftaran yang harus dilakukan secara sistematis dan transparan. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah kompleksitas prosedur administrasi yang panjang dan kadang membingungkan bagi jamaah.

Meskipun pemerintah telah melakukan berbagai inovasi, termasuk penerapan sistem layanan online untuk pendaftaran dan verifikasi dokumen Haji, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa belum semua jamaah mampu beradaptasi dengan baik terhadap

⁷⁶ Trisna Wahyu Endang Febrianti, Syarif Hidayatullah, dan Aprilia Rachmadian, "Peran Manajemen Pengelolaan Dokumen Pada Penyelenggara Umrah Di Pt. an Nahl Malang," *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*3, no. 1 (2023): 25, <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.6435>

perubahan tersebut. Khususnya bagi jamaah yang berasal dari daerah pedesaan, keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi, jaringan internet, serta rendahnya tingkat literasi digital menjadi kendala tersendiri. Situasi ini berimbas pada ketidakefektifan proses administrasi, seperti keterlambatan pengunggahan dokumen, kesalahan pengisian data, hingga ketidaktahuan dalam melakukan pengecekan status pendaftaran. Akibatnya, banyak jamaah yang harus bolak-balik ke kantor Kementerian Agama atau bergantung sepenuhnya pada bantuan kerabat yang lebih melek teknologi, sehingga proses yang semestinya efisien justru menjadi beban tambahan.

Oleh karena itu, penting bagi pihak penyelenggara untuk tidak hanya menyediakan teknologi, tetapi juga memastikan adanya dukungan pendampingan dan edukasi yang menyeluruh. Program bimbingan administrasi secara tatap muka maupun daring, petunjuk teknis yang mudah dipahami, serta kehadiran petugas yang siap membantu secara langsung menjadi kunci agar semua jamaah tanpa terkecuali dapat mengakses hak pelayanan mereka secara adil dan setara.

Selain kendala administratif, hambatan teknis juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan jamaah haji. Infrastruktur pelayanan haji, termasuk sarana transportasi, akomodasi, serta sistem informasi, sering kali menghadapi tantangan dalam hal efisiensi dan ketersediaan. Misalnya, dalam hal transportasi, keterbatasan jumlah armada yang disediakan untuk mengantar jamaah ke embarkasi atau ke tempat-tempat tertentu di Tanah Suci sering kali menyebabkan penumpukan penumpang dan ketidaknyamanan dalam perjalanan. Akomodasi bagi jamaah juga masih menjadi permasalahan yang cukup signifikan. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan fasilitas penginapan, ada kalanya jamaah menghadapi kendala seperti kapasitas kamar yang terbatas, fasilitas yang

kurang memadai, atau lokasi penginapan yang jauh dari area ibadah utama. Regulasi dan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah, baik di tingkat nasional maupun internasional, juga berpengaruh terhadap penerapan pelayanan haji. Kebijakan kuota haji yang diterapkan oleh Pemerintah Arab Saudi setiap tahunnya sering kali menjadi tantangan bagi jamaah yang ingin melaksanakan ibadah haji. Banyak calon jamaah yang harus menunggu bertahun-tahun untuk mendapatkan kesempatan berhaji karena kuota yang terbatas.⁷⁷ Selain itu, kebijakan visa, peraturan perjalanan, serta protokol kesehatan yang diterapkan sering kali mengalami perubahan, sehingga memerlukan adaptasi yang cepat dari pihak penyelenggara haji. Ketidakpastian regulasi ini dapat menimbulkan kebingungan bagi jamaah dan berpengaruh terhadap pengalaman mereka dalam menjalankan ibadah.

Untuk meningkatkan pelayanan haji agar lebih efektif dan efisien, diperlukan beberapa langkah strategis yang mencakup berbagai aspek penting dalam sistem penyelenggaraan haji. Salah satu langkah utama adalah pengembangan sistem digital yang lebih modern dan terintegrasi. Digitalisasi dalam pelayanan haji memungkinkan jamaah untuk mengakses informasi dengan lebih mudah, mulai dari pendaftaran, verifikasi dokumen, jadwal manasik, hingga pemantauan status keberangkatan. Dengan adanya sistem yang lebih transparan dan user-friendly, jamaah dapat memahami setiap tahapan administrasi tanpa harus mengalami kesulitan yang berulang. Selain itu, sosialisasi yang lebih luas dan efektif perlu diterapkan agar informasi penting tentang prosedur haji dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Tidak semua calon jamaah memiliki akses yang baik terhadap teknologi atau memiliki pemahaman yang cukup tentang prosedur administrasi. Oleh karena itu, pendekatan offline maupun online, seperti seminar, sosialisasi melalui masjid, media sosial, dan aplikasi berbasis

⁷⁷ Muhammad Saefullah dan Robingun Suyud El Syam, "Pedidikan Islam Pada Alumni Haji Di Majlis Taklim Dan Dzikir Asy Syahidiyah Wonosobo" 4, no. 2 (2022): 66–76

informasi haji, bisa menjadi solusi untuk memastikan bahwa jamaah mendapatkan informasi yang benar dan terkini.

Dari segi infrastruktur, peningkatan fasilitas transportasi dan akomodasi menjadi faktor kunci dalam kenyamanan jamaah. Fasilitas asrama haji perlu diperbarui agar lebih layak dan dapat menampung jamaah dengan kapasitas yang optimal. Sistem transportasi dari daerah asal menuju embarkasi, serta dari embarkasi menuju Tanah Suci, juga harus dirancang dengan baik agar tidak menimbulkan hambatan logistik yang dapat mengganggu kelancaran ibadah jamaah.

Koordinasi antara Kementerian Agama Kabupaten Malang dengan berbagai pihak terkait, seperti PPIH, maskapai penerbangan, penyedia layanan haji, dan Kemenag pusat, juga harus diperkuat. Jika koordinasi berjalan dengan baik, maka setiap perubahan kebijakan atau regulasi dapat segera disampaikan kepada jamaah, sehingga mereka tidak mengalami kebingungan ketika ada perubahan prosedur atau kebijakan baru. Di sisi lain, pelayanan langsung kepada jamaah juga harus lebih responsif dan memperhatikan aspek personalisasi. Petugas haji perlu mendapatkan pelatihan khusus agar mampu memberikan pelayanan yang lebih ramah, informatif, dan sigap dalam menangani kendala jamaah, terutama bagi mereka yang lansia atau memiliki kondisi kesehatan tertentu. Peningkatan ini dapat dilakukan dengan menyediakan bimbingan khusus bagi jamaah dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas dan lansia, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah dengan nyaman dan lancar.

Selain itu, aspek pengelolaan dana Haji juga menjadi komponen krusial yang tidak dapat diabaikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan bukan hanya merupakan tuntutan regulatif, tetapi juga bagian dari komitmen moral terhadap jamaah yang telah mempercayakan dananya untuk proses ibadah

yang suci ini. Dengan sistem keuangan yang terstruktur dan terbuka, alokasi anggaran dapat difokuskan secara lebih tepat sasaran, misalnya untuk peningkatan fasilitas akomodasi yang lebih nyaman, sistem transportasi yang efisien dan aman, serta pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan jamaah lansia atau dengan penyakit penyerta. Langkah berikutnya yang tidak kalah penting adalah penyelenggaraan evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja layanan.

Evaluasi ini dapat dilakukan melalui survei tingkat kepuasan jamaah, wawancara terhadap petugas lapangan, serta analisis terhadap laporan kendala yang muncul setiap musim Haji. Hasil dari evaluasi ini akan menjadi dasar untuk melakukan pembenahan dan pengembangan secara berkala, sehingga pelayanan yang diberikan tidak bersifat statis, melainkan terus disesuaikan dengan perubahan kebutuhan, teknologi, serta ekspektasi masyarakat. Dengan demikian, kombinasi antara manajemen keuangan yang baik dan sistem evaluasi yang sistematis akan memperkuat fondasi pelayanan Haji yang profesional, berintegritas, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

C. Evaluasi Pelayanan yang Di Terapkan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Evaluasi terhadap pelayanan yang diterapkan dalam rangka meningkatkan kepuasan jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang merupakan bagian penting dari proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam penyelenggaraan ibadah Haji. Evaluasi ini tidak hanya menjadi alat ukur keberhasilan program, tetapi juga menjadi sarana refleksi terhadap efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik di sektor keagamaan.

Aspek yang dikaji dalam evaluasi ini mencakup berbagai dimensi, mulai dari efektivitas prosedur administrasi, efisiensi proses layanan, mutu fasilitas pendukung, hingga tingkat kepuasan jamaah sebagai pihak yang merasakan langsung dampak dari sistem yang berjalan. Melalui pendekatan evaluatif yang sistematis dan berkelanjutan, Kantor Kementerian Agama dapat memperoleh gambaran yang utuh mengenai capaian yang telah diraih maupun kendala yang masih dihadapi di lapangan. Dengan mengetahui kekuatan serta kelemahan dalam pelaksanaan layanan, instansi dapat merumuskan strategi peningkatan kualitas yang lebih terarah dan berbasis data. Harapannya, pelayanan Haji tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih responsif, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah di era modern.

Pelayanan haji melibatkan sejumlah proses yang kompleks, termasuk tahap pendaftaran, persiapan keberangkatan, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan, transportasi, dan akomodasi selama di Tanah Suci. Evaluasi terhadap aspek administrasi menjadi salah satu fokus utama dalam melihat bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan telah berkontribusi terhadap kelancaran ibadah jamaah. Administrasi yang baik harus mampu mengelola data jamaah secara akurat, memberikan informasi dengan jelas, serta mengurangi kemungkinan kesalahan dalam proses registrasi dan dokumentasi.⁷⁸ Dalam beberapa kasus, jamaah mengalami kendala terkait dokumen perjalanan seperti visa, tiket, atau jadwal keberangkatan yang tidak sinkron. Oleh karena itu, evaluasi terhadap sistem administrasi perlu dilakukan guna meningkatkan efektivitas pengelolaan data dan informasi jamaah.

Selain aspek administrasi, evaluasi terhadap efisiensi layanan juga menjadi bagian yang krusial dalam menentukan tingkat kepuasan jamaah haji. Efisiensi layanan mencakup

⁷⁸ Abdul Wahid H.S, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji," Syaikhuna: Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam10, no. 1 (2019), 76.

bagaimana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang menyusun alur pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan minim hambatan. Beberapa faktor yang dapat dievaluasi meliputi kemudahan akses terhadap informasi, waktu tunggu dalam proses pendaftaran atau verifikasi dokumen, serta kecepatan respon petugas dalam menangani keluhan jamaah. Jika terdapat hambatan seperti birokrasi yang terlalu panjang atau keterbatasan akses informasi bagi jamaah yang berada di wilayah terpencil, maka perlu dilakukan perbaikan agar layanan lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan semua jamaah. Evaluasi juga perlu dilakukan terhadap kualitas fasilitas yang diberikan dalam mendukung ibadah haji. Fasilitas yang mencakup akomodasi, transportasi, dan pelayanan kesehatan memiliki dampak langsung terhadap kenyamanan jamaah selama menjalankan ibadah. Dalam banyak kasus, jamaah sering mengeluhkan kondisi penginapan yang kurang nyaman, lokasi yang jauh dari tempat ibadah utama, atau sistem transportasi yang belum optimal dalam mengakomodasi mobilitas jamaah. Oleh karena itu, pemantauan terhadap fasilitas yang disediakan serta umpan balik dari jamaah menjadi langkah penting dalam menentukan apakah fasilitas yang ada sudah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Evaluasi terhadap pelayanan kesehatan juga perlu dilakukan, mengingat kondisi fisik jamaah yang berbeda-beda dan sering kali memerlukan pendampingan medis yang lebih intensif.

Salah satu cara efektif dalam mengevaluasi pelayanan haji adalah melalui survei kepuasan jamaah. Survei ini dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti kuesioner, wawancara langsung, maupun forum diskusi yang melibatkan jamaah sebagai penerima layanan. Dari hasil survei, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengalaman jamaah selama menjalankan ibadah haji, termasuk aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan di tahun-tahun berikutnya. Survei

ini juga dapat memberikan insight mengenai sejauh mana informasi yang diberikan kepada jamaah sudah sesuai dengan kebutuhan mereka, serta efektivitas program pembinaan sebelum keberangkatan. Selain survei, metode evaluasi lainnya adalah melalui analisis indikator kinerja pegawai pelayanan haji.⁷⁹ Indikator ini mencakup tingkat keberhasilan dalam proses registrasi, jumlah jamaah yang mengalami kendala administratif, efektivitas koordinasi antara penyelenggara haji dan jamaah, serta kualitas fasilitas dan layanan selama berada di Tanah Suci. Melalui analisis indikator ini, penyelenggara dapat mengidentifikasi tren perbaikan dari tahun ke tahun serta merancang kebijakan strategis dalam meningkatkan efisiensi layanan haji.

Dari hasil evaluasi yang dilakukan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki peluang besar untuk merumuskan berbagai strategi guna meningkatkan pelayanan haji di periode berikutnya. Salah satu fokus utama adalah pengembangan sistem digital dalam administrasi haji. Dengan digitalisasi, proses pendaftaran dan pengelolaan dokumen dapat dilakukan dengan lebih cepat dan transparan, memudahkan jamaah dalam mengakses informasi dan mengurangi kendala birokrasi yang sering terjadi. Sistem ini juga bisa mencakup pemantauan real-time, sehingga jamaah dapat mengetahui status administrasi mereka tanpa harus datang langsung ke kantor.

Selain digitalisasi, peningkatan fasilitas untuk jamaah juga menjadi perhatian penting. Akomodasi di embarkasi dan asrama haji harus lebih nyaman dan sesuai dengan kebutuhan jamaah, terutama bagi kelompok lansia dan jamaah dengan kondisi kesehatan tertentu. Penyediaan ruang tunggu yang layak, fasilitas kesehatan yang memadai, serta layanan informasi yang responsif dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi calon jamaah

⁷⁹ Ai Siti Hapsah, *Managemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah*, (Tadbir, Volume 5, 2020) 89.

haji. Dari segi koordinasi antar instansi, perlu dilakukan peningkatan komunikasi antara Kemenag Kabupaten Malang, PPIH, penyedia layanan haji, serta instansi terkait lainnya. Dengan adanya koordinasi yang lebih erat, perubahan kebijakan dapat segera disosialisasikan kepada jamaah, sehingga mereka tidak mengalami kebingungan terkait aturan baru yang mungkin diberlakukan.

Selain itu, transparansi dalam pelayanan menjadi aspek krusial untuk memastikan bahwa jamaah benar-benar mendapatkan layanan yang berkualitas. Informasi terkait biaya, fasilitas, serta alur administrasi harus disampaikan secara jelas agar jamaah merasa lebih tenang dan tidak ragu dalam menjalani proses ibadah haji. Sosialisasi yang intensif melalui media digital, seminar, dan sesi bimbingan langsung dapat membantu jamaah memahami setiap tahapan dengan lebih baik.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu layanan publik yang kompleks dan memerlukan koordinasi antara berbagai pemangku kepentingan, baik di tingkat nasional maupun internasional. Oleh karena itu, manajemen pelayanan haji memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa seluruh tahapan, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah, berjalan dengan baik sesuai harapan. Pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang berfungsi untuk memberikan kemudahan bagi jamaah dalam mengakses informasi, memenuhi persyaratan administrasi, serta memperoleh bimbingan yang mempersiapkan mereka dalam menjalankan ibadah haji. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi berbagai pembaruan dalam sistem pelayanan, termasuk digitalisasi administrasi dan peningkatan kualitas bimbingan manasik haji. Hal ini menunjukkan adanya usaha berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan jamaah. Namun, masih terdapat sejumlah tantangan yang harus diatasi, seperti koordinasi antarinstansi, keterbatasan akses informasi bagi jamaah tertentu, serta aspek akomodasi dan transportasi yang memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Kepuasan jamaah haji merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti kemudahan akses administrasi, kualitas bimbingan sebelum keberangkatan, serta kenyamanan dalam perjalanan dan akomodasi memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman jamaah. Oleh karena itu, evaluasi terhadap manajemen pelayanan haji harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menyesuaikan sistem dengan dinamika kebutuhan jamaah yang terus berkembang. Dalam hal

administrasi, digitalisasi sistem pendaftaran dan pembayaran telah membantu mempercepat proses pelayanan dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data jamaah. Meskipun sistem ini telah membawa manfaat yang signifikan, masih ada jamaah yang menghadapi kendala dalam mengakses layanan digital, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, perlu ada pendekatan alternatif seperti pendampingan bagi jamaah yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis teknologi. Selain itu, transparansi dalam pengelolaan dana haji juga harus terus ditingkatkan agar jamaah mendapatkan kejelasan terkait biaya dan manfaat layanan yang diberikan.

Dalam aspek bimbingan manasik haji, penyelenggaraan pelatihan yang lebih komprehensif telah meningkatkan pemahaman jamaah mengenai tata cara ibadah haji serta regulasi yang berlaku. Bimbingan ini berperan penting dalam memastikan jamaah memiliki kesiapan mental dan fisik sebelum berangkat ke tanah suci. Namun, tantangan yang masih dihadapi adalah bagaimana memastikan bahwa seluruh jamaah dapat mengikuti bimbingan dengan baik, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan akses ke lokasi pelatihan. Alternatif seperti bimbingan berbasis daring atau sesi bimbingan yang lebih fleksibel dapat menjadi solusi untuk memastikan bahwa semua jamaah mendapatkan manfaat dari program ini. Koordinasi antar instansi menjadi elemen krusial dalam penyelenggaraan haji yang efisien. Keterlibatan berbagai pihak, termasuk Kementerian Agama pusat, biro perjalanan, serta otoritas di Arab Saudi, memerlukan sistem komunikasi yang kuat agar tidak terjadi kesalahan informasi yang dapat menghambat pelayanan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah keterlambatan dalam penyampaian informasi terkait perubahan kebijakan atau regulasi dari pemerintah Arab Saudi. Hal ini terkadang menyebabkan ketidakpastian bagi jamaah yang tengah mempersiapkan keberangkatan mereka. Untuk

mengatasi hal ini, perlu ada mekanisme komunikasi yang lebih responsif, seperti penyediaan pusat informasi yang dapat diakses secara daring oleh jamaah dalam waktu nyata.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah, inovasi dalam pelayanan haji perlu terus dikembangkan. Digitalisasi layanan telah memberikan dampak positif, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, seperti pengembangan aplikasi yang memungkinkan jamaah mendapatkan informasi terkini mengenai jadwal keberangkatan, prosedur ibadah, serta layanan kesehatan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam sistem evaluasi kepuasan jamaah dapat membantu penyelenggara layanan dalam merancang strategi perbaikan yang lebih akurat dan berbasis data.

B. Saran

1. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan haji dan umrah di Kantor Kemenag Kabupaten Malang, sistem antrean perlu dikembangkan dengan pendekatan hybrid, yaitu menggabungkan sistem antrean online dan manual. Untuk sistem antrean online, calon jamaah bisa mengambil nomor antrean melalui aplikasi atau website sebelum datang ke kantor. Hal ini akan membantu mengurangi kepadatan di ruang pelayanan dan memungkinkan jamaah datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, informasi real-time mengenai status antrean bisa ditampilkan melalui layar digital sehingga jamaah dapat mengetahui perkiraan waktu layanan mereka. Namun, bagi jamaah yang tidak familiar dengan teknologi atau lebih nyaman dengan sistem manual, tetap perlu disediakan loket khusus untuk pendaftaran langsung di lokasi. Petugas bisa memberikan nomor antrean secara langsung di meja informasi, lalu jamaah bisa menunggu di ruang tunggu dengan sistem pemanggilan yang jelas dan teratur. Selain itu, untuk

menghindari kepadatan yang berlebihan, sistem antrean manual bisa dikombinasikan dengan pembagian kategori prioritas, seperti jalur khusus bagi lansia, difabel, dan jamaah dengan kebutuhan tertentu agar mereka mendapatkan layanan lebih cepat tanpa harus menunggu lama dalam antrean umum.

2. Bagi Penulis Selanjutnya

Saran untuk peneliti selanjutnya adalah agar hasil dari penelitian ini dapat dijadikan landasan atau referensi awal untuk mengembangkan kajian yang lebih mendalam mengenai pelayanan ibadah Haji secara menyeluruh dan komprehensif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencakup seluruh tahapan perjalanan ibadah Haji, mulai dari fase pra-keberangkatan di daerah asal, proses pemberangkatan, pelayanan yang diterima selama berada di Makkah dan Madinah, hingga proses pemulangan jamaah ke tanah air dan ke domisili masing-masing. Dengan mengkaji secara utuh siklus pelayanan tersebut, penelitian akan mampu menangkap dinamika pelayanan Haji dari berbagai dimensi, baik administratif, spiritual, teknis, maupun emosional. Hal ini tentu akan memperkaya hasil penelitian, memberikan gambaran yang lebih holistik terhadap kualitas pelayanan, serta memperkuat dasar rekomendasi kebijakan dalam peningkatan pelayanan Haji ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahid H.S, “Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji,” *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam*10, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.36835/syaikhuna.v10i1.3476>.
- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu*,(Jakarta, Raja Wali Pers, 2015)
- Ai Siti Hapsoh, *Managemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah*,(Tadbir, Volume 5, 2020)
- Bob Foster Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif 2019).
- Dessy N. Waromi, Yanti Timisela, Agnes Eyne banes, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur”, *Jurnal On Education*, Vol 05, No. 04,(2023).
- EE. Junaedi Sastradiharja, et all, “Pengaruh Manajemen Akademik Dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stai Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat.” *ANDRAGOGI* Vol.4 No.3; (2022)
- Febrianti Trisna Wahyu Endang, Syarif Hidayatullah, dan Aprilia Rachmadian, “Peran Manajemen Pengelolaan Dokumen Pada Penyelenggara Umrah Di Pt. an Nahl Malang,” *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*3, no. 1 (2023): 25, <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.6435>
- Gazali Djunaidi Firman Gazali Djunaidi, SE, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung*(Penerbit Qiara Media, 2020)
- Gazali Djunaidi Firman Gazali Djunaidi, SE, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung* (Penerbit Qiara Media, 2020).
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Bumi Aksara, 2022).

- Guntur, Muhammad, "Konsep Dasar Analisis Data Kualitatif", Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019, www.sttjaffray.ac.id
- H.S, Abdul Wahid. "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji." Syaikhuna: Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam 10, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.36835/syaikhuna.v10i1.3476>.
- Halim And Haidir, Penelitian Pendidikan, Kencana, Vol. 1, 2019, 28.
- Hardani Dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif,(CV. Pustaka Ilmu: Yogyakarta,2020).163 <https://kemenag.go.id/ighv1404288771>
- Hartanti Aryani Dwi dan Amal Chalik Sjaaf, "Tren Pemakaian Obat dan Pembekalan Kesehatan Haji Periode 2017-2019," 2019, 2056.
- Ihami, et all, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Di Lembaga Pendidikan Tinggi", Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP), Vol 07, No. 02, (2024).
- Ihda Zahrotustsany, "Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis", Dinamika; Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 04 No. 3, (2017)
- Irwan Hamdi, (2018), "Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia (Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 Dan 2016)", UINSUKA: YOGYAKARTA.
- Kementearian Agama RI. (2020).Tuntunan Manasik Haji dan Umrah. Jakarta:Ditjen Penyelenggara Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler."
- Khusna Mutammimatul dan Azalia, "Hakekat Ritual Ibadah Haji Dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R. Roff," An-Nas: Jurnal Humaniora2, no. 1 (2018), <https://doi.org/10.36840/an-nas.v2i1.93>.

- Khusna, Mutammimatul dan Azalia. “Hakekat Ritual Ibadah Haji Dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R. Roff.” *An-Nas: Jurnal Humaniora* 2, no. 1 (2018).
<https://doi.org/10.36840/an-nas.v2i1.93>.
- Koentjaraningrat, Metodologi Penelitian Masyarakat, (Jakarta: Gramedia Utama, 1990). 129.
- M, Miles. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Malik, Abdul, Mat Jalil, Upia Rosmalinda, “Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahus Saadah Kota Gajah”, *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 4, no. 2, (2022) , 167-170 <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i1.4628>
- Meleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).
- Mu’ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan* (Zifatama Jawara, 2021).
- Muhammad fitri, Arin tentrem, dkk.”Pelayanan Publik”, (Medan: Yayasan Kita menulis, 2020).
- Muhammad Rijal Fadli, “Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif”, no.1(2021): 33-54
<https://doi.org/10.21831/hum.v2i1i.38075>
- Muhibudin Wijaya Laksana, Analisis Diskripsi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar, *E jurnal uinsgd*, vol 4 no 1, 2023.
- Mukti Ali, Nurul Wahidatul M, Wilis Ayu, Dea Fajar, Ni’matus Sholihah “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”, (Surabaya; UIN Suanan Ampel), Vol 01 No 01, 45. 2019
- Murdiyanto, Eko “Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)”, Yogyakarta: Yogyakarta Press, 2020
- Murdiyanto, Eko. *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*. 1. Yogyakarta: UPN ”Veteran” Yogyakarta Press, 2020

- Oktariani, Reza. “Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwah Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.” UIN Raden Intan, 2017.
- Paputungan et al, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu,e jurnal, vol 3 no 2,2022.
- Rohman, Fathur. “Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan umrah AlMabrur Lumajang:jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam.” Dakwatuna: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam 4, no. 2 (2018). <https://doi.org/10.36835/dakwatuna.v4i2.302>
- Roikan, Aminah, Pengantar metode penelitian kualitatif ilmu politik, (Jakarta,), 54-55
- Saefullah Muhammad dan Robingun Suyud El Syam, “Pedidikan Islam Pada Alumni Haji Di Majelis Taklim Dan Dzikir Asy Syahidiyah Wonosobo” 4, no. 2 (2022).
- Titin Phayayati, dkk”Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan”. (Jurnal Caraka Prabu vol 1 No 1, 2017).
- Umrati, dan Hengki Wijaya. Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020.
- Utami Kartika dan Wulandari Wulandari, “Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019,” Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah2, no. 1 (18 Agustus 2022): 91–103, <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5354>
- Utami, Kartika, dan Wulandari Wulandari. “Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019.” Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah 2, no. 1 (18 Agustus 2022): 91–103. <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5354>.
- Wahidmurni. Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif. Research Repository Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2017. <http://repository.uin-malang.ac.id/1984/2/1984.pdf>

Zakia, Rahima, dan Ani Sulistina Wati. “Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Mauro Sijunjung.” *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah* 63, no. 71 (2018). <https://doi.org/10.15548/jmd.v0i0.65>

Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ed. Patta Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ed. Patta Rapna, 2021.

DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA**

Jalan Ir. Soekarno No.34 Dadaprejo Kota Batu 65323, Telepon (0341) 531133
Website: <https://pasca.uin-malang.ac.id/>, Email: pps@uin-malang.ac.id

Nomor : B-1958/Ps/TL.00/6/2025

02 Juni 2025

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Bapak / Ibu

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi/penulisan tesis, kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian serta pengumpulan data dan informasi terkait objek penelitian tesis yang dilakukan oleh mahasiswa kami berikut ini:

Nama	: Ula Masrurutz Zahro
NIM	: 230106210018
Program Studi	: Magister Manajemen Pendidikan Islam
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. Hj. Samsul Susilawati., M.Pd 2. Dr. Muh. Hambali., M.Ag
Judul Penelitian	: Manajemen Pelayanan Haji dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Demikian surat permohonan izin penelitian ini kami sampaikan, atas perhatian dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Direktur,



Wahidmurni



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : X8NKpjik

B. Daftar Wawancara

- a) Anggi pangestutik: Pada tanggal 15 Januari 2025 pukul 11.00 WIB di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

<p>1. Apa saja fasilitas atau sumber daya manusia (SDM) yang mendukung keberhasilan pelayanan haji di sini?</p> <p>Jawab:</p> <p>kalo dari fasilitas tempat tunggu nya bersih dan ber AC sehingga membuat nyaman, tidak hanya itu, pelayanan pegawainya juga ramah-ramah dan cepat sehingga tidak perlu menunggu lama surat pendaftaran haji saya sudah selesai”.</p>
<p>2. Bagaimana Anda menilai efektivitas sistem pelayanan haji yang diterapkan saat ini?</p> <p>Jawab</p> <p>Karena keperluan saya untuk pendaftaran haji, jadi dari pelayanan langsung ketika mendaftar haji.</p>
<p>3. Apa aspek pelayanan haji yang menurut Anda paling menentukan tingkat kepuasan jamaah?</p> <p>Jawab</p> <p>Pendaftaran haji, karena pelayanan yang pasti setiap hari banyak dilakukan.</p>
<p>4. Apakah Anda merasa informasi yang diberikan tentang persiapan haji sudah cukup jelas dan mudah dipahami?</p> <p>Jawab</p> <p>Iya, mudah dipahami dan sudah cukup jelas</p>
<p>5. Bagaimana menurut Anda pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?</p> <p>Jawab</p> <p>baik, pelayanan memadai dan terarah</p>
<p>6. Apakah menurut Anda layanan berbasis digital dapat membantu mempercepat proses administrasi haji?</p> <p>Jawab</p>

Iya cukup memudahkan, apalagi untuk yang memiliki kesibukan dihari kerja kemenag ataupun yg sedang bekerja di luar domisili kemenag
7. Apakah dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang anda mengalami hambatan? Jawab Tidak ada
8. Apakah menurut Anda Kantor Kementerian Agama perlu mengembangkan inovasi baru dalam pelayanan haji? Jika ya, inovasi seperti apa? Jawab Tidak sementara yg pelayanan yg saya dapatkan cukup
9. Bagaimana harapan Anda terhadap perbaikan pelayanan haji di masa mendatang? Jawab Semakin lancar untuk pelayanan online maupun offline dan informasi semakin jelas tersampaikan ke jamaah
10. Jika Anda bisa memberikan saran langsung kepada penyelenggara haji, perubahan apa yang ingin Anda rekomendasikan? Jawab Saran saya mungkin pelayanan lebih ditingkatkan lagi, seperti adanya nomor urut untuk antrian pelayanan.

- b) Luqman Hakim: Pada tanggal 15 januari 2025 pukul 15.00 WIB di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

1. Apa saja fasilitas atau sumber daya manusia (SDM) yang mendukung keberhasilan pelayanan haji di sini? Jawab Fasilitas yang diberikan sangat baik, dari segi tempat sudah sangat nyaman dan bersih, dari segi pegawainya juga ramah selalu menyambut tamu dengan penuh senyum dan membantu saya sampai dengan selesai
2. Apakah hambatan yang sering terjadi pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang? Jawab

<p>Hambatannya ya, mungkin dari segi kendala jaringan ya mbak soalnya saya kemaren menunggu agak lama karena jaringan SISKOHAT lagi eror, mungkin itu saja</p>
<p>3. Bagaimana Anda menilai efektivitas sistem pelayanan haji yang diterapkan saat ini?</p> <p>Jawab</p> <p>Menurut saya untuk pelayanan saat ini sudah cukup efektif.</p>
<p>4. Apa aspek pelayanan haji yang menurut Anda paling menentukan tingkat kepuasan jamaah?</p> <p>Jawab</p> <p>Sikap dan sifat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji.</p>
<p>5. Apakah Anda merasa informasi yang diberikan tentang persiapan haji sudah cukup jelas dan mudah dipahami?</p> <p>Jawab</p> <p>Iya, informasi yang diberikan sudah sangat cukup dan mudah untuk dimengerti.</p>
<p>6. Bagaimana menurut Anda pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?</p> <p>Jawab</p> <p>Pelayanan adinistrasinya mudah, cepat, dan kalo memang ada jamaah haji yang terjadi kesulitan pasti pihak pegawai akan membantu.</p>
<p>7. Apakah menurut Anda layanan berbasis digital dapat membantu mempercepat proses administrasi haji?</p> <p>Jawab</p> <p>Iya, salah satu contohnya kita dapat mengetahui proses dan langkah pendaftaran haji melalui WEB resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.</p>
<p>8. Apakah menurut Anda Kantor Kementerian Agama perlu mengembangkan inovasi baru dalam pelayanan haji? Jika ya, inovasi seperti apa?</p> <p>Jawab</p> <p>Sepertinya tidak ada.</p>
<p>9. Bagaimana harapan Anda terhadap perbaikan pelayanan haji di masa mendatang?</p> <p>Jawab</p>

Pelayanannya dimaksimalkan lagi, disesuaikan dengan perkembangan zaman dan juga keperluan jamaah haji.
10. Jika Anda bisa memberikan saran langsung kepada penyelenggara haji, perubahan apa yang ingin Anda rekomendasikan?
Jawab
Untuk layanan diberikan nomor antrian.

- c) Rizal: Pada tanggal 15 Januari 2025 pukul 09.00 WIB di Kantor kementerian Agama Kabupaten Malang.

1. Apa saja fasilitas atau sumber daya manusia (SDM) yang mendukung keberhasilan pelayanan haji di sini?
Jawab
Pelayanan administrasi yang diberikan kepada jamaah sudah cukup baik mba, dilihat dari segi waktu yang diperlukan untuk memfoto dan menyetak surat pendaftaran haji aja cuma 10 menitan saja. Beda lagi, kalau ada kendala jaringan kalo itu kan kendala system bukan dari pegawainya jadi wajar kalo nunggu nya agak lama. tapi dari segi semuanya sudah cukup baik, harunya jamaah sudah cukup puas denga pelayananya
2. Apakah hambatan yang sering terjadi pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?
Jawab
kendalanya ya kalo nunggu SISKOHAT lagi eror itu aja mbak, kan agak lama ya jadi mungkin membuat jamaah agak bosan
3. Bagaimana Anda menilai efektivitas sistem pelayanan haji yang diterapkan saat ini?
Jawab
Dengan melihat seberapa cepat pegawai melayani jamaah haji dan sikap pegawai pada saat melayani jamaah haji.
4. Apa aspek pelayanan haji yang menurut Anda paling menentukan tingkat kepuasan jamaah?
Jawab
Tidak begitu, menurut saya yang paling menentukan adalah pegawainya. Bagaimana cara memberikan pelayanan, bagaimana menyikapi jamaah, dan bagaimana pemahaman pegawai pada saat menjelaskan atau memberikan informasi kepada jamaah haji.

<p>5. Apakah Anda merasa informasi yang diberikan tentang persiapan haji sudah cukup jelas dan mudah dipahami?</p> <p>Jawab</p> <p>Sudah, sudah cukup jelas.</p>
<p>6. Bagaimana menurut Anda pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?</p> <p>Jawab</p> <p>Ya bagus, sudah cukup baik.</p>
<p>7. Apakah menurut Anda layanan berbasis digital dapat membantu mempercepat proses administrasi haji?</p> <p>Jawab</p> <p>Mungkin iya, kalau untuk jamaah haji yang masih muda karena bisa dengan mudah mengakses internet. Tetapi agak terlalu susah untuk jamaah yang sudah lanjut usia, mereka membutuhkan bantuan orang lain atau anak cucu mereka untuk mengakses internet tersebut.</p>
<p>8. Apakah menurut Anda Kantor Kementerian Agama perlu mengembangkan inovasi baru dalam pelayanan haji? Jika ya, inovasi seperti apa?</p> <p>Jawab</p> <p>Tidak, pelayanan yang sudah ada dimaksimalkan saja terlebih dahulu.</p>
<p>9. Bagaimana harapan Anda terhadap perbaikan pelayanan haji di masa mendatang?</p> <p>Jawab</p> <p>Bisa selalu menaungi, bertanggung jawab, dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada jamaah khususnya yang sudah lanjut usia.</p>
<p>10. Jika Anda bisa memberikan saran langsung kepada penyelenggara haji, perubahan apa yang ingin Anda rekomendasikan?</p> <p>Jawab</p> <p>Sepertinya tidak ada.</p>

- d). Aqeela Nanda: Pada tanggal 15 Januari 2025 pukul 14.00 WIB di Kantor kementerian Agama Kabupaten Malang.

<p>1. Apa saja fasilitas atau sumber daya manusia (SDM) yang mendukung keberhasilan pelayanan haji di sini?</p> <p>Jawab</p> <p>Iya mba, sudah cukup baik pelayananya. Pegawainya juga baik dan ramah-ramah</p>
<p>2. Apakah hambatan yang sering terjadi pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?</p> <p>Jawab:</p> <p>Oh gita ya mba, ternyata informasi jamaah haji itu memang harus tanya kepegawainya langsung ya mba supaya jelas. nanti saya konfirmasi dulu kepada yang bersangkutan, sepertinya saya yang miss komunikasi. Terimakasih</p>
<p>3. Bagaimana Anda menilai efektivitas sistem pelayanan haji yang diterapkan saat ini?</p> <p>Jawab</p> <p>Dari seberapa baik pelayanan yang saya dapatkan.</p>
<p>4. Apa aspek pelayanan haji yang menurut Anda paling menentukan tingkat kepuasan jamaah?</p> <p>Jawab</p> <p>Kalau saya dari pelayanan konsultasinya, jadi seberapa jelas pegawai menjelaskan informasi tentang permasalahan yang saya alami.</p>
<p>5. Apakah Anda merasa informasi yang diberikan tentang persiapan haji sudah cukup jelas dan mudah dipahami?</p> <p>Jawab</p> <p>Iya alhamdulillah jelas, dan saya menemukan solusi untuk permasalahan saya.</p>
<p>6. Bagaimana menurut Anda pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?</p> <p>Jawab</p> <p>Sudah baik, lumayan cepat juga.</p>
<p>7. Apakah menurut Anda layanan berbasis digital dapat membantu mempercepat proses administrasi haji?</p> <p>Jawab</p> <p>Iya, cukup membantu.</p>

<p>8. Apakah menurut Anda Kantor Kementerian Agama perlu mengembangkan inovasi baru dalam pelayanan haji? Jika ya, inovasi seperti apa?</p> <p>Jawab</p> <p>Belum ada.</p>
<p>9. Bagaimana harapan Anda terhadap perbaikan pelayanan haji di masa mendatang?</p> <p>Jawab</p> <p>Harapanya pegawinya terus meningkatkan kemampuannya dan terus memberikan pelayanan yang terbaik.</p>
<p>10. Jika Anda bisa memberikan saran langsung kepada penyelenggara haji, perubahan apa yang ingin Anda rekomendasikan?</p> <p>Jawab</p> <p>Belum ada</p>

- e) Muh Nurdianto Rahmaddien: Pada tanggal 15 Januari 2025 pukul 13.00 WIB di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

<p>1. Bagaimana sistem pelayanan haji yang saat ini diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang (standart pelayanan dan cara mengoptimalkan pelayanan yang diberikan)?</p> <p>Jawab</p> <p>Pelayanan yang diberikan di kantor kementerian agama kabupaten Malang sekarang itu sudah cukup efektif dan efisien. Pegawai kantor kementerian agama kabupaten sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan standar yang telah ditentukan.</p>
<p>2. Bagaimana strategi manajemen pelayanan haji yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan jamaah?</p> <p>Jawab</p> <p>Strategi yang ditetapkan oleh kantor kementerian agama kabupaten Malang dengan mengembangkan layanan yang lebih fleksibel efektif untuk menyampaikan informasi yang penting dengan jelas dengan hal tersebut akan menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan jamaah haji.</p>
<p>3. Apakah hambatan yang sering terjadi pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?</p>

<p>Jawab</p> <p>Hambatan itu sebenarnya ada banyak faktor, lebih banyak hambatan terjadi pada jamaah haji sendiri. Contohnya seperti pembatalan haji banyak jamaah haji yang kurang bisa menangkap informasi tentang dokumen yang harus dikumpulkan untuk mengurus pembatalannya porsi hajinya, sehingga proses pembatalan menjadi terhambat. Dari hal tersebut akan membuat kepuasan jamaah haji menjadi menurun.</p>
<p>4. Bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?</p>
<p>Jawab</p> <p>Cara mengatasi tanda tersebut kita menjelaskan sebaik mungkin kepada jamaah haji yang akan melakukan proses pembatalan, pelimpahan, pendaftaran, dan proses administrasi lainnya. Tidak hanya itu kita juga memberikan informasi di web dan juga memberikan tutor atau tata cara yang akan kita kirim melalui video.</p>
<p>5. Bagaimana sistem evaluasi yang dilakukan kantor kemenag untuk menstabilkan pelayanan yang diberikan?</p>
<p>Jawab</p> <p>Evaluasi yang dilakukan di kantor kementerian agama kabupaten Malang bisa berupa prosedur pelayanan yang berjalan itu apakah sudah sesuai atau belum dengan standar yang telah kita tetapkan. Dan juga melakukan monitoring dan pengukuran berskala sehingga bisa memantau keefektifan layanan yang diberikan oleh pegawai kantor kementerian agama kabupaten Malang.</p>
<p>6. Apakah fasilitas dan infrastruktur pelayanan haji saat ini sudah memadai? Apa yang masih perlu ditingkatkan?</p>
<p>Jawab</p> <p>Fasilitas dan infrastruktur kalau untuk jamaah haji sepertinya sudah cukup memadai, kalau dari segi tempat pemberkasan dan ruangan pegawai mungkin kurang memadai karena semakin ke sini semakin banyak data jamaah yang harus kita simpan dan kita arsipkan sehingga memerlukan tempat atau gudang untuk arsip data dokumen jamaah haji yang luas.</p>
<p>7. Bagaimana tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan yang diberikan? Apakah ada indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan mereka?</p>
<p>Jawab</p> <p>Jadi kita mengukur tingkat kepuasan jamaah haji itu dengan survei jamaah yang sudah pernah datang ke kantor kementerian agama kabupaten Malang untuk mengisi survei dalam bentuk G form yang telah disediakan di kantor kementerian agama kabupaten Malang.</p>

8. Apakah keluhan utama yang sering disampaikan oleh jamaah terkait pelayanan haji?

Jawab

Sejauh ini keluhan yang sering disampaikan jamaah haji adalah tentang kelengkapan data dari proses pembatalan dan pelimpahan porsi. Karena memang ada beberapa dokumen yang jamaah haji harus mengurusnya di kantor desa sampai dengan kecamatan domisili mereka. Hal itu membuat jamaah haji banyak yang bingung sehingga sering terjadi kesalahan terhadap isi dari dokumen tersebut.

9. Bagaimana rencana jangka panjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kabupaten Malang?

Jawab

Rencana jangka panjang tetap kita harus selalu evaluasi pelayanan yang kita berikan supaya pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan harapan jamaah dan terus menjadi lebih baik dan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin.

10. Bagaimana harapan Anda terhadap peningkatan pelayanan haji ke depan?

Jawab

Jamaah haji bisa melakukan aktivitasnya tentang ibadah haji dengan nyaman aman dan mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

f) ABD. Salam: Pada tanggal 15 Januari 2025 pukul 11.00 WIB di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

1. Bagaimana sistem pelayanan haji yang saat ini diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang (standart pelayanan dan cara mengoptimalkan pelayanan yang diberikan)?

Jawab

Pelayanan haji yang diberikan saat ini sudah cukup optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan karena itu sudah tugas dan kewajiban kita melayani jamaah haji dengan semaksimal mungkin.

2. Bagaimana strategi manajemen pelayanan haji yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan jamaah?

Jawab

Strategi yang digunakan dengan cara mengelola sumber daya manusia yang lebih aktif salah satunya dengan cara mengoptimalkan tenaga kerjanya sesuai dengan bidang dan

keahliannya tidak hanya itu kita juga melakukan pelatihan berskala bagi pegawai kantor kementerian agama kabupaten Malang. Nah, tujuannya untuk meningkatkan potensi dan profesionalisme pegawai.

3. Apakah hambatan yang sering terjadi pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?

Jawab

Hambatan-hambatan yang sering saya alami tentang pelayanan ini malah bukan tentang jamaah haji tetapi kebijakan dan pelayanan yang setiap tahunnya berubah-ubah sehingga kita tidak bisa memastikan informasi yang kita berikan itu akan tetap sama di tahun-tahun yang akan datang.

4. Bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?

Jawab

Cara untuk mengatasi Kendal tersebut ya kita berikan edukasi kepada jamaah supaya jamaah bisa memahami dan mengerti bahwasanya kita juga tidak ada wewenang dalam pembuatan kebijakan tersebut, sehingga kita dan jamaah haji harus melakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang ada pada saat itu.

5. Bagaimana sistem evaluasi yang dilakukan kantor kemenag untuk menstabilkan pelayanan yang diberikan?

Jawab

Evaluasi yang kita lakukan dengan cara mengumpulkan data bisa melalui survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui penilaian mereka dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan termonitoring yang berskala untuk menilai efektivitas kebijakan yang telah diterapkan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji itu apakah sudah efektif dan efisien atau belum.

6. Apakah fasilitas dan infrastruktur pelayanan haji saat ini sudah memadai? Apa yang masih perlu ditingkatkan?

Jawab

..... Nah, fasilitas yang tersedia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang udah di maksimalkan supaya jamaah haji bisa dengan nyaman berada dilingkungan

kantor dan tentunya akan dilakukan pengecekan secara berkala untuk mengetahui apakah ada fasilitas yang sudah tidak layak pakai dan apa saja fasilitas baru yang perlu dianggarkan sehingga fasilitas bisa terus terpenuhi sesuai dengan kebutuhan jamaah haji.

7. Bagaimana tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan yang diberikan? Apakah ada indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan mereka?

Jawab

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan jamaah itu kita sudah menyediakan web survei untuk jamaah haji. Jamaah haji dihimbau untuk mengakses web tersebut sehingga kantor kementerian agama kabupaten Malang bisa mengetahui pelayanan yang diberikan apakah sudah baik dengan melihat survei yang telah diisi jamaah haji tersebut.

8. Apakah keluhan utama yang sering disampaikan oleh jamaah terkait pelayanan haji?

Jawab

Sejauh ini keluhan yang disampaikan jamaah haji kepada saya masih keluhan-keluhan yang basic jadi belum ada keluhan yang serius, sehingga permasalahannya masih bisa ditangani oleh pegawai kantor kementerian agama kabupaten Malang.

9. Bagaimana rencana jangka panjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kabupaten Malang?

Jawab

Rencana jangka panjang untuk meningkatkan kepuasan jamaah yaitu dengan cara evaluasi secara terus-menerus khususnya pada pelayanan haji sehingga pelayanan bisa berjalan dengan baik dan memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai kantor kementerian agama kabupaten Malang.

10. Bagaimana harapan Anda terhadap peningkatan pelayanan haji ke depan?

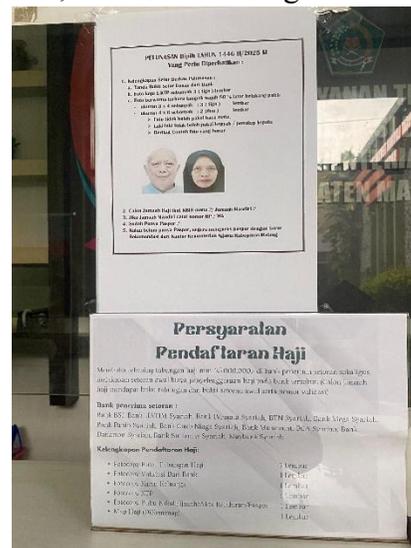
Jawab

Kedepanya kami ingin mengembangkan inovasi dan kolaborasi dengan pihak terkait dengan layanan kami, baik yang bersifat online maupun offline. Terutama dengan bank yang ditunjuk oleh pemerintah selaku bank penerima setoran awal.

C. Dokumentasi



Foto Bersama Dengan Pegawai Kantor PHU, PPL UIN Malang dan UM



Pendaftaran Dan Persyaratan Haji



Gedung Pelayanan Haji Di Kantor PHU Kabupaten Malang



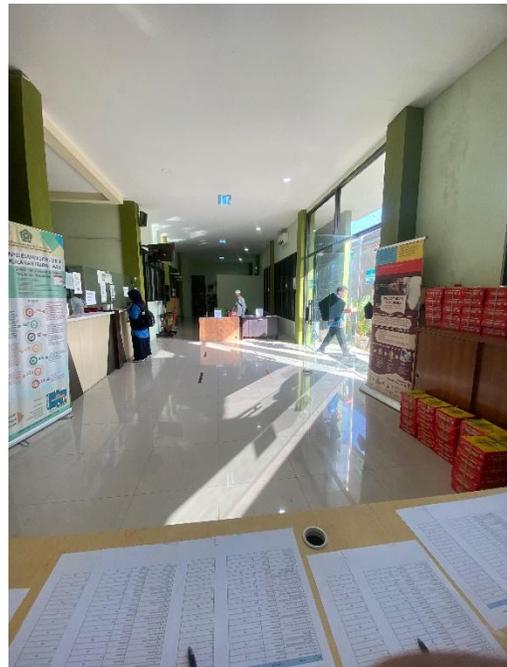
Pelayanan Satu Pintu Bank Di Kantor PHU Kabupaten Malang



Pelayanan Dan Wawancara



Pemebrangkatan Jamaah Haji 2025





Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

D. Survey Kepuasan Pelayanan Haji

Survey kepuasan pelayanan di kantor kementerian agama kabupaten malang melalui barcode yang sudah disediakan melalui PTSP masing-masing pelayanan. Hasil pelayanan tersebut dapat dilihat melalui link gdrive berikut:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f17CWfkmSiuGNXdXk9R0zXpuSzIbQ3y/edit?usp=drivesdk&oid=112639278042745032580&rtpof=true&sd=true>



Barcode survey kepuasan pelayanan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ula Masrurrotuz Zahro

Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Oktober 2001

NIM : 230106210018

Fakultas : Magister Menejemen Pendidikan Islam (MPI)

Agama : Islam

Alamat : Dsn Argomulyo 02 Rt 18 Rw 03 Gunungronggo, Tajinan

No Telepon : 081358089086

Email : ulamasrurrotuzzahro@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal :

- RA Muslimat NU
- MI Al-Hikmah
- MTsN 7 Malang
- MAN 1 Malang
- Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang