

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PENDAFTARAN JEMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BEKASI
TAHUN 2025**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi
Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan
Gunung Djati Bandung



Oleh :

Annisaa Aulia Yulianti

NIM : 1224070018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG 2026/1448H**

ABSTRAK

Annisaa Aulia Yulianti : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Pada Tahun 2025

Pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji. Namun, pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025 masih menghadapi kendala, seperti belum adanya sistem nomor antrean, gangguan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), serta keterbatasan jumlah pegawai yang berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme dan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi secara umum sudah berjalan dengan baik. Dimensi *tangible* menunjukkan ketersediaan fasilitas yang memadai, meskipun masih memerlukan sistem nomor antrean dan peningkatan sarana pendukung. Dimensi *reliability* menunjukkan petugas telah bekerja sesuai SOP, meski terkadang terhambat oleh ketidakstabilan server pusat SISKOHAT. Dimensi *responsiveness* terlihat dari ketanggapan petugas dalam memberikan informasi dan solusi, kepada jemaah. Dimensi jaminan *assurance* tercermin melalui kompetensi dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. dimensi *empathy* menjadi aspek yang paling menonjol karena petugas menunjukkan sikap ramah, sabar, dan memberikan perhatian kepada jemaah sesuai kebutuhan mereka.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi cukup baik namun belum optimal, karena masih terdapat kendala seperti sistem nomor antrean, jumlah pegawai, dan stabilitas jaringan SISKOHAT guna meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Pendaftaran Haji, SERVQUAL, Kementerian Agama, Kabupaten Bekasi,*

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN
JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
BEKASI TAHUN 2025

Oleh:

Annisaa Aulia Yulianti

1224070018

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.I., M. Ag.

NIP. 198005212006041002

Ali Azis, SE.,MM.

NIP. 197611062007011026

Mengetahui,
UNIVERSITAS ISLAM Negeri
SUNAN GUNUNG DJATI
Ketua Program Studi (S1)
Manajemen Haji dan Umrah

Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.I., M. Ag.

NIP. 198005212006041002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pendaftaran Jemaah Haji Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025” telah dipertanggungjawabkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada 30 Juni 2026. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.

Bandung, 30 Juni 2026

**Majelis,
Sidang Munaqosyah**

Ketua Majelis

Sekretaris Majelis

Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.I., M. Ag.
NIP 198005212006041002

Dr. Hj. Yuyun Yuningsih, S.Sos.I., M.Ag.
NIP 198502042019032011

Mengetahui,

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. H. Dindin Solahudin, MA.,CHRA.
NIP 196608051993031002

Dr. Hj. Yuyun Yuningsih, S.Sos.I., M.Sos.
NIP 198502042019032011

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisaa Aulia Yulianti
Nomor Induk Mahasiswa : 1224070018
Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 07 Juli 2004
Alamat : Kp.Pebayuran RT 004/003 Kelurahan Kertasari
Kecamatan Pebayuran Kabupaten Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pendaftaran Jemaah Haji Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025”** merupakan hasil karya ilmiah yang saya susun sendiri. Seluruh sumber referensi yang digunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan secara sistematis dan sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian atau pelanggaran terhadap ketentuan akademik, saya bersedia menerima segala bentuk sanksi yang ditetapkan sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Bandung, 30 Juni 2026

Penulis

Annisaa Aulia Yulianti

NIM. 1224070018

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah Swt., yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pendaftaran Jemaah Haji Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025. Tidak lupa shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Saw., kepada keluarganya, sahabat, tabiin dan tabiatnya dan semoga sampai kepada kita selaku umatnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan namun, penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak lepas dari bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Rosihon Anwar, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Bapak Prof. Dr. H. Enjang AS., M.Si., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.I., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah sekaligus dosen pembimbing akademik yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh kesabaran sedari awal hingga akhir perkuliahan serta dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.

4. Ibu Dr. Hj. Yuyun Yuningsih, S.Sos.I., M.Ag. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.
5. Bapak Ali Azis, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing agar saya tidak kehilangan arah ketika proses pembuatan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan ilmu, nasihat, motivasi, serta saran ketika saya kebingungan dalam penulisan skripsi.
7. Bapak/Ibu Kepala Kementerian Haji Kabupaten Bekasi beserta seluruh jajaran staff, yang telah memberikan bimbingan, arahan, data. Serta kemudahan akses selama pelaksanaan praktik profesi mahasiswa juga pada penelitian ini.
8. Teruntuk kedua orang tua tercinta Bapak Supriadi dan Mamah Enung Nurlaelah, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, yang menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa serta pengorbanan yang tiada henti. Terimakasih untuk selalu mengusahakan anak bungsunya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mamah dan bapak tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun telah memberikan segalanya hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mamah dan bapak bahagia. Sehat selalu dan panjang umur karena mamah dan bapak harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian penulis.

9. Teruntuk kedua saudara kandung penulis, Kakak Resti Noor Faujiah dan Mita Harfiyanti, sosok luar biasa yang telah menjadi perisai dalam badai, menjadi benteng, penyemangat, penasihat, penguat sekaligus motivator bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama menempuh pendidikan. Senantiasa mengupayakan yang terbaik serta memberikan dukungan tanpa henti agar penulis dapat menjalani dan menyelesaikan pendidikan dengan baik. Terima kasih atas segala pengorbanan, dan kepercayaan yang telah diberikan. Kasih sayang, dan perhatian yang diberikan sangat berarti dalam perjalanan penulis. Kehadiran tersebut menjadi sumber semangat dan kekuatan yang tidak tergantikan bagi penulis.
10. Teruntuk diri sendiri, Annisaa Aulia Yulianti. Yang telah berjuang diam-diam tanpa henti. Terimakasih untuk setiap malam yang dihabiskan dalam lelah dan setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran namun tetap berhasil dijalani. Apresiasi sebesar-besarnya untuk hati yang tetap ikhlas menghadapi hal-hal diluar kendali, serta fisik yang terus melangkah. Terimakasih untuk jiwa dan raga yang mau terus berjuang dan bertahan untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. *You did a great job*
11. Teruntuk Sahabat penulis Haifa Muflihatul Maula yang meskipun berada jauh, tidak pernah berhenti memberikan semangat, perhatian serta doa yang tulus. Terimakasih untuk semua cerita yang selalu didengarkan, untuk tangan yang slalu diulurkan. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan kecil dihidup penulis.

12. Teruntuk teman-teman, keluarga sakinah tour. Icha, Riska, Ellisa, Nijma dan Yaya yang telah menjadi *support system* terbaik dilingkungan terdekat penulis. Terimakasih atas obrolan-obrolan random pereda stress, bantuan-bantuan kecil yang sangat berarti dan memori indah yang kita ukir bersama selama 10 tahun lamanya. Menjadi saksi bisu perjuangan, tawa dan tangis awal melangkah hingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Teruntuk teman-teman MHU A angkatan 2022 yang telah menjadi bagian dalam perjalanan kuliah penulis. Terimakasih telah berjuang bersama dan saling menguatkan. Penulis berharap ikatan silaturahmi dan kekeluargaan yang telah terbangun dapat terus terjaga dengan baik.
14. Teruntuk 4Lifers Cindy, Febri dan Dila yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan serta motivasi dalam meningkatkan semangat serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
RIWAYAT HIDUP.....	xvii
MOTTO HIDUP.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
1. Secara Akademik.....	10
2. Secara Praktik.....	10
E. Tinjauan Pustaka	11
1. Landasan Teoritis	11
2. Kerangka Konseptual	15
F. Langkah – Langkah Penelitian.....	17
1. Paradigma dan Pendekatan	17
2. Metode Penelitian.....	18

3. Jenis Data dan Sumber Data	19
5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian	20
6. Teknik Pengumpulan Data	22
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	23
8. Teknik Analisis Data	25
9. Lokasi Penelitian	26
BAB II	30
KAJIAN PUSTAKA.....	30
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	30
B. Kajian Konseptual	34
1. Kualitas Pelayanan	34
2. Pelayanan Administrasi Pendaftaran Haji	40
C. Kajian Teoritis	53
1. Model SERVQUAL	53
BAB III.....	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	65
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	65
2. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	67
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	68
4. Struktur Organisasi Penyelenggaran Haji dan Umrah	70
5. Tugas dan fungsi Seksi PHU.....	71
6. Program Kegiatan Lembaga.....	73
7. Sarana dan prasarana.....	78
8. Prosedur pendaftaran haji.....	80

B. Hasil Penelitian.....	81
1. Kondisi fasilitas fisik (<i>tangible</i>) dalam menunjang kelancaran proses administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025	82
2. Keandalan (<i>Reliability</i>) petugas dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025	86
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) petugas dalam memberikan layanan dengan cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025	93
4. Jaminan (<i>Assurance</i>) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.....	97
5. Empati (<i>Empathy</i>) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025.....	101
C. Pembahasan.....	106
1. Kondisi fasilitas fisik (<i>tangible</i>) dalam menunjang kelancaran proses administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025	106
2. Keandalan (<i>Reliability</i>) petugas dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025	107
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) petugas dalam memberikan layanan dengan cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025	109

4. Jaminan (Assurance) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.....	110
5. Empati (<i>Empathy</i>) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025.....	111
BAB IV	117
PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	130



DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Informan Penelitian	21
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 2.1 Lokasi Penelitian	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	68
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2025.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Skripsi.....	130
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	131
Lampiran 3 : Keterangan Penelitian.....	132
Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Dosen Pertama.....	133
Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Dosen Kedua	134
Lampiran 6 : Hasil Cek Plagiasi.....	135
Lampiran 7 : Hasil Wawancara Penelitian	136
Lampiran 8 : Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian	155



RIWAYAT HIDUP



Penulis yang bernama lengkap Annisaa Aulia Yulianti lahir di Bekasi, lebih tepatnya di Desa Kertasari, Kecamatan Pebayuran, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat, pada tanggal 07 Juli 2004. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Penulis menempuh pendidikan formal mulai dari SD Negeri Kertasari 03 pada tahun (2010-2016). Selanjutnya di Mts Negeri 5 Karawang pada tahun (2016-2019). Setelah itu melanjutkan pendidikan di MA Nihayatul Amal Rawamerta pada tahun (2019-2022), hingga akhirnya menempuh pendidikan di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah. Selama menempuh pendidikan penulis banyak mendapatkan pengalaman hidup yang sangat bermanfaat, baik pengalaman akademik maupun non-akademik. Berbagai kegiatan perkuliahan, serta praktik lapangan telah memberikan wawasan, pengetahuan, dan keterampilan yang mendukung pengembangan diri penulis.

MOTTO HIDUP

"Manusia tidak akan memperoleh selain dari apa yang diusahakannya.
Usahamu akan diperlihatkan, lalu dibalas dengan balasan yang sempurna."

(QS. An-Najm [53] : 39-41)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama
kesulitan ada kemudahan. "

(QS. Al-Insyirah [94] : 5-6)

"Dan kamu akan bahagia, seperti salju yang baru saja turun, mari bernafas seperti
pertama kali. Ubah semuanya menjadi baru pada pukul 00:00. "

(BTS, 00:00 Zero O'Clock)



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kementerian Agama (Kemenag) merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas urusan agama dan memiliki peran sentral dalam mengatur serta mengawasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Kementerian Agama dibentuk untuk membantu Presiden dalam melaksanakan pemerintahan negara di bidang keagamaan, termasuk memastikan bahwa seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji berjalan sesuai dengan syariat Islam dan memenuhi standar pelayanan yang optimal bagi jemaah. Hal ini sejalan dengan visi Kementerian Agama untuk mewujudkan pelayanan keagamaan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan jemaah (Tim pengawas DPR RI, 2014)

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 mengenai penyelenggaraan Ibadah Haji, yang menegaskan bahwa pelaksanaan ibadah haji adalah tanggung jawab nasional yang berkaitan erat dengan martabat dan reputasi bangsa. Pemerintah, melalui Kementerian Agama, wajib memberikan bimbingan, layanan, dan perlindungan yang optimal bagi jemaah agar pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan prinsip keadilan, profesionalisme, dan akuntabilitas. Hal ini sejalan dengan makna haji

sebagai perwujudan hubungan vertikal manusia dengan Allah (*habluminallah*) dan horizontal antar sesama manusia (*habluminannas*). Sehingga pelayanan administrasi yang berkualitas menjadi bagian penting dari upaya menjaga nilai-nilai ibadah dan semangat *ukhuwah Islamiyah* di antara jemaah (Hakim, 2016). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran menjadi bagian dari komitmen pemerintah dalam menjamin bahwa setiap jemaah dapat menunaikan ibadah dengan aman, tertib, dan sesuai tuntunan agama (Adminpba, 2020).

Kementerian Agama Kabupaten Bekasi adalah lembaga vertikal yang berada di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia. Lembaga ini memainkan peran penting dalam melaksanakan tugas pemerintahan di sektor keagamaan, baik dalam pelayanan, pembinaan, maupun pengawasan. Dalam konteks daerah dengan populasi muslim yang besar dan meningkatnya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji setiap tahunnya, keberadaan lembaga ini sangat penting dalam menjaga kualitas penyelenggaraan layanan publik berbasis keagamaan.

Pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tidak dapat dipisahkan dari pentingnya manajemen administrasi yang terorganisir dengan baik. Administrasi merupakan dasar utama dalam penyelenggaraan layanan publik karena seluruh proses pelayanan bergantung pada akurasi data, ketertiban pencatatan, serta ketepatan prosedur. Dalam konteks internal, administrasi berfungsi sebagai alat koordinasi antar bagian

dan dasar pengambilan keputusan. Sementara secara eksternal, administrasi menjadi bukti akuntabilitas kinerja kepada masyarakat. Salah satu bidang yang memiliki tanggung jawab strategis dalam hal ini adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), yang berperan sebagai pelaksana teknis dalam mengelola semua kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat Kabupaten.

Seksi PHU memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa proses penyelenggaraan ibadah haji berlangsung dengan tertib, aman, dan sesuai dengan ketentuan. Fungsi utama bidang ini mencakup pengelolaan data calon jemaah, verifikasi dokumen, validasi sistem informasi, serta koordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah di tingkat pusat. Setiap tahun, ribuan calon jemaah haji dari berbagai kecamatan di Kabupaten Bekasi mendaftar melalui sistem pelayanan yang dikelola oleh Seksi PHU, sehingga akurasi data dan kecepatan proses menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran keberangkatan jemaah. Berdasarkan data Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), jumlah pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada tahun 2025 tercatat sebanyak 4.801 jemaah, yang menunjukkan tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji serta besarnya beban kerja yang harus ditangani oleh Seksi PHU dalam proses administrasi pendaftaran. Dengan kompleksitas tanggung jawab yang besar dan tingginya volume jemaah, pelayanan administrasi di bidang ini menuntut profesionalitas,

ketelitian, serta sistem kerja yang efektif agar tidak terjadi kesalahan dalam pencatatan maupun keterlambatan proses administrasi. Namun, dalam pelaksanaan tanggung jawab tersebut, tidak jarang muncul berbagai permasalahan di lapangan yang memengaruhi kelancaran proses administrasi.

Pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses penyelenggaraan ibadah haji. Setiap tahunnya, ribuan calon jemaah haji dari berbagai kecamatan di Kabupaten Bekasi harus melalui tahapan administratif yang meliputi pendaftaran, verifikasi dokumen, hingga penginputan data ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis melalui observasi dan wawancara awal di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, ditemukan sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Pertama, terdapat permasalahan yaitu belum tersedianya sistem nomor antrian yang terstruktur sehingga mengakibatkan proses pelayanan kurang teratur ketika jumlah jemaah meningkat. Kedua, ketidakstabilan server SISKOHAT dari pusat menjadi hambatan teknis yang mengganggu konsistensi pelayanan, sehingga proses pendaftaran tidak dapat berjalan optimal pada waktu-waktu tertentu. Ketiga, Jumlah petugas yang terbatas dibandingkan dengan tingginya jumlah pendaftar haji berpotensi memperlambat proses pelayanan administrasi.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara sistem pelayanan yang telah diterapkan dengan harapan jemaah

terhadap mutu layanan yang ideal, sehingga diperlukan analisis yang komprehensif untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan solusi yang tepat.

Kualitas pelayanan administrasi pendaftaran menjadi faktor krusial dalam mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang efektif dan terpercaya di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Pelayanan administrasi tidak sekedar berfungsi sebagai proses birokrasi formal, tetapi juga sebagai manifestasi nyata dari komitmen pemerintah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada calon jemaah haji. Kualitas pelayanan yang baik akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, karena jemaah menilai kinerja pemerintah berdasarkan pengalaman langsung mereka dalam proses pelayanan administrasi. Oleh sebab itu, upaya peningkatan mutu pelayanan menjadi kebutuhan mendesak, terutama di tengah meningkatnya jumlah calon jemaah setiap tahun serta kompleksitas sistem digitalisasi administrasi yang menuntut kecepatan dan ketepatan.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan secara sistematis, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup lima dimensi utama: *tangible* (bukti fisik) berupa ketersediaan fasilitas dan sistem informasi yang memadai; *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan petugas memberikan layanan secara tepat dan konsisten; *responsiveness* (daya tanggap) yakni ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan jemaah secara cepat; *assurance* (jaminan) yang

mencerminkan profesionalisme, kesopanan, dan kompetensi petugas dalam membangun kepercayaan jemaah; serta *empathy* (empati) berupa perhatian personal dan pendekatan humanis kepada setiap jemaah. Kelima dimensi ini menjadi kerangka utama dalam menilai sejauh mana pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi telah memenuhi harapan dan kebutuhan jemaah (Zeithaml & Berry, 1985).

Secara empiris, aspek *tangible* tercermin dari ketersediaan fasilitas fisik, peralatan pendukung, dan sistem informasi yang memadai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Kondisi sarana prasarana yang baik akan memudahkan proses pendaftaran, verifikasi, serta penyimpanan data jemaah secara akurat. Sementara itu, aspek *reliability* dan *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan serta ketanggapan petugas dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan konsisten. Ketepatan waktu dalam proses dokumen dan keaktifan petugas dalam merespons kebutuhan jemaah menjadi indikator penting bagi terwujudnya pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, dimensi *assurance* menekankan pentingnya rasa aman, kepercayaan, dan kepastian yang dirasakan jemaah selama berinteraksi dengan petugas. Sikap profesional, komunikasi yang sopan, serta kompetensi petugas dalam memberikan informasi yang jelas merupakan bentuk jaminan yang membangun kepercayaan publik terhadap lembaga. Adapun dimensi *empathy* menggambarkan sejauh mana petugas mampu memahami kebutuhan jemaah

secara personal, memberikan perhatian, serta menciptakan hubungan pelayanan yang hangat dan humanis.

Dengan demikian, evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tidak hanya bertujuan menilai efektivitas sistem, tetapi juga menggali persepsi jemaah terhadap keseluruhan pengalaman pelayanan yang mereka terima.

Penelitian ini membatasi lingkup waktu pada periode tahun 2025, yaitu pada saat penyelenggaraan ibadah haji masih berada di bawah kewenangan Kementerian Agama melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Sebelum kewenangan tersebut dialihkan ke Kementerian Haji dan Umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 dan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2025.

Dengan demikian, penelitian ini dimaksudkan sebagai dokumentasi dan evaluasi atas kondisi pelayanan administrasi pendaftaran haji pada periode transisi kelembagaan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi pelayanan administrasi pendaftaran, serta memberikan rekomendasi strategis untuk

peningkatan mutu pada bidang penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu mengenai “ *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pendaftaran Jemaah Haji Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025*” maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kondisi fasilitas fisik (*tangible*) dalam menunjang kelancaran proses administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025?
2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) petugas dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025?
3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiveness*) petugas dalam memberikan layanan dengan cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025?
4. Bagaimana jaminan (*Assurance*) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025?

5. Bagaimana empati (*Empathy*) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kondisi fasilitas fisik (*tangible*) dalam menunjang kelancaran proses administrasi jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi pendaftaran haji pada tahun 2025.
2. Untuk mengetahui keandalan (*Reliability*) pegawai dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.
3. Untuk mengetahui ketanggapan (*Responsiveness*) pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.
4. Untuk mengetahui jaminan (*Assurance*) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.

5. Untuk mengetahui empati (*Empathy*) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Akademik

Secara akademis, penulis berharap penelitian ini bisa membantu untuk menambah *khazanah* pemikiran, melengkapi dan memperkaya pemahaman keilmuan pada jurusan manajemen haji dan umrah, khususnya terkait Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025, serta menjadi landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Dan dapat dijadikan sumber rujukan bagi akademisi dan peneliti lain yang berminat dalam bidang pelayanan administrasi, terutama dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji.

2. Secara Praktik

Secara praktis penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi untuk menilai dan memperbaiki kualitas pelayanan administrasi yang ada, agar lebih responsif terhadap kebutuhan jemaah. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi pedoman

dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan efisien terkait penyelenggaraan ibadah haji.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Roynaldus A. K. Agung et al., 2023) Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Menurut Tjiptono (2015) kualitas pelayanan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai ukuran seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan. Kotler dan Keller (dalam Restiani & Ardiansyah, 2023) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, yang dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk menyeimbangkan harapan tersebut.

Tjiptono (2015) mengemukakan bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi layanan, yaitu *expected service* (layanan yang

diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi, maka jasa tersebut dapat dinilai baik atau positif. Sebaliknya, jika *perceived service* berada di bawah *expected service*, maka kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan. (Nurjanah et al., 2022).

Salah satu pendekatan yang umum digunakan sebagai referensi dalam penelitian tentang kualitas pelayanan, khususnya dalam sektor pemasaran, adalah model SERVQUAL atau kualitas layanan yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini didasarkan pada perbandingan antara dua elemen utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan harapan pelanggan terhadap layanan yang seharusnya disediakan. Dengan kata lain, harapan pelanggan mencerminkan standar ideal pelayanan yang diinginkan dari suatu Perusahaan atau lembaga. Harapan tersebut umumnya terbentuk melalui berbagai sumber, seperti informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi pelanggan, pengalaman masa lalu, serta komunikasi eksternal seperti iklan dan promosi lainnya yang dilakukan oleh penyedia layanan (Parasuraman, Valarie A, 1985).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) model SERVQUAL memiliki lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

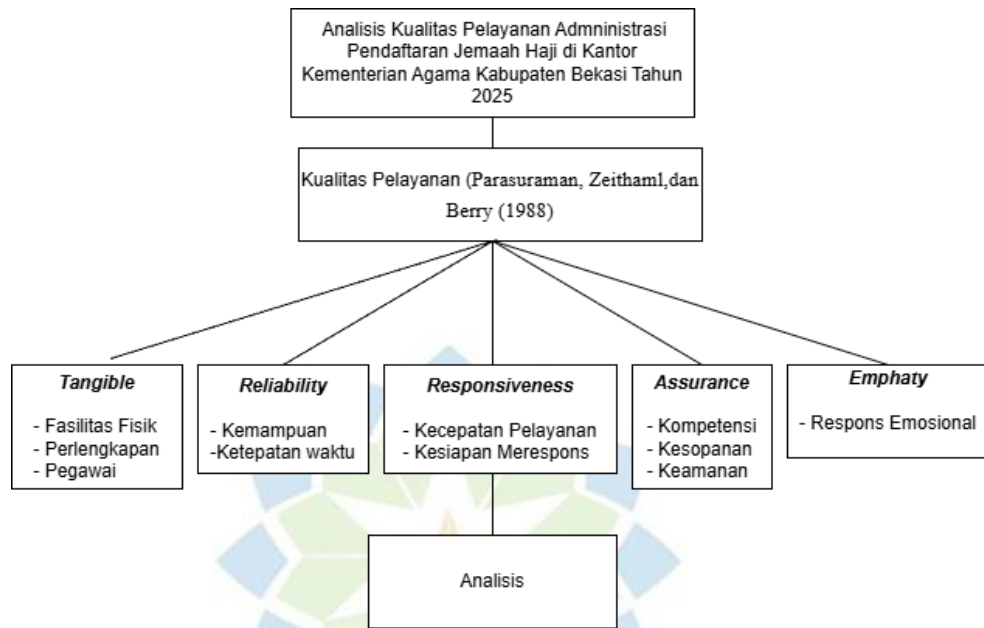
- a) Bukti fisik (*tangible*) yang mencakup kondisi fasilitas, Gedung, perlengkapan, serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Kondisi fisik suatu instansi atau perusahaan dapat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.
- b) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan atau instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara tepat, akurat, dan konsisten. Keandalan tidak hanya terlihat pada penyelesaian masalah besar, tetapi juga pada perhatian terhadap hal-hal kecil yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang berkaitan dengan kesiapan dan kesediaan pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu. Daya tanggap juga menunjukkan adanya komitmen dari penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.
- d) Jaminan (*Assurance*). Yaitu kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang profesional. Dengan

adanya jaminan tersebut, pelanggan akan merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

- e) Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara personal dan menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggan. Sikap empati dapat tercermin dari kemampuan pegawai memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai pelayanan yang tersedia.

Selain itu, Fandy Tjiptono (dalam Sinollah & Masruro, 2019) menjelaskan bahwa ada beberapa elemen yang harus diperhatikan dalam usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan. Elemen-elemen tersebut mencakup identifikasi faktor-faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, pengelolaan harapan pelanggan, pengelolaan bukti kualitas layanan, pengembangan budaya kualitas dalam organisasi, penerapan otomatis kualitas pelayanan, tindak lanjut terhadap pelayanan yang telah diberikan, serta pengembangan system informasi kualitas pelayanan.

2. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini disusun untuk menggambarkan hubungan antara konsep teoritis kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL dengan kondisi empiris pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Kerangka ini menempatkan lima dimensi SERVQUAL bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagai variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi pendaftaran. Proses penelitian dilakukan dengan menganalisis bagaimana setiap dimensi tersebut muncul dalam praktik pelayanan, serta

bagaimana pengalaman jemaah dan kinerja petugas mencerminkan penerapannya.

Pertama, dimensi *tangible* diamati melalui fasilitas fisik, kelayakan ruang pelayanan, sistem komputerisasi, kenyamanan lingkungan, serta penampilan petugas. Identifikasi aspek-aspek ini bertujuan mengetahui sejauh mana sarana pendukung administrasi pendaftaran telah mampu memfasilitasi pelayanan yang cepat, tertib, dan nyaman.

Kedua, dimensi *reliability* dianalisis dengan melihat ketepatan prosedur, akurasi penginputan data, konsistensi pelayanan, serta kemampuan pegawai memenuhi janji layanan seperti ketepatan waktu pendaftaran atau validasi data. Aspek ini krusial karena berkaitan langsung dengan kepercayaan jemaah terhadap sistem administrasi.

Ketiga, dimensi *responsiveness* dievaluasi dengan mengkaji kesiapan petugas dalam memberikan informasi, merespon pertanyaan, menanggapi kendala, serta kesiapan menangani permasalahan seperti kesalahan data atau hambatan teknis.

Keempat, dimensi *assurance* dianalisis melalui kompetensi petugas, kejelasan informasi, sikap sopan, pemahaman terhadap regulasi, serta kemampuan memberikan rasa aman kepada jemaah bahwa proses administrasi pendaftaran dilakukan sesuai aturan dan transparan.

Kelima, dimensi *empathy* ditelaah dengan melihat sejauh mana petugas memahami kebutuhan jemaah, memberi perhatian personal, sabar

menghadapi jemaah lanjut usia, serta menyediakan komunikasi yang ramah dan mudah dipahami.

Seluruh dimensi tersebut kemudian dihubungkan dengan persepsi jemaah mengenai kualitas pelayanan administrasi yang mereka terima. Dengan menganalisis tiap dimensi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kerangka konseptual ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan lima dimensi SERVQUAL, maka semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi pendaftaran yang dirasakan oleh jemaah. Kerangka ini juga menjadi dasar evaluasi untuk melihat aspek mana yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih membutuhkan pembenahan. Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini berfungsi sebagai pedoman analitis untuk memahami hubungan antara teori kualitas pelayanan dengan realitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025.

F. Langkah – Langkah Penelitian

1. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang berfokus pada pemahaman realitas sosial melalui perspektif individu yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti. Dalam hal ini, individu yang dimaksud adalah pegawai Kementerian Agama yang terlibat dalam

penyelenggaraan layanan haji serta jemaah yang menerima layanan tersebut.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi. Pendekatan ini digunakan untuk memahami pengalaman dan persepsi informan terhadap fenomena yang mereka alami secara langsung. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memahami pengalaman pegawai dan jemaah dalam proses pelayanan administrasi pendaftaran haji, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi para informan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif untuk melakukan analisis mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman terhadap pelayanan administrasi, yang khususnya pada proses pendaftaran. Pengumpulan data dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan tiga teknik yaitu dengan wawancara mendalam yang melibatkan pegawai Kementerian Agama, jemaah haji, dan pihak-pihak terkait untuk menggali informasi mengenai proses pelayanan administrasi. Observasi Langsung dilakukan untuk memahami proses pelayanan, termasuk interaksi antara

petugas dan jemaah. Serta dokumentasi menggunakan data dari sumber tertulis, seperti laporan maupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses dan elemen-elemen kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji. Data kualitatif yang diperoleh mencakup wawasan, pengalaman, dan pandangan dari para pelaku yang terlibat, dari petugas Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Fokus utama dari data ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada Tahun 2025.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh secara langsung dari individu yang terlibat aktif dalam pelaksanaan pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Data ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas Kementerian Agama

yang menangani berbagai aspek dalam proses administrasi pendaftaran. Responden dipilih berdasarkan peran dan keterlibatan mereka yang relevan dengan fokus penelitian.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder mencakup dokumen-dokumen yang relevan, seperti panduan resmi dari Kementerian Agama mengenai penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, laporan evaluasi program, artikel ilmiah, buku, dan jurnal yang membahas kualitas pelayanan administrasi jemaah haji digunakan untuk memperkuat analisis. Data sekunder ini memberikan konteks tambahan dan melengkapi data primer untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang fenomena yang diteliti.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Peneliti memilih informan yang memiliki pemahaman yang mendalam dan berkompetensi dalam pelayanan administrasi Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Informan juga merupakan individu yang terlibat langsung dalam lembaga tersebut. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat serta dapat dipertanggung jawabkan. Selain itu, proses seleksi informan juga disusun secara sistematis sehingga

informasi yang dihasilkan mudah diperoleh dan dapat dijadikan sebagai dasar untuk kegiatan penelitian dimasa yang akan mendatang. Adapun informan inti dari penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2 Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan
1.	H. Mulyono Hilman Hakim S.Ag.,MM	Kepala Seksi PHU
2.	Hj.Tanti Da'wati S.Ag.,MM	Staff PHU
3.	Nasikin S.T	Jemaah Haji
4.	Listriana	Jemaah Haji

Pada penelitian ini, informan dari unsur jemaah haji dibatasi menjadi dua orang karena dipilih secara purposive sesuai dengan tujuan penelitian. Kedua informan merupakan jemaah yang telah menyelesaikan proses pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025 sehingga memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan administrasi yang diteliti. Pemilihan informan juga mempertimbangkan perbedaan latarbelakang pendidikan agar diperoleh perspektif yang lebih beragam mengenai kualitas pelayanan. Meskipun hanya melibatkan dua jemaah, informasi yang diperoleh telah saling

melengkapi dan menunjukkan kesamaan pola sehingga dinilai telah mencapai kejenuhan data.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dilakukan dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam konteks penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025 dapat melibatkan beberapa metode, antara lain:

a. Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan topik secara garis besar yaitu permasalahan yang sedang diteliti, mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji

Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada Tahun 2025. Dalam proses wawancara ini dilakukan dengan metode yang memberikan pertanyaan, mendengarkan serta menganalisis informasi atau keterangan terkait dengan permasalahan penelitian.

b. Observasi

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi langsung Kementerian Agama yang dituju untuk mengamati permasalahan terhadap proses pelayanan administrasi jemaah haji, terutama dalam proses pendaftaran.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, penulis melakukan teknik pengumpulan data mencakup pengumpulan informasi dari berbagai sumber tertulis, panduan resmi, dan laporan evaluasi program pelayanan administrasi haji. Sumber-sumber ini berfungsi untuk memperkaya analisis dengan data yang faktual serta memberikan konteks tambahan terhadap hasil wawancara dan observasi.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam kajian ini, penentuan keabsahan data merupakan elemen krusial untuk menjamin keandalan data yang diperoleh. Beberapa teknik yang diterapkan meliputi:

a. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan mengintegrasikan berbagai sumber data, metode, dan sudut pandang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Kementerian Agama, jemaah haji, serta pihak-pihak terkait lainnya; observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji. serta analisis dokumen seperti laporan tahunan, dan regulasi. Perbandingan hasil dari berbagai metode dan sumber ini berfungsi untuk memastikan validitas informasi yang diperoleh.

b. Reflektivitas

Reflektivitas diterapkan untuk mengurangi kemungkinan bias peneliti selama proses penelitian. Peneliti melakukan refleksi terhadap peran, pengalaman, dan asumsi yang dapat memengaruhi interpretasi data, sehingga analisis tetap objektif. Diskusi dengan pembimbing akademik dan informan utama juga dilakukan untuk memastikan bahwa analisis data berfokus pada fakta dan tidak terpengaruh oleh prasangka pribadi.

c. Otentisitas

Otentisitas dicapai dengan memastikan bahwa hasil penelitian mencerminkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan

dengan akurat. Konfirmasi ulang hasil wawancara dilakukan dengan para informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan maksud mereka. Selain itu, konteks pelaksanaan pelayanan administrasi pendaftaran jemaah dijelaskan secara rinci untuk memberikan pemahaman yang jelas dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

8. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian penelitian ini dilaksanakan secara berkesinambungan dari awal hingga akhir. Analisis dimulai dengan reduksi data, yang melibatkan penyaringan dan penyederhanaan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memastikan bahwa hanya data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Pada tahap selanjutnya, yaitu tahap penyajian atau display data. Pada tahap ini data yang telah disaring disajikan dalam format yang memudahkan analisis lebih lanjut, seperti tabel, bagan, atau narasi deskriptif yang menjelaskan tentang hasil wawancara atau observasi terkait kualitas pelayanan jemaah haji di Kementerian agama Kabupaten Bekasi.

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, dimana hasil analisis diuji untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil valid dan didukung oleh data yang relevan. Verifikasi dilakukan dengan cara mencocokkan hasil penelitian dengan teori-teori yang telah ada serta didukung oleh bukti-bukti yang relevan guna memastikan keakuratan data penelitian.

9. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupat-en Bekasi, yang berlokasi Komplek Pemda Blok E-3, Jawa, Sukamahi, Kec. Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530. Lokasi ini dipilih menjadi subjek penelitian karena dari pengalaman praktik profesi maha-siswa memberikan peneliti pemahaman awal tentang pelayanan administrasi Jemaah haji.



Gambar 2.1 Lokasi Penelitian

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penyelenggaraan ibadah haji telah dijadikan sebagai objek penelitian di banyak bidang untuk melihat perkembangan serta Solusi sebagai perbaikan penyelenggaraan haji kedepannya. Penulis melakukan telaah terhadap beberapa karya ilmiah untuk dijadikan sebagai pembandingan dalam melihat posisi penelitian ini. Diantaranya telah tersusun dalam table di bawah ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	(Skripsi) Feni setiani ”Pelayanan Administrasi calon jemaah haji kabupaten bulukumba” Tahun 2024	Memiliki persamaan pada fokus kajian yaitu meneliti pelayanan administrasi jemaah haji di lingkungan Kementerian Agama (Feni, 2024).	Memiliki perbedaan peneliti terdahulu hanya menggambarkan bagaimana pelayanan administrasi calon jemaah haji dilakukan di Kemenag Bulukumba tanpa mengukur kualitasnya. Sementara itu, penelitian penulis bersifat analitis dan

			evaluatif, menilai kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kemenag Bekasi berdasarkan teori SERVQUAL
2.	(Skripsi) Resti Wahyuni <i>"Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong"</i>	Memiliki persamaan pada pelayanan administrasi jemaah haji di Kementerian Agama dengan pendekatan kualitatif, serta bertujuan mengetahui pelaksanaan pelayanan dan faktor yang memengaruhinya (Wahyuni, 2022).	Memiliki perbedaan yaitu penelitian terdahulu berfokus pada manajemen pelayanan (fungsi perencanaan hingga pengawasan), sedangkan penelitian penulis menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran menggunakan model SERVQUAL, serta memiliki lokasi penelitian yang berbeda.
3.	(jurnal) Luki, Evi L, Maryaningsih, Bando <i>"Efektivitas Pelayanan"</i>	memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu	Memiliki perbedaan yaitu pada fokus dan pendekatan analisis, di mana penelitian

	<i>Pendaftaran Calon Jemaah Haji Tahun 2023 Di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu”</i>	mengkaji pelayanan administrasi jemaah haji di lingkungan Kementerian Agama dengan pendekatan kualitatif serta berfokus pada bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat untuk mengetahui kondisi dan pelaksanaannya (luki, evi lorits, maryaningsih, bando amin & Kader, 2025).	terdahulu umumnya hanya menggambarkan atau menilai kepuasan dan pelayanan secara umum, sedangkan penelitian penulis lebih spesifik menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji menggunakan model SERVQUAL serta dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025
4.	(Jurnal) MiftahurRezki, Heni Suparti” <i>Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanjung</i>	Memiliki persamaan dalam fokus penelitian yaitu menjelaskan tentang kualitas pelayanan	Memiliki perbedaan dalam fokus aspek di jurnal lebih secara umum terkait pelayanan bukan hanya administrasinya saja. Sedangkan

	<i>Tabalong</i> ” Tahun 2023	administrasi jemaah haji	penelitian penulis hanya fokus menilai kualitas pelayanan administrasi pendaftaran.
5.	(Jurnal) Cahyo Lukito ” <i>Kualitas Pelayanan Administrasi Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019</i> ”	Memiliki persamaan yaitu pada fokus penelitian analisis kualitas pelayanan terkait ibadah haji, yaitu pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kementerian Agama (LUKITO, 2021).	Memiliki perbedaan yaitu lebih menyoroti masalah spesifik seperti kurangnya sarana dan infrastruktur, serta informasi yang tidak memadai. Sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada aspek administrasi pendaftaran dan interaksi antara pegawai dan jemaah.

Melalui persamaan dan perbedaan yang termuat dalam tabel diatas, terdapat kesenjangan yang menjadi pembeda dengan penelitian yaitu masih terbatasnya kajian yang menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kemenag Kabupaten Bekasi menggunakan model SERVQUAL terutama menyoroti adanya keterbatasan fasilitas yang mendukung, serta kesenjangan dari ekspektasi jemaah yang didapat melalui kinerja pelayanan.

B. Kajian Konseptual

1. Kualitas Pelayanan

a. Kualitas

Menurut Russel dan Taylor (dalam Lestari, 2017) kualitas dapat ditinjau dari dua perspektif, yaitu pelanggan dan produsen. Dari sisi pelanggan, kualitas diartikan sebagai kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan karakteristik atau nilai yang diterima dari suatu produk. Sementara itu, dari perspektif produsen, kualitas merujuk pada kesesuaian produk dengan desain atau spesifikasi yang telah direncanakan serta efisiensi biaya dalam proses produksinya. Perbedaan sudut pandang ini menunjukkan bahwa kualitas tidak hanya berkaitan dengan standar internal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi dan kepuasan pihak yang menerima produk atau layanan.

Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat dipahami bahwa konsep kualitas tidak hanya terbatas pada produk berwujud, tetapi juga relevan dalam konteks jasa atau pelayanan. Hal ini karena pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas dalam pelayanan menjadi aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan.

b. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan didefinisikan sebagai hal atau metode dalam melayani. Secara lebih mendalam, pelayanan dapat dimaknai sebagai suatu upaya untuk membantu menyiapkan, mengelola, serta memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh orang lain. Aktivitas ini mencakup berbagai bentuk bantuan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, dalam rangka mempermudah individu atau kelompok dalam mencapai tujuannya. Selain itu, pelayanan juga mencakup pemberian kemudahan dalam proses transaksi, baik yang berkaitan dengan penjualan barang maupun penyediaan jasa.

Menurut Kotler (dalam Wiwik Sulistiyowati, ST., 2018), Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu hal. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan lebih menekankan pada proses dan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan dibandingkan dengan hasil yang bersifat fisik. Sejalan dengan itu, jasa (*service*) merupakan suatu aktivitas yang memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai akibat dari tindakan yang dilakukan untuk menciptakan perubahan yang

diharapkan, baik bagi individu maupun pihak yang menerima layanan tersebut.

Menurut Moenir (dalam Agus Jalak, Lely Indah Mindarti, 2009), pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, serta mencakup seluruh unsur yang ada dalam organisasi, baik di lingkungan pemerintahan maupun masyarakat. Artinya, pelayanan melibatkan berbagai pihak dan tahapan yang saling berkaitan, sehingga keberhasilannya sangat ditentukan oleh koordinasi dan konsistensi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain melalui pemberian bantuan, kemudahan, dan manfaat. Pelayanan tidak hanya bersifat tindakan membantu, tetapi juga menekankan pada proses, interaksi, serta pengalaman yang dirasakan oleh penerima layanan.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas dan pelayanan pada awalnya merupakan dua konsep yang berbeda. Kualitas lebih berorientasi pada penilaian terhadap hasil atau output, sedangkan pelayanan berfokus pada aktivitas pemberian layanan kepada pengguna. Seiring berkembangnya sektor jasa, para ahli

menyadari bahwa pelanggan tidak hanya menilai hasil yang diterima, tetapi juga proses pelayanan yang dialami selama memperoleh layanan. Oleh karena itu, konsep kualitas kemudian diterapkan pada konteks pelayanan sehingga lahirlah istilah kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep ini menekankan bahwa mutu suatu layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui proses pelayanan yang diberikan (Zeithaml & Berry, 1985).

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan. Menurut Parasuraman dkk (dalam Kuswoyo, 2017), konsep kualitas pelayanan dikembangkan melalui model SERVQUAL yang menekankan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan konsumen dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan tersebut dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Dengan demikian, penilaian kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan selama menerima layanan.

Menurut Indrasari (dalam Laia, 2024), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang disertai dengan ketepatan dalam penyampaian layanan,

sehingga mampu mengimbangi bahkan memenuhi harapan serta menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu pelayanan sangat bergantung pada keselarasan antara apa yang diharapkan oleh konsumen dengan bagaimana layanan tersebut diberikan.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Anggoman (dalam Laia, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan penyedia layanan dalam mengendalikan keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Artinya, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada standar yang ditetapkan, tetapi juga pada konsistensi dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan agar sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui proses pelayanan yang tepat, konsisten, dan berkualitas, sehingga mampu menciptakan kepuasan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang bersifat relatif dan tidak memiliki definisi tunggal yang berlaku secara mutlak, karena pemaknaannya sangat bergantung pada sudut pandang yang digunakan

dalam mengevaluasinya. Untuk memahami karakteristik kualitas pelayanan secara komprehensif, berikut diuraikan pandangan dari para ahli mengenai ciri-ciri atau karakteristik yang menunjukkan suatu pelayanan dapat dikategorikan berkualitas.

d. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Crosby (dalam Chandra, 2020) mendefinisikan kualitas sebagai keadaan tanpa adanya penyimpangan atau kesalahan (*zero defects*) dalam setiap tahap proses, mulai dari perencanaan, persiapan, hingga pelaksanaan, sehingga hasil yang diperoleh dapat memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pandangan ini, Purbandari, Sugandini, dan Sutiono (2019) merumuskan beberapa karakteristik yang melekat pada pelayanan berkualitas, yaitu:

- a) Proses pelaksanaan kegiatan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan;
- b) Memiliki satuan ukur yang jelas sebagai alat evaluasi jika terjadi kegagalan atau penyimpangan dalam pelayanan;
- c) Memiliki evaluasi tindak lanjut berupa rencana aksi (*action plan*) untuk mengatasi permasalahan yang muncul;
- d) Memiliki satuan ukur yang jelas untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan dan penyampaian layanan yang diberikan;

- e) Terdapat definisi mutu yang jelas dan disepakati bersama antara perusahaan dan pelanggan.

Kelima karakteristik tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan menurut Crosby sangat menekankan pada konsistensi proses dan ketiadaan penyimpangan, sehingga setiap pelayanan yang diberikan harus dapat dievaluasi secara terukur dan berkelanjutan.

2. Pelayanan Administrasi Pendaftaran Haji

a. Konsep Administrasi

Istilah administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti membantu, melayani, atau mengarahkan. Dengan demikian, administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan melayani atau membantu dalam pencapaian suatu tujuan organisasi. Menurut Fayol (1918) administrasi adalah proses yang meliputi kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, memberi komando, mengoordinasikan, dan mengawasi untuk mencapai tujuan organisasi. Fayol merumuskan administrasi sebagai suatu fungsi yang bertugas mengarahkan seluruh kegiatan organisasi agar berjalan secara efektif dan efisien.

Menurut Leonard D. White (dalam Fayol, 1918) administrasi adalah proses yang terdapat dalam berbagai jenis usaha kelompok, baik pemerintah maupun swasta, sipil maupun militer, serta organisasi besar

maupun kecil. Adapun menurut The Liang Gie (dalam Fayol, 1918) administrasi merupakan serangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan secara bersama-sama oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu proses kerja sama yang melibatkan serangkaian kegiatan pengaturan, penataan, dan pengelolaan sumber daya yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pelayanan dan pencatatan, tetapi juga mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan agar seluruh aktivitas organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan bersama.

1) Prinsip-prinsip Administrasi Menurut Henry Fayol

a) Pembagian Kerja (*Division of Work*)

Pembagian kerja adalah prinsip yang menekankan pentingnya spesialisasi tugas sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing individu. Menurut Fayol, tujuan dari pembagian kerja adalah untuk menghasilkan lebih banyak dan lebih baik pekerjaan dengan usaha yang sama. Melalui spesialisasi, individu dapat meningkatkan keterampilan, ketelitian, dan produktivitas dalam

melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, pembagian kerja menjadi salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi organisasi.

b) Wewenang dan Tanggung Jawab (*Authority and Responsibility*)

Wewenang adalah hak untuk memberikan perintah dan mendapatkan kepatuhan dari bawahan. Namun, setiap wewenang harus diimbangi dengan tanggung jawab. Fayol menekankan bahwa individu yang memiliki kekuasaan untuk mengambil keputusan juga harus bertanggung jawab atas konsekuensi dari keputusan tersebut. Dengan adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, organisasi dapat beroperasi dengan tertib dan terarah.

c) Disiplin (*Discipline*)

Disiplin adalah kepatuhan terhadap aturan, prosedur, dan kesepakatan yang berlaku dalam organisasi. Disiplin mencakup ketaatan, ketekunan, kesungguhan dalam bekerja, serta penghormatan terhadap pimpinan dan sesama anggota organisasi. Menurut Fayol, disiplin yang baik dapat terwujud apabila terdapat kepemimpinan yang efektif, aturan yang jelas, serta penerapan sanksi yang adil dan konsisten.

d) Kesatuan Arah (*Unity of Direction*)

Kesatuan arah mengacu pada prinsip bahwa semua aktivitas yang memiliki tujuan serupa harus dipimpin oleh satu manajer dan

dilaksanakan berdasarkan satu rencana kerja. Tujuan dari prinsip ini adalah agar seluruh anggota organisasi bergerak menuju arah yang sama, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan optimal.

e) Kepentingan Umum di Atas Kepentingan Pribadi (*Subordination of Individual Interest to General Interest*)

Dalam konteks organisasi, kepentingan bersama harus diutamakan di atas kepentingan individu atau kelompok tertentu. Setiap anggota organisasi diwajibkan untuk mengesampingkan kepentingan pribadi jika bertentangan dengan tujuan organisasi. Dengan cara ini, kerja sama yang harmonis dapat terjalin dalam mencapai tujuan bersama.

f) Pemberian Balas Jasa (*Remuneration*)

Setiap pegawai berhak mendapatkan kompensasi yang adil atas kontribusi yang diberikan kepada organisasi. Balas jasa ini dapat berupa gaji, tunjangan, insentif, atau penghargaan lainnya. Sistem remunerasi yang adil akan berkontribusi pada peningkatan motivasi kerja, loyalitas, dan produktivitas pegawai.

g) Sentralisasi (*Centralization*)

Sentralisasi berhubungan dengan tingkat pemusatan wewenang dalam pengambilan keputusan. Fayol berpendapat bahwa organisasi perlu menentukan tingkat sentralisasi yang sesuai

dengan kondisi dan kebutuhan yang ada. Dalam praktiknya, diperlukan keseimbangan antara pemusatan dan pendelegasian wewenang agar organisasi dapat beroperasi secara efektif.

h) Hierarki (*Scalar Chain*)

Hierarki adalah garis kewenangan yang menghubungkan pimpinan tertinggi hingga pegawai di tingkat terendah. Keberadaan hierarki mempermudah koordinasi, komunikasi, dan pengawasan dalam organisasi. Setiap anggota organisasi harus memahami posisi dan tanggung jawab mereka dalam struktur organisasi.

i) Ketertiban (*Order*)

Prinsip ketertiban menekankan bahwa setiap individu dan setiap sumber daya harus ditempatkan pada posisi yang sesuai. Penempatan karyawan berdasarkan kompetensinya serta pengelolaan fasilitas dan infrastruktur yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang teratur dan mendukung kelancaran operasional organisasi.

j) Keadilan (*Equity*)

Keadilan mengharuskan pimpinan untuk memperlakukan semua karyawan dengan adil, jujur, dan penuh penghargaan. Perlakuan yang adil akan membangun rasa percaya, meningkatkan motivasi kerja, serta memperkuat hubungan antara pimpinan dan bawahan.

k) Stabilitas Masa Kerja Pegawai (*Stability of Tenure of Personnel*)

Fayol menekankan pentingnya menjaga stabilitas pegawai dalam suatu organisasi. Tingginya tingkat pergantian pegawai dapat mengganggu efektivitas kerja dan menimbulkan biaya tambahan bagi organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan kondisi kerja yang mendukung keberlangsungan dan loyalitas pegawai.

l) Inisiatif (*Initiative*)

Karyawan perlu diberikan kesempatan untuk menyampaikan ide, gagasan, dan inovasi yang dapat berkontribusi pada perkembangan organisasi. Menurut Fayol, memberikan ruang bagi karyawan untuk berinisiatif dapat meningkatkan kreativitas, rasa tanggung jawab, dan keterlibatan dalam organisasi.

m) Semangat Kesatuan (*Esprit de Corps*)

Prinsip ini menekankan pentingnya membangun semangat kebersamaan, persatuan, dan kerja sama di antara anggota organisasi. Hubungan yang harmonis dan solidaritas yang kuat akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya (Fayol, 1918)

b. Pengertian Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan pemberian jasa administratif kepada masyarakat

melalui kegiatan pencatatan, pengolahan data, penerbitan dokumen, serta pengelolaan informasi yang diperlukan dalam suatu proses pelayanan. Pelayanan administrasi bertujuan untuk memberikan kemudahan, kepastian, dan keteraturan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks administrasi, pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian dokumen, tetapi juga mencakup pemberian informasi, ketepatan prosedur, dan kecepatan pelayanan sehingga masyarakat memperoleh haknya secara efektif.

Sementara itu, Ratminto dan Winarsih (2005) menjelaskan pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang menjadi tanggung jawab penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan administrasi dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau instansi dalam mengelola data, dokumen, dan informasi guna memberikan pelayanan yang tertib, efektif, dan akuntabel kepada masyarakat (Ratminto, 2005).

Menurut Alemina Henuk-Kacaribu (2020) administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan secara sistematis melalui pengaturan, pengoordinasian, dan pemanfaatan berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan administrasi tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas pencatatan, tetapi juga

sebagai instrumen pengelolaan organisasi yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik secara teratur dan terukur.

Seiring dengan perkembangan zaman, cakupan pelayanan semakin luas dan kompleks, tidak hanya terbatas pada interaksi langsung, tetapi juga mencakup berbagai sistem dan prosedur yang terstruktur. Dalam hal ini, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari konsep administrasi. William A. Newman menyatakan bahwa *“administration has been defined as the guidance, leadership, and control of the effort of a group of individuals towards some common goal.”* Artinya, administrasi merupakan proses pengarahan, kepemimpinan, dan pengendalian terhadap upaya sekelompok individu untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan administrasi dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan pelayanan yang dilaksanakan secara terorganisir melalui proses administrasi, yang meliputi pengaturan, pencatatan, pengelolaan data, serta pengawasan, guna mencapai tujuan pelayanan secara efektif dan efisien. Dengan demikian, pelayanan administrasi tidak hanya menekankan pada interaksi antara petugas dan pengguna layanan, tetapi juga pada sistem dan prosedur yang mendukung kelancaran layanan. Pada konteks penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan administrasi memiliki peran penting, khususnya pada tahap pendaftaran haji sebagai pintu awal bagi calon Jemaah melaksanakan ibadah haji yaitu pendaftaran (Mambo, 2022).

c. Pengertian Pelayanan Administrasi Pendaftaran Haji

Pelayanan administrasi haji merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama. Pelayanan ini meliputi berbagai kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk membantu masyarakat yang memiliki kebutuhan atau permasalahan yang serupa, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat meskipun pelayanan tersebut tidak selalu berbentuk produk fisik. Oleh karena itu, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang berada di bawah naungan Kementerian Agama dituntut memiliki kemampuan dalam mengelola sistem pelayanan secara efektif dan optimal bagi calon jemaah haji di Kabupaten Bekasi (Firdausiyah & Putriani, 2024).

Pelayanan administrasi pendaftaran memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan penyelenggaraan ibadah haji karena pendaftaran merupakan pintu masuk utama bagi masyarakat untuk memperoleh status sebagai calon jemaah haji. Seiring meningkatnya jumlah pendaftar haji di Indonesia dan terbatasnya kuota yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi, proses pendaftaran tidak lagi sekadar kegiatan pencatatan data, tetapi berkembang menjadi sistem administrasi yang terintegrasi untuk mengatur antrean keberangkatan, pengelolaan dokumen, serta penyediaan informasi bagi calon jemaah. Kondisi tersebut menyebabkan administrasi

dan pendaftaran haji menjadi dua unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan ibadah haji (Darul & Pati, 2015).

d. Standar Pelayanan Administrasi Pendaftaran Haji

Standar pelayanan administrasi dapat dipahami sebagai seperangkat aturan yang dirumuskan oleh instansi pemerintah untuk dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan setidaknya mencakup unsur prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya yang dikenakan, hasil atau produk layanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas yang memberikan layanan. Keberadaan standar tersebut mencerminkan komitmen negara dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat untuk memperoleh layanan yang berkualitas, transparan, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam praktik pelayanan administrasi secara umum, standar pelayanan memiliki peran strategis sebagai instrumen pengendali agar penyelenggara layanan dapat bekerja secara konsisten, sistematis, dan terukur. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan sebagai bentuk jaminan kepastian bagi masyarakat. Maka dari

itu, standar pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif semata, tetapi juga merupakan bentuk komitmen kelembagaan yang memiliki kekuatan hukum.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi semakin penting dalam konteks pelayanan administrasi pendaftaran haji, mengingat proses penyelenggaraan ibadah haji melibatkan tahapan administratif yang kompleks, berlapis, serta berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat luas. Kementerian Agama sebagai lembaga yang berwenang memiliki kewajiban untuk menetapkan standar pelayanan yang mencakup seluruh proses pendaftaran, mulai dari pemenuhan persyaratan administrasi, mekanisme pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), proses verifikasi dokumen, hingga penentuan nomor porsi keberangkatan calon jemaah. Kejelasan standar pada setiap tahapan menjadi sangat penting, terutama karena tingginya minat masyarakat serta panjangnya masa tunggu keberangkatan yang di beberapa daerah dapat mencapai belasan hingga puluhan tahun.

Selain itu, implementasi standar pelayanan administrasi pendaftaran haji tidak dapat dipisahkan dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman teknis pelaksanaan layanan. SOP berperan dalam menciptakan sistem kerja yang terstruktur, sistematis, dan akuntabel, serta menjadi dasar dalam menilai kinerja aparatur berdasarkan indikator yang

telah ditetapkan. Dalam praktiknya, pelayanan pendaftaran haji juga didukung oleh penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang memungkinkan integrasi data calon jemaah secara nasional. Dengan adanya sistem ini, proses pendaftaran dapat dilakukan secara lebih tertib, transparan, dan meminimalisasi potensi penyimpangan yang merugikan masyarakat.

Secara keseluruhan, standar pelayanan administrasi pendaftaran haji dapat dipandang sebagai kerangka normatif sekaligus operasional yang tidak hanya memberikan kepastian hukum bagi calon jemaah, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang profesional, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat yang ingin menunaikan rukun Islam kelima (Agama & Indonesia, 2012).

e. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Menurut Kementerian Agama Republik Indonesia, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sebuah sistem informasi yang dirancang untuk mendukung pelaksanaan ibadah haji secara terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Sistem ini berfungsi untuk mengelola semua data jemaah haji, mulai dari tahap pendaftaran, pembayaran setoran awal, penetapan nomor porsi, pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih), hingga proses

pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Kementerian Agama menjelaskan bahwa SISKOHAT dibangun untuk mewujudkan pelayanan haji yang transparan, akurat, efektif, dan akuntabel melalui integrasi data antara Kantor Kementerian Agama, Bank Penerima Setoran Bipih, asrama haji, embarkasi, serta instansi terkait lainnya. Dengan adanya sistem tersebut, proses administrasi haji dapat dilakukan secara lebih tertib dan terintegrasi sehingga memudahkan pengelolaan data jemaah secara nasional (Anggraeni, 2025).

Menurut Ardiana dan Fatimah dalam artikel Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019, SISKOHAT merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola dan mengintegrasikan data penyelenggaraan ibadah haji secara nasional. Sistem tersebut menghubungkan berbagai instansi yang terlibat dalam penyelenggaraan haji sehingga proses administrasi dapat dilakukan secara lebih efektif dan terkoordinasi (Ardiana, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sistem informasi berbasis teknologi yang dikembangkan untuk mengintegrasikan dan mengelola seluruh proses penyelenggaraan ibadah

haji secara nasional. Sistem ini berfungsi sebagai sarana pengelolaan data jemaah haji mulai dari tahap pendaftaran, pembayaran setoran, penetapan nomor porsi, pelunasan biaya haji, hingga proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah. Melalui integrasi data antarinstansi yang terlibat dalam penyelenggaraan haji, SISKOHAT berperan dalam meningkatkan efektivitas, akurasi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan administrasi haji sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan secara lebih tertib dan terkoordinasi.

C. Kajian Teoritis

1. Model SERVQUAL

a. Tinjauan Sejarah Perkembangan SERVQUAL

Pertumbuhan sektor jasa yang pesat sejak pertengahan abad ke-20 membawa tantangan tersendiri bagi dunia akademisi dan praktisi bisnis. Berbeda dengan produk fisik yang dapat dilihat, diraba, dan dinilai kualitasnya sebelum dibeli, jasa memiliki sifat yang tidak berwujud, tidak dapat disimpan, dan sangat bergantung pada interaksi antara penyedia dan penerima layanan. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mendasar: “bagaimana sebuah organisasi dapat memastikan bahwa layanan yang diberikannya benar-benar memenuhi harapan pelanggan?” Pertanyaan itulah yang mendorong lahirnya disiplin ilmu pemasaran jasa (*services marketing*) sebagai bidang kajian tersendiri.

Sebelum tahun 1970-an, kajian pemasaran masih didominasi oleh pendekatan yang berorientasi pada produk fisik (*goods marketing*). Jasa belum dianggap memiliki karakteristik yang cukup berbeda untuk dikaji secara terpisah, sehingga konsep-konsep pemasaran produk fisik begitu saja diterapkan pada sektor jasa. Namun seiring meningkatnya kontribusi sektor jasa terhadap perekonomian global, para akademisi mulai mempertanyakan kesesuaian pendekatan tersebut dan merasa perlu membangun kerangka konseptual yang lebih relevan untuk memahami fenomena jasa. Dari sinilah perkembangan instrumen SERVQUAL tidak dapat dipisahkan. Lahir sebagai respons atas kebutuhan nyata untuk mengukur kualitas layanan secara sistematis.

Menurut Brown, Fisk, dan Bitner (1994) dalam artikel "*The Development and Emergence of Services Marketing Thought*" perkembangan ilmu pemasaran jasa mengalami proses evolusi yang panjang sejak 1950-an. Mereka membagi perkembangan tersebut ke dalam tiga fase utama, yaitu *Crawling Out* (1953-1979), *Scurrying About* (1980–1985), dan *Walking Erect* (1986 hingga seterusnya). Pada fase pertama, perhatian akademisi mulai tertuju pada upaya membedakan jasa dari barang. Pada fase kedua, penelitian mulai berfokus pada karakteristik jasa dan implikasinya terhadap strategi pemasaran. Selanjutnya, pada fase ketiga, pemasaran jasa berkembang

menjadi bidang ilmu yang mapan dengan berbagai teori dan instrumen pengukuran yang lebih sistematis (Brown et al., 1994).

Perkembangan tersebut didorong oleh kesadaran bahwa jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) dalam artikel "*Problems and Strategies in Services Marketing*" jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dari produk fisik, yaitu *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (produksi dan konsumsi berlangsung secara bersamaan), *heterogeneity* (pelayanan bersifat bervariasi), dan *perishability* (tidak dapat disimpan untuk digunakan di kemudian hari). Keempat karakteristik tersebut menyebabkan kualitas jasa lebih sulit diukur dibandingkan kualitas barang karena sangat dipengaruhi oleh interaksi antara penyedia jasa dan pengguna. Keterbatasan pendekatan pengukuran kualitas konvensional dalam konteks jasa inilah yang kemudian mendorong para peneliti untuk mengembangkan kerangka teoritis dan instrumen pengukuran yang lebih sesuai dengan sifat jasa itu sendiri (Parasuraman, Valarie A, 1985).

b. Pengembangan Instrumen SERVQUAL

Titik awal perkembangan SERVQUAL sebagai instrumen pengukuran kualitas jasa dapat ditelusuri dari penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada pertengahan dekade 1980-an. Melalui serangkaian

penelitian kualitatif yang melibatkan *focus group discussion* dengan konsumen dan wawancara mendalam dengan eksekutif perusahaan jasa, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi bahwa kualitas jasa pada dasarnya merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi konsumen sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang sesungguhnya diterima. Konsep ini mereka tuangkan dalam artikel seminal berjudul “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*” yang dipublikasikan dalam *Journal of Marketing* pada tahun 1985.

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dibangun, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry kemudian melanjutkan penelitian mereka menuju pengembangan instrumen pengukuran yang lebih operasional. Hasilnya dipublikasikan dalam artikel berjudul SERVQUAL: “*A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*” pada tahun 1988 dalam *Journal of Retailing*.

Pada tahap ini, sepuluh dimensi awal yang diidentifikasi pada studi sebelumnya disederhanakan melalui proses purifikasi skala secara statistik menjadi lima dimensi inti, yaitu *tangibles* (bukti fisik layanan), *reliability* (kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan akurat), *responsiveness* (kesiapan dan kecepatan dalam melayani),

assurance (pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan), serta *empathy* (perhatian individual kepada konsumen). Kelima dimensi ini kemudian diukur menggunakan 22 pasang pernyataan yang masing-masing mengukur ekspektasi dan persepsi konsumen dengan menggunakan skala Likert tujuh poin, sehingga skor SERVQUAL diperoleh dari selisih antara skor persepsi dan skor ekspektasi pada setiap butir pernyataan.

c. Dimensi SERVQUAL

Model SERVQUAL, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yang masing-masing merepresentasikan aspek penting dalam pengalaman pelayanan.

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* mengacu pada semua bentuk bukti fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan selama proses pelayanan. Mengingat bahwa layanan pada dasarnya bersifat tidak berwujud, keberadaan elemen fisik berfungsi sebagai indikator awal yang digunakan oleh pelanggan untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, teknologi, media komunikasi, serta penampilan pegawai yang memberikan pelayanan. Karena jasa bersifat tidak berwujud (*intangibility*),

pelanggan seringkali menggunakan aspek fisik sebagai indikator awal dalam menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Oleh sebab itu, kondisi fisik suatu organisasi pelayanan memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi masyarakat.

Dalam praktik pelayanan umum, dimensi *tangible* dapat ditemukan pada berbagai sektor. Rumah sakit menyediakan ruang tunggu yang nyaman, fasilitas kesehatan yang memadai dan tenaga medis yang berpenampilan profesional. Pada sektor perhotelan, kualitas bukti fisik terlihat dari kebersihan kamar, kenyamanan fasilitas, serta kerapian staff dalam melayani tamu. Demikian pula pada pelayanan publik keberadaan fasilitas yang memadai menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji, dimensi *tangible* tercermin melalui ketersediaan ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, fasilitas antrean yang tertata, papan informasi mengenai prosedur pendaftaran, serta penggunaan perangkat teknologi yang mendukung pelayanan. Selain itu, penggunaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) menunjukkan adanya dukungan teknologi yang mempermudah proses pendaftaran dan pengelolaan data calon jemaah haji. Penampilan petugas yang rapi, sopan, dan profesional juga menjadi bagian dari

bukti fisik yang secara langsung dinilai oleh masyarakat. Dengan demikian, kualitas bukti fisik yang baik akan membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi calon jemaah haji.

2) *Reliability* (Keandalan)

Reliability berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Dimensi ini merupakan inti dari kualitas layanan sangat ditentukan oleh konsistensi dan ketepatan kinerja organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan.

Keandalan sangat penting karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga benar dan bebas dari kesalahan. Pelayanan yang dilakukan secara konsisten akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi. Sebaliknya, kesalahan administrasi, informasi yang tidak akurat, maupun ketidaksesuaian prosedur dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan dan menimbulkan ketidakpercayaan terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Dalam berbagai sektor pelayanan, *reliability* dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar

operasional yang berlaku. Pada sektor perbankan misalnya keandalan ditunjukkan melalui ketepatan transaksi dan keamanan data nasabah. Pada rumah sakit, *reliability* terlihat dari ketepatan diagnosis, administrasi pasien, dan pelaksanaan pelayanan kesehatan. Semakin kecil tingkat kesalahan yang terjadi, semakin tinggi tingkat keandalan yang dirasakan oleh pengguna.

Dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji, *reliability* tercermin melalui kemampuan petugas dalam memverifikasi dokumen calon jemaah secara tepat, melakukan input data secara akurat ke dalam SISKOHAT, serta memberikan informasi yang benar mengenai nomor porsi dan estimasi keberangkatan. Selain itu, keandalan juga terlihat dari konsistensi petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketepatan dan akurasi dalam proses administrasi menjadi sangat penting karena kesalahan kecil dapat berdampak pada status pendaftaran calon jemaah. Oleh karena itu, *reliability* menjadi salah satu dimensi yang sangat menentukan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran haji.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness menggambarkan kesediaan dan kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara

cepat dan tepat. Dimensi ini mencerminkan bagaimana organisasi merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan dalam waktu yang efisien.

Daya tanggap menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan karena masyarakat umumnya menginginkan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan tidak memerlukan waktu yang terlalu lama. Ketika petugas mampu memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat, maka pengguna layanan akan merasa diperhatikan dan dihargai. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan serta persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

Dalam praktik pelayanan publik, *responsiveness* terlihat dari kecepatan petugas dalam memberikan informasi, membantu penyelesaian masalah, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat. Pada sektor transportasi, misalnya, petugas yang cepat memberikan informasi mengenai jadwal perjalanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada sektor kesehatan, daya tanggap terlihat dari kecepatan tenaga medis dalam menangani pasien yang membutuhkan pertolongan.

Dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji, *responsiveness* tercermin dari kesiapan petugas dalam memberikan informasi mengenai persyaratan pendaftaran, membantu calon

jemaah yang mengalami kesulitan dalam melengkapi dokumen, serta merespons pertanyaan terkait prosedur pendaftaran dengan cepat dan jelas. Daya tanggap juga terlihat ketika petugas mampu menyelesaikan kendala administrasi atau gangguan sistem secara efektif sehingga proses pelayanan tetap berjalan dengan baik. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat daya tanggap petugas, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh calon jemaah haji.

4) *Assurance* (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi serta sikap karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pelanggan. Dimensi ini menjadi penting terutama dalam layanan yang melibatkan risiko atau membutuhkan kepercayaan tinggi.

Kepercayaan masyarakat terhadap suatu organisasi pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi petugas yang memberikan pelayanan. Petugas yang memahami prosedur, mampu menjelaskan informasi secara jelas, serta menunjukkan sikap profesional akan meningkatkan keyakinan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan dan ketidakmampuan menjawab pertanyaan masyarakat dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna layanan.

Dalam berbagai sektor pelayanan, *assurance* dapat terlihat melalui kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Pada sektor perbankan, misalnya, jaminan terlihat dari keamanan transaksi dan perlindungan data nasabah. Pada sektor kesehatan, *assurance* tercermin melalui kompetensi tenaga medis yang memberikan pelayanan sesuai standar profesi.

Dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji, *assurance* diwujudkan melalui kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur pendaftaran, persyaratan administrasi, serta mekanisme penentuan nomor porsi keberangkatan secara jelas dan mudah dipahami. Selain itu, petugas juga harus mampu menjaga kerahasiaan data calon jemaah serta memberikan informasi yang sesuai dengan regulasi yang berlaku. Ketika calon jemaah merasa yakin bahwa proses pendaftaran dilakukan secara profesional dan transparan, maka tingkat kepercayaan terhadap pelayanan akan meningkat.

5) *Empathy* (empati)

Empathy merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan perhatian secara personal dan memahami kebutuhan

spesifik setiap pelanggan. Dimensi ini menekankan pentingnya hubungan interpersonal dalam pelayanan.

Dimensi ini menekankan bahwa setiap pengguna layanan memiliki karakteristik, kebutuhan, dan kondisi yang berbeda. Oleh karena itu, organisasi perlu memberikan pelayanan yang tidak hanya fokus pada prosedur, tetapi juga mempertimbangkan aspek kemanusiaan. Sikap ramah, sopan, sabar, dan menghargai pengguna layanan merupakan bentuk nyata dari empati dalam pelayanan.

Dalam berbagai sektor pelayanan, empati dapat diamati dari kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi mereka. Pada rumah sakit misalnya, tenaga kesehatan yang menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada pasien akan meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Demikian pula pada pelayanan publik, masyarakat akan merasa lebih puas apabila petugas menunjukkan sikap yang ramah dan membantu.

Dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji, empati memiliki peran yang sangat penting karena sebagian calon jemaah merupakan lanjut usia yang memerlukan perhatian khusus dalam proses pelayanan. Empati dapat ditunjukkan melalui kesabaran petugas dalam memberikan penjelasan, kesediaan membantu calon jemaah yang mengalami kesulitan memahami prosedur, serta

kemampuan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, petugas juga perlu memberikan perhatian terhadap kondisi dan kebutuhan masing-masing calon jemaah sehingga mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Dengan adanya empati, hubungan antara petugas dan calon jemaah akan menjadi lebih harmonis dan mampu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan administrasi pendaftaran haji (Parasuraman, Valarie A, 1988).

d. Fungsi Teori SERVQUAL

SERVQUAL tidak hanya digunakan sebagai alat ukur sederhana, tetapi memiliki beberapa fungsi penting dalam menganalisis dan meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu;

1) Mengidentifikasi kesenjangan (*service quality gaps*)

Salah satu fungsi utama SERVQUAL adalah untuk menemukan adanya kesenjangan ini menunjukkan area layanan yang masih belum memenuhi ekspektasi, sehingga organisasi dapat mengetahui secara spesifik bagian mana yang perlu diperbaiki

2) Memberikan diagnosa terhadap kelemahan layanan

Melalui hasil pengukuran pada berbagai atribut layanan, SERVQUAL membantu mengidentifikasi sumber masalah dalam

penyampaian layanan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memahami apakah kelemahan terjadi pada aspek tertentu seperti keandalan, ketanggapan, atau aspek lainnya dalam pelayanan.

3) Menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan

Data yang dihasilkan dari SERVQUAL dapat digunakan sebagai acuan merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan. Organisasi dapat memprioritaskan perbaikan pada aspek yang memiliki kesenjangan terbesar, sehingga upaya peningkatan menjadi lebih efektif dan tepat sasaran. SERVQUAL dapat digunakan secara periodik untuk memantau perubahan kualitas layanan dari waktu ke waktu. Dengan demikian, perusahaan dapat mengevaluasi apakah perbaikan yang dilakukan sudah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan atau belum.

4) Membantu pengambilan keputusan manajerial

Hasil analisis SERVQUAL memberikan informasi yang relevan bagi manajemen dalam mengambil keputusan strategis, seperti peningkatan standar layanan, pelatihan karyawan, maupun pengembangan sistem pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Parasuraman, Valarie A, 1988).

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan lembaga pemerintahan yang dibentuk pada tanggal 3 Januari 1946 berdasarkan Penetapan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946. Kementerian ini dibentuk dengan tujuan menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama, pendidikan keagamaan, pelayanan kehidupan beragama, serta penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Pada awalnya lembaga ini bernama Departemen Agama Republik Indonesia (Kementerian Agama RI, 2020).

Sebagai instansi vertikal Kementerian Agama di daerah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi memiliki tugas melaksanakan pelayanan dan pembinaan kehidupan beragama kepada masyarakat Kabupaten Bekasi. Pelayanan Tersebut meliputi bidang Pendidikan agama Islam, bimbingan masyarakat Islam, zakat dan wakaf, pondok pesantren serta penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi telah menjalani empat kali perpindahan tempat sejak berdirinya. Awal mula berdirinya kantor ini dimulai pada tahun 1979 di kawasan Bulan-Bulan, Kecamatan Bekasi

Selatan. Empat tahun berselang, tepatnya pada 1983, kantor tersebut berpindah lokasi ke Jl. Dewi Sartika, Kecamatan Bekasi Timur. Kemudian pada tahun 1987, kantor ini kembali beroperasi di wilayah Kecamatan Bekasi Selatan, bertempat di Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 11 Bekasi, yang masih berada di dalam kawasan Kantor Pemerintah Daerah Bekasi.

Seiring dengan terbentuknya pemekaran wilayah antara Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi kemudian dialihkan ke wilayah Kecamatan Cikarang Pusat. Hingga saat ini, kantor tersebut berkedudukan di Kompleks Pemerintah Daerah Blok E.3, Cikarang Pusat 17141, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat.

Sebagai instansi vertikal Kementerian Agama di tingkat kabupaten/kota, Kementerian Agama Kabupaten Bekasi mengemban tugas dalam membina masyarakat agar mampu bersikap moderat dan memiliki pemahaman keagamaan yang baik. Saat ini, kantor ini dipimpin oleh Kepala Kantor, Bapak H. Shobirin S.Ag., M.Si sementara Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah berada di bawah kepemimpinan H. Mulyono Hilman Hakim, S.Ag., M.M.

Tercatat yang pernah menjadi Kepala Kantor ini adalah Drs. Yunus, BA, H. Dadang SH, Drs. H. M. Djaidi, Drs. H. Thoha Hasan, MM, Drs. H.B. Shodik, H. Abdul Hay, S.Ag, MM, Drs. H. Maman Sulaiman, MM, Drs. H. Nuh Mahmud, Drs. H. Jaja Jaelani, MM, H. Shobirin, S.Ag., H.

Sopian S.Pd.I., M.Si Drs.H. Ahmad Sanukri, SH. MM M.Si., H.Asnawi S.AG, dan sekarang dijabat oleh H. Shobirin, S.Ag, M.Si.,

2. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

a. Visi

“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.” (Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

b. Misi

- 1) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- 2) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- 3) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
- 4) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

Berikut struktur organisasi dan pejabat struktural di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada tahun 2025



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

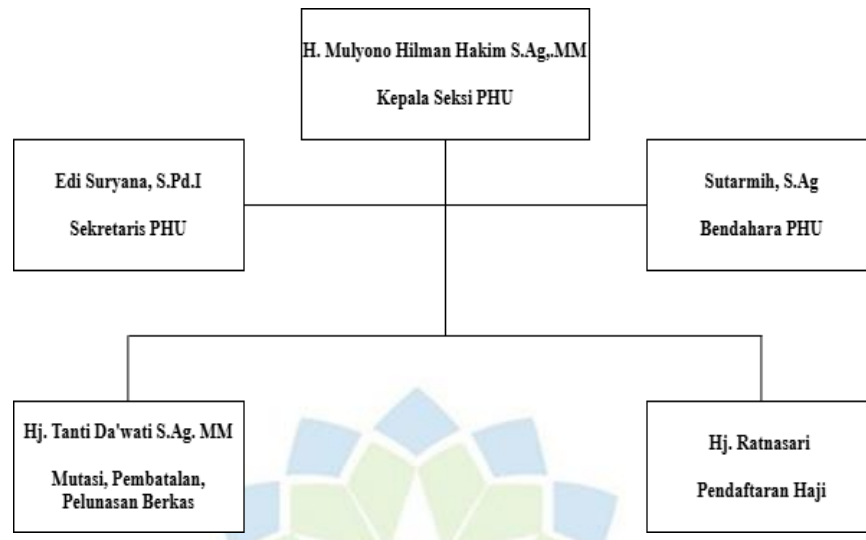
Sumber : “Kementerian Agama Kabupaten Bekasi”

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten bekasi, dan kepala sub bagian tata usaha dipecah lagi tugas dan fungsinya kepada kepala seksi. Adapun rincian dari susunan organisasi tersebut yaitu :

- a. H. Sobirin S.Ag, M.Si., sebagai Kepala Kementerian Agama Kabupaten Bekasi
- b. H. Ahmad Dede Zaenal Muttaqin S.Ag, MA sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha
- c. H. Nedi Junaedi sebagai Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat
- d. Drs.H.Umar Nasir Assubhi, M.SI Kepala Seksi Pendidikan Madrasah
- e. Dra.Hj.Nani Mulyani, M.Pd Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- f. Asep Zaelani, S.HI Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam



4. Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2025

Sumber : “Kementerian Agama Kabupaten Bekasi”

Adapun tugas dari masing-masing pihak tersebut yaitu :

1. H.Mulyono Hilman Hakim S.Ag,MM sebagai Kepala Seksi PHU
2. Sutarmih S.Ag sebagai Bendahara Seksi PHU
3. H. Edi Suryana S.Pd.I sebagai Sekertaris PHU
4. Hj.Tanti Da’wati S.Ag,MM sebagai staff bagian Mutasi,Pembatalan & Pelunasan berkas
5. Hj. Ratna Sari sebagai staff bagian pendaftaran haji

5. Tugas dan fungsi Seksi PHU

a. Tugas Pokok

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) mengemban tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada masyarakat terkait Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Selain menjalankan fungsi pelayanan, seksi ini turut berperan dalam memberikan bimbingan dan pembinaan secara aktif kepada para calon jemaah haji, agar pelaksanaan ibadah dapat berlangsung dengan tertib, aman, lancar, dan sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Selain itu, seksi PHU turut bertanggung jawab dalam mengelola sistem informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umroh secara terpadu, dengan senantiasa mengacu pada kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 377 PMA Nomor 13 Tahun 2012.

b. Fungsi-Fungsi Utama

Perumusan Kebijakan Teknis dan Perencanaan Program Seksi PHU berperan aktif dalam menyiapkan landasan kebijakan teknis yang menjadi acuan operasional penyelenggaraan haji dan umroh. Fungsi ini mencakup penyusunan rencana program kerja yang terstruktur dan terarah, guna memastikan sestiap tahapan penyelenggaraan dapat dilaksanakan secara sistematis, efisien, dan tepat sasaran.

1) Pelayanan, Bimbingan, dan Pembinaan Jemaah

Fungsi ini merupakan inti dari kegiatan operasional Seksi PHU, yang mencakup fasilitasi pendaftaran calon jemaah secara tertib dan transparan, pengurusan kelengkapan dan keabsahan dokumen perjalanan ibadah, pengkoordinasian akomodasi dan transportasi yang layak, pengaturan distribusi perlengkapan haji, pengelolaan dana haji secara akuntabel, hingga pemberian pembekalan manasik serta pembinaan spiritual dan kesehatan bagi seluruh calon jemaah haji maupun umroh.

2) Pengelolaan Sistem Informasi Haji

Seksi PHU bertanggung jawab dalam membangun, memelihara, dan mengembangkan sistem informasi haji yang terintegrasi. Sistem ini berfungsi sebagai tulang punggung pengelolaan data jemaah, mulai dari proses pendaftaran hingga kepulangan, sekaligus menjadi sarana pelaporan dan transparansi informasi kepada publik maupun instansi terkait.

3) Evaluasi dan Pelaporan

Sebagai bentuk akuntabilitas kinerja, Seksi PHU secara berkala melaksanakan evaluasi menyeluruh terhadap setiap program dan kegiatan yang telah dilaksanakan. Hasil evaluasi tersebut kemudian dituangkan dalam laporan yang komprehensif sebagai bahan

pengambilan keputusan, perbaikan layanan, serta pertanggung jawaban kepada pimpinan dan pemangku kepentingan terkait (Agama & Indonesia, 2012).

6. Program Kegiatan Lembaga

Secara khusus program kegiatan Bagian penyelenggaraan haji dan Umroh memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta menyusun rencana dan laporan terkait pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, pembinaan haji reguler, penyelenggaraan haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji. Serta difokuskan juga terhadap pembinaan, pelayanan, dan perlindungan, dalam hal ini dijabarkan sebagai berikut:

a. Pembinaan

Pembinaan jemaah haji menjadi tanggung jawab pemerintah dan masyarakat seperti KBIH atau kelompok bimbingan agar bisa menjadikan jemaah yang mandiri (yang bisa menjalankan ibadah haji dengan mandiri tanpa ketergantungan ke lembaga).

b. Pelayanan

- 1) Pelayanan dokumen sebelum keberangkatan meliputi dokumen pelunasan, paspor, lalu dokumen visa sampai berangkat dan pulang.
- 2) Pelayanan perlengkapan haji seperti gelang identitas, koper, seragam, dari kemenag kerjasama dengan pihak lain (koper

kerjasama dengan maskapai pesawat, seragam kerjasama dengan bank).

- 3) Pelayanan transportasi bagi jemaah dilaksanakan secara terintegrasi oleh berbagai pihak sesuai dengan kewenangan masing-masing. Transportasi dari daerah asal menuju embarkasi menuju bandara keberangkatan hingga tiba di Arab Saudi menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan yang telah ditunjuk. Adapun selama berada di Arab Saudi, pelayanan transportasi jemaah haji dikoordinasikan oleh pemerintah Indonesia melalui penyelenggaraan ibadah haji selesai dilaksanakan, pelayanan transportasi kepulangan jemaah dari Arab Saudi menuju embarkasi dan kembali ke daerah asal juga diselenggarakan sesuai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing pihak terkait.
- 4) Pelayanan akomodasi jemaah haji mencakup penyediaan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan, kesehatan, dan kelancaran pelaksanaan ibadah selama berada di tanah suci. Pelayanan ini meliputi penyediaan tempat tinggal yang menunjang pelaksanaan rangkaian ibadah haji. Melalui pelayanan akomodasi yang memadai, diharapkan jemaah dapat menjalankan ibadah dengan aman, nyaman, dan khusyuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Perlindungan

Pemerintah memastikan jemaah haji aman, nyaman. Jika meninggal ada asuransi haji jika sakit akan menjadi tanggung jawab pemerintah. Disana ada petugas khusus untuk melindungi jemaah disebut “Linjam” yang bertugas apabila ada jemaah yang hilang, tersesat, meninggal akan menjadi tanggung jawab mereka untuk melindungi jemaah haji.

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi yaitu meliputi:

a. Administrasi

Yaitu seluruh proses aktivitas yang dilaksanakan dan melibatkan seluruh orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Berawal dari proses pendaftaran, pembayaran, dan surat keimigrasian, seperti pembuatan atau pencetakan porsi, pelimpahan porsi, pembatalan dan lain lain.

b. Bimbingan Manasik

Yaitu ada 3 yang harus dilakukan saat bimbingan manasik

- 1) dinamakan pra haji yaitu supaya para rombongan jemaah mengerti dan faham bagaimana tata cara atau cara beribadah haji dan umroh yang benar ketika besok berada di tanah suci,
- 2) ketika berlangsung yaitu bimbingan yang dilakukan pada suci dengan cara pembimbing manasik bisa mendampingi,

memberkan arahan pada jemaah, agar terlaksananya ibadah haji dan umroh yang kondusif sesuai tata cara ibadah haji yang sebenarnya,

- 3) pasca haji atau sesudah haji bimbingan ini dilaksanakan sesudah pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk mempertahankan kemabruran ibadah haji dan umroh.

c. Transportasi

Pergerakan calon jemaah haji perjalanan yang dimulai dari daerahnya masing-masing, kemudian menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke domisili masing-masing, dan semuanya itu pasti memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan kapasitas kuota angkut.

d. Akomodasi

Akomodasi merupakan layanan yang diberikan secara maksimal terhadap jemaah haji seperti pelayanan penginapan dilengkapi dengan makan dan minumannya sekaligus agar jemaah pada saat menjalankan ibadah haji menjadi khusus.

e. Konsumsi

Pemenuhan gizi atau penyajian makanan yang sudah terpenuhi segala standar gizinya guna jemaah merasa nyaman saat menjalankan ibadah haji dan umroh, disamping itu agar mereka

mendapatkan kepuasan dari fasilitas yang sudah ada dan balance antara uang yang mereka keluarkan.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan, pemeliharaan kesehatan calon jemaah haji, layanan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti *medical check up*, suntikan vaksin *miringitis*, dan suntikan vaksin H1N1 agar pada saat jemaah melakukan ibadah haji tidak saling tular menular akan mengakibatkan ibadahnya terganggu dan tidak *khusyu'*.

Dalam kesehariannya penyelenggaraan haji dan umrah melayani berbagai macam diantaranya yang terkait dengan haji dan umrah yaitu

1) Penyedia layanan:

- a) Pendaftaran haji
- b) Pembatalan haji karena meninggal, dan sesuatu hal
- c) Pelimpahan porsi haji
- d) Mutasi keberangkatan haji dan pemulangan
- e) Konsultasi terkait haji dan umrah
- f) Konsultasi terkait pendirian KBIHU
- g) Penerimaan pemberkas pelunasan jemaah haji
- h) Pengantaran jemaah haji ke embarkasi-Penjemputan jemaah haji dari embarkasi

2) Penerima layanan

- a) Para jemaah kabupaten bekasi
- b) Dilayani oleh staf PHU kabupaten bekasi

3) Jenis layanan

- a) Secara personal/individu
- b) Secara kelompok maupun bersama sama

4) Kepuasan pelanggan kepuasan para calon jemaah haji maupun alumni haji atau para KBIHU

7. Sarana dan prasarana

Kementerian Agama Kabupaten Bekasi memiliki prasarana di antaranya;

- a. Ketika memasuki kantor Kementerian Agama difasilitasi parkir kendaraan yang luas kemudian tampak kantor begitu kokoh, dan menjadi empat bangunan yang terpisah kantor Kementerian Agama, fasilitas bank, gedung penyelenggaraan haji dan Umroh, dan kantin.
- b. Ketika memasuki kantor Kementerian Agama disambut dengan ruangan yang ber AC, ruang tunggu yang nyaman, kemudian resepsionis kantor yang melayani dengan baik dan ramah.
- c. Untuk fasilitas kamar kecil/toilet sangat memadai untuk yang laki-laki maupun yang perempuan.
- d. Didalam kantor Kementerian Agama memiliki ruangan-ruangan tempat kerja diantaranya ruangan kepegawaian, ruangan sekretaris

kantor, ruangan kepala kantor, ruangan bagian kasubag tata usaha, ruangan seksi pendidikan madrasah, pendidikan diniyah, pondok pesantren, pendidikan agama Islam, ruangan bimbingan masyarakat Islam, ruangan penyelenggaraan zakat dan wakaf.

- e. Sedangkan pada seksi penyelenggaraan haji dan Umroh gedungnya terpisah, memiliki ruang lingkup yang sangat luas sehingga bisa leluasa dalam proses pekerjaannya. Fasilitas di gedung haji dan Umroh memiliki ruang tunggu yang ber AC, memiliki aula tersendiri, toilet perempuan dan laki-laki yang memadai, terdapat ruangan pendaftaran haji, ruangan pembatalan haji dan pelimpahan porsi haji dalam satu ruangan, serta ruangan mutasi haji dan pelunasan haji dalam 1 ruangan yang sama, dan memiliki ruangan khusus kepala seksi PHU.
- f. Kemudian di Kementerian Kabupaten Bekasi memiliki ruangan aula yang dapat menampung banyak orang dan pertemuan di dalamnya.

8. Prosedur pendaftaran haji

Setelah seluruh persyaratan terpenuhi, calon jamaah dapat mengikuti tahapan pendaftaran berikut:

1) Pembukaan Rekening Tabungan Haji

Calon jamaah membuka rekening tabungan haji di BPS-Bipih sesuai wilayah domisili, dengan menyertakan kartu identitas dan menyetorkan dana awal sejumlah Rp25 juta.

2) Penandatanganan Surat Pernyataan

Calon jamaah wajib menandatangani surat pernyataan yang menegaskan bahwa seluruh persyaratan pendaftaran telah dipenuhi, sebagaimana diterbitkan oleh Kementerian Agama RI.

3) Transfer Dana Setoran Awal

Dana setoran awal Bipih ditransfer ke rekening BPKH melalui kantor cabang BPS-Bipih di wilayah domisili calon jamaah.

4) Penerimaan Bukti Setoran

BPS-Bipih akan mengeluarkan lembar bukti setoran awal yang memuat nomor validasi sebagai tanda pembayaran resmi.

5) Penempelan Foto dan Meterai

Pada lembar bukti setoran tersebut, calon jamaah menempelkan pas foto berukuran 3x4 beserta meterai yang diperlukan.

6) Verifikasi Berkas

Calon jamaah mengunjungi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk menyerahkan bukti setoran beserta dokumen pendukung lainnya guna dilakukan pemeriksaan kelengkapan berkas. Proses ini harus diselesaikan maksimal 5 hari kerja setelah pembayaran setoran awal.

7) Pengisian Formulir Pendaftaran

Calon jamaah mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan formulir tersebut kepada petugas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

8) Penerimaan Bukti Pendaftaran

Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota akan menerbitkan lembar bukti pendaftaran haji yang mencantumkan nomor porsi, lengkap dengan tanda tangan dan cap dinas resmi.

9) Pencetakan SPPH

Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mencetak SPPH sebanyak 5 lembar, di mana setiap lembar dilengkapi dengan pas foto calon jamaah berukuran 3x4.(BPKH, n.d.).

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi khususnya pada bagian pelayanan administrasi pendaftaran jamaah haji, penulis memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jamaah haji

tahun 2025. Hasil penelitian ini disusun berdasarkan lima fokus utama yang menjadi landasan penelitian, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut mengacu pada teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Berikut ini merupakan penjelasan hasil penelitian berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

1. Kondisi fasilitas fisik (*tangible*) dalam menunjang kelancaran proses administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025

Dimensi *tangible* ini berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, sarana prasarana, teknologi pelayanan, serta penampilan petugas dalam melayani jemaah. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kabupaten Bekasi telah didukung dengan fasilitas gedung PLHUT, ruang tunggu, Komputerisasi SISKOHAT, wifi, dan layanan bank syariah yang berada dalam satu lokasi pelayanan. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari petugas PHU bahwa :

Baik fasilitas kerja yang digunakan dalam menunjang pelayanan kepada jemaah di sini itu sudah cukup lengkap. Kami memiliki gedung SBSN yang representatif sebagai pusat pelayanan, didukung oleh SDM dari ASN di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Untuk sarana kerja, tersedia sistem komputerisasi haji (Siskohat) yang terintegrasi langsung dengan pusat, sehingga semua proses seperti pendaftaran, pelimpahan, dan pembatalan dapat dilakukan secara efisien. Selain itu, terdapat

empat bank syariah yang standby di lokasi untuk memudahkan transaksi jemaah tanpa perlu keluar kantor. Kami juga memiliki aula yang digunakan untuk kegiatan pembinaan dan rapat persiapan haji, serta fasilitas pendukung lainnya seperti ruang ber-AC, Wi-Fi, TV, dan perlengkapan BMN yang memadai untuk mendukung kenyamanan pelayanan bagi jemaah (wawancara Hj.Tanti selaku petugas PHU).

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan kepada jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi sudah cukup lengkap dan memadai. Hal ini terlihat dari keberadaan gedung SBSN yang representatif sebagai pusat pelayanan, Sistem Komputerisasi Haji (SISKOHAT) yang terintegrasi langsung dengan pusat sehingga proses pendaftaran dapat berjalan secara efisien, serta tersedianya empat bank syariah yang tersedia di lokasi untuk memudahkan transaksi jemaah. Selain itu, fasilitas penunjang seperti aula pembinaan, ruang ber-AC, Wi-Fi, dan televisi turut mendukung kenyamanan jemaah selama proses pelayanan berlangsung.

Bapak Nasikin selaku calon jemaah haji menyampaikan bahwa fasilitas pelayanan sebenarnya cukup nyaman dan proses pelayanan berlangsung dengan cepat apabila dokumen yang dibutuhkan telah lengkap dan data dirinya sama. Nasikin menyampaikan :

Ga ngantri, nyaman duduknya. Jadi di depan antrian tuh, kita di depan lobi ya, di ruang tamu kan. Biasa duduk aja, biasa. Malah lebih, tempat duduknya masih banyak. Jadi dari yang daftar sama orangnya ya cukup lah.(wawancara Nasikin selaku calon jemaah haji)

Sementara itu, Listriana selaku calon jemaah haji juga mengatakan bahwa fasilitas pelayanan masih belum sepenuhnya memadai. Listriana menjelaskan bahwa ruang pelayanan sebenarnya sudah cukup nyaman karena menggunakan AC, namun terdapat beberapa kekurangan pada sistem antrean dan fasilitas pendukung lainnya. Listriana menyampaikan:

Menurut saya belum sepenuhnya memadai. Tidak ada nomor antrian, sehingga ada beberapa orang yang baru datang langsung menyerobot ke petugas pelayanan. Kasihan yang sudah datang lebih dahulu namun harus menunggu lebih lama lagi. Selain itu, petugas pendaftaran haji, pengambilan ID haji, dan resepsionis dijadikan satu dan ditangani oleh satu orang. Memang terlihat efisien, namun antrian menjadi lebih lama (wawancara Listriana selaku calon jemaah haji).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem antrean pelayanan masih menjadi salah satu kendala dalam proses pelayanan administrasi pendaftaran haji. Tidak adanya nomor antrean menyebabkan pelayanan menjadi kurang tertib dan membuat jemaah yang datang lebih awal harus menunggu lama. Selain itu, Listriana juga menyampaikan bahwa fasilitas pendukung ruang tunggu masih kurang lengkap. Listriana menjelaskan:

“Ruangannya cukup nyaman karena ada AC. Namun tidak ada fasilitas hiburan seperti TV, tidak tersedia minuman seperti air putih, teh, atau kopi secara self-service.” (Wawancara bersama Listriana sebagai calon Jemaah haji)

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa menurutnya, kondisi ruang pelayanan pendaftaran haji sebenarnya sudah cukup nyaman karena dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), sehingga jemaah tidak merasa

panas saat menunggu pelayanan. Namun, kenyamanan tersebut dinilai belum sepenuhnya maksimal karena masih kurang fasilitas pendukung bagi Jemaah selama berada di ruang tunggu pelayanan.

Listriana menilai bahwa belum tersedia fasilitas hiburan seperti televisi yang dapat membantu mengurangi rasa bosan Jemaah ketika menunggu antrean pelayanan. Selain itu, belum tersedianya minuman seperti air putih, teh, atau kopi secara self service juga membuat kenyamanan Jemaah dirasa masih kurang optimal, terutama bagi Jemaah yang harus menunggu dalam waktu cukup lama. Dalam aspek teknologi pelayanan.

Listriana juga menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Salah satu kendala yang dirasakan adalah belum adanya sistem nomor antrean yang membuat pelayanan terkadang menjadi kurang teratur. Listriana menyampaikan: “Kadang yang datang duluan malah nunggu lebih lama, soalnya belum ada nomor antrean. Jadi ada aja yang langsung ke petugas duluan.”(wawancara Listriana selaku calon jemaah haji)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem antrean pelayanan masih belum berjalan secara maksimal sehingga dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi pendaftaran haji. Menurut Listriana, kondisi tersebut menyebabkan beberapa jemaah harus menunggu lebih lama meskipun datang lebih awal dibandingkan jemaah lainnya.

2. Keandalan (*Reliability*) petugas dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dimensi *reliability* atau keandalan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan administrasi pendaftaran Jemaah haji, keandalan petugas menjadi hal yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan ketepatan data, ketepatan waktu pelayanan, serta kepercayaan Jemaah terhadap proses administrasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan haji.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) menjelaskan bahwa proses pelayanan administrasi pendaftaran haji dilakukan sesuai prosedur mulai dari pemeriksaan dokumen, verifikasi data, hingga proses input data ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Menyampaikan :

Kalau pendaftaran saya pastikan akan sesuai dengan SOP, karena memang kita menerima pendaftaran dari jemaah untuk kita lanjutkan ke SISKOHAT. Adapun tadi, di SISKOHATnya, inikan tergantung personil di pusatnya, ya kalau di pusatnya berjalan lancar, kemudian servernya juga bagus, gaada kendala apa-apa ya, saya yakin gak akan ada kendala apa-apa.

(Wawancara bersama H.Mulyono Hilman selaku Kepala Seksi PHU)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pendaftaran haji dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditentukan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Petugas berusaha menjalankan tugasnya secara teliti agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan kesalahan administrasi yang dapat merugikan jemaah di kemudian hari. Selain itu, selama sistem dan server pusat berjalan dengan normal, pelayanan administrasi dapat berjalan dengan normal dan lancar. Akan tetapi, apabila terjadi gangguan pada sistem pusat atau server SISKOHAT, maka proses pelayanan menjadi sedikit terhambat karena seluruh proses administrasi telah terintegrasi secara online dengan pusat.

Selain Kepala Seksi PHU, petugas pelayanan administrasi juga menjelaskan bahwa keandalan pelayanan diwujudkan melalui ketelitian dalam memeriksa seluruh dokumen calon jemaah haji sebelum data diinput ke dalam sistem. Petugas PHU menyampaikan:

bila ada data yang berbeda maka kami akan meminta jemaah untuk memastikan akurasi data tersebut dan juga kami akan melakukan konfirmasi melalui bank syariah yang mengeluarkan validasinya dan bila ternyata pada saat di print lembar porsi jemaah ada perbedaan data maka kami akan melakukan update perbaikan data ke pusat dan itu semua salah satu hal yang memang kami minimalisir agar tidak terjadi perbedaan data dari awal bahkan ketika jemaah daftar sudah kami sampaikan untuk mencek dulu data-datanya agar sama antara ktp, kk, buku nikah yang mereka berikan kepada bank syariah tempat mengeluarkan validasi mereka (wawancara Hj.Tanti selaku petugas PHU).

Petugas menjelaskan bahwa seluruh dokumen calon jemaah seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, buku nikah, ijazah, dan dokumen lainnya diperiksa satu persatu untuk memastikan tidak terdapat kesalahan data. Hal tersebut dilakukan karena kesalahan kecil pada identitas jemaah dapat berdampak pada proses administrasi lainnya, seperti pembuatan paspor, visa maupun keberangkatan haji. Ketelitian petugas menjadi salah satu bentuk tanggung jawab dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi agar seluruh data jemaah benar dan sesuai dengan dokumen resmi yang dimiliki oleh jemaah.

Selain melakukan pemeriksaan dokumen secara manual, petugas juga melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah dimasukkan ke dalam sistem SISKOHAT. Apabila ditemukan adanya perbedaan data antara dokumen asli dengan dokumen yang diinput, maka petugas akan langsung melakukan konfirmasi kepada jemaah untuk memastikan data yang benar.

Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak hanya sekedar melakukan input data, tetapi juga memastikan bahwa seluruh data benar-benar valid sebelum disahkan ke dalam sistem. Ketelitian ini menjadi sangat penting karena data jemaah haji akan digunakan dalam berbagai proses administrasi hingga keberangkatan haji nantinya. Selain itu, petugas juga menjelaskan bahwa apabila terdapat kesalahan data pada proses pendaftaran online, maka data tersebut tidak langsung disetujui, melainkan

dikembalikan terlebih dahulu untuk dilakukan perbaikan. Petugas PHU menyampaikan: “Jika perbedaan terjadi pada pendaftaran online, data tersebut tidak langsung di approve, melainkan dikembalikan untuk diperbaiki terlebih dahulu.”(wawancara Hj.Tanti selaku petugas PHU)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa petugas berupaya meminimalisir terjadinya kesalahan administrasi sejak awal proses pendaftaran. Langkah tersebut dilakukan agar data jemaah benar-benar sesuai dan tidak menimbulkan kendala pada proses administrasi jemaah berikutnya.

Pada wawancara lainnya, petugas PHU juga menjelaskan bahwa sebelum proses penginputan data dilakukan, petugas akan melakukan wawancara kepada calon jemaah satu persatu untuk memastikan seluruh informasi yang diberikan benar dan sesuai dengan dokumen yang dimiliki jemaah. Petugas menyampaikan:

Saat menginput jemaah kami selalu mengupayakan wawancara terlaksana dengan baik kepada jemaah satu persatu. Pernyataan yang dibutuhkan itu akan kami tanyakan dan menunggu jawaban yang pasti dari jemaah. (wawancara Hj.Tanti selaku petugas PHU)

Melaui wawancara tersebut, petugas memastikan identitas, data keluarga, dan dokumen pendukung lainnya benar-benar sesuai sebelum diproses lebih lanjut. Selain itu, petugas juga selalu mengingatkan jemaah

agar tidak terjadi perbedaan data antara dokumen satu dengan dokumen lainnya. Petugas menyampaikan:

Bahkan ketika jemaah mendaftar sudah kami sampaikan untuk mengecek dulu data-datanya agar sama antara KTP, Kartu Keluarga, buku nikah yang mereka berikan kepada bank syariah. (wawancara Hj. Tanti selaku petugas PHU)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pendaftaran haji tidak hanya berfokus pada proses input data, tetapi juga pada upaya pencegahan kesalahan administrasi melalui edukasi kepada jemaah haji agar mempersiapkan dokumen dengan baik sebelum melakukan pendaftaran. Selain ketelitian dalam pengelolaan data, keandalan pelayanan juga terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon Jemaah haji yaitu Bapak Nasikin, pelayanan administrasi pendaftaran dinilai cukup cepat apabila seluruh persyaratan dokumen telah lengkap. Seperti yang disampaikan bahwa:

Jadi kita langsung kemaren dari setelah kita setor ke Bank BSI ya, kita serahkan dana. Terus kita mendapatkan surat yang ada nomor validasi yang harus kita serahkan ke kemenag. Udah langsung serahkan juga dengan berkas-berkasnya diperiksa, lengkap suruh foto, udah pulang lagi cepet banget. (wawancara Nasikin selaku calon jemaah haji)

Dari pernyataan tersebut, setelah dokumen diserahkan dan diperiksa oleh petugas, proses pelayanan dapat selesai hanya dalam beberapa jam

saja. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu menjalankan pelayanan administrasi secara efektif dan tidak berbelit-belit.

Nasikin juga menjelaskan bahwa petugas sangat teliti dalam melakukan pemeriksaan data jemaah. Seperti nama jemaah, tanggal lahir, dan ketidaksesuaian identitas diperiksa secara detail untuk menghindari kesalahan administrasi di kemudian hari. Seperti yang disampaikan bahwa:

Jadi kan periksa sih semuanya, diperiksa semua, detail banget ya. Terus masukkin dari nama, tanggal lahir. Memang misalkan kemaren menggunakan surat nikah, misalkan oh namanya dikurang ini, coba di akte kelahirannya sama engga gitu. Takutnya memang kalau kita salah nama kan susah juga termasuknya untuk ngurus paspor segala macamnya. Takut salah huruf. Kalau salah huruf nanti kita juga bisa nyangkut (wawancara Nasikin selaku calon jemaah haji).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa ketelitian petugas pelayanan administrasi memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah. Jemaah merasa bahwa data mereka benar-benar diperiksa dengan baik sehingga dapat meminimalisir kesalahan administrasi di masa mendatang.

Selain Nasikin, calon jemaah haji lainnya yaitu Listriana juga memberikan penjelasan terkait aspek keandalan dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Berdasarkan hasil wawancara, Listriana menyampaikan bahwa secara umum petugas pelayanan sudah cukup baik dalam membantu proses

administrasi pendaftaran haji dan memberikan penjelasan terkait prosedur yang harus dilakukan oleh calon jemaah. Menyampaikan bahwa ketika melakukan pendaftaran, petugas menjelaskan dokumen apa saja yang harus dipersiapkan dan membantu memeriksa kelengkapan berkas sebelum diproses lebih lanjut.

Listriana juga menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan salah satunya itu proses penerbitan nomor porsi sempat mengalami kendala akibat gangguan jaringan internet atau server pusat. Listriana mengatakan:

Saat entry data untuk pendaftaran haji, nomor porsi tidak dapat langsung kami terima karena jaringan internet atau server pusat sedang error, berdasarkan informasi petugas. Kami kemudian menunggu konfirmasi melalui whatsapp sekitar 7 hari baru mendapatkan nomor porsi. (wawancara Listriana selaku calon jemaah haji)

Akibat gangguan tersebut, nomor porsi baru diterima beberapa hari kemudian melalui WhatsApp. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi juga dipengaruhi oleh stabilitas jaringan internet dan server SISKOHAT yang digunakan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan pernyataan tersebut kendala jaringan internet menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan administrasi pendaftaran haji. Karena seluruh proses pelayanan telah terhubung dengan sistem SISKOHAT secara online, maka ketika jaringan

mengalami gangguan proses input data dan verifikasi administrasi juga menjadi lebih lambat.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*) petugas dalam memberikan layanan dengan cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan jemaah secara cepat dan tepat. Dalam pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji, daya tanggap petugas menjadi hal yang sangat penting karena calon jemaah seringkali memerlukan informasi yang jelas dan akurat terkait prosedur pendaftaran, persyaratan administrasi, maupun kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) menyampaikan bahwa setiap petugas yang bertugas di PLHUT telah memiliki latar belakang keahlian sesuai dengan tugasnya masing-masing. Menyampaikan:

Saya pastikan teman-teman disini yang sesuai dengan jobnya, jobdesk nya ya mereka sudah mempunyai latar belakang kemampuan keahlian dibidangnya masing-masing. Artinya apa yang mereka berikan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan protap yang ada. Jadi tidak keluar dari alur yang ada. Dan itu berjalan sudah berjalan baik (Wawancara bersama H.Mulyono Hilman selaku Kepala Seksi PHU).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas PHU telah dipersiapkan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan

prosedur yang berlaku, sehingga mampu merespons kebutuhan jemaah dengan tepat dan efisien. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, setiap petugas dapat memberikan pelayanan yang fokus dan tidak tumpang tindih dalam menangani berbagai kebutuhan jemaah. Selain itu, petugas PHU juga menjelaskan bagaimana cara merespons keluhan dan pertanyaan jemaah selama proses pelayanan berlangsung. Petugas menyampaikan:

Petugas menanggapi keluhan dan pertanyaan jemaah dengan mendengarkan terlebih dahulu permasalahannya, Lalu memberikan solusi sesuai dengan jenis kendalanya. Jika terkait pelayanan, petugas langsung melakukan perbaikan. Jika berkaitan dengan data atau dokumen, jemaah diarahkan untuk berkoordinasi dengan instansi terkait seperti Dinas Catatan Sipil atau Imigrasi (wawancara Hj.Tanti selaku petugas PHU).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas PHU tidak hanya mendengarkan keluhan jemaah, tetapi juga memberikan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Pendekatan ini mencerminkan daya tanggap pelayanan yang baik karena petugas mampu mengidentifikasi permasalahan secara spesifik dan memberikan arahan yang tepat kepada jemaah. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan secara langsung di PLHUT, petugas mengarahkan jemaah ke instansi terkait agar masalah dapat terselesaikan dengan baik.

Selain itu, petugas juga menjelaskan bahwa tersedia sarana bagi jemaah untuk menyampaikan saran dan masukan melalui kotak saran maupun akun media sosial resmi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak PHU membuka ruang komunikasi dua arah dengan jemaah agar keluhan dan masukan dapat ditindaklanjuti secara lebih sistematis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nasikin selaku calon jemaah haji, menyampaikan bahwa petugas cukup tanggap dalam memberikan alternatif solusi ketika terjadi kendala teknis. Nasikin menjelaskan bahwa ketika proses penerbitan nomor porsi terkendala akibat gangguan internet, petugas tidak membiarkan jemaah menunggu tanpa kejelasan, melainkan langsung memberikan informasi dan solusi alternatif. Nasikin menyampaikan:

Yaudah Pak, pulang aja, nanti saya kirim lewat PDF gitu berkasnya. Jadi ada yang misalkan dia langsung bisa, dia langsung serahkan lewat pribadi ya. Setelah kita pulang, saya langsung dapat WA, itu berkasnya itu bukti, bukti pendaftarannya itu diserahkan lewat WA, di WA untuk berbentuk PDF (wawancara Nasikin selaku calon jemaah haji).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun terjadi kendala teknis, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan yang responsif dengan memanfaatkan teknologi komunikasi seperti WhatsApp sebagai media penyampaian dokumen alternatif. Hal ini mencerminkan sikap proaktif petugas dalam memastrikan jemaah tetap mendapatkan haknya meskipun kondisi teknis tidak mendukung.

Sementara itu, Listriana selaku calon jemaah haji lainnya memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kecepatan dan ketanggapan pelayanan petugas PHU. Menyampaikan bahwa petugas cukup sigap dan komunikatif baik secara langsung maupun melalui media daring. Menyampaikan: "Ya, petugas cukup sigap dan komunikatif baik secara *offline* maupun *online* melalui WhatsApp." (wawancara bersama Listriana selaku jemaah haji)

Namun demikian, Listriana juga menyampaikan bahwa batasan jumlah petugas menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada seluruh jemaah. Menjelaskan bahwa semua fungsi pelayanan ditangani oleh satu orang petugas, antrean menjadi cukup lama meskipun prosedurnya tidak berbelit-belit. Listriana menyampaikan: "Prosedurnya tidak berbelit-belit, namun waktu tungguanya cukup lama karena keterbatasan jumlah petugas" (wawancara bersama Listriana selaku jemaah haji)

Hal ini juga dikonfirmasi oleh petugas PHU sendiri yang menyampaikan bahwa jumlah petugas yang ada saat ini masih kurang apabila dibandingkan dengan tingginya antusiasme masyarakat Kabupaten Bekasi untuk mendaftar haji. Kondisi ini bersifat situasional, artinya keterbatasan jumlah petugas baru benar-benar terasa berdampak ketika jumlah jemaah yang datang dalam satu waktu cukup banyak. Pada saat jumlah pendaftar sedikit, satu petugas masih mampu menangani seluruh

proses dengan cepat tanpa menimbulkan antrean yang berarti. Namun ketika jumlah jemaah meningkat sementara petugas pendaftaran hanya tersedia satu orang, beban kerja menjadi tidak sebanding sehingga waktu tunggu jemaah otomatis bertambah panjang. Jadi penambahan SDM masih diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

4. Jaminan (*Assurance*) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada jemaah melalui kompetensi, sikap profesional, etika pelayanan serta penguasaan pengetahuan yang memadai dalam menjalankan tugas. Dalam pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji, dimensi jaminan menjadi aspek yang sangat penting karena jemaah perlu merasa yakin bahwa proses administrasinya ditangani oleh petugas yang kompeten, jujur, dan dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil penelitian, Kepala Seksi PHU menjelaskan bahwa setiap petugas yang bertugas di PLHUT memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji. Kepala seksi PHU Menyampaikan bahwa komputerisasi dasar yang dimiliki oleh

petugas menjadi fondasi utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jemaah. menjelaskan :

Basic yang ada disini, teman-teman PHU itu semuanya basic yang memang berkaitan dengan masalah haji. Jadi saya yakin basic itu yang menunjang kemampuan mereka. Ditambah ya mereka terus mengikuti arahan dari baik daerah maupun dari kanwil maupun dari pusat (Wawancara bersama H.Mulyono Hilman selaku Kepala Seksi PHU).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas PHU tidak hanya mengandalkan kompetensi dasar yang dimiliki, tetapi juga terus mengembangkan kemampuannya melalui arahan dan pembinaan dari pimpinan ditingkat daerah, kantor wilayah, maupun pusat. Hal ini menunjukkan adanya upaya yang sistematis untuk menjaga dan meningkatkan kualitas kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada jemaah.

Selain itu, Kepala Seksi PHU juga menyampaikan bahwa selagi tidak ada keluhan jemaah yang sampai kepada dirinya dia pastikan bahwa pelayanan berjalan dengan baik. Kepala Seksi PHU memberikan kepercayaan penuh kepada petugas untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Menyampaikan:

“Saya kasih kepercayaan penuh kepada mereka. Selagi tidak ada kendala dari jemaah yang sampai kepada saya, saya memastikan bahwa pelayanan berjalan baik, bagus.”(Wawancara bersama H.Mulyono Hilman selaku Kepala Seksi PHU)

Petugas PHU juga menjelaskan bagaimana upaya peningkatan kompetensi dan profesionalisme dilakukan melalui berbagai kegiatan pembinaan dan pelatihan. Petugas menyampaikan:

Setiap petugas diwajibkan menguasai aplikasi SISKOHAT dan memahami peraturan serta regulasi terkait penyelenggaraan haji agar informasi yang disampaikan kepada jemaah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, petugas juga terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan melalui berbagai kegiatan pembinaan, pelatihan, seminar, atau workshop yang diselenggarakan oleh kanwil pusat maupun instansi terkait (wawancara Hj.Tanti selaku petugas PHU).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas PHU secara aktif mengikuti berbagai kegiatan pengembangan kompetensi untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan regulasi yang berlaku dan dapat dipercaya oleh jemaah. Penguasaan aplikasi SISKOHAT dan regulasi haji menjadi dasar bagi petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada jemaah.

Petugas PHU juga menyampaikan bahwa nilai-nilai etika dalam melayani jemaah menjadi landasan utama dalam memberikan pelayanan.

Petugas menyampaikan:

Nilai etika kami adalah nilai etika ibadah kepada Allah SWT. Maka melayani jemaah itu adalah melayani dengan sepenuh hati niatnya lillahi ta'ala, bahwa jemaah haji itu adalah calon tamu Allah yang dimuliakan oleh Allah maka seyogianya kita melayani dengan sebaik-baiknya (wawancara Hj.Tanti selaku petugas PHU)

Landasan nilai ibadah ini memberikan motivasi kepada petugas untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah. Dengan

memandang pelayanan sebagai bentuk ibadah, petugas terdorong untuk bersikap jujur, Amanah, dan professional dalam menjalankan tugasnya, sehingga jemaah merasa aman dan percaya terhadap proses administrasi yang dilakukan.

Petugas juga menjelaskan bahwa dalam memberikan rasa aman kepada jemaah, petugas memastikan bahwa setiap jemaah yang datang disambut, diterima berkasnya, dilayani di SISKOHAT, dan diwawancara terkait data pribadinya sebelum proses selesai. Petugas menyampaikan:

Tentunya jemaah akan merasa tenang dan proses sudah selesai manakala mereka sudah mendapatkan lembar porsi setelah dipotong. Jadi yang pasti kami akan pastikan jemaah datang disambut, diterima berkasnya, dilayani di siskohat, ditanya di wawancara terkait data pribadinya dan itu akan berlangsung dengan cepat di ruangan yang aman dan nyaman (wawancara Hj.Tanti selaku petugas PHU).

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Nasikin selaku calon jemaah haji, menyampaikan bahwa petugas pelayanan memberikan rasa aman kepada jemaah meskipun dokumen sempat tidak bisa langsung diterima secara fisik. Nasikin menyatakan bahwa pengiriman dokumen melalui WhatsApp dalam format PDF memberikan kemudahan dan rasa aman tersendiri karena jemaah dapat menyimpan dokumen secara digital. Nasikin menyampaikan:

Ya, meskipun PDF di WA. Justru malah nanti simpannya lebih mudah. Kita udah ada PDFnya nih, kita simpan langsung masukkan laptop atau ke harddisk gitukan. Udah simpan, udah di print, satu lembar udah buat bukti nanti. Jadi kita ada

hardcopy ada softcopy kan kita simpannya (wawancara Nasikin selaku calon jemaah haji).

Sementara itu, Listriana menyampaikan penilaian yang cukup positif terhadap aspek jaminan pelayanan. Menyampaikan bahwa petugas bersikap ramah dan menguasai pekerjaannya. Namun demikian, Listriana sempat merasa kurang percaya ketika nomor porsi tidak langsung diperoleh akibat gangguan server. Listriana menyampaikan:

“Sempat ada rasa tidak percaya karena nomor porsi tidak langsung kami dapatkan dan harus menunggu sekitar 7 hari. Namun setelah nomor porsi diterima, kepercayaan saya kembali.” (wawancara Listriana selaku calon jemaah haji)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan jemaah terhadap pelayanan dapat dipengaruhi oleh ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan yang diberikan. Meskipun pada akhirnya nomor porsi berhasil diterima, keterlambatan tersebut sempat menimbulkan kekhawatiran di benak jemaah. Oleh karena itu, kecepatan dan ketepatan dalam menindaklanjuti proses administrasi menjadi faktor penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan jemaah.

5. Empati (*Empathy*) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025

Dimensi *empahty* atau empati berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang tulus, bersikap peduli, dan memahami

kebutuhan setiap jemaah secara individual. Pelayanan yang berempati ditandai dengan sikap ramah, sabar, tidak diskriminatif, serta kesiapan petugas untuk memberikan perhatian khusus kepada jemaah yang membutuhkan bantuan tambahan seperti Jemaah lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, maupun jemaah yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, Kepala Seksi PHU menyampaikan bahwa pelayanan di Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu sangat mengedepankan pemenuhan kebutuhan setiap jemaah, termasuk memberikan prioritas kepada jemaah yang membutuhkan pelayanan lebih.

Kepala Seksi PHU Menyampaikan:

Kita sangat mengedepankan pelayanan untuk sesuai dengan kebutuhan. Kalau memang ada jemaah yang membutuhkan pelayanan ekstra, kita pasti akan dahulukan mereka. Artinya sesuai dengan rotapnya, kebutuhannya. Jadi kalau misalkan memang ada yang sangat membutuhkan mendesak, kita utamakan. Dan kita kasih pengertian kepada jemaah yang lainnya, kenapa kita mendahulukan yang misalkan berkebutuhan khusus. Sehingga mereka sama-sama saling memahami (Wawancara bersama H.Mulyono Hilman selaku Kepala Seksi PHU).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas PHU tidak hanya memberikan prioritas kepada jemaah berkebutuhan khusus, tetapi juga memberikan penjelasan kepada jemaah lainnya agar tercipta saling pengertian dan tidak menimbulkan ketidakpuasan di antara jemaah yang sedang mengantre. Pendekatan ini mencerminkan empati yang tinggi dari

petugas dalam memahami kondisi dan kebutuhan masing-masing jemaah secara individual.

Petugas PHU juga menjelaskan bagaimana bentuk perhatian khusus yang diberikan kepada jemaah lansia dan penyandang disabilitas selama proses pelayanan. Petugas menyampaikan:

Bagi jemaah lansia dan disabilitas, petugas memberikan perhatian khusus dengan pelayanan yang lebih proaktif. Biasanya mereka didampingi oleh keluarga, namun jika diperlukan, petugas siap membantu langsung, termasuk mendatangi jemaah untuk proses tertentu seperti perekaman biometrik. Petugas juga memantau perkembangan jemaah melalui kelompok atau yayasan masing-masing dan memastikan seluruh proses berjalan lancar. Prinsipnya, lansia dan penyandang disabilitas selalu menjadi prioritas untuk mendapatkan pelayanan terbaik dan kemudahan selama proses administrasi maupun persiapan keberangkatan haji (Wawancara bersama Hj Tanti selaku petugas PHU).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa empati petugas PHU tidak hanya bersifat pasif, tetapi juga bersifat proaktif dengan cara mendatangi jemaah yang membutuhkan bantuan khusus. Petugas tidak menunggu jemaah untuk meminta bantuan, melainkan secara aktif memastikan bahwa seluruh proses pelayanan jemaah lansia dan disabilitas berjalan dengan lancar sesuai kebutuhan mereka. Selain itu, petugas juga menyampaikan bagaimana mereka menjaga keramahan dan sikap positif dalam berinteraksi dengan jemaah. Petugas menyampaikan:

Petugas selalu berusaha menjaga keramahan dan sikap positif dalam melayani jemaah dengan menanamkan niat bahwa pelayanan haji adalah bentuk ibadah yang membawa keberkahan. Meskipun menghadapi tekanan dan kelelahan,

motivasinya adalah membantu para tamu Allah agar dapat beribadah dengan tenang dan lancar.(Wawancara bersama Hj Tanti selaku petugas PHU)

Landasan spiritual yang kuat dalam memberikan pelayanan menjadikan petugas mampu mempertahankan sikap ramah dan sabar meskipun menghadapi berbagai tekanan dalam pekerjaan. Motivasi intrinsik yang berasal dari kesadaran bahwa melayani jemaah haji adalah bagian dari ibadah membuat petugas lebih tabah dan ikhlas dalam menghadapi berbagai tantangan dalam pekerjaan.

Petugas juga menjelaskan bahwa dalam memastikan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan, petugas berprinsip bahwa seluruh jemaah, baik yang mendaftar secara mandiri maupun melalui KBIHU, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang setara. Petugas menyampaikan:

Semua jemaah diperlakukan secara adil tanpa perbedaan, karena pada dasarnya seluruh jemaah, baik yang mandiri maupun yang tergabung dalam KBIHU atau yayasan, memiliki hak yang sama sebagai jemaah Kabupaten Bekasi. Prinsip utamanya adalah melayani seluruh jemaah haji dengan sepenuh hati tanpa membedakan latar belakang maupun asal usul mereka (Wawancara bersama Hj Tanti selaku petugas PHU).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nasikin selaku calon jemaah haji, menyampaikan bahwa petugas memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh jemaah tanpa membedakan satu sama lain. Nasikin menyampaikan:

”Sama, sama dengan yang lain, semua sama, makanya cepat, gitu. Kebetulan kemarin itu saya ada berapa orang yang bareng sama saya. Empat orang beberapa gitu yang daftar. Ya sama lah dengan orang lain juga ga beda-beda.”

Nasikin juga menilai bahwa petugas pelayanan bersikap ramah dan menyenangkan dalam berinteraksi dengan jemaah. Nasikin menyampaikan bahwa petugas bagian foto dan pemberkasan sangat ramah dalam melayani jemaah. Selain itu, Nasikin juga memberikan masukan agar petugas bagian resepsionis dapat memberikan informasi terkait persyaratan pendaftaran secara lebih awal dan lengkap kepada jemaah yang baru datang, sehingga jemaah tidak perlu bolak-balik karena kekurangan dokumen.

Sementara itu, Listriana selaku calon jemaah haji juga memberikan penilaian yang positif terhadap sikap empati petugas. Menyampaikan bahwa petugas bersikap ramah, komunikatif, dan mau mendengarkan kebutuhan jemaah baik secara langsung maupun melalui WhatsApp. Listriana menyampaikan: ”Ya, petugas sangat komunikatif dan mau mendengarkan, baik secara *offline* maupun *online* melalui WhatsApp.”(Wawancara bersama Listriana selaku calon jemaah haji)

Listriana juga menyampaikan bahwa secara keseluruhan dirinya merasa dihargai selama proses pelayanan berlangsung. Petugas bersikap ramah dan tidak membedakan jemaah sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menghormati setiap jemaah. Menyampaikan:

”Ya, merasa cukup dihargai. Petugas bersikap ramah dan tidak membedakan.”(Wawancara bersama Listriana selaku calon jemaah haji)

Dengan demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa dimensi *empathy* (empati) dalam pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari sikap petugas yang ramah, sabar, dan komunikatif dalam berinteraksi dengan jemaah, adanya prioritas pelayanan bagi jemaah lansia dan berkebutuhan khusus, serta prinsip pelayanan yang tidak diskriminatif dan mengedepankan kesetaraan hak bagi seluruh jemaah. Landasan nilai ibadah yang dipegang oleh petugas menjadi motivasi kuat dalam memberikan pelayanan yang tulus dan penuh perhatian kepada seluruh jemaah haji.

C. Pembahasan

1. Kondisi fasilitas fisik (*tangible*) dalam menunjang kelancaran proses administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian, aspek *tangible* dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi sudah cukup baik dalam menyediakan sarana pendukung pelayanan. Gedung SBSN yang digunakan sebagai Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) tergolong representative, dilengkapi dengan sistem SSKOHAT

yang terhubung langsung ke pusat, empat bank syariah yang tersedia dilokasi, ruangtunggu ber-AC , *Wi-Fi*, hingga aula pembinaan. Keberadaan fasilitas-fasilitas ini tentu sangat membantu kelancaran proses administrasi pendaftaran haji.

Kondisi ini sejalan dengan apa yang di kemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa dimensi *tangible* merupakan hal pertama yang langsung bisa dirasakan oleh pengguna layanan. Fasilitas yang memadai akan membentuk kesan awal yang positif dan memberikan rasa nyaman kepada Jemaah sejak pertama kali datang.

Meskipun begitu, ada beberapa hal yang masih dibenahi. Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah, diketahui bahwa belum tersedianya sistem nomor antrean membuat situasi pelayanan terkadang kurang tertib. Selain itu, kondisi gedung yang masih tahap penyesuaian karena merupakan bangunan lama yang dialihfungsikan juga menjadi catatan tersendiri. Beberapa hal ini memang terdengar sepele, tapi dampaknya cukup dirasakan langsung oleh jemaah.

2. Keandalan (*Reliability*) petugas dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dari sisi keandalan, petugas PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi secara umum sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Proses pelayanan mulai dari pemeriksaan dokumen, verifikasi data, hingga input ke SISKOHAT dilakukan secara teliti dan tidak asal-asalan. Bahkan petugas juga melakukan wawancara langsung kepada setiap calon jemaah untuk memastikan data yang diberikan benar-benar sesuai dengan dokumen aslinya.

Pernyataan ini sejalan dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa keandalan adalah kemampuan untuk menyajikan layanan dengan tepat dan konsisten sesuai dengan janji yang telah dibuat. Ketelitian petugas dalam memeriksa dokumen satu persatu, bahkan sampai membandingkan nama di Kartu Tanda Penduduk, kartu keluarga, buku nikah, hingga akta kelahiran, membuktikan bahwa petugas benar benar serius dalam menjaga akurasi data jemaah agar tidak menimbulkan masalah di kemudian hari. Namun demikian, konsistensi pelayanan masih terganggu oleh ketidakstabilan server SISKOHAT dari pusat yang menyebabkan penerbitan nomor porsi tertunda hingga beberapa hari, sehingga akurasi waktu layanan belum sepenuhnya dapat dijamin kepada jemaah.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*) petugas dalam memberikan layanan dengan cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dari aspek daya tanggap, petugas PHU dinilai cukup responsive dalam menghadapi berbagai kebutuhan dan keluhan jemaah. Setiap petugas ditempatkan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing sehingga mampu memberikan jawaban dan solusi yang tepat ketika terjadi gangguan teknis seperti server SISKOHAT yang eror, petugas tidak membiarkan jemaah pulang dengan tangan kosong, melainkan mengirim dokumen bukti pendaftaran melalui *WhatsApp* dalam format PDF. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cukup kreatif dan proaktif dalam mencari solusi alternatif.

Sikap responsif ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa *responsiveness* adalah kemauan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

Namun yang menjadi perhatian adalah keterbatasan jumlah petugas yang ada. Ketika semua fungsi pelayanan ditangani oleh satu orang petugas secara bersamaan, antrean menjadi lebih lama dan jemaah harus menunggu lebih panjang dari yang seharusnya. Kondisi ini tentu perlu segera diatasi, salah satunya dengan penambahan SDM agar pelayanan bisa berjalan lebih cepat dan efisien. Perlu ditegaskan bahwa kendala ini tidak selalu terjadi,

melainkan bergantung pada volume jemaah yang datang pada waktu tertentu. Pada saat jumlah pendaftar sedikit, satu petugas masih dapat melayani dengan cepat dan tidak menimbulkan antrean. Namun pada saat jumlah jemaah meningkat, rasio antara jumlah petugas dan jumlah jemaah menjadi tidak seimbang, sehingga keterbatasan SDM baru benar-benar terasa berdampak pada lamanya waktu tunggu.

4. Jaminan (Assurance) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dimensi jaminan berkaitan dengan sejauh mana petugas mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan jemaah terhadap proses pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, petugas PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dinilai sudah cukup kompeten. Seluruh petugas memiliki latar belakang yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan terus mengembangkan kemampuannya melalui berbagai pelatihan, seminar, dan workshop yang diselenggarakan oleh kantor wilayah maupun pusat.

Hal ini sesuai dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa assurance mencakup pengetahuan, kesantunan, dan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan pengguna layanan. Yang menarik dari temuan penelitian ini adalah landasan

nilai ibadah yang dijadikan pegangan oleh petugas dalam melayani jemaah. Petugas memandang setiap jemaah haji sebagai tamu Allah yang harus dilayani dengan sepenuh hati, dan hal ini menjadi motivasi kuat untuk bersikap jujur, amanah, dan profesional dalam setiap proses pelayanan.

Meski demikian, kepercayaan Jemaah sempat terguncang ketika nomor porsi tidak bisa langsung diterima akibat gangguan server dan harus menunggu sekitar tujuh hari. Ini menjadi pengingat bahwa kepercayaan jemaah tidak hanya dibangun dari sikap dan kompetensi petugas tetapi juga sangat bergantung pada keandalan sistem teknis yang digunakan dalam proses pelayanan.

5. Empati (*Empathy*) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025

Dari kelima dimensi yang diteliti, empati menjadi salah satu dimensi yang paling menonjol dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Petugas dinilai ramah, sabar, dan komunikatif dalam melayani jemaah, baik secara langsung di kantor maupun melalui *WhatsApp*. Tidak ada perbedaan perlakuan antara jemaah yang mendaftar secara mandiri maupun yang tergabung dalam KBIHU, semua diperlakukan secara adil dan setara.

Kondisi ini sejalan dengan pernyataan yang diajukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa empati merupakan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat personal terhadap setiap pengguna layanan. Petugas tidak hanya menunggu jemaah datang meminta bantuan, tetapi juga bersikap proaktif, terutama dalam melayani jemaah lansia dan penyandang disabilitas. Dalam kasus tertentu, petugas bahkan mendatangi langsung jemaah yang membutuhkan bantuan untuk proses seperti perekaman biometrik.

Yang menjadi nilai lebih dari aspek empati ini adalah motivasi spiritual yang dipegang teguh oleh petugas. Dengan memandang pelayanan kepada jemaah haji sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT, petugas terdorong untuk selalu bersikap tulus dan sabar meskipun menghadapi tekanan dan kelelahan dalam pekerjaan sehari-hari. Hal inilah yang membuat dimensi empati menjadi kekuatan utama dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai analisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada tahun 2025, dengan menggunakan pendekatan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Kondisi Fasilitas Fisik (*Tangible*) dalam Menunjang Kelancaran Proses Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Pada Tahun 2025

Aspek *tangible* dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi sudah cukup baik. Hal ini tercermin dari tersedianya fasilitas pelayanan berupa Gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang *representative*, ruang tunggu ber-AC, komputerisasi melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), jaringan *wifi*, serta empat layanan bank syariah yang berada dalam satu lokasi pelayanan sehingga memudahkan proses administrasi calon Jemaah haji. Selain

itu, petugas pelayanan juga dinilai memiliki penampilan yang rapi serta bersikap ramah dan komunikatif dalam melayani jemaah.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu mendapat perhatian, yaitu belum tersedianya nomor antrean, kondisi bangunan yang tampilannya belum sepenuhnya representatif. Aspek-aspek fisik tersebut menjadi catatan penting untuk terus ditingkatkan agar kenyamanan jemaah selama proses pelayanan berlangsung dapat lebih optimal.

2. Keandalan (*Reliability*) Petugas dalam Memberikan Layanan Tepat Waktu dalam Proses Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dimensi *reliability* dalam pelayanan administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi secara umum sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Petugas menjalankan proses pelayanan mulai dari pemeriksaan dokumen, verifikasi data, hingga penginputan ke dalam sistem SISKOHAT dengan teliti dan cermat. Petugas bahkan melakukan wawancara langsung kepada setiap calon jemaah untuk memastikan kesesuaian data sebelum di proses lebih lanjut. Apabila ditemukan perbedaan data, petugas tidak langsung menyetujui melainkan mengembalikan berkas untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pendekatan ini terbukti efektif dalam meminimalisir kesalahan administrasi yang dapat berdampak pada proses pembuatan paspor, visa, maupun keberangkatan

jemaah. Namun demikian, konsistensi pelayanan masih terganggu oleh ketidakstabilan server SISKOHAT dari pusat yang menyebabkan penerbitan nomor porsi tertunda hingga beberapa hari, sehingga akurasi waktu layanan belum sepenuhnya dapat dijamin kepada jemaah.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*) Petugas dalam Memberikan Layanan dengan Cepat dalam Proses Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap petugas PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dinilai cukup baik. Setiap petugas ditempatkan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing sehingga mampu memberikan jawaban dan solusi yang tepat atas keluhan dan pertanyaan jemaah. Ketika terjadi gangguan teknis seperti server SISKOHAT yang error, petugas tidak membiarkan jemaah pulang tanpa kepastian, melainkan secara proaktif mengirimkan dokumen bukti pendaftaran melalui *WhatsApp* dalam format PDF. Petugas juga memberikan prioritas pelayanan kepada jemaah lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas meskipun antrean sedang ramai. Namun demikian, keterbatasan jumlah petugas menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang cepat dan optimal, mengingat sebagian fungsi pelayanan masih ditangani oleh satu orang petugas secara bersamaan sehingga waktu tunggu jemaah menjadi lebih panjang dari yang seharusnya. Kendala ini bersifat kondisional, bergantung pada jumlah jemaah yang mendaftar pada

waktu yang bersamaan. Pada saat jemaah yang datang sedikit, satu petugas masih sanggup melayani dengan cepat tanpa menimbulkan antrean. Namun ketika jumlah jemaah meningkat, satu petugas pendaftaran menjadi tidak sebanding dengan volume pelayanan yang harus diberikan, sehingga keterbatasan SDM baru benar-benar terlihat dampaknya pada lamanya waktu tunggu jemaah.

4. Jaminan (*Assurance*) Petugas dalam Menciptakan Rasa Aman dan Kepercayaan kepada Jemaah dalam Proses Administrasi Pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dimensi *assurance* atau jaminan dalam pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi secara umum sudah cukup baik. Seluruh petugas memiliki latar belakang kompetensi yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan terus mengembangkan kemampuannya melalui berbagai pelatihan, seminar, dan workshop yang diselenggarakan oleh kantor wilayah maupun pusat. Landasan nilai ibadah yang dipegang oleh petugas, yaitu memandang pelayanan jemaah haji sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT, menjadi motivasi kuat untuk bersikap jujur, amanah, dan profesional dalam setiap proses pelayanan. Hal ini menjadikan jemaah merasa aman dan yakin bahwa proses administrasinya ditangani dengan penuh tanggung jawab. Meskipun demikian, kepercayaan jemaah sempat terguncang ketika nomor porsi tidak bisa langsung diterima akibat gangguan server dan

harus menunggu sekitar tujuh hari, sehingga mengingatkan bahwa kepercayaan jemaah tidak hanya bergantung pada kompetensi petugas, tetapi juga pada keandalan sistem teknis yang digunakan.

5. Empati (*Empathy*) Petugas dalam Memahami Kebutuhan Jemaah secara Personal dalam Proses Administrasi Pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Dimensi *empathy* menjadi salah satu dimensi yang paling menonjol dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Petugas dinilai ramah, sabar, dan komunikatif dalam melayani jemaah, baik secara langsung di kantor maupun melalui *WhatsApp*. Tidak terdapat perbedaan perlakuan antara jemaah yang mendaftar secara mandiri maupun yang tergabung dalam KBIHU, seluruh jemaah diperlakukan secara adil dan setara. Petugas juga bersikap proaktif dalam memberikan pelayanan khusus kepada jemaah lansia dan penyandang disabilitas, termasuk mendatangi langsung jemaah yang membutuhkan bantuan untuk proses seperti perekaman biometrik. Landasan spiritual yang kuat dalam memandang pelayanan sebagai bentuk ibadah menjadi kekuatan utama dimensi empati ini, yang mendorong petugas untuk senantiasa bersikap tulus dan penuh perhatian kepada setiap jemaah.

Secara keseluruhan, berdasarkan analisis terhadap kelima dimensi SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan

Leonard L. Berry. Kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada tahun 2025. Pelayanan sudah cukup baik, namun belum optimal karena masih terdapat beberapa kendala. Kekuatan utama pelayanan terletak pada aspek empati, keandalan prosedur, serta kompetensi dan profesionalisme petugas yang dilandasi nilai-nilai ibadah. Adapun aspek yang masih memerlukan pembenahan meliputi ketersediaan sistem nomor antrean, penambahan sumber daya manusia, serta peningkatan stabilitas jaringan dan sistem SISKOHAT guna mendukung pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh calon jemaah haji Kabupaten Bekasi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Meskipun fasilitas pelayanan sudah cukup memadai, masih ditemukan belum adanya sistem nomor antrean. Oleh karena itu, petugas Seksi PHU disarankan untuk menerapkan sistem nomor antrean sederhana secara manual, misalnya dengan nomor urut kertas atau papan penanda giliran, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan

terorganisir tanpa harus menunggu pengadaan mesin antrian digital dari pemerintah.

b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kendala yang masih sering terjadi dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji adalah gangguan jaringan internet dan ketidakstabilan server SISKOHAT yang menyebabkan proses pendaftaran maupun pencetakan nomor porsi menjadi terhambat. Oleh karena itu, petugas Seksi PHU disarankan untuk menyiapkan mekanisme pencatatan manual sementara, seperti buku *register* atau berkas cadangan data jemaah, yang dapat digunakan ketika server SISKOHAT mengalami gangguan, serta segera menginformasikan estimasi waktu penyelesaian kepada jemaah agar tidak menimbulkan kebingungan. Petugas juga disarankan untuk mencatat dan melaporkan setiap gangguan sistem secara berkala kepada pengelola SISKOHAT pusat sebagai bahan evaluasi.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tingginya jumlah pendaftar haji di Kabupaten Bekasi tidak sebanding dengan jumlah petugas yang tersedia sehingga berpotensi memperlambat pelayanan pada waktu-waktu tertentu. Oleh karena itu, Seksi PHU disarankan untuk memanfaatkan tenaga bantuan pada periode pendaftaran yang ramai. Selain itu, perlu dikembangkan

layanan informasi berbasis digital seperti *WhatsApp Business* atau media sosial resmi agar masyarakat dapat memperoleh informasi secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor.

2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan perspektif yang lebih luas, seperti calon jemaah, alumni jemaah, dan pengurus KBIHU, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
- b. Menjadi referensi lanjutan yang secara khusus menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji pasca peralihan ke Kementerian Haji dan Umrah.



DAFTAR PUSTAKA

Adminpba. (2020). *Haji, Makna dan Hikmahnya*. Pba.S2@uin-Alauddin.Ac.Id.

<https://pba.pps.uin-alauddin.ac.id/haji-makna-dan->

[hikmahnya/#:~:text=Pengertian.,Hajj menurut bahasa berarti menyengaja](#)

Agama, M., & Indonesia, R. (2012). *PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 13 TAHUN 2012 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA INSTANSI VERTIKAL KEMENTERIAN AGAMA DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA, Menimbang.*

Agus Jalak, Lely Indah Mindarti, F. N. (2009). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERINTAH DAN ASET DAERAH KABUPATEN YAKUHIMO* Agus Jalak , Lely Indah Mindarti , Farida Nurani. 6(25), 111–122.

Alemina Henuk-Kacaribu, S.E., M. S. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*.

Anggraeni, D. (2025). *Mengenal Inovasi Siskohat , Sistem Terintegrasi Digital*

Pelayanan Jemaah Haji. Kementerian Agama.

<https://kemenag.go.id/internasional/mengenal-inovasi-siskohat-sistem->

[terintegrasi-digital-pelayanan-jemaah-haji-F8xTt](#)

Ardiana, G. D. (2019). *IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DAN*

KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENDAFTARAN

HAJI KHUSUS DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI

JAWA TENGAH TAHUN 2019. 29–55.

BPKH, T. R. (n.d.). *Syarat Daftar Haji Reguler: Panduan Lengkap untuk Calon Jamaah Haji*. BPKH. <https://bpkh.go.id/publikasi/siaran-pers/syarat-daftar-haji-reguler>

Brown, S. W., Fisk, R. P., & Bitner, M. J. (1994). *The Development and Emergence of Services Marketing Thought*. 69(1), 21–48.

Chandra, T. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*. CV IRDH.

Darul, M., & Pati, F. (2015). EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI Zahrotun Munawaroh , M . Mudhofi , Dedy Susanto berhaji . 1 Haji pada hakekatnya merupakan aktifitas suci yang telah mencapai istitho ' ah (mampu). *JURNAL ILMU DAKWAH*, Vol. 35, No.2, 225–248.

fandy tjiptono, P. D. G. chandra. (2015). *service quality dan satisfaction edisi 4.pdf*.

Fayol, H. (1918). *Administration Industrielle et Générale*. Dunod.

Feni. (2024). *Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba*.

Firdausiyah, S. R., & Putriani, E. N. (2024). *Optimalisasi Pelayanan Administrasi*

- Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo). 4, 13556–13573.*
- Hakim, M. L. (2016). *Implementasi Pembinaan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2026.*
- Kuswoyo, C. (2017). *DIMENSI-DIMENSI KUALITAS LAYANAN : PENGUJIAN MODEL KUALITAS LAYANAN DARI PERSPEKTIF EUROPA. 17(November), 71–80.*
- Laia, E. K. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN. 7(1), 320–332.*
- Lestari, I. (2017). *Penilaian dan Analisis Manajemen Biaya Kualitas (Studi pada CV Dwi Boga Utama) Made.*
- luki, evi lorits, maryaningsih, bando amin, K., & Kader, B. A. C. (2025). *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Tahun 2023 Di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. 12(1), 465–472.*
- LUKITO, C. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019. JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara Universitas Bojonegoro ISSN : 2549 – 3566 KUALITAS, 5(1), 6.*
- Mambo, L. J. K. M. S. P. R. (2022). *MANAJEMEN ASET DAERAH ATAS*

TANAH MILIK PEMERINTAH OLEH BADAN LENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH KOTA BITUNG PROVINSI SULAWESI UTARA
LORENZKY. *Jurnal Administrasi Publik JAP No.117 Vol. VIII (2022) Hal. 10-16 MANAJEMEN, VIII(117)*, 10–16.

Nurjanah, S., Sukmawati, R., Muslima, M., & Alwi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Talago Biru Padasuka. *Journal Competency of Business*, 5(02), 130–141. <https://doi.org/10.47200/jcob.v5i02.1098>

Parasuraman, Valarie A, L. B. (1985a). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*. September 2014. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Parasuraman, Valarie A, L. B. (1985b). *Problems and Strategies in Services*.

Parasuraman, Valarie A, L. B. (1988). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. January 2015.

Ratminto, A. S. W. (2005). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan “Citizen’s Charter” dan standar pelayanan minimal*.

Restiani, I., & Ardiansyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) di Perguruan Tinggi Bandung. *KarismaPro*, 14(1), 43–54. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v14i1.1072>

Roynaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, & Paulus Juru. (2023).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18–31.

<https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>

Sinollah, & Masruro. (2019). Berdasarkan analisis jalur, variabel kualitas layanan

tidak memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Yang mempengaruhi langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

<https://doi.org/DOI: 10.36636/dialektika.v4i1.285>

Wahyuni, R. (2022). *Manajemen pelayanan calon jamaah haji di kantor kementerian agama kabupaten rejang lebong skripsi*.

Wiwik Sulistiyowati, ST., M. . (2018). *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*.

LAMPIRAN

Lampiran 1: SK Skripsi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
NOMOR : B-10050/Un.05/III.4/PP.00.9/12/2025
TENTANG
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI SARJANA/S1
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**

Membaca : Surat Saudara **Annisaa Aulia Yulianti** tanggal 04 Desember 2025, tentang permohonan pengangkatan pembimbing dalam penyusunan Skripsi Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Menimbang : a. bahwa dalam rangka kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pembuatan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung perlu ditunjuk pembimbing skripsi;

b. bahwa Saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk menjadi pembimbing skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Tentang Pendidikan Nasional;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;

4. KMA. RI. Nomor 27 Tahun 1975 Jo No.38 Tahun 1977, Tentang Kurikulum Nasional;

5. KMA. RI. Nomor 082.A Tahun 2012, Tentang Pedoman Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung;

6. PERMEN. AGAMA RI Nomor 353 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum PTAI;

7. PERMEN. AGAMA RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Penetapan Pembidangan Ilmu dan gelar Akademik di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama;

8. Keputusan Dirjend. Kelembagaan Agama Islam Departemen Agama RI Nomor E/10/Tahun 2012, Tentang Gelar dan Sebutan Lulusan Perguruan Tinggi Agama Islam;

9. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati No.Un.05/IA/Kp.07.6/064/2011, Tentang Pedoman Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung;

10. Keputusan Dekan Fak. Dakwah Nomor. IN.10/FD/PP.00.9/260/2001, Tentang Pedoman Akademik.

Memperhatikan : Hasil Seminar Usulan Penelitian untuk Skripsi (SUPS), tanggal 04 Desember 2025.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Terhitung mulai tanggal 22 Desember 2025, mengangkat Saudara:

1. Dr.H. Asep Iwan Setiawan S.Sos.I M.Ag (Pembimbing I);

2. Ali Azis, SE., MM (Pembimbing II);

dalam penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung

N a m a : **Annisaa Aulia Yulianti**

Nomor Pokok /NIM : 1224070018

Jurusan : MHU

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025)

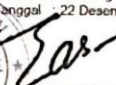
dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan skripsi tersebut lulus diujikan (Ujian Munaqasyah);

2. Kepada pembimbing diberikan honorarium menurut peraturan yang berlaku;

3. Segala sesuatu akan diperbaiki kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini.

PETIKAN: Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan diindahkan.

Ditetapkan di : Bandung
Pada Tanggal : 22 Desember 2025
Dekan

Prof. Dr. H. Enjang AS., M.Ag., M.Si.
NIP. 19680814199503 1003

Tembusan disampaikan kepada Yth. :
1. Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jalan A. H. Nasution No. 105 Cibiru Bandung 40614 Tlp. (022) 7810788 Fax.
7810788 Website: www.uinsgd.ac.id e-mail: fdk@uinsgd.ac.id

Nomor : B-5232 /Un.05/III.4/TL.01/05/2026 Bandung, 5 Mei 2026
Lampiran:-
Perihal : Permohonan Izin Riset/Survey/Konsultasi

Kepada yth.

Kepala Kementerian Haji Kabupaten Bekasi

di

Komplek Pemda Blok E.3, Sukamahi, Kec. Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530.

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung, dengan ini mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan izin kepada :

Nama : Annisaa Aulia Yulianti
Nomor Pokok : 1224070018
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)
Semester : VIII (delapan)
Alamat : Kp Pebayuran Desa Kertasari Kecamatan
Pebayuran Kabupaten Bekasi

untuk mengadakan Riset/Survey/Konsultasi dalam rangka persiapan penyusunan skripsi, dengan judul/topik/masalah :

"Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada Tahun 2025"

Dosen Pembimbing :

1. Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.I., M.Ag
2. Ali Aziz, SE., MM.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.



Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

DEK: Dedy Imanuddin Effendi, M.Ag. NIP.
197201012007011063

Tembus dan disampaikan kepada Yth.:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung (sebagai laporan).

Lampiran 3 :Keterangan Penelitian



KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
KABUPATEN BEKASI

Komplek Perkantoran Pemda Kabupaten Bekasi Blok E3
 Desa Sukamahi Kecamatan Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi 17811
 Email : bekasikab@haji.go.id

07 Mei 2026

Nomor : S-520/Kk.13.14/2026
 Lampiran : -
 Perihal : Balasan Izin Riset

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 UIN Sunan Gunung Djati Bandung
 di Jakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Menindaklanjuti surat Nomor: B-5232/Un.05/III.4/TL.01/05/2026 tanggal 05 Mei 2026 perihal Izin Riset, dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Annisa Aulia Yulianti
 NIM : 1224070018
 Semester : VIII (Delapan)
 Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah (MHU)

Mahasiswi tersebut diizinkan untuk melaksanakan kegiatan Riset/Survey/Konsultasi di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bekasi, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kantor
2. Menjaga etika, sopan santun, serta nama baik instansi
3. Menggunakan data yang diperoleh hanya untuk kepentingan akademik

Demikian surat balasan ini kami sampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Lampiran 4: Lembar Bimbingan Dosen Pertama

**DATA PROSES BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**

Nama : Annisa Aulia Yulianti
NIM : 1224070018
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi
pendaftaran jemaah haji di Kantor
Kementrian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2021

Pembimbing I : Dr. H. Asep Iwan Setiawan S.Sos. I.M. Ag

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf
1	09/01/2026	Penyerahan SK, outline.	
2	11/01/2026	Bab I RfA Lencep	
3	19/02/2026	Bab I RfA Lencep	
4	13/05/2026	Bab II dan pedoman wawancara	
5	18/05/2026	Bimbingan Bab III	
6	20/05/2026	Revisi Bab III	
7	25/05/2026	Acc Bab III	
8	29/05/2026	Bimbingan Bab IV	
9	03/06/2026	Revisi Bab IV	
10	08/06/2026	Acc Bab IV	
11	10/06/2026	Abstrak	
12	11/06/2026	Acc Skripsi	

Bandung, 15 Juni 2026
Pembimbing I,

Dr. H. Asep Iwan Setiawan S.Sos. I.M. Ag
NIP. 198005212006041002

Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Dosen Kedua

**DATA PROSES BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**

Nama : Annisa Aulia Yulianti
 NIM : 1224070018
 Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
 Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi
 Pendaftaran Jemaah haji di Kantor
 Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025

Pembimbing II : Ali Aziz, SE, MM.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf
1	23/12/2025	Penyerahan Sk	li
2	12/01/2026	Revisi Bab I (Rumusan masalah)	li
3	25/02/2026	Revisi Bab I ^{outline} (Penulisan bhs Asing)	li
4	23/09/2026	ACC Bab I lanjut Bab II	li
5	30/09/2026	Revisi Bab II, Pedoman Wawancara	li
6	09/06/2026	Revisi Bab II, Bab III konseptual, g.maps, tugas & fungsi	li
7	10/06/2026	Grand Theory dilengkapi	li
8	10/06/2026	Struktur Organisasi	li
9	11/06/26	Saran Bab IV !	li
10	12/06/2026	Abstrak V acc	li
11	15/06/26	ACC Skripsi	li
12			

Bandung, 15-06-2026
 Pembimbing II.


 Ali Aziz, S.E., MM
 NIP. 197611062007011026

Lampiran 6 : Hasil Cek Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 Jl. A.H.Nasution No.105 Cipadung Cibiru Tlp.022-7802276 Bandung 40614

LEMBAR PENGECEKAN SIMILIARTY/PLAGIARISME SKRIPSI MHU

Nama : Annisaa Aulia Yulianti
 NIM : 1224070018
 Judul Skripsi :

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BEKASI TAHUN 2025"

telah dilakukan pengecekan similiarty/plagiarisme terhadap naskah skripsi tersebut dengan menggunakan aplikasi turnitin online (www.turnitin.com) dengan hasil similarity

23%

Bandung, 11 Juni 2026
 Ketua Prodi MHU

Dr. H. Asen Iwan Setiawan, S.Sos.I., M.Ag
NIP 198005212006041002

Lampiran 7 : Hasil Wawancara Penelitian

Informan 1 : H. Mulyomo Hilman Hakim S.Ag.,MM.

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana kebijakan dan kondisi sarana, prasarana, serta teknologi yang digunakan dalam menunjang pelayanan administrasi pendaftaran haji di penyanggaran haji dan umroh di Kemenag kabupaten Bekasi?	Ya, sejauh ini ya, sekarang Alhamdulillah masih berjalan lancar. Kelengkapan baik administrasi maupun perangkat-perangkatnya, Kalau proses pendaftaran masih Alhamdulillah sampai saat ini berjalan lancar. Cuma memang ada sedikit kendala, contohnya di siskohatnya atau di servernya, masih ada kendala karena memang masih peralihan ya.
2. Bagaimana Bapak memastikan bahwa pelayanan pendaftaran haji itu berjalan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, Pak? Misalnya dalam ketepatan data jemaah kesesuaian dengan SOP nya,	Kalau pendaftaran saya pastikan akan sesuai dengan SOP, karena memang kita menerima pendaftaran dari Jemaah untuk kita lanjutkan ke siskohat. Adapun tadi, di siskohatnya, ini kan tergantung kepada personil di pusatnya, ya. Kalau di pusatnya siskohatnya berjalan lancar, kemudian servernya juga bagus, gak ada kendala apa-apa ya, saya yakin gak ada kendala apa-apa. Sejauh ini tidak ada keluhan dari jemaah yang mendaftar, tidak ada. Artinya berjalan dengan normal, sesuai dengan SOP yang ada.
3. Bagaimana kebijakan dan upaya yang dilakukan dalam memastikan petugas mampu merespon	Saya pastikan teman-teman di sini yang sesuai dengan jobnya, job deskripsinya ya mereka sudah mempunyai latar belakang kemampuan keahlian di bidangnya masing-masing. Artinya

kebutuhan, pertanyaan dan keluhan jemaah secara cepat dan tepat?	apa yang mereka berikan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan protap yang ada. Jadi tidak keluar dari alur yang ada. Dan itu berjalan sudah berjalan baik. Saya yakin semua proses di sini tidak akan ada kendala apa-apa. Sesuai dengan protap Juknis yang ada.
4. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk menjamin kompetensi profesional serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan kepada jemaah? Misalnya melalui pelatihan atau standar kompetensi sikap pelayanan?	Ya, yang pertama memang basic ya. Basic yang ada di sini, teman-teman di PHU itu semuanya basic yang memang basic berkaitan dengan masalah haji. Jadi saya yakin basic itu yang menunjang kemampuan mereka. Ditambah ya mereka terus mengikuti arahan dari baik daerah mau dari kanwil maupun dari pusat. Jadi tidak lepas dari arahan-arahan pimpinan-pimpinan yang ada. Jadi kita dapat mengontrol kemampuan teman-teman dalam memberikan pelayanan dan saya pastikan ketika jemaah merasa tidak ada komplain, artinya mereka sesuai harapannya. Saya kasih kepercayaan penuh kepada mereka. Selagi tidak ada kendala dari jemaah yang sampai kepada saya, saya memastikan bahwa pelayanan berjalan baik, bagus.

5. bagaimana kebijakan dan penerapan pelayanan yang berorientasi pada perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan setiap jemaah? Misalnya dengan pelayanan kepada jemaah lansia, jemaah yang mengalami kesulitan, pelayanan yang adil tanpa diskriminasi?	Kita sangat mengedepankan pelayanan untuk sesuai dengan kebutuhan. Kalau memang ada jemaah yang membutuhkan pelayanan ekstra, kita pasti akan dahulukan mereka. Artinya sesuai dengan rotapnya, kebutuhannya. Jadi kalau misalkan memang ada yang sangat membutuhkan mendesak, kita utamakan. Dan kita kasih pengertian kepada jemaah yang lainnya, kenapa kita mendahulukan yang misalkan berkebutuhan khusus. Sehingga mereka sama-sama saling memahami.
---	--

Informan 2 : Hj. Tanti Da'wati S.Ag.,MM

Wawancara Kesatu

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana kelengkapan fasilitas kerja yang digunakan dalam menunjang kepada jemaah?	Baik fasilitas kerja yang digunakan dalam menunjang pelayanan kepada jemaah di sini itu sudah cukup lengkap. Kami memiliki gedung SBSN yang representatif sebagai pusat pelayanan, didukung oleh SDM dari ASN di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Untuksarana kerja, tersedia sistem komputerisasi haji (Siskohat) yang terintegrasi langsung dengan pusat, sehingga semua proses seperti pendaftaran, pelimpahan, dan pembatalan dapat dilakukan secara efisien. Selain itu, terdapat empat bank syariah yang standby di lokasi untuk

	memudahkan transaksi jemaah tanpa perlu keluar kantor. Kami juga memiliki aula yang digunakan untuk kegiatan pembinaan dan rapat persiapan haji, serta fasilitas pendukung lainnya seperti ruang ber-AC, Wi-Fi, TV, dan perlengkapan BMN yang memadai untuk mendukung kenyamanan pelayanan bagi jemaah.
2. Apakah kondisi ruang kerja mendukung kenyamanan dan efisiensi dalam melayani jemaah?	Sementara ini dalam tanda kutip masih kami kategorikan untuk nyaman. Fasilitas kerja keluhannya mungkin saat jaringan WIFI atau jaringan SISKOHAT sedang lemot, maka layanan terhambat. Misalnya pendaftaran menjadi offline, pembatalan pun menjadi offline, jadi jemaah harus menunggu, tapi itu jarang sekali terjadi. Atau ketika AC-nya sedang dalam tanda kutip kurang dingin, jadi panas ini mungkin gerahgerah sedikit wajar lah, tapi pada dasarnya layanan di sini insya Allah tempatnya representatif untuk jemaah.
3. Bagaimana upaya petugas memastikan tidak ada kesalahan data dalam administrasi pendaftar jemaah?	Upaya petugas dalam memastikan tidak ada kesalahan data administrasi jemaah dilakukan melalui proses pemeriksaan berlapis. Saat jemaah mendaftar, berkas terlebih dahulu dicek ulang (cross-check) untuk memastikan seluruh dokumen lengkap dan sesuai. Setelah itu, data dimasukkan ke sistem Siskohat, dan bila

	ditemukan ketidaksesuaian antara data di dokumen dan data yang dimasukkan, petugas langsung mengonfirmasi kepada jemaah untuk dilakukan pembaruan atau perbaikan data. Jika perbedaan terjadi pada pendaftaran online, data tersebut tidak langsung di-approve, melainkan dikembalikan untuk diperbaiki terlebih dahulu, baru kemudian dapat disahkan kembali. Dengan langkah-langkah ini, petugas berupaya meminimalkan kesalahan data dan memastikan keakuratan administrasi jemaah.
4. Bagaimana cara petugas menanggapi keluhan dan pertanyaan jemaah agar mereka merasa terbantu	Petugas menanggapi keluhan dan pertanyaan jemaah dengan mendengarkan terlebih dahulu permasalahannya, lalu memberikan solusi sesuai dengan jenis kendalanya. Jika terkait pelayanan, petugas langsung melakukan perbaikan. Jika berkaitan dengan data atau dokumen, jemaah diarahkan untuk berkoordinasi dengan instansi terkait seperti Dinas Catatan Sipil atau Imigrasi. Dengan begitu, keluhan jemaah bisa ditangani dengan cepat dan tepat agar mereka merasa terbantu.

5. Menurut Ibu apakah jumlah petugas itu cukup yang di sini?	Menurut Ibu, jumlah petugas yang ada saat ini masih kurang karena jumlah penduduk dan antusiasme masyarakat Kabupaten Bekasi untuk mendaftar maupun membatalkan haji sangat tinggi. Namun, saat ini sudah ada tambahan dua ASN baru sehingga totalnya menjadi enam ASN, satu PPK, satu tenaga honorer, dan satu PNPM. Meski demikian, ke depannya tetap dibutuhkan penambahan SDM agar pelayanan haji dan umrah dapat berjalan lebih optimal.
6. Apa nilai-nilai etika yang Ibu sama petugas-petugas ini pegang dalam melayani jemaah haji?	Nilai etika kami adalah nilai etika ibadah kepada Allah SWT. Maka melayani jama'ah itu adalah melayani dengan sepenuh hati niatnya lillah ta'ala, bahwa jama'ah haji itu adalah calon tamu Allah yang dimuliakan oleh Allah, maka seyogianya kita melayani dengan sebaik-baiknya, InsyaAllah itu akan kembali lagi kepada diri kita masingmasing dalam bentuk keberkahan. Amin, Ya Allah, Ya Rabbal Alamin.
7. Bagaimana Ibu memastikan bahwa semua jama'ah itu diperlakukan secara adil tanpa dibeda-bedakan?	Semua jemaah diperlakukan secara adil tanpa perbedaan, karena pada dasarnya seluruh jemaah, baik yang mandiri maupun yang tergabung dalam KBIHU atau yayasan, memiliki hak yang sama sebagai jemaah Kabupaten Bekasi. Petugas memastikan setiap jemaah mendapatkan pelayanan, perlindungan, dan

	pembinaan yang setara sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Prinsip utamanya adalah melayani seluruh jemaah haji dengan sepenuh hati tanpa membedakan latar belakang maupun asal usul mereka.
8. Bagaimana Ibu menjaga keramahan dan sikap positif saat berinteraksi langsung dengan jemaah?	Petugas selalu berusaha menjaga keramahan dan sikap positif dalam melayani jemaah dengan menanamkan niat bahwa pelayanan haji adalah bentuk ibadah yang membawa keberkahan. Meskipun menghadapi tekanan dan kelelahan, motivasinya adalah membantu para tamu Allah agar dapat beribadah dengan tenang dan lancar. Bentuk kepedulian nyata dilakukan dengan selalu memperbarui data jemaah, memberikan informasi secara langsung maupun melalui kelompok KBIHU, serta memastikan setiap jemaah mendapatkan bimbingan dan informasi yang lengkap agar persiapan administrasi, kesehatan, dan keberangkatannya berjalan dengan baik. Tujuannya agar jemaah merasa nyaman, tenang, dan siap melaksanakan ibadah haji dengan penuh kebahagiaan.

Informan 2 : Hj. Tanti Da'wati S.Ag.,MM

Wawancara Kedua

Pertanyaan	Jawaban
1. bagaimana menurut ibu kondisi, fasilitas, peralatan dan sistem pelayanan yang digunakan dalam melayani jemaah pada saat pendaptaran misalnya terkait komputer, ruang pelayanan, sistem siskohatnya atau kenyamanan ruang tunggu bagi jemaah, apakah sudah mendukung atau masih ada kendala.	pendaftaran Haji Jemaah Alhamdulillah kami walaupun selama ini dengan Kementerian Agama dan sekarang terpisah dengan Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Bekasi, kami punya Gedung Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu atau PLHUT yang Alhamdulillah sekarang masih kami tempati bertempat di pendok Kabupaten Bekasi. Kalau jemaah mendaftar Insya Allah ketika jemaah datang itu akan disambut oleh staff kami di depan dan jemaah juga mendapatkan ruang tunggu yang nyaman ber AC, kami akan melayani dengan sebaik-baiknya dengan sarana prasarana yang kami miliki Insya Allah komputer tersedia beberapa unit untuk melayani jemaah tidak hanya di pendaftaran tapi juga di pembatalan dan itu dilengkapi dengan fasilitas data SSKOHAT yang bagus dan juga wifi yang lancar Insya Allah tidak ada terkendala kecuali bila mana memang kendalanya adalah jaringan dari pusat maka itu tidak hanya di Kabupaten Bekasi tapi tentunya juga di kabupaten kota yang lainnya dan selama ini Alhamdulillah kami bisa melayani

	jemaah dengan cepat dengan nyaman, bahkan bila masuk waktu sholat pun jemaah bisa ikut melaksanakan sholat di kantor kami
2. bagaimana Ibu memastikan pelayanan yang diberikan kepada jemaah itu sudah tepat, akurat dan sesuai prosedur misalnya dalam penginputan data jemaah, ketempatan waktu pelayanan atau ketika terjadi kesalahan, apa yang Ibu lakukan?	saat mengikut jemaah kami selalu mengupayakan wawancara terlaksana dengan baik kepada jemaah satu persatu pertanyaan yang dibutuhkan itu akan kami tanyakan dan menunggu jawaban yang pasti dari jemaah bila ada data yang berbeda maka kami akan meminta jemaah untuk memastikan akurasi data tersebut dan juga kami akan melakukan konfirmasi melalui bank syariah yang mengeluarkan validasinya dan bila ternyata pada saat di print lembar porsi jemaah ada perbedaan data maka kami akan melakukan update perbaikan data ke pusat dan itu semua salah satu hal yang memang kami minimalisir agar tidak terjadi perbedaan data dari awal bahkan ketika jemaah daftar sudah kami sampaikan untuk mencek dulu data-datanya agar sama antara ktp, kk, buku nikah yang mereka berikan kepada bank sariah tempat mengeluarkan validasi mereka
3. bagaimana ibu merespon kebutuhan pertanyaan atau keluhan jemaah selama proses pelayanan pendaftaran misalnya saat jemaah	ketika antrian banyak maka kami akan berusaha adil sesuai dengan porsi jemaah yang datang duluan tapi juga kami tetap fleksibel untuk jemaah lansia atau disabilitas atau ibu

bingung komplain atau ketika antriannya banyak	hamil atau yang datang sambil membawa bayi atau anak kecil tentunya akan kami prioritaskan lebih dulu terkait ada keluhan jemaah misalnya ada pertanyaan atau komplain sebenarnya kami punya kotak saran dan kami juga akan selalu memberikan ruang waktu untuk bertanya atau masukkan saran dari jemaah melalui akun yang ada yaitu di IG berupa akun Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Bekasi dan IG itu selalu terbuka mengupdate terkait dengan pelayanan maupun kegiatan yang ada di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Bekasi
4. bagaimana ibu memberikan rasa aman kepercayaan dan keyakinan kepada jemaah dalam proses pelayanan pendaftaran misalnya dalam menjelaskan prosedur bersikap profesional atau meyakinkan jemaah bahwa prosesnya itu berjalan dengan benar	tentunya jemaah akan merasa tenang dan proses sudah selesai manakala mereka sudah mendapatkan lembar kursi setelah dipotong jadi yang pasti kami akan pastikan jemaah datang disambut, diterima berkasnya dilayani di sisko hat ditanya di wawancara terkait data pribadinya dan itu akan berlangsung dengan cepat di ruangan yang aman dan nyaman jemaah bisa segera dapat nomor kursinya berupa lembar kursi yang mereka bisa bawa pulang jadi insyaallah itu adalah bentuk tamu jawab kami dan kami sama-sama berkomitmen untuk memberikan pelayanan

	yang nyaman, cepat dan aman kepada jemaah kami
5. bagaimana ibu memberikan perhatian dan pelayanan yang baik kepada setiap jemaah dengan berbagai karakter dan kebutuhan	tentunya salah satu yang kami kedepankan adalah melayani sepenuh hati dalam hati kami akan melayani dengan sebaik-baiknya dengan senyum saat jemaah datang, dengan senyum dan menanyakan kebutuhan mereka menanyakan kepentingan dan keinginannya jadi akan kami layani sesuai dengan profesionalisme yang ada dan disesuaikan dengan kebutuhan jemaah yang datang pada saat itu jadi masing-masing staf kami disini sudah memiliki job description untuk bisa melayani jemaah masing-masing sesuai dengan kebutuhannya

Informan 3 : Nasikin S.T

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana pendapat Bapak mengenai kecepatan proses pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?	Menurut saya sih cepat ya. Kalau apa yang dibutuhkan sudah disiapkan, seperti akta kelahiran, surat nikah, kartu keluarga, dan bukti pembayaran setoran awal haji, prosesnya tidak sampai beberapa jam. Setelah menyerahkan berkas dan foto, saya langsung selesai. Kalau berkas lengkap, prosesnya cepat

2. Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku?	Setelah setor di Bank Syariah Indonesia, saya membawa surat ke Kemenag. Berkas diperiksa, kalau lengkap langsung diproses dan difoto. Semua berjalan sesuai prosedur yang ada.
3. Bagaimana ketelitian petugas dalam memeriksa dokumen pendaftaran haji?	Petugas memeriksa semuanya secara detail, mulai dari nama, tanggal lahir, surat nikah, sampai akta kelahiran. Kalau ada perbedaan ejaan atau data, langsung dicek kembali supaya tidak ada kesalahan saat pengurusan paspor dan dokumen lainnya.
4. Apakah pernah terjadi kesalahan atau kendala dalam proses pemeriksaan data?	Ada kendala pada ejaan nama. Petugas sangat teliti memeriksa huruf demi huruf karena takut terjadi kesalahan pada dokumen. Untungnya langsung dicek dan diperbaiki.
5. Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu dan tempat duduk?	Tempat duduk cukup nyaman dan tidak ada antrean panjang. Kursi masih banyak tersedia sehingga jemaah yang datang bisa menunggu dengan nyaman.
6. Bagaimana kondisi kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan?	Menurut saya cukup nyaman, tetapi saya anggap kantor ini masih baru dan menggunakan gedung lama, mungkin masih perlu perbaikan agar lebih nyaman lagi. Kalau dibandingkan dengan kantor swasta mungkin masih kurang adem

7. Apakah petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami?	Ya, petugas menjelaskan dengan baik. Bahkan ketika ada kendala internet, petugas menjelaskan bahwa bukti pendaftaran akan dikirim melalui <i>WhatsApp</i> dalam bentuk PDF sehingga saya tetap memahami prosesnya.
8. Bagaimana respons petugas ketika terjadi kendala dalam pelayanan?	Saat internet lambat, petugas tidak membiarkan jemaah menunggu terlalu lama. Saya diminta pulang dan bukti pendaftaran dikirim melalui <i>WhatsApp</i> dalam bentuk PDF. Setelah itu saya langsung menerima dokumen tersebut
9. Apakah Bapak merasa aman dan yakin terhadap proses pelayanan yang diberikan?	Ya, saya merasa aman. Meskipun dokumen dikirim melalui <i>WhatsApp</i> , saya bisa menyimpan <i>softcopy</i> dan mencetak <i>hardcopy</i> sendiri sehingga lebih aman dan praktis.
10. Apakah Bapak merasa diperlakukan sama dengan jemaah lainnya?	Sama, tidak ada perbedaan perlakuan. Semua jemaah mendapatkan pelayanan yang sama dan diproses sesuai urutan pelayanan.
11. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan?	Petugas cukup ramah yang melayani juga ramah dan membantu selama proses pendaftaran.

12. Apakah pelayanan diberikan dengan cepat dan tidak berbelit-belit?	Ya, pelayanan tidak lama. Kalau tidak terpotong jam istirahat, mungkin hanya sekitar setengah jam saja. Setelah satu jemaah selesai, jemaah berikutnya langsung dilayani.
13. Apa kendala utama yang Bapak rasakan selama proses pendaftaran?	Kendala utamanya adalah internet yang kurang cepat sehingga beberapa dokumen tidak bisa langsung dicetak dan harus dikirim melalui <i>WhatsApp</i>
14. Menurut Bapak, apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan administrasi pendaftaran haji?	Internet perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih cepat. Selain itu informasi mengenai persyaratan, map, dan kelengkapan berkas sebaiknya disampaikan sejak awal agar jemaah tidak perlu bolak-balik atau mencari perlengkapan saat proses berlangsung.
15. Apakah ada saran terkait fasilitas pelayanan?	AC dan kenyamanan ruangan bisa ditingkatkan lagi agar jemaah yang menunggu merasa lebih nyaman. Namun secara umum pelayanan sudah cukup baik.

Informan 4 : Listriana

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana pendapat Ibu tentang kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan haji di sana, misalnya lantai, kursi, atau ruangan secara umum?	Untuk ruangnya cukup nyaman karena sudah ber-AC, dan tempat duduknya standar. Namun jika dibandingkan dengan kantor imigrasi, kursinya sudah jenis sofa, di sini masih kursi biasa.
2. Apakah fasilitas seperti tempat duduk, ruang tunggu, dan loket pelayanan sudah memadai?	Menurut saya belum sepenuhnya memadai. Tidak ada nomor antrian, sehingga ada beberapa orang yang baru datang langsung menyerobot ke petugas pelayanan. Kasihan yang sudah datang lebih dahulu namun harus menunggu lebih lama lagi. Selain itu, petugas pendaftaran haji, pengambilan ID haji, dan resepsionis dijadikan satu dan ditangani oleh 1 orang. Memang terlihat efisien, namun antrian menjadi lebih lama.
3. Apakah Ibu merasa nyaman saat menunggu pelayanan? Misalnya tidak panas, tidak terlalu ramai, atau tidak berdesakan?	Ruangannya cukup nyaman karena ada AC. Namun tidak ada fasilitas hiburan seperti TV, tidak tersedia minuman seperti air putih, teh, atau kopi secara self-service. Selain itu, tidak ada area ramah anak atau playground, sehingga pendaftar yang membawa balita harus lebih ekstra memperhatikan anak mereka.

4. Bagaimana kondisi peralatan atau sistem pelayanan, misalnya sistem antrean dan komputerisasi?	Saat entry data untuk pendaftaran haji, nomor porsi tidak dapat langsung kami terima karena jaringan internet atau server pusat sedang error, berdasarkan informasi dari petugas. Kami kemudian menunggu konfirmasi melalui <i>WhatsApp</i> sekitar 7 hari baru mendapatkan nomor porsi.
5. Apakah petugas terlihat rapi dan sopan saat melayani?	Ya, petugas pelayanan cukup ramah dan menguasai jobdesk-nya
6. Menurut Ibu, apa yang perlu diperbaiki dari fasilitas di sana?	Menurut saya perlu adanya nomor antrian, fasilitas air minum, hiburan berupa TV, serta playground untuk anak-anak. Kalau perlu, diberikan cinderamata agar jemaah lebih semangat dalam menunggu antrian haji dan menabung untuk pelunasan, misalnya celengan berbentuk Ka'bah.
7. Bagaimana ketepatan petugas dalam mengurus dokumen pendaftaran haji Ibu?	Waktu pelayanan tidak tepat waktu. Sepengetahuan saya, jam kerja dimulai setelah istirahat yaitu pukul 13.00, namun kami harus menunggu hingga pukul 14.00 lebih baru ada petugas pelayanan yang hadir.
8. Apakah Ibu percaya dengan pelayanan yang diberikan petugas, misalnya yakin bahwa data akan diproses dengan benar?	Sempat ada rasa tidak percaya karena nomor porsi tidak langsung kami dapatkan dan harus menunggu sekitar 7 hari. Namun setelah

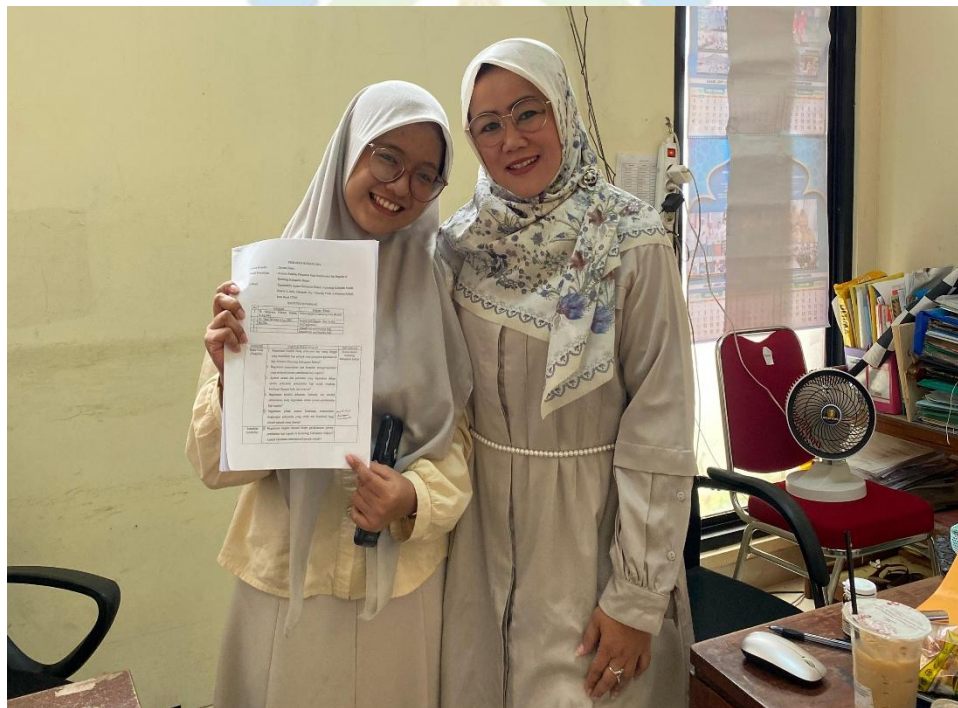
	nomor porsi diterima, kepercayaan saya kembali.
9. Apakah proses pelayanan dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?	Tidak sepenuhnya, karena ada keterlambatan dari jam pelayanan yang seharusnya.
10. Apakah informasi yang diberikan petugas jelas dan bisa dipercaya?	Petugas cukup komunikatif, baik secara langsung maupun melalui <i>WhatsApp</i> . Namun karena antrian cukup banyak, petugas agak terburu-buru sehingga informasinya kurang menyeluruh. Saya baru mengetahui cara cek jadwal keberangkatan bisa dilakukan melalui aplikasi Satu Haji dari media sosial dan dokumen dari BSI, bukan dari penjelasan petugas secara langsung
11. Bagaimana kecepatan petugas dalam melayani kebutuhan atau pertanyaan Ibu?	Petugas cukup cepat merespons, namun karena semua fungsi ditangani oleh satu orang, antriannya menjadi cukup lama
12. Apakah petugas mudah dimintai bantuan dan sigap membantu ketika Ibu mengalami kesulitan?	petugas cukup sigap dan komunikatif baik secara offline maupun online melalui <i>WhatsApp</i>
13. Apakah Ibu merasa dilayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit?	Prosedurnya tidak berbelit-belit, namun waktu tungguanya cukup lama karena keterbatasan jumlah petugas dan tidak adanya sistem nomor antrian

14. Menurut Ibu, apa yang perlu diperbaiki agar pelayanan lebih cepat?	Penambahan petugas dan perbaikan sistem antrian sangat diperlukan agar pelayanan bisa lebih cepat dan tertib.
15. Apakah penjelasan yang diberikan petugas mudah dipahami?	Kurang sepenuhnya mudah dipahami, karena antrian cukup banyak sehingga petugas agak terburu-buru dalam menjelaskan. Saya baru mengetahui cara cek jadwal keberangkatan dari media sosial dan dokumen BSI, bukan dari penjelasan petugas secara langsung.
16. Apakah Ibu merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan?	Sempat ada rasa kurang percaya karena nomor porsi tidak langsung diberikan. Namun setelah informasi diterima melalui <i>WhatsApp</i> setelah 7 hari, kepercayaan saya kembali pulih
17. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan, apakah sopan, profesional, dan meyakinkan?	Petugas bersikap ramah dan menguasai pekerjaannya, cukup profesional.
18. Apakah petugas bersikap ramah dan sabar saat melayani Ibu?	Ya, petugas cukup ramah dan komunikatif, baik saat pelayanan langsung maupun melalui <i>WhatsApp</i> .
19. Apakah Ibu merasa diperlakukan dengan adil tanpa dibedakan?	Ya, cukup adil. Baik mendaftar secara mandiri maupun melalui biro, prosedur yang diberikan sama.

20. Apakah petugas mau mendengarkan dan memahami kebutuhan atau pertanyaan Ibu?	Ya, petugas sangat komunikatif dan mau mendengarkan, baik secara offline maupun online melalui <i>WhatsApp</i> .
---	--



Lampiran 8 : Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian



Dokumentasi Bersama Staff PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi



Dokumentasi Bersama Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi



Dokumentasi Bersama Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

