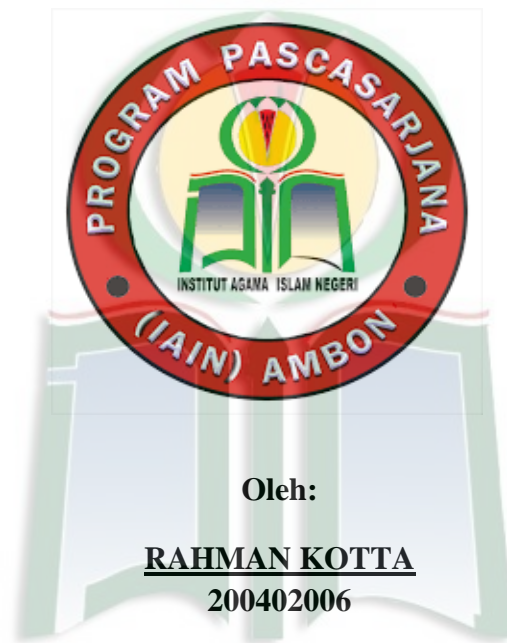


**RESPONS MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PENDAFTARAN HAJI DI
KEMENAG KOTA AMBON**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister
Hukum (M.H)



Oleh:

RAHMAN KOTTA

200402006

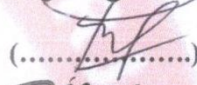

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON
2022**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis dengan judul “**Respons Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftaran Haji Di Kemenag Kota Ambon**” yang disusun oleh Saudara, **Rahman Kotta**, NIM 200402006, Mahasiswa Prodi Hukum Keluarga Islam pada Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, setelah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada tanggal 19 Desember 2022 dan dinyatakan Lulus serta berhak memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.H) di Pascasarjana IAIN Ambon.

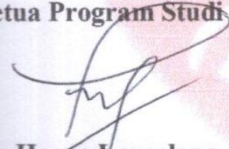
Ambon, 18 Januari 2023

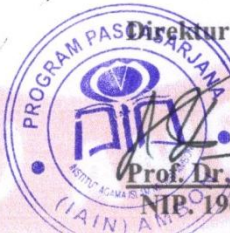

DEWAN PENGUJI

| | | |
|-------------------|------------------------------------|---|
| Ketua Sidang | : Prof. Dr. La Jamaa, M.HI | () |
| Sekretaris Sidang | : Dr. Didin Baharuddin, M. Ud | () |
| Penguji I | : Dr. Hasan Lauselang, M.Ag | () |
| Penguji II | : Dr. Muhammad Taib Hunsouw, M. Ag | () |
| Pembimbing I | : Dr. Abdullah Latuapo, M.Pd.I | () |
| Pembimbing II | : Dr. Burhanuddin Tidore, M. Fil.I | () |

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi


Dr. Hasan Lauselang, M.Ag
NIP. 196112311992031015


Direktur

Prof. Dr. La Jamaa, M.HI
NIP. 19631212199031001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahman Kotta

Nim : 200402006

Alamat : Kampung Baru Tulehu Kec. Salahutu, Kab. Malteng

Judul : Respons Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftaran Haji Di
Kota Ambon

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Megister Hukum, Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Bila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari tesis ini bukan hasil karya sendiri, atau adanya plagiasi dalam bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ambon, 19 Desember 2022

Penulis,



Rahman Kotta
NIM 200402006

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.(QS. Al-Baqarah :286)

Persembahan

Penulis persembahkan untuk :

Orang Tua

(H. Muhammad Daud Kotta dan Hj. Insum Nahumarury) yang telah mengasuh,merawat dan mendidik saya

Istri

(Rabea Suneth) yang selalu memberi dorongan agar tetap melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi

Anak

(Ali Amarollah Kotta) sebagai penyemangat

Keluarga

Yang selalu membantu dan mendoakan yang terbaik kepada saya

ABSTRAK

RAHMAN KOTTA, NIM 200402006, Judul “Respons Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftaran Haji Di Kemenag Kota Ambon”. Pembimbing I Dr. Abdullah Latuapo, M. Pd. I dan Pembimbing II Dr. Burhanudin Tidore, M. Fi.I

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui respons masyarakat layanan pendaftaran haji, faktor pendukung serta penghambat dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kota Ambon yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Ambon. Rumusan masalah yang ada adalah bagaimana respons masyarakat terhadap Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Ambon, Apa saja Faktor-faktor Pendukung dan menghambat dalam Program Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama KotaAmbon.

Tesis ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut: Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Ambon sudah cukup baik dalam pelayanan bagi para jamaah haji, hal ini saya buktikan dari hasil wawancara dengan 10 jamaah haji semua mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan Kementerian Agama Kota Ambon sudah sesuai dengan yang di harapkan, yaitu sudah memenuhi syarat pelayanan berupa: Kemudahan dalam pengurusan pelayanan. Mendapatkan pelayanan wajar. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Namun dalam pelaksanaannya belum semuanya maksimal dan terpenuhi, hal ini terlihat dari adanya kendala yang didapati pada keterbatasan sarana dan prasarana seperti akses internet yang menghambat kelancaran pelayanan pendaftaran ibadah haji.

ABSTRAC

RAHMAN KOTTA. NIM 200402006, Title"Community Response to Services Hajj Registration at the Ministry of Ambon City" Advisory Dr. Abdullah Latuapo, M. Pd.I and Supervisor II Dr. Burhanudin Tidore, M.Fi.I

This journal aims to find out the response of the community to the Hajj registration service, supporting and inhibiting factors in the Hajj registration service in Ambon City carried out by the Ministry of Religion of Ambon City. The formulation of the problem is how the community responds to Hajj Services at the Ambon City Ministry of Religion Office, What are the Supporting and Obstacle Factors in the Hajj Service Program at the Ambon City Ministry of Religion Office.

This journal uses a qualitative approach to data collection methods through interviews, observation and documentation. Based on the research conducted, the following results were obtained: The Hajj Registration Service in Ambon City is quite good in terms of service for pilgrims. in accordance with what is expected, that is, it has fulfilled the service requirements in the form of: Ease in managing services. Get reasonable service. Get equal treatment without favoritism. Get honest and forthright treatment. However, in practice not all of them are maximized and fulfilled, this can be seen from the constraints found in limited facilities and infrastructure such as internet access which hinders the smooth running of the Hajj registration service.

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Huruf-huruf Arab ditransliterasi ke dalam huruf Latin sebagai berikut:

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|-----------|---|---|----------|---|---|
| <i>b</i> | : | ب | <i>z</i> | : | ز | <i>f</i> | : | ف |
| <i>t</i> | : | ت | <i>s</i> | : | س | <i>q</i> | : | ق |
| <i>ts</i> | : | ث | <i>sy</i> | : | ش | <i>k</i> | : | ك |
| <i>j</i> | : | ج | <i>sh</i> | : | ص | <i>l</i> | : | ل |
| <i>h</i> | : | ح | <i>dh</i> | : | ض | <i>m</i> | : | م |
| <i>kh</i> | : | خ | <i>th</i> | : | ط | <i>n</i> | : | ن |
| <i>d</i> | : | د | <i>dz</i> | : | ظ | <i>h</i> | : | ه |
| <i>dz</i> | : | ذ | ' | : | أ | <i>w</i> | : | و |
| <i>r</i> | : | ر | <i>g</i> | : | غ | <i>y</i> | : | ي |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika hamzah tersebut terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

2. Vokal dan Diftong

a. Vokal atau bunyi (a), (i), dan (u) ditulis dengan ketentuan sebagai berikut:

| | pendek | panjang |
|---------------|----------|----------|
| fathah | a | ā |

kasrah i ī

dhummah u ū

- b. Diftong yang sering dijumpai dalam tmransliterasi ialah (ay) dan(aw), misalnya *bayn*(بين) dan *qawl* (قول).
3. Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda.
4. Kata sandang *al-* (*alif lām ma’rifah*) ditulis dengan huruf kecil, kecuali jika terletak di awal kalimat. Dalam hal ini kata tersebut ditulis dengan huruf besar (*Al-*), contohnya :
Menurut pendapat al-Zuhaili, kaedah tersebut....
Al-Zuhaili berpendapat bahwa kaedah tersebut....
5. *Tā’ marbutah*(ة) ditransliterasi dengan *t*₂ tetapi jika *tā’ marbutah* terletak di akhir kalimat, maka ia ditransliterasi dengan huruf “h”.
contohnya : ***Al- risālat al-mudarrisah***
6. Kata atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah istilah arab yang belum menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia. Adapun istilah yang sudah menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam Bahasa Indonesia, tidak ditulis lagi menurut cara transliterasi di atas, misalnya perkataan Alquran (dari Al-Qur’an), dan sunnah.

Bila istilah itu menjadi bagian dari teks yang harusditransliterasi secara utuh, misalnya :

Fiy dzilāl al-Qur’an;

Al-Sunnah qabl al-tadwīn;

Al-‘Ibarat bi ‘umum al-lafzh lā bi khushūsh al-sabab

7. Lafzh al-jalalah (الله) yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudhāf ilayh* (frasa nominal) ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contohnya : *dinullāh*, *billāh* Adapun *tā’ marbuthah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz *al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf t. contohnya : *hum fiy rahmatillāh*

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah :

1. Swt. = *Subhānah wa ta’ālā*
2. Saw. = **Shalla Allāh ‘alayhi wa sallam**
3. R.a. = *Radhy Allah anh*
4. H. = Hijriah
5. M. = Masehi
6. H.R... = Hadits Riwayat
7. w. = wafat
8. Q.S. (...): 5 = Quran, Surah..., ayat 5.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah Swt, atas segala limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya yang senantiasa mencurahkan pencerahan akal dan kalbu, sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa terlantun kepada Nabiullah Muhammad Saw yang senantiasa istiqomah melangkah di jalan-Nya.

Penulis berharap kedepannya akan dapat dikembangkan lagi hasil kajian dalam tesis ini dan dapat dimanfaatkan untuk segala kalangan, khususnya di dunia pendidikan. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, baik materi maupun non materi.

Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Abidin Rahawarin, M.Si selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon beserta wakil Rektor 1 Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Dr. Ismail Tuanany, M.M, Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, dan Perencanaan Keuangan Dr. Husin Watimena., M.Si dan Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama Lembaga Dr. Faqih Seknun, M.Pd.
2. Bapak Prof. La Jamaa, MH, Selaku Direktur Pascasarjan IAIN Ambon, Adam Latuconsina, M.Si sebagai Wakil Direktur.
3. Bapak Dr. Hasan Lauselang, M.Ag, Selaku Ketua Prodi Hukum Keluarga dan Dr. Didin Baharuddin, M.Ud Selaku Sekertaris Hukum Keluarga.
4. Bapak Dr. Abdullah Latuapo, M.Pd.I, selaku Pembimbing I, dan Bapak Dr. Burhanuddin Tidore, M.Fil.I selaku Pembimbing II yang telah sabar membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Dr. Hasan Lauselang, M.Ag Selaku Penguji I, dan Dr. Muhammad Taib Hunsouw, M.Ag Selaku Penguji II, yang telah mengarahkan dan memberi masukan yang sifatnya membangun.
6. Seluruh staf dosen dan pegawai Pascasarjana serta Civitas Akademika IAIN Ambon yang telah membekali penulis dengan ilmu dan memberikan pelayanan dengan baik selama mengikuti proses perkuliahan.
7. Kepala perpustakaan IAIN ambon yang telah menyediakan fasilitas keperluan studi.
8. Istriku tercinta Rabea Suneth, S.IP dan Anak ku tersayang Ali Amarollah yang telah memberikan motivasi dan doa yang tiada henti-hentinya kepada saya.
9. Kepada Kepala Kantor Kemenag Kota Ambon dan Kepala Seksi Peny Haji dan Umrah yang telah menyempatkan waktu untuk di wawancarai sehingga tesis ini dapat selesai.
10. Ayahanda tercinta H.Muhammad Daud Kotta dan Ibunda tersayang Hj. Insum Nahumarury yang telah mendidik sampai saya bisa menjadi seperti ini.

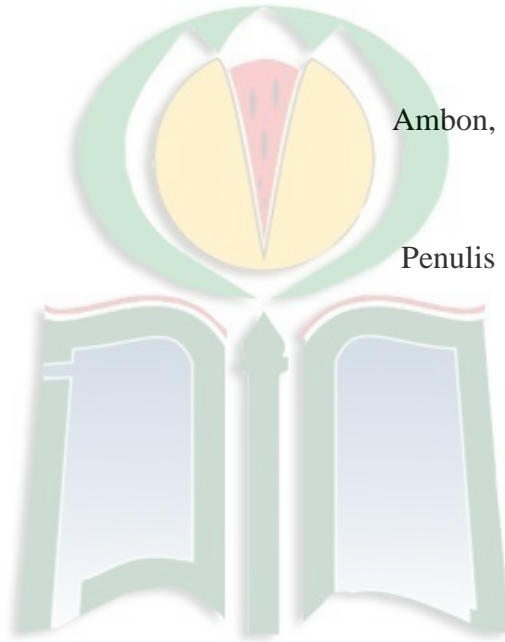
11. Terima kasih kepada Kakak-Kakakku, Pia, Onco Hajja, Ani, Wace, Mude yang telah membantu secara maksimal sehingga tesis ini dapat selesai.
12. Terkhusus untuk teman-teman seperjuangan Megister Hukum Keluarga Islam yang membantu dan tukar pikiran dalam menjalani tesis ini.

Akhirnya atas segala salah dan khilaf, kepada semua pihak yang sengaja maupun tidak sengaja, penulis mohon ketulusan hati untuk dimaafkan bantua, bimbingan, dan petunjuk yang diberikan oleh berbagai pihak, insya Allah mendapat balasan yang setimpal dari Allah Swt, Amin. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah Swt senantiasa meberikan petunjuk bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ambon, 19 Desember 2022

Penulis



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | I |
| PERNYATAAN KEASLIAN TESIS | ii |
| PENGESAHAN TESIS | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Batasan Masalah | 8 |
| D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian..... | 8 |
| E. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| F. Difenisi Operasional..... | 12 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 13 |
| | |
| BAB II.KAJIAN TEORITIS | |
| A. Ibadah Haji | 15 |
| B. Kepuasan Jamaah Haji..... | 23 |
| C. Perkembangan Penyelenggaraan Haji Di Indonesia | 26 |
| D. Dasar Hukum Penyelenggaraan Haji Di Indonesia | 32 |
| E. Fungsi Kementerian Agama Dalam Penyelenggaraan Haji Di Indonesia | 34 |
| F. Tanggung-jawab Kementerian Agama Dalam Penyelenggaraan Haji Di Indonesia | 39 |
| G. Bentuk Tanggung-jawab Kementerian Agama Dalam Menyiapkan | |

| | |
|--|----|
| Dan Melaksanakan Penyelenggaraan Ibadah Haji | 43 |
|--|----|

BAB III. METEDOLOGI PENELITIAN

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Metode Penelitian..... | 53 |
| B. Metode Pendekatan | 54 |
| C. Sumber Data Penelitian | 54 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 55 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 55 |

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Profil Singkat Kemenag Kota Ambon..... | 56 |
| B. Respons Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftar Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Ambon..... | 59 |
| C. Apa Saja Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Program Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Ambon..... | 81 |

BAB V. PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 90 |
| B. Saran..... | 91 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan pada saat ini mengalami tekanan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemberian informasi serta dituntut untuk lebih efisien dan efektif. Hal tersebut menyebabkan pemerintahan harus lebih aktif dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan program yang akan dilaksanakan. Peningkatan pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat.¹

Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya protes dan demonstrasi terhadap birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah. Sehingga, kepuasan masyarakat merupakan suatu ukuran keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Jadi pelayanan yang diberikan harus transparansi, akuntabilitas dan partisipasi.

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik)

¹Endar Sugiharto. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2016), h.27

dan tidak menghasilkan kepemilikan.² Pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Helien pelayanan pelanggan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen- elemen nyata berupa faktor yang dapat diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya.³

Dalam sebuah perusahaan pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan, terutama perusahaan pelayanan jasa yang melayani banyak orang dalam jumlah kelompok yang cukup banyak. Apabila pelayanan yang diberikan sudah memuaskan pelanggan maka semakin baik pula citra suatu perusahaan tersebut di mata masyarakat, terutama perusahaan yang melayani jasa peribadatan.

Surat edaran Menteri PANRB No.09 tahun 2014 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil perluasan maupun peningkatan kualitas inovasi yang ada.

² Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009). h. 25

³ Helen Fisher, *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2016), h. 7

Sistem pelayanan di Kementerian Agama Kota Ambon dilakukan dengan tahapan yaitu tahapan tatap muka langsung antara calon jemaah haji dengan petugas seksi penyelenggara haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Ambon dan tahapan kedua pendaftaran melalui aplikasi haji pintar (*Smartphone*).

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima. Ia diwajibkan Allah SWT bagi orang-orang yang mampu. Dalam Al-Qur'an dinyatakan bahwa ibadah haji wajib atas setiap muslim yang mampu, yakni memiliki bekal sehat jasmani dan rohani, karena kewajiban ini sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 97;

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

Terjemahnya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amalan dia; mengajarkan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barang siapa mengingkari (Kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”⁴

Dalam undang-undang No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah juga PMA 13 tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler mengatakan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji.⁵

Kewajiban pemerintah ini adalah dalam rangka memenuhi hak jemaah haji seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Semua hal yang dipaparkan dalam

⁴ Kementerian Agama, Al-Qur'an dan terjemahan (Semarang: Cv. Toha Putra, 2016), h. 11

⁵ Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji

undang-undang bertujuan memberikan yang sebaik-baiknya pelayanan dan kenyamanan bagi para jamaah, sehingga para jamaah dapat menunaikan ibadah haji dengan tenang dan sesuai dengan ketentuan ajaran Islam. ini dijelaskan tentang bagaimana peraturan haji dan yang berkaitan dengan haji. Aspek-aspek yang menjadi poin dalam UU No. 8 Tahun 2019 adalah pembinaan, pelayanan dan keamanan yang mana ketiganya menjadi poros penting dalam penyelenggaraan haji dan umrah Indonesia. Dari ketiga aspek ini adalah aspek pelayanan yang menjadikan menarik untuk menajadi bahan kajian, karena pelayanan ini bersangkutan langsung dengan proses pendaftaran, pemberangkatan dan juga sampai pada pemulangan para jamaah haji ke tanah air. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.⁶

Melihat alur pendaftaran haji yang begitu masih rumit dan untuk mempermudah calon jamaah haji melakukan pendaftaran sehingga calon jamaah haji bisa melakukan pendaftaran haji sendiri dan tidak lagi menggunakan calo haji ilegal, menteri agama Indonesia menyederhanakan pelayanan pendaftaran haji menjadi dua tahap yaitu sekali ke BPS dan sekali ke Kemenag serta adanya pemangkasan persyaratan administrasi haji yaitu kini tanpa surat keterangan kesehatan saat mendaftar dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 13 Tahun 2021 yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler

⁶ Kementerian Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan IbadahHaji*, (Jakarta, 2011) h. 2

dari sebelumnya empat tahap menjadi dua tahap.⁷

Berdasarkan PMA tersebut beberapa Kota dan Kabupaten di Indonesia mulai melakukan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji yaitu pelayanan satu atap melalui konsep *one day service*. Inovasi ini disamping memudahkan juga menyamankan masyarakat karena keamanannya terjamin, dan uang pendaftaran langsung masuk rekening bank kementerian agama sehingga calon jamaah haji akan langsung terdaftar sebagai peserta haji.

Pembinaan, pelayanan dan perlindungan calon jamaah haji harus dilakukan dengan baik dan memenuhi Standar Operasional Prosedur yang ada. Melakukan penyelenggaraan ibadah haji bukanlah pekerjaan yang sederhana, khususnya dalam hal pelayanan terhadap jamaah, mengingat jumlah jamaah haji yang harus dikelola merupakan yang terbanyak di dunia.⁸ Disinilah peran pemerintah dalam membantu para jamaah haji untuk mempersiapkan segala kebutuhan dalam melaksanakan ibadah haji, dengan dilakukannya pelayanan yang baik maksimal dan optimal dari mulai awal pendaftaran jamaah haji, pelunasan, pemberangkatan hingga pemulangan kembali jamaah haji ke tanah air.

Pelayanan ini termasuk juga dalam pelayanan publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa

⁷Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 13 Tahun 2021 yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler

⁸ Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), h. 9

pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Pendaftaran haji adalah salah satu aspek yang sangat penting, karena dimulai dari sinilah jamaah akan mengenal dan mendapatkan informasi penting seputar keberangkatan haji untuk dirinya, juga jamaah akan mendapatkan hak yang seharusnya didapatkan oleh jamaah haji. Pendaftaran haji hanya dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama kota/kabupaten masing-masing domisili jamaah, dengan kata lain setiap daerah hanya memiliki satu kantor Kementerian Agama.

Sebagai satu satunya Kantor Kementerian Agama yang ada di Kota Ambon Provinsi Maluku tentu memiliki banyak pelayanan, diantaranya yaitu pelayanan pendaftaran haji. Khusus untuk pelayanan pendaftaran haji dalam kurun waktu sebulan ada sekitar 30-40 orang yang datang untuk melakukan pendaftaran haji, jumlah ini dihitung dari 5 hari jam pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Ambon.

Melakukan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah yaitu dengan cara memberikan segala informasi yang jamaah butuhkan, mengarahkan jamaah dengan baik dan sopan, juga memberikan antusias yang lebih kepada jamaah yang akan melakukan pendaftaran haji. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁹

Pelayanan pendaftaran calon jamaah haji dilakukan oleh dua instansi pelayanan

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT. Raja GraaindoPersada, 2015), h. 9

jasa, yaitu bank dan kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Kesuksesan sebuah perusahaan jasa dalam menjalankan kewajibannya dapat diukur dari seberapa puas pelanggan mendapatkan pelayanan yang diinginkannya.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan calon jamaah haji, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan kecuali menyelenggarakan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Calon jamaah haji yang dihadapi memiliki latar belakang dan kondisi emosional yang berbeda-beda, begitupun staff yang harus profesional, meskipun dalam keadaan tidak stabil atau lelah namun tetap harus memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah, jangan sampai calon jamaah haji merasa tersinggung, bingung atau bahkan tidak mengerti terhadap apa yang disampaikan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti respons mengenai pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji ketika awal pendaftaran di kantor Kementerian Agama Kota Ambon, kemudian penulis jadikan bahan sekaligus objek tesis dengan judul **“Respons Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftaran Haji Di Kemenag Kota Ambon”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana respons masyarakat terhadap Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Ambon?
2. Apa saja Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Program Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Ambon?

C. Batasan Masalah

Melihat luasnya ruang lingkup dalam penelitian ini, maka penelitian perlu membatasi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini dibatasi pada respons masyarakat terhadap layanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Ambon.

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui respons masyarakat terhadap Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Ambon.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menghambat dalam Program Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Ambon.

Sedangkan manfaat penelitian ini dibagi dalam dua segi yaitu:

1. Secara teoritis, untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang agama secara umum dan khusus dalam ilmu yang terkait dan juga mempunyai gambaran tentang repons masyarakat terhadap pelayanan haji di kantor Agama Kota Ambon.
2. Secara Praktis, Penelitian ini diharapkan berguna bagi Mahasiswa dan Pascasarjana kampus IAIN Ambon .

E. Penelitian Terdahulu

Adapun kajian penelitian terdahulu yang sesuai dengan tema penelitian ini dari beberapa tokoh atau peneliti, baik nasional maupun internasional, antara lain:

1. Jurnal yang ditulis oleh Sulaiaman pada tahun 2018 melakukan penelitian yang dengan judul "*Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan*

KBH Dikabupaten Jepara". Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah sangat tinggi karena sebagian besar jamaah haji merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KBH. Masyarakat sangat percaya dengan pelayanan KBH terutama karena baiknya kualitas pelayanan utama dan pelayanan tambahan. KBH menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan, terutama terkait dengan porsi bimbingan yang sangat terbatas sehingga KBH tidak bisa mendampingi jamaah hingga ke tanah suci.¹⁰ Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama mengkaji tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan, perbedaannya adalah lokasi penelitian dan metode yang digunakan yaitu metode kualitatif.

2. Tesis yang ditulis oleh Nashuddin pada tahun 2019 penelitian ini dengan judul tentang "*Sistem Pelayanan Haji Yang Mencakup Layanan Pendaftaran, Kesehatan, Manasik Haji, Akomodasi, Konsumsi Dan Jasa Angkutan*". Selain itu juga menganalisis tanggapan dari stakeholder dan kendala yang dihadapi oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam memberikan pelayanan pada jamaah haji. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang pelayanan yang diberikan oleh kementrian agama provinsi NTB masih belum

¹⁰ Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara" (Jurnal Analisa Vol.21 Nomor 01, Juni 2018), h. 49-60

sepenuhnya memenuhi kebutuhan jamaah sehingga dampaknya kurang memuaskan. Layanan yang kurang memuaskan adalah layanan manasik dan transportasi. Sementara pada komponen lainnya seperti pendaftaran, catering, kesehatan dan akomodasi cukup memuaskan jamaah.¹¹ Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama mengkaji kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian.

3. Muhammad Ali Yusni pada tahun 2017 Tesis ini yang berjudul tentang *“Pelayanan Publik Dalam Hal Penyelenggaraan Ibadah Haji”*. Pokok masalah yang dikemukakan dalam skripsi ini adalah bagaimana konsep pelayanan haji dikementerian agama secara umum, dan dikemenag kota secara khusus. Seksi haji dan umroh di kota Samarinda sebagai pelaksana dan pemberian pelayanan ibadah haji kepada masyarakat dituntut harus mampu untuk memberikan pelayanan maksimal meliputi pelayanan teknis bagi calon jamaah haji, antara lain: pendaftaran haji, bimbingan manasik haji, uji kesehatan, keberangkatan dan kepulangan jamaah haji maupun pasca haji. Berdasarkan penelitian ini bahwa kegiatan penyelenggara ibadah haji yang dilaksanakan oleh kementerian agama kota Samarinda sudah berjalan dengan baik.¹²

¹¹ Nashuddin, ” Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat”, Jurnal Kementerian Agama, Vol.3, 2019, h.34

¹² Muhammad Ali Yusni, ”Studi Tentang Pelayanan Haji Dikementerian Agama Koata Samarinda (e-Journal Ilmu Pemerintahan,3 (1), 2017), h. 318-332

4. Laode Muhammad Umar pada tahun 2018 penelitian ini berjudul tentang *“Penerapan Komunikasi Antar Pribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Dikementrian Agama Kota Kendari”*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan komunikasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah kepala seksi penyelenggara haji dan umrah, petugas pelayanan haji dan calon jamaah haji. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah obsevasi, wawancara, dan dokumentasi. Lalu tehnik pengolahan dan analisis data dilakukan dengn tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hail penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi antarpribadi dalam melayani calon jamaah haji mengacu pada komunikasi timbal balik dengan tehnik penyampaian pesannya secara informatif, persuasif, dan pendampingan secara personal serta menggunakan komunikasi secara dialogis.¹³
5. Judul Tesis *“Respon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2013”*. Penulis Arief Ridwan Budiman. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi , Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh UIN Jakrta 2014. Pada penelitian ini membahas tentang respon jamaah terhadap pelayanan kesehatan pada Dinas Kesehata Kabupaten Bekasi.

¹³ Laode Muhammad Umar, ”penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamah haji dikementrian agama kota kendari” (Jurnal Al-Khitabah, Vol IV, No.1, April 2018), h.116-130

Berdasarkan penelusuran penulis dari berbagai kajian terdahulu belum ditemukan penelitian yang fokus membahas tentang respons masyarakat terhadap layanan pendaftaran haji di kemenag kota ambon serta faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pendaftaran haji di kemenag. Dari sini penulis tertarik melakukan penelitian tentang respons masyarakat terhadap layanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Ambon.

F. Definisi Operasional

Untuk memperjelas maksud dan tujuan dari penelitian ini, maka diperlukan adanya definisi operasional. Adapun yang dimaksud dengan definisi operasional adalah penjelasan beberapa kata kunci yang berkaitan dengan judul dan penelitian, yang terdiri atas.

1. Pelayanan

Sedangkan pelayanan Pelayanan sering disebut jasa yang diberikan oleh Kemenag Kota Ambon, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain.¹⁴ Definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah instansi dalam artian Kemenag Kota Ambon untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.¹⁵

2. Jemaah Haji

Jamaah Haji atau dalam bahasa Arab **حاج** adalah kata bahasa Arab yang

¹⁴ Amin Wijaya. *Kamus MBA*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 235

¹⁵ Endar Sugiharto. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2016), h.216

artinya kompak atau bersama-sama, ungkapan shalat berjamaah berarti shalat yang dikerjakan secara bersama-sama di bawah pimpinan seorang imam. Jamaah juga berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan dan tugas serta tujuan yang sama. Islam menganjurkan kepada umat Islam untuk menggalang kekompakan dan kebersamaan, yaitu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi muslim, yang berpegang pada norma-norma Islam, menegakkan prinsip ta'awun tolong menolong dan kerja sama untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan yang sama.¹⁶

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam kajian buku ini terbagi menjadi enam bab sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan yang berupa mencangkup dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, fokus penelitian dan deskripsi penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, definisi operasional, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

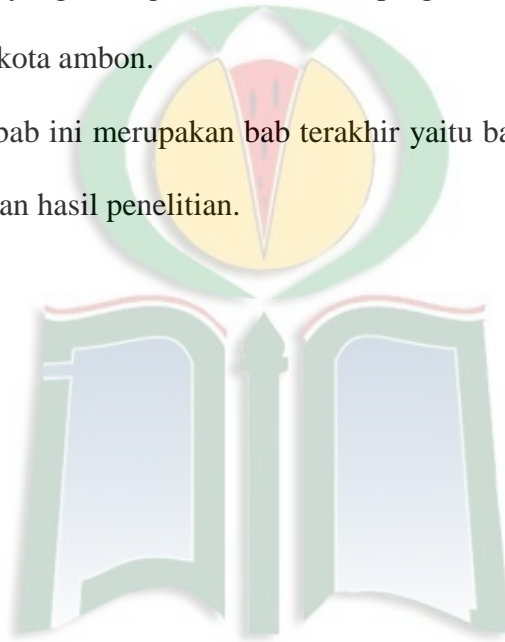
Bab kedua, bab ini akan menjelaskan tentang Ibadah Haji, Perkembangan Penyelenggara Haji di Indonesia, Dasar Hukum Penyelenggara Haji di Indonesia, Fungsi Kementerian Agama Dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia, Tanggung Jawab Kementerian Agama Dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia, dan Bentuk Tanggungjawab Kementerian Agama Dalam Menyikapi dan Melaksanakan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁶ Harun Nasution, *Ensiklopedia Islam Indonesia*, (Jakarta :Djembatan, 2015), h. 386-487

Bab ketiga, bab ini membahas terkait dengan metodologi penelitian diantaranya: gambaran umum lokasi penelitian, pendekatan penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data dan analisis data penelitian.

Bab keempat, bab ini membahas terkait dengan bagaimana respons masyarakat terhadap pelayanan haji di kantor kementerian agama kota ambon dan apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam program pelayanan haji di kantor kementerian agama kota ambon.

Bab kelima, bab ini merupakan bab terakhir yaitu bab penutup yang mencakup kesimpulan dan saran hasil penelitian.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Metode menurut kamus besar bahasa Indonesia ialah cara sistematis dan terencana untuk melakukan segala aktifitas guna mencapai tujuan maksimal.³³ Menurut Sugiyono, metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.³⁴ Adapun penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, oleh karena penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten, dengan mengadakan analisis dan konstruksi.³⁵

Berdasarkan penjelasan diatas, metode penelitian adalah suatu cara untuk mencari, mendapatkan, mengumpulkan, mencatat data, baik primer maupun sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dan kemudian menganalisis factor-faktor yang berhubungan dengan pokok permasalahan sehingga akan didapat suatu kebenaran atau data yang diperoleh.

³³ Amran Chaniago, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002), h. 397

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian*, h. 243

³⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), h. 397

B. Metode Pendekatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah mendeskripsikan atau memberikan gambaran tentang satuan analisis secara utuh sebagai suatu kesatuan yang terintegrasi. Dengan demikian yang dimaksud penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.³⁶ Dalam hal ini penulis akan menggambarkan respons masyarakat terhadap layanan pendaftaran haji di Kemenag Kota Ambon.

C. Sumber Data Penelitian

Ada pun sumber data yang ingin penulis dianalisis dalam penelitian adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan mengadakan observasi langsung pada Masyarakat, Kemenag Kota Ambon. sebagai objek penelitian.³⁷
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer.³⁸

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 24.

³⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2012), h. 188

³⁸ Joko Subagio, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

1. Observasi, yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan atau peninjauan secara langsung pada lokasi penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data dalam penelitian lapangan.³⁹
2. Interview yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan ketua kemenag kota Ambon dan masyarakat sehubungan dengan informasi dan data yang dibutuhkan.
3. Dokumentasi yaitu suatu metode pengumpulan data dengan jalan mencatat secara langsung dokumen yang didapat di lokasi penelitian.⁴⁰

E. Analisis Data Penelitian

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya maka digunakan metode analisis deskriptif untuk melihat penerapan segmen perusahaan atau pedagang yang dilakukan oleh perusahaan. Analisis ini menjelaskan tentang respons masyarakat terhadap layanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Ambon.

³⁹ Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 2001), h. 44

⁴⁰ Suharsimi Arikanto, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 231

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti respons masyarakat terhadap layanan pendaftaran haji di kandepag kota Ambon, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Ambon sudah cukup baik dalam pelayanan bagi para jamaah haji, hal ini saya buktikan dari hasil wawancara dengan 10 jamaah haji bahwa semua mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan Kementerian Agama Kota Ambon sudah sesuai dengan yang di harapkan, yaitu sudah memenuhi syarat pelayanan berupa, Kemudahan dalam pengurusan pelayanan, Mendapatkan pelayanan wajar, Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Hanya saja pada aspek-aspek pelayanan tertentu perlu optimalisasi agar pelaksanaan di lapangan dapat berjalan sesuai rencana. Namun dalam pelaksanaannya belum semuanya maksimal dan terpenuhi, hal ini terlihat dari adanya kendala yang didapati keterbatasan sarana dan prasarana yang menghambat kelancaran pelayanan pendaftaran ibadah haji.
2. Faktor pendukung pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Ambon antara lain: Bekerja sama dengan beberapa instansi yang berhubungan dengan pendaftaran ibadah haji yaitu dengan BPS bank-bank penerima setoran, dinas

kesehatan. Proses pendaftaran yang singkat. Tersedianya sarana dan prasarana. Informasi yang cepat dan tepat. Ketepatan waktu saat kegiatan pendaftaran ibadah haji. Persyaratan dan prosedur pendaftaran haji reguler telah diumumkan secara terbuka kepada masyarakat yang akan mendaftar, sedangkan faktor penghambat yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan antara lain: Terjadi jaringan trobel yang dapat menghambat proses pendaftaran ibadah haji Kurangnya akses pendukung yaitu akses koneksi data dalam menerapkan pelayanan sistem komputerisasi terpadu kurang maksimal karena seringnya konektivitas data terganggu akibat faktor cuaca dan hal lainnya sehingga membuat proses pelayanan dengan sistem ini belum berjalan dengan maksimal sesuai dengan tuntutan penyelenggaraan pelayanan yang ada. Proses input data SPPH dilakukan secara manual. Tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman terhadap jamaah. Banyak jamaah haji yang lanjut usia dan mayoritas dari pendaftar lansia adalah buta aksara sehingga memperlambat kinerja pelayanan pendaftaran.

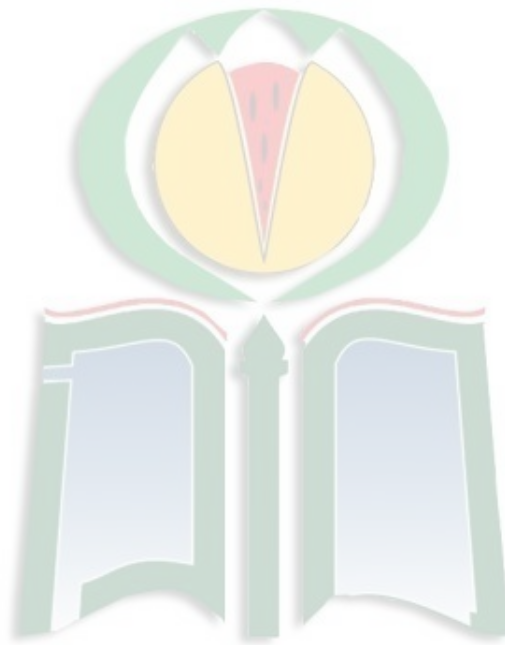
B. Saran

Akhirnya dari beberapa temuan, penulis hanya dapat memberikan beberapa saran dan masukan kepada Kantor Kementerian Agama Kota Ambon sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Ambon yang sudah baik agar di pertahankan, dan untuk kedepannya agar lebih ditingkatkan

lagi, agar menimbulkan kesan yang mendalam serta kepuasan bagi jamaah haji Kota Ambon.

2. Mempertahankan hubungan yang baik antara petugas pelayanan haji dengan calon jamaah haji agar terciptanya kerjasama yang baik di antara kedua belah pihak dalam proses pelayanan pendaftaran ibadah haji.



DAFTAR PUSTAKA

- Ablah Muhammad al-Kahwali, *Haji & Umrah untuk Wanita*, (Jakarta: Zaman, 2019).
- Al-imam Muhammad bin Ismail Al-Bukhary, *Shahih Al-Bukhari*, terj. Abu Muhammad Islail al-Hasany (Surabaya: Pustaka Adil, 2010).
- Amin Wijaya. *Kamus MBA*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996).
- Amran Chaniago, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002).
- Beni Ahmad Saebani, *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian Dalam Penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis Dan Disertasi* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014).
- Departemen Agama, *Al-Qur'an dan terjemahan* (Semarang: Cv. Toha Putra, 2016).
- dkk Convelo G. Cevilla, *Pengantar Metode Penelitian* (Jakarta: Universitas Indonesia).
- Endar Sugiharto. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2016).
- Harun Nasution, *Ensiklopedia Islam Indonesia* , (Jakarta :Djembatan, 2015).
- Helen Fisher, *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2016).
- Husen Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik* (Jakarta: Rajawali Pres, 2010).
- Joko Subagio, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*,(Jakarta: Rineka Cipta, 2006).
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT. Raja GraindoPersada, 2015).
- Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 2001).
- Laode Muhammad Umar, "penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji dikementrian agama kota kendari" (Jurnal Al-Khitabah, Vol IV, No.1, April 2018).

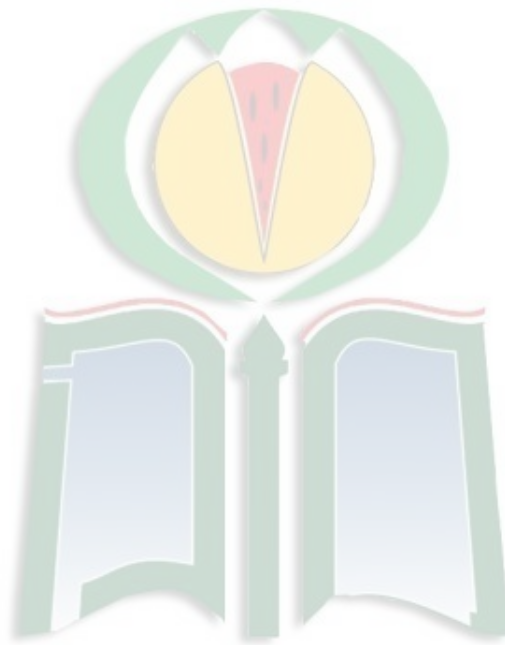
- M. Dien Majid, *Berhaji di Masa Kolonial*, Penerbit: CV Sejahtera, Jakarta, 2008.
- M. Ladzi, M, Jurnal: Mengurai Persoalan Manajemen Administrasi Publik dalam Pelaksanaan Ibadah Haji.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara).
- Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji Dikementrian Agama Koata Samarinda (e-Journal Ilmu Pemerintahan,3 (1), 2017).
- Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Mazhab; Ja'fari, Hanafi, Maliki, Syafi'i, Hambali*, terj. Masykur, A.B., Afif Muhammad dan Idrus Al-Kaff (Jakarta: Lentera, cet. 26 2010).
- Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajeen Haji*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).
- Nashuddin, "Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementrian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat", Jurnal Kementerian Agama, Vol.3, 2019.
- Pedoman Teknis Ppemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*, (Pusat Kesehatan Haji Kementrian Kesehatan RI : 2010).
- Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 13 Tahun 2021 yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011).
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2012).
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).
- Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Suharsimi Arikanto, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta,2004).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta,2010).
- Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara" (Jurnal Analisa Vol.21 Nomor 01, Juni 2018).

Sumuran Harahap, *Kamus Istilah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Mitra Abadi Press, 2018).

Tobroni Imam Suprayogo, *Metode Penelitian Sosial Agama* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001).

Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji

Zakaria Anshar, *Profile Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh*, Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Jakarta, 2008.



Lampiran



Gambar 1: Wawancara Operator Siskohat PHU dan Petugas Kloter
Kemenag Kota Ambon



Gambar 2: Wawancara Kasi PHU dan Kepala Seksi Haji dan Jemaah
Haji Kemenag Kota Ambon



Gambar 3: Wawancara Calon Jemaah Haji Kota Ambon



PEMERINTAH KOTA AMBON
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. Sultan Hairun No. 1 Ambon, Telp. 0911-351579

KodePos : 97126 website: dpmptsp.ambon.go.id email : dpmptsp@ambon.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 1060/DPMPSTP/IX/2022

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
3. Peraturan Walikota Ambon Nomor 11 tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Keputusan Walikota Ambon Nomor 346 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Terintegrasi Secara Online Single Submission dan Non Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;
4. Berdasarkan Surat Pengantar Izin Penelitian Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor070/1318/BKBP/2022.
- Menimbang : Surat Direktur PascaSarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon Nomor : B-262/In.09/PS/HM.-010/09/2022 Tanggal 20 September 2022 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepala DPMPSTP Kota Ambon, memberikan izin kepada :

- Nama : **RAHMAN KOTTA**
Identitas : Mahasiswa
Untuk : Melakukan Penelitian Dengan Judul : Respos Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Ambon
1. Lokasi Penelitian : Desa Batu Merah Ambon
2. Waktu Penelitian : 1 (Satu) Bulan

Sehubungan dengan maksud diatas, maka dalam melaksanakannya agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- Mentaati semua ketentuan / peraturan yang berlaku;
- Melaporkan kepada instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk yang diperlukan;
- Surat Rekomendasi ini hanya berlaku bagi kegiatan : Penelitian;
- Tidak menyimpang dari maksud yang diajukan serta tidak keluar dari lokasi penelitian;
- Memperhatikan keamanan dan ketertiban umum selama pelaksanaan kegiatan berlangsung;
- Memperhatikan dan mentaati budaya dan adat istiadat setempat;
- Surat Rekomendasi ini berlaku dari Tanggal 28-09-2022 s/d 28-10-2022 serta dapat dicabut apabila terdapat penyimpangan / pelanggaran dari ketentuan tersebut;

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Ambon
Pada Tanggal : 06 Oktober 2022

A.n. WALIKOTA AMBON
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Ir. Ferdinanda Louhenapessy, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP : 19630215 199203 2 004

