

**KEPUASAN MASYARAKAT MRANGGEN TERHADAP
LAYANAN PENYELENGGARAAN HAJI TAHUN 2023 DI
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MRANGGEN**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat

Program Sarjana (S1)

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah



**MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
2024**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan Semarang 50185
Telepon/Faksimili. (024) 7506405 , Email: fakdakom.uinws@gmail.com
website: fakdakom.walisongo.ac.id

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 4 (Empat) Eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Muhammad Nur Ihsanuddin
NIM : 1701056038
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan Penyelenggaraan Haji Tahun 2023 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 14 Juni 2024

Pembimbing,

Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP. 198003112007101001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. H. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan, Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7601291, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan Penyelenggaraan Haji Tahun
2023 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen
Penulis : Muhammad Nur Ihsanuddin
NIM : 1701056038
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Telah diujikan dalam sidang munaqosah oleh Dewan Penguji Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada tanggal 26 Juni 2024 dan dinyatakan LULUS serta dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam ilmu Manajemen Haji dan Umrah.

Susunan Dewan Penguji

Ketua / Penguji I

Mustofa Hilmi, M.Sos
NIP. 199202202019031010

Sekretaris / Penguji II

Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP. 198003112007101001

Penguji III

Dr. Kasmuric, M.Ag
NIP. 196608221994031003

Penguji IV

Vina Darissurayva, M.App Ling
NIP. 199305132020122006

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi

Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP. 198003112007101001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal, 16 Juli 2024

Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag
NIP. 197205171998031003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Nur Ihsanuddin

NIM : 1701056038

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program studi : Manajemen Haji dan Umroh

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan tidak terdapat karya-karya serupa atau yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi UIN Walisongo Semarang ataupun perguruan tinggi lainnya.

Semarang, 14 Juni 2024



Muhammad Nur Ihsanuddin

1701056038

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala limpahan rahmat dan nikmat-Nya. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad *shallallahu 'alaihi wasallam* yang senantiasa merindukan umatnya hingga *yaumul qiyamah*. *Alhamdulillah rabbil 'alamiin*, setelah melalui proses yang panjang, penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan Penyelenggaraan Haji Tahun 2023 pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada prodi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya pada semua pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, kontribusi, dan bantuan dalam bentuk apapun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan semaksimal mungkin. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Nizar, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta seluruh jajaran pimpinan.
3. H. Abdur Rozaq, M. S. I. selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang.
4. Mustofa Hilmi, M.Sos. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang.
5. Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Wali Studi yang selalu sabar membimbing, memberikan arahan, dan nasehat kepada penulis selama di bangku perkuliahan ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah membagi ilmu dan membuka wawasan penulis selama menempuh studi program S1 Manajemen Haji dan Umrah.
7. Seluruh staf dan Kepala Tata Usaha, Perpustakaan, dan Ma'had al- Jami'ah UIN Walisongo Semarang.
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses penggalian data penelitian, terkhusus H. Nur Ali, S.Ag. M.Pd.I dan Anggota KUA Kecamatan Mranggen yang telah meluangkan waktu dan memberikan data serta informasi yang dibutuhkan dalam skripsi ini.

9. Orang tua dan adikku tersayang, khususnya bapak saya Bapak Jayadi yang selalu memberikan semangat belajar untuk saya dan ibu tercinta saya Ibu Haryati yang selalu memberikan dukungan dan doa setulus hati sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1 di Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang.
10. Orang tua yang kebersamaan saya sedari kecil meskipun tidak ada hubungan darah, Al Bapak Suhudi dan Ibu Kasminah, serta Mas Habib, Mbak Ni, dan Mbak Ayu, Mbak Ammah yang telah memberikan support dan semangat untuk melangkah sejauh ini.
11. Kekasih saya Eka Pratama Rizki Anindata yang selalu membantu dan mendengarkan keluh kesah dalam mengerjakan skripsi ini serta selalu memberikan semangat dan support untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman MHU angkatan 2017 yang telah menjadi bagian dalam perjalanan penyelesaian studi penulis.
13. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Terakhir saya ingin berterimakasih pada diri saya sendiri yang selalu percaya diri, yang telah bekerja keras dan tidak pernah menyerah menyelesaikan skripsi ini.

Teriring doa semoga Allah senantiasa membalas kebaikan semuanya dengan balasan terbaik. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka penulis memohon masukan membangun dari para pembaca agar bisa lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak dan generasi selanjutnya terlebih dalam kekayaan referensi untuk Jurusan Manajemen Haji dan Umrah.

Semarang, 14 Juni 2024
Penulis,

Muhammad Nur Ihsanuddin

PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahiim. Puji syukur atas kehadiran Allah *subhanahuwa ta'ala* atas segala limpahan rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu dihaturkan atas Baginda *Rasullullahi shallallahu 'alaihi wa sallam* yang telah menuntun umatnya kepada cahaya keislaman. Skripsi ini bukan hanya sekadar tugas akhir bagi penulis, tapi juga sebuah mahakarya yang akan menjadi sejarah akademik dalam kehidupan penulis karena telah melibatkan banyak perjuangan seseorang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Atas segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis hendak mempersembahkan mahakarya ini untuk orang-orang yang sangat penulis cintai dan sayangi, yakni:

1. Ayahanda Bapak Jayadi yang telah mencarikan saya tempat berkuliah dan memberikan support kepada saya selama ini.
2. Ibunda tersayang Ibu Haryati yang tiada hentinya memanjatkan doa dan memberikan dukungan demi masa depan penulis.
3. Almamaterku tercinta Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

**“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka
mengubah apa yang ada pada diri mereka”**

(Q.S Ar-Rad : 11)

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka.....	5
E. Metode Penelitian	7
BAB II KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PENYELENGGARAAN HAJI.....	11
A. Layanan Publik.....	11
B. Kualitas Pelayanan	14
C. Kepuasan Masyarakat	15
D. Strategi Kualitas Pelayanan.....	17
E. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	25
A. Gambaran Umum Layanan Haji Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen	25
B. Wawancara Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan KUA Kecamatan Mranggen	27
C. Paparan Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan Penyelenggaraan Haji di Kecamatan Mranggen	36
BAB IV ANALISIS DATA.....	45
A. Layanan Haji di KUA Mranggen	45
B. Kepuasan Masyarakat Mranggen terhadap Layanan Penyelenggaraan haji di KUA Mranggan	46
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	49
C. Penutup	50

DAFTAR PUSTAKA..... 51
LAMPIRAN 53

ABSTRAK

Haji merupakan kunjungan umat muslim ke Baitullah . Ibadah haji dihukumi wajib bagi umat muslim apabila ia memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan, baik dalam hal lahiriyah, batiniyah, serta ekonomi. Apabila seorang muslim telah memenuhi syarat istitha'ah maka diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji, namun hanya diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji sekali dalam seumur hidup. Haji yang sesuai dengan tuntunan syariat Islam mengenai rukun, syarat wajib haji, serta sunnah-sunnah yang terdapat dalam ibadah Haji.

Pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan public. Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan layanan yang berkualitas dari Kantor Urusan Agama (KUA) khususnya KUA Kecamatan Mranggen, maka sebagai penyelenggara layanan yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, KUA Kecamatan Mranggen harus senantiasa memperhatikan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kualitas layanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan, karena layanan berhubungan langsung dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen. Tuntutan layanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara layanan. Layanan meliputi seluruh aktivitas yang diberikan kepada calon jamaah haji, mulai dari saat pendaftaran hingga kembali dari ke rumah masing-masing jamaah haji. Oleh sebab itu diperlukan adanya analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada setiap penyelenggara layanan, khususnya pada KUA Kecamatan Mranggen.

KUA Mranggen merupakan salah satu wadah komunikasi untuk proses pembinaan hingga pendampingan para calon jamaah haji di Kecamatan Mranggen. KUA bekerja sama dengan Lembaga terkait seperti Kementerian Agama Demak untuk menyelenggarakan ibadah haji.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan haji oleh KUA Kecamatan Mranggen. Penelitian ini dilakukan KUA Kecamatan Mranggen dan disesuaikan dengan tempat narasumber dengan menggunakan metode deskriptif – kualitatif. Dalam penelitian ini penulis berusaha memberikan Gambaran objek yang diteliti secara sistematis. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan haji yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen sudah dapat terlaksana dengan baik, dengan menjalankan faktor-faktor terlaksananya kualitas pelayanan yang baik, yaitu : *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati).

Kata Kunci: *Haji, KUA Mranggen, Kualitas layanan.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun islam kelima dalam agama Islam. Ibadah haji memiliki pengertian berkunjung ke baitullah untuk melaksanakan beberapa rukun haji, seperti : wukuf di arofah, thawaf, sai dan amalan - amalan lainnya pada waktu yang telah ditentukan demi memenuhi panggilan Allah SWT.¹ Secara spiritual, haji adalah akhir perjalanan manusia dalam memenuhi kewajiban sebagai hamba Allah SWT. yang memerlukan kesiapan fisik dan mental, kematangan lahir dan bathin, pemahaman manasik haji, dukungan materi serta keikhlasan untuk menjadi hamba yang sejati.

Ibadah haji dipandang sebagai perjalanan spiritual yang sangat istimewa, karena didalamnya terkandung makna-makna hakiki dari perpaduan antara ibadah batiniyah dengan ibadah jasmaniyah. Hal ini juga berdasarkan firman Allah dalam Q.S Ali-Imran ayat 97 yang berbunyi :

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

“ Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”²

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, Indonesia memiliki dasar hukum yang tertuang pada Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dalam Undang-undang disebutkan bahwa salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah yakni memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah. Pemerintah sebagai penyelenggara haji berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik bagi jamaah. Proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah terdapat tiga poin penting yang patut memberikan perhatian, untuk ditingkatkan kualitas pada pembinaan, pelayanan dan perlindungan.³

Dari segi teknis pelaksanaannya, haji merupakan kegiatan yang kompleks dan pengelolannya harus dilakukan melalui koordinasi yang rasional dan proporsional. Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah mengalami perubahan teknis dan non teknis dari dulu hingga saat ini. Perubahan tersebut diiringi dengan perubahan kebudayaan manusia untuk beradaptasi dengan kondisi dan lingkungan yang ada. Oleh karena itu, diperlukan peran serta berbagai pihak dan aktor terkait di lapangan.⁴

¹ Muslim Nasution, *Haji dan Umrah: Keagungan dan Nilai Amaliahnya*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), hal 5

² Departemen Agama Islam, *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Qs. Ali Imran: 97

³ Kemenag RI, *Mengelola Haji dengan Hati jejak dan Aksi Manajemen Slamet Riyanto*, (Jakarta : Dirjen PHU,2011), hal 123

⁴ Kemenag RI, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji*, (Jakarta: Dirjen PHU, 2011), hal. 107

Selain itu, manajemen yang memadai sangat diperlukan dalam proses penyelenggaraan haji. Didasari dengan upaya dan usaha untuk memberikan layanan yang maksimal kepada para calon jamaah haji, sehingga kinerja para petugas haji tidak hanya berfokus sebagai pelayanan saja, melainkan juga berorientasi oleh semangat sebagai pelayan tamu Allah SWT.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang mempunyai tujuan untuk memberikan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintahan dalam segala urusan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Dilihat dari sisi penyelenggaraanya, Ismail Mohamad menyebutkan bahwa permasalahan pelayanan publik pada saat ini meliputi:

- a. Kurang responsif. Hal ini terjadi hampir pada semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan masyarakat, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan.
- b. Kurang informatif. Informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak disampaikan kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*. Ada beberapa pelaksana pelayanan yang terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan masyarakat yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Beberapa pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya sering terjadi ketidakjelasan ataupun pertentangan kebijakan antara instansi terkait.
- e. Birokratis. Pelayanan perizinan dilakukan dengan melalui beberapa, sehingga terkadang pelayanan memerlukan waktu yang lama.⁵

Pencapaian kesejahteraan masyarakat memerlukan pelayanan yang optimal, dan partisipasi aktif masyarakat juga membantu terciptanya pelayanan yang lebih baik.⁶ Oleh karena itu, aparatur pemerintah harus mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan di berbagai bidang. Hal ini dapat dicapai dengan menyederhanakan prosedur pelaksanaan rutinitas pelayanan. Membuat masyarakat

⁵ Ismail Yusanto, Muhammad, 2003, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta, Gema Insani Press

⁶ Kotler dan bloom (1984) dalam pramuka, gatot. *E-Government dan Reformasi Layanan Publik* hal 69

yang membutuhkan pelayanan merasa santai, lancar, aman dan pasti. Kami berharap dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mencapai tujuan pembangunan nasional dengan pelayanan yang baik dan optimal, yaitu mewujudkan masyarakat yang berlandaskan hukum, masyarakat yang beradab modern, masyarakat demokratis, masyarakat adil, masyarakat sejahtera, dan masyarakat berakhlak mulia.⁷

Setelah beberapa tahun Indonesia tidak memberangkatkan jamaah haji dikarenakan adanya pandemi virus corona yang menyebar diseluruh belahan dunia, sehingga menyebabkan pemerintah Arab Saudi juga menutup akses ibadah haji. Akhirnya pada tahun 2023 Arab Saudi membuka kembali akses bagi jamaah haji yang ingin melaksanakan Ibadah haji dan tentu saja hal tersebut disambut dengan baik oleh seluruh umat Islam di dunia, termasuk Indonesia.⁸ Setelah pemerintah Arab Saudi mencabut larangan haji, layanan haji di Indonesia kembali dibuka setelah beberapa tahun tidak ada calon jamaah haji, khususnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen.

Di Indonesia, haji tahunan selalu menjadi ajang untuk mendapat pujian dan kritik lisan maupun tertulis dari berbagai kalangan. Kritik yang berulang kali muncul adalah ketidakpuasan terhadap pengelolaan penyelenggara dan pelayanan yang diberikan pemerintah. Namun di sisi lain, pemerintah selalu melakukan inovasi untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan baik dari segi manajemen, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta model operasional.

Jamaah Haji Indonesia saat ini patut banyak bersyukur, karena setiap tahun pemerintah selalu mengusahakan dan menghimpau kepada Lembaga penyelenggara haji agar layanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditingkatkan kualitasnya. Selain itu pihak pemerintah Arab Saudi selalu melakukan evaluasi setiap tahunnya sehingga menerapkan standar yang semakin tinggi dalam memberikan layanan kepada calon jamaah haji, hal ini tentu sangat menguntungkan bagi jamaah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan dengan memberikan layanan penuh sesuai dengan tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dalam memberikan layanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah harus mampu melakukan dengan tepat disegala

⁷ Kemenag RI, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji*, (Jakarta: Dirjen PHU, 2011), hal. 107

⁸ Mubarok, A. (2021). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Minat Mendaftar*. Semarang.

aspek.

Berkaitan dengan berbagai hal diatas, sangat pentingnya peran penyelenggara ibadah haji untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan, khususnya Kantor Urusan Agama yang didalamnya ikut mengelola pembinaan dan pembimbingan dalam rangka menyiapkan para calon jamaah haji yang mandiri dan dapat mempertahankan kemabrurannya sehingga dapat turut berkiprah membangun bangsanya menuju kemakmuran di segala bidang.

Setelah adanya pandemi virus corona kualitas pelayanan haji yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen diharapkan bisa melakukan evaluasi dan perbaikan, sehingga pelayanan terhadap jamaah haji menjadi lebih baik dari tahun sebelumnya.

Kantor Urusan Agama (KUA) bekerja sama dengan pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada para calon jamaah haji. Layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen yaitu:

- a. Memberikan informasi seputar dasar hukum penyelenggaraan perjalanan ke Makkah.
- b. Memberikan pengetahuan terkait dengan tata cara ibdah haji dan umrah.
- c. Memberikan pengetahuan mengenai hikmah-hikmah dalam beribadah haji.
- d. Pembinaan dan pelayanan Kesehatan haji.
- e. Memberikan pemahaman tentang proses perjalanan haji, seperti adanya gelombang 1 dan gelombang 2.
- f. Memberikan pembelajaran tentang fiqih haji.
- g. Pemahaman tentang situasi, kondisi, dan budaya yang ada di tanah suci.
- h. Menjaga jamaah agar mendapat haji yang mabrur.
- i. Praktek dan simulasi manasik haji.
- j. Melaksanakan bimbingan manasik sebanyak 8 kali.
- k. Mengantarkan jamaah sampai ke Embarkasi.

Pelaksanaan penyelenggaraan layanan pasti tidak akan berjalan dengan mudah. Salah satu permasalahan yang ditemui adalah pelayanan terhadap para calon jamaah haji di Kecamatan Mranggen. Kepuasan layanan dikatakan baik jika memenuhi berbagai faktor, seperti kinerja pegawai, kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen serta kepuasan layanan yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, bahwa pelayanan penyelenggara haji di Kantor Urusan Agama sangat penting bagi jamaah haji dalam melaksanakan

ibadahnya, agar ibadah yang dilaksanakan khushy dan menjadikan haji yang mabrur. Oleh karena itu kritik dan saran dari jamaah haji sangat penting. Penulis perlu melakukan penelitian tentang masalah tersebut dalam bentuk ilmiah. Atas dasar ini, penulis melakukan penelitian mengenai **“Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Haji Tahun 2023 pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan haji oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian secara substansial ialah memecahkan masalah sesuai dengan rumusan masalah. Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh penulis adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan haji yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen.

b. Manfaat Penelitian

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan haji. Selain itu, penulis juga berharap penelitian ini bisa menjadi masukan serta referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Secara teoritis, diharapkan pada penelitian ini dapat memperkaya dan memperluas keilmuan dakwah, terlebih dalam pengembangan keilmuan di program studi manajemen haji dan umrah.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka berperan sebagai bahan perbandingan yang menjabarkan ulasan kritis pada literatur terkait agar dapat menguatkan dan menegaskan topik khusus yang hendak dibahas pada penelitian tersebut.⁹

Setelah penulis membaca permasalahan yang dikaji sebagai topik penelitian pada berbagai literatur yang relevan seperti perbandingan kepuasan pelayanan

⁹ Soelistyarini, T. (2013). *“Pedoman Penyusunan Tinjauan Pustaka Dalam Penelitian Dan Penulisan Ilmiah.”* Universitas Airlangga 1–6.

terhadap suatu sektor. Ditemukan beberapa literatur yang relevan dengan penelitian selanjutnya, namun apabila dihubungkan secara spesifik dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan haji, penulis belum menemukan. Meskipun demikian, penulis tetap berusaha menemukan referensi yang relevan dan mutakhir.

Pertama, kajian penelitian yang ditulis oleh Hani Alawiyah (2021) dengan judul *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan unit layanan Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru kepada publik. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, maka hasil perhitungan masing-masing unsur pelayanan sebanyak 9 unsur pelayanan dan didapatkan hasil untuk nilai indeks kepuasan masyarakat yang telah dikonversi sebesar 80,69 dan berada di kategori “baik” dengan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat berdasarkan karakteristik responden sebesar 3,228 dan berada di kategori “Baik”. Persamaan yang nampak dari penelitian ini dengan penelitian selanjutnya terdapat pada variabel penelitian yang menggunakan taraf kepuasan layanan publik pada masyarakat. Namun terdapat perbedaan pada objek penelitian dimana penelitian selanjutnya yaitu penelitian selanjutnya menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.¹⁰

Kedua, penelitian yang ditulis oleh H. Lukmanul Hakim, S.Ag. M.Si dengan judul *Kualitas Pelayanan Haji oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang. Hasil dari penelitian tersebut ialah bahwa secara umum kualitas pelayanan haji yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang sudah dapat terlaksana dengan baik, dengan menjalankan faktor-faktor terlaksananya kualitas pelayanan yang baik, yaitu : *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Walaupun demikian perlu adanya penambahan pegawai sehingga dapat memberikan layanan yang maksimal, cepat dan tepat. Persamaan yang terlihat dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan metode penulisan kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu terdapat pada responden

¹⁰ Hani Alawiyah *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru* Vol. 13, No. 2 Januari 2021, Hal. 29-36

yang akan digunakan untuk penelitian.¹¹

Ketiga penelitian yang ditulis Renaldi Rio Trintoro dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang*”(2020). Kualitas layanan sangat penting bagi konsumen, dan bermanfaat bagi perusahaan. Karena dengan kualitas layanan akan berdampak kepada citra penyelenggara layanan tersebut. Kualitas layanan baik yang diberikan oleh penyelenggara layanan akan menjadi suatu keuntungan tersendiri bagi perusahaan. Karena jika suatu perusahaan tersebut sudah memberikan pelayanan baik yang diberikan oleh perusahaan akan menjadi suatu keuntungan tersendiri bagi penyelenggara layanan.¹²

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif ialah dimana suatu penelitian ini dilakukan hanya untuk mendeskripsikan dan menganalisis terhadap fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Data dikumpulkan dengan memperhatikan dengan seksama , mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan wawancara yang mendalam, serta hasil analisis terhadap objek penelitian.

Menurut Sugiyono penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.¹³ Dalam penelitian ini penulis akan mendapatkan Gambaran dan hasil penelitian berdasarkan apa yang telah dilakukan dan terjadi di lapangan.

2. Definisi Konseptual

Definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama dalam proses layanan haji. Layanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan

¹¹ H. Lukmanul Hakim, S.Ag. M.Si *Kualitas Pelayanan haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang* e – ISSN : 2528 - 2069

¹² Renaldi Rio Triantoro, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang” (2020): 17.

¹³ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*” (2012): 149.

oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan berupa faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan dan kebutuhan orang lain. Sedangkan kepuasan masyarakat merupakan suatu keinginan, kebutuhan dan harapan dari konsumen terhadap jasa layanan yang terpenuhi sehingga pelanggan bisa merasakan layanan sesuai yang diinginkan dan diharapkan.

Berdasarkan konsep yang telah diterangkan di atas, penulis menyimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama dapat berpengaruh pada kepuasan masyarakat dalam proses layanan haji.

3. Sumber data

Sumber data adalah asal dari mana data dapat diperoleh.¹⁴ Dalam hal ini penulis menggunakan:

- a. Sumber data primer adalah sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau informan.¹⁵ Sumber data primer dalam penelitian ini yakni jamaah haji Kecamatan Mranggen.
- b. Sumber data sekunder adalah sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber data yang sudah dibuat orang lain.¹⁶

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah panca indra manusia (penglihatan dan pendengaran) diperlukan untuk memahami sesuatu yang sedang diamati. Sesuatu yang didengar dan dilihat akan dicatat dan selanjutnya akan dianalisis. Observasi digunakan oleh penulis untuk mengetahui secara empiris tentang fenomena objek yang diamati.¹⁷

Sugiyono mengemukakan teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan jika penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

¹⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002), hal 107

¹⁵ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pandiva buku, 2016), hal. 78

¹⁶ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pandiva buku, 2016), hal 78

¹⁷ Lexi Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed: revisi, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 1997), hal. 157

Dalam melakukan observasi, penulis akan mengamati layanan yang ada di dalam KUA Mranggen untuk mendapatkan sebuah data dan informasi yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan Haji di Kantor Urusan Agama Demak.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses untuk memperoleh keterangan dari hasil penelitian dengan cara tanya jawab, dengan bertatap muka antara penanya (yang mengajukan pertanyaan) dengan informan (yang memberikan jawaban).¹⁸

Dalam teknik wawancara, penulis menggunakan wawancara terstruktur, di mana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat.¹⁹ Dengan wawancara terstruktur, setiap responden akan diberikan pertanyaan yang sama. Penulis akan mewawancarai langsung objek dari penelitian ini yaitu para jamaah haji tahun 2023.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku-buku, dokumen. Dalam dokumentasi penelitian ini, penulis menggunakan hasil atau transkrip wawancara, profil objek penelitian, dokumen ataupun arsip lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data dengan sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipaharni oleh diri sendiri maupun orang lain.²⁰

Analisis berarti mengolah data, mengorganisir data, memecahkannya dalam bentuk yang lebih kecil, mencari pola dan tema-tema yang sama. Analisis dan penafsiran selalu berjalan seiring.²¹ Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data Miles dan Huberman. Yang dalam prosesnya terdiri dari tiga tahapan yaitu:²²

¹⁸ Mohamad Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Graha Indonesia, 2005), hal. 194

¹⁹ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hal. 138

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 333

²¹ R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: Gramedia, 2010) hal. 120.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 333.

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

b. Penyajian data

Setelah data direduksi, kemudian data akan disajikan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat dan hubungan antar kategori. Penyajian data yang adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan reduksi data dan penyajian data, langkah ketiga analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

6. Uji Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data mengenai “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Tahun 2023 Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen”. berdasarkan data yang sudah terkumpul, selanjutnya ditempuh teknik keabsahan data yaitu uji kredibilitas untuk menguji kepercayaan. Triangulasi dalam teknik pengumpulan data diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada²³. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.²⁴ Dalam penelitian ini triangulasi sumber menggunakan teknik wawancara pada sumber yang berbeda yaitu jamaah haji pada tahun 2023. Data dari sumber tersebut akan dideskripsikan.

b. Triangulasi teknik

²³ Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal 241

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D.*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 241

Triangulasi teknik, adalah penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sarna. Uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu dengan menguji data bukan hanya dengan satu teknik saja melainkan tiga teknik yaitu dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi terstruktur, wawancara terstruktur dan dokumentasi.

BAB II

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PENYELENGGARAAN HAJI

A. LAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Layanan Publik

Kegiatan layanan publik merupakan perwujudan dan penafsiran tanggung jawab dan fungsi pemerintah dalam melaksanakan tugas umum dan pembangunan pemerintahan. Pelayanan publik timbul dari adanya kewajiban untuk melaksanakan kegiatan organisasi. Pelayanan publik mengacu pada berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah berdasarkan prinsip tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan sosial.²⁵

Selaras dengan Moenir mengatakan bahwa : pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok manusia dengan landasan berupa faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan dan kebutuhan orang lain.²⁶ Sedangkan menurut Sugiarto, pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu sektor perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.²⁷ Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu : Pelayanan publik ialah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Kotler dan Bloom juga mengatakan bahwa “Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat diperlukannya pelayanan yang optimal, partisipasi aktif dari masyarakat juga dapat membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik”.

Pada dasarnya pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan. Oleh karena itu, pelayanan dilaksanakan dengan cara berhubungan dengan seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dilakukan sehubungan dengan saling

²⁵ Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hal 4-5

²⁶ Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara hal 26-27

²⁷ Sugiarto, Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, hal 216

memenuhi kebutuhan antara penerima layanan dan pemberi pelayanan. Sedangkan pengertian yang lebih rinci dipaparkan oleh Gronroos, yaitu : pelayanan adalah suatu rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁸

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus berdasarkan dengan standar pelayanan sebagai acuan yang akan digunakan sebagai pedoman pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan. Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pengaturan mengenai pelayanan publik memiliki tujuan terwujudnya hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.²⁹

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan Kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya.

2. Prinsip-prinsip Layanan Publik

Fungsi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah saat ini bertujuan untuk melayani dan membantu masyarakat. Hal ini mengartikan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankan. Peran dan fungsi tersebut dimaksudkan untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas sehingga mewujudkan kesejahteraan masyarakat.³⁰

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1) Kesederhanaan

²⁸ Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal 216

²⁹ Richardson 2013; Sawitri & Febrian, *Upaya meningkatkan layanan public melalui digitalisasi*,

³⁰ Badu Ahmad, "Pelayanan Publik Teori Dan Praktik," 2018, 68.

- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan
- 6) Tanggungjawab
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
- 8) Kemudahan akses
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- 10) Kenyamanan³¹

3. Standar Layanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003, standar pelayanan meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang diterapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- 2) Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak adanya pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- 3) Biaya pelayanan
Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang baik dan memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.³²

³¹ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003

³² *Ibid*

B. KUALITAS PELAYANAN

Dalam bisnis jasa, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang akan dihasilkan, karena mengacu pada kepuasan pelanggan. Suatu produk yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, serta dapat memberikan manfaat yang baik.³³

Penilaian terhadap pelayanan publik dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik dikatakan baik jika kualitas yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan baik. “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.”³⁴

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika pegawai pelayanan disiplin dalam memberikan layanan, maka kualitas yang baik akan mudah terwujud. Disiplin kerja dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu:

1. Disiplin waktu: yang diartikan sebagai tingkah laku yang menunjukkan kepatuhan terhadap jam kerja, meliputi absensi atau kehadiran, kepatuhan pegawai terhadap jam kerja, serta melaksanakan tugas dengan tepat waktu.
2. Disiplin peraturan: peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis dibuat dengan tujuan agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya peraturan tersebut, diharapkan pegawai bisa taat dan patuh untuk melaksanakan perintah dan kewajiban dari pekerjaan. Selain itu, pegawai juga harus taat dan patuh dalam menggunakan kelengkapan seragam yang telah ditentukan oleh Perusahaan atau organisasi.
3. Disiplin tanggung jawab: salah satu tanggung jawab seorang karyawan ialah kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan”³⁵

Kualitas pada dasarnya mempunyai arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Apabila persyaratan dapat terpenuhi maka kualitas sesuatu hal yang dimaksud bisa dikatakan baik. Dalam administrasi publik, istilah pelayanan

³³ Bahrul Kirom, “*Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*,” 2014, 28.

³⁴ Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, hal 40

³⁵ Robbins, S. P. (2005). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga. hal 182

merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau individu atas dasar kepentingan umum. Umumnya pelayanan publik mengacu kepada beberapa pemenuhan kebutuhan dasar. Peningkatan kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry meliputi lima dimensi pokok yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.³⁶

Menurut Goetch dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pemahaman yang disampaikan oleh Gaspersz mengungkapkan bahwa kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri dari sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.³⁷

C. KEPUASAN MASYARAKAT

Kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana keinginan, kebutuhan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh lembaga yang mengakibatkan baik pembeli secara ulang maupun setia dalam memakai produk yang ditawarkan oleh lembaga.

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.³⁸

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah menggunakan produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Keharusan

³⁶ Zeithaml, Valerie A and Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing*. Mcgraw-Hill International Editions. Hal 135

³⁷ Tjiptono, Fandy, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi Offset, hal 51

³⁸ Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, New Jersey: Mico International Inc*, hal 234

memberikan pelayanan secara profesional kepada konsumen menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi penyedia jasa pelayanan dan hal itu diatur dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.³⁹

Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk memperbaiki citra pelayanan kepada konsumen yang semakin terpuruk. Konsumen harus dilindungi kepentingannya dalam memperoleh produk atau jasa yang dibelinya. Jadi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus berorientasi pada kepentingan konsumen dan bukan sebaliknya.

Ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya, kinerja pegawai, kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan konsumen ditinjau dari sisi aspek layanan yang diterima. Sedangkan menurut Irawan dalam menentukan kepuasan pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga, diantaranya yaitu, kualitas produk, harga, service quality, emotional factor, biaya dan kemudahan.⁴⁰

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik dimata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan semakin meningkat. Menurut Kolter ada beberapa metode yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, yaitu: Sistem Keluhan dan saran (*Complaint and Suggestion System*). Survei Kepuasan Pelanggan *Customer Satisfaction Surveys*. Pembeli Bayangan *Ghost Shopping*. Analisis Pelanggan yang Beralih *Lost Customer Analysis*.⁴¹

³⁹ Zulfi Ahaditya Nugraheni, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang” (2015), hal 38

⁴⁰ Irawan. (2008). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. ALEX MEDIA KOMPUTINDO, hal 37

⁴¹ Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.

D. STRATEGI KUALITAS PELAYANAN

Dengan alat ukur dari dimensi pelayanan publik, Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah /pemberi jasa sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan . Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, ada beberapa indikator yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.⁴²

Pendapat di atas sejalan dengan pendapat lain yang mengatakan bahwa terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu Keandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, dan berwujud. Kelima kriteria tersebut akan mempengaruhi tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Pelanggan perguruan tinggi ialah pihak yang dipengaruhi. Apabila indikator tersebut telah tercapai, maka akan memberikan kepuasan kepada konsumen. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kenyamanan konsumen dalam menerima pelayanan.

⁴² Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, hal 70

E. KUALITAS PELAYANAN MENURUT PERSPEKTIF ISLAM

Dalam Islam, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen, akan tetapi juga untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini seperti yang tertulis pada surat Luqman ayat 18-19.

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ
وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ

Yang artinya “ Dan janganlah kamu memalingkan wajah dari manusia (karena sombong) dan janganlah berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membanggakan diri. Dan sederhanakanlah dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu, sesungguhnya seburuk buruknya suara adalah suara keledai”.⁴³

Rasulullah SAW pun bersabda dalam sebuah haditsnya, bahwa setiap pemimpin harus menjadi pelayan terbaik untuk segala sesuatu yang dipimpinnya, karena pemimpin akan bertanggungjawabkan apa yang telah dipimpinnya.

Adapun hal-hal yang membangun Rasulullah SAW. dalam sebuah perusahaan yaitu:

a. Penampilan.

Tidak membohongi pelanggan, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas.

b. Pelayanan.

Pelanggan yang tidak sanggup membayar secara langsung, hendaknya di berikan waktu untuk melunasinya. Jika ia benar-benar tidak sanggup membayarnya, hendaknya diberikan keringanan.

c. Persuasi.

Menjauhi perkataan yang berlebihan dalam menjual suatu barang/jasa.

d. Pemuasan.

Dengan usulan dan penerimaan atas dasar kesepakatan bersama.⁴⁴

2. HAJI

A. Definisi Haji

Haji menurut bahasa mempunyai makna tujuan, menyengaja untuk melakukan sesuatu yang agung. Sedangkan secara terminologis merupakan perjalanan

⁴³ Departemen Agama Islam, Al-Qur'an dan terjemahannya. Qs. Al Luqman 18-19

⁴⁴ Ismail Yusanto, Muhammad, 2003, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta, Gema Insani Press, hal 168

mengunjungi baitullah untuk melaksanakan serangkaian kegiatan di sekitar ka'bah, muzdalifah, dan mina pada waktu yang telah ditentukan (tanggal 9 sampai 13 Dzulhijjah). Menurut para fuqoha haji adalah tuturan bahasa arab yang berasal dari kata Hajja-Yahujju-Hajjan yang apabila diartikan dalam Bahasa Indonesia memiliki arti mengunjungi, menyengaja. Adapun secara istilah berarti menyengaja mengunjungi ka'bah untuk mengamalkan amalan-amalan pada hari tertentu sebagai perantara mendekatkan diri kepada Allah SWT yaitu ke baitullah dengan menggunakan pakaian ihram, berdiam diri di arafah (wukuf), melontar jumrah di mina, thawaf, sai, dan diakhiri dengan *tahallul*.⁴⁵

Jamaah dalam bahasa Arab berarti bersama-sama. Sholat berjamaah berarti sholat yang dikerjakan bersama-sama dengan mengikuti gerakan seorang imam. Jamaah juga memiliki arti sekelompok manusia yang terikat oleh keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama.

Ibadah haji dihukumi wajib bagi umat muslim apabila ia memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan, baik dalam hal lahiriyah, batiniyah, serta ekonomi. Apabila seorang muslim telah memenuhi syarat istitha'ah maka diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji, namun hanya diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji sekali dalam seumur hidup. Jika seorang muslim mampu untuk menunaikan ibadah haji untuk yang kedua kalinya ataupun seterusnya, maka dihukumi sunnah kecuali adanya nadzar dalam haji.⁴⁶

a. Rukun Haji

Rukun haji adalah amalan-amalan yang harus dikerjakan. Jika salah satu ditinggalkan maka hajinya batal. Adapun rukun haji tersebut antara lain:

- a) Ihram.
- b) Wukuf di Arafah.
- c) Thawaf Ifadah
- d) Sa'I antara bukit Shafa dan Marwah.
- e) Tertib⁴⁷

b. Syarat Haji

Ibadah haji diwajibkan paling tidak sekali seumur hidup bagi laki-laki maupun

⁴⁵ Anasom & Hasanah, H. (2021). Guiding Manasik Haji (Sertifikasi Pembimbing Profesional). 1st Ed. Semarang: Fatawa Publishing, hal 54

⁴⁶ Sattar, A., Murtafho, A., Hasanah, H., & V. Darissurayya. (2021). *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jemaah Haji Kota Semarang*, hal 21

⁴⁷ Jazuli Imam, "Buku Pintar Haji & Umrah," 2016, hal 60

perempuan yang sudah memenuhi syarat sebagai berikut :

- a) Islam.
- b) Berakal.
- c) Baligh (Dewasa).
- d) Merdeka.
- e) Mampu.

Apabila seorang muslim tidak memenuhi syarat haji tersebut maka gugurlah kewajiban hajinya. Namun ada beberapa syarat haji khusus bagi perempuan, Yaitu: seorang Muslimah ketika melaksanakan ibadah haji hendaknya memiliki pendamping mahram atau teman sesama perempuan yang dipercayainya, dan tidak dalam keadaan masa iddah baik disebabkan oleh talak maupun wafat. Jika seseorang telah memenuhi syarat haji maka diwajibkannya untuk menunaikan ibadah haji.⁴⁸

c. Wajib Haji

Wajib Haji adalah suatu perkara atau pekerjaan yang harus dilakukan dalam melaksanakan Haji dan apabila perkara ini ditinggalkan maka wajib hukumnya untuk membayar dam (denda).⁴⁹ Adapun wajib haji antara lain:

- a) Berihram pada Miqat Zamani dan Makani yang telah ditentukan.
- b) Mabit di Muzdalifa setelah Wukuf di Arafah.
- c) Melontar Jumrah.
- d) Mabit di Mina pada malam-malam Tasyrik 11,12,13 Dzulhijjah.
- e) Menjauhi segala hal yang telah diharamkan bagi orang-orang yang sedang berihram.
- f) Thawaf Wada.

B. Penyelenggara Haji

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Ibadah Haji. Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jamaah Haji sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Keikutsertaan masyarakat, dalam hal ini pihak swasta, merupakan bagian yang

⁴⁸ Jurnal El- Iqtishady, hal 107

⁴⁹ A. Solihin As Sulaihi, "Buku Panduan Haji & Umrah Terlengkap Sesuai Sunnah," 2019, hal 26.

terpisahkan dari sistem dan pengaturan penyelenggaraan ibadah haji. Pada dasarnya penyelenggaraan haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen yang baik agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama diperoleh haji mabrur.

Macam-Macam Pelayanan Haji di Indonesia:

a. Pendaftaran Haji Reguler

Haji Reguler menjadi tanggung jawab pemerintah dan pelaksanaanya diatur oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Keputusan Direktur Jendral PHU No.D/28/2016 Tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler. Adapun Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler :

- 1) Beragama Islam
- 2) Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar.
- 3) Fotocopy Buku Tabungan Haji Asli.
- 4) Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli.
- 5) Kartu Keluarga (KK) asli.
- 6) Akte atau Buku Nikah Asli (pilih salah satu).
- 7) Materai 2 Lembar.
- 8) Peserta Hadir Tanpa Di Wakilkan.
- 9) Surat Keterangan Sehat Dari Puskesmas yang mencantumkan Golongan Darah, Tinggi Badan, Berat Badan.
- 10) Foto Ukuran 3x4 sebanyak 17 Lembar, Ukuran 4x6 sebanyak 3 Lembar.
- 11) Tidak Memakai Baju Dinas.

Prosedur Pendaftaran Haji Reguler:

- 1) Jamaah haji membuka rekening tabungan haji.
- 2) Jamaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi pesyaratan pendaftaran haji yang diberikan oleh Kementrian Agama RI.
- 3) Jamaah haji melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setoran awal.
- 4) Bukti setor awal sebanyak 5 lembar yang setiap lembarnya ditempel di pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4.
- 5) Bukti setoran awal mencantumkan nomor validasi, ditandatangani dan dibubuhi stemple.

- 6) Selanjutnya jamaah haji menunjukkan persyaratan asli dan menyerahkan salinannya, kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- 7) Jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran Pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota
- 8) Jamaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani, di bubuhi stempel dinas oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebanyak 5 lembar yang setiap lembarnya dicetak/ditemplei pas foto jamaah haji ukuran 3x4 cm.
- 9) Bagi calon jamaah haji yang sudah menyetor dana setor awal namun tidak menyerahkan persyaratan pendaftaran, bukti transfer asli, dan bukti setor awal kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melebihi 5 hari kerja maka pendaftaran di anggap batal.

b. Pendaftaran Haji Khusus Haji Khusus

Pendaftaran Haji Khusus Haji Khusus diselenggarakan dan dikelola oleh pihak swasta seperti biro travel yang mendapatkan izin resmi dari pemerintah.

Kelebihan menunaikan haji dengan paket khusus adalah masa tunggu keberangkatan yang lebih cepat. Jika haji reguler memakan waktu selama 31 tahun, haji khusus hanya perlu menunggu setidaknya 4-7 tahun saja.

Adapun prasyarat pendaftar Haji Khusus:

- 1) Formulir pendaftaran.
- 2) Paspor asli dengan masa berlaku minimal 7 bulan.
- 3) Nama dalam paspor setidaknya 3 suku data.
- 4) Fotokopi KTP.
- 5) Fotokopi KK (Kartu Keluarga).
- 6) Fotokopi Akta Kelahiran.
- 7) Fotokopi Surat Nikah.
- 8) 30 lembar pas foto ukurn 3x4 dengan latar belakang putih.
- 9) 15 lembar pas foto ukuran 4x6 dengan latar belakang putih.
- 10) Surat kuasa pemilihan PIHK.
- 11) Surat pernyataan waiting list.
- 12) Membayar DP sebesar Rp67.000.000,-

Prosedur Pendaftaran Haji Khusus :

- 1) Setoran awal untuk mendaftar ditransfer ke rekening biro travel sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
- 2) Pihak dari travel yang akan menyetor dana tersebut ke Kementerian Agama untuk mendapatkan Nomor Porsi antrian haji plus.
- 3) Setelah mendapatkan Nomor Porsi, calon jamaah haji menyerahkan semua berkas yang dibutuhkan kepada biro travel.
- 4) Untuk waktu pelunasan disesuaikan oleh ketentuan dari masing-masing agen atau biro travel biasanya sekitar 4-6 bulan.

c. Pembatalan Haji

KEPDIRJEN PHU No 60 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler. Pendaftaran haji dinyatakan batal bila calon jamaah haji: Meninggal dunia, Mengundurkan diri karena sakit atau alasan lain, Tidak dapat berangkat dalam 2 musim keberangkatan haji (belum lunas), Dilarang keluar negeri berdasarkan ketentuan perundang-undang.

Pembatalan Pendaftaran Jamaah Haji Setelah DP atau Setoran Awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) Pembatalan pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa :

- 1) Surat Permohonan Pembatalan Bermatrai Rp10.000 dengan menyebutkan alasan pembatalan, yang ditunjukkan kepada Kepala Kantor Kementrian Agama Kabupaten atau Kota.
- 2) Bukti asli setelah DP atau Setoran Awal
- 3) Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jamaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya
- 4) Fotokopi KTP (Kartu Tanpa Penduduk) dan memperlihatkan hasilnya.

d. Pelimpahan nomor kursi

Amanat Undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal 6 menyatakan bahwa melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk 22 dan/atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan Jamaah Haji.⁵⁰ Ketentuan Pelimpahan Nomor Porsi :

⁵⁰ 3Noor Hamid, "Manajemen Haji & Umrah Mengelolah Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci," 2020, 84.

- 1) Pelimpahan nomor porsinya jamaah haji reguler dapat diberlakukan bagi jamaah haji yang telah ditetapkan dan dipublikasikan sebagai jamaah haji reguler yang berhak melunasi BPIH tahun berjalan dan meninggal dunia sebelum keberangkatan.
- 2) Nomor porsinya jamaah haji meninggal dunia hanya dapat dilimpahkan kepada anak kandung, suami, istri, ayah, ibu, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa.
- 3) Waktu jamaah haji meninggal dunia terhitung sejak tanggal penetapan dan publikasi data jamaah haji berhak melunasi sampai dengan tanggal terakhir keberangkatan jamaah haji gelombang II ke Arab Saudi.
- 4) Bagi jamaah haji yang meninggal dunia namun sudah masuk asrama haji, nomor porsinya tidak dapat dilimpahkan.
- 5) Pengajuan pelimpahan nomor porsinya jamaah haji meninggal dunia dilakukan setiap hari kerja selama memenuhi persyaratan pelimpahan nomor porsinya.
- 6) Pengajuan usulan nomor porsinya jamaah haji meninggal dunia melalui Kantor Kementrian Agama daerah Kabupaten/Kota tempat jamaah haji yang bersangkutan terdaftar.
7. Nomor porsinya jamaah haji meninggal dunia hanya dapat dilimpahkan sebanyak 1 kali.
8. Bagi jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang memiliki nomor porsinya lebih dari 1 hanya dapat dilimpahkan 1 nomor porsinya.
9. Proses pelimpahan nomor porsinya wafat tidak dapat diwakilkan.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM LAYANAN HAJI OLEH KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MRANGGEN

1. Profil KUA Mranggen

a. KUA Mranggen

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan salah satu bagian dari Kementerian Agama Tingkat Kabupaten/Kota. Kementerian Agama memiliki peran sebagai penyelenggara tugas pemerintah dalam bidang keagamaan, salah satunya penyelenggaraan haji. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Agama berkolaborasi dengan Kantor Urusan Agama (KUA) disetiap Kecamatan di Indonesia, terutama Kecamatan Mranggen.

KUA hadir untuk menjadi garda terdepan dalam proses melayani Masyarakat disetiap kecamatan dalam bidang agama. Hal ini seperti Keputusan Menteri Agama Nomor :517 tahun 2001 mengenai pencatatan organisasi KUA kecamatan yang menangani tugas dan fungsi sebagai pencatatan perkawinan, wakaf, dan kemasjidan, produk halal, keluarga Sakinah, kependudukan, pembinaan haji, ibadah sosial, serta kemitraan umat.

KUA Mranggen terletak di jalan Sukaimi No. 75 (Belakang Masjid Baitul Muttaqin) Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak. Kantor tersebut dibangun di atas tanah milik BKM Demak dengan luas 500 meter² dengan luas bangunan 92 meter² dan 70 meter² yang terdiri dari bangunan Kantor kerja dan balai pertemuan.

e. Visi dan Misi KUA Mranggen

Visi KUA Mranggen ialah Terwujudnya Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan dan kehidupan umat beragama yang kondusif.

Misi KUA Mranggen yaitu :

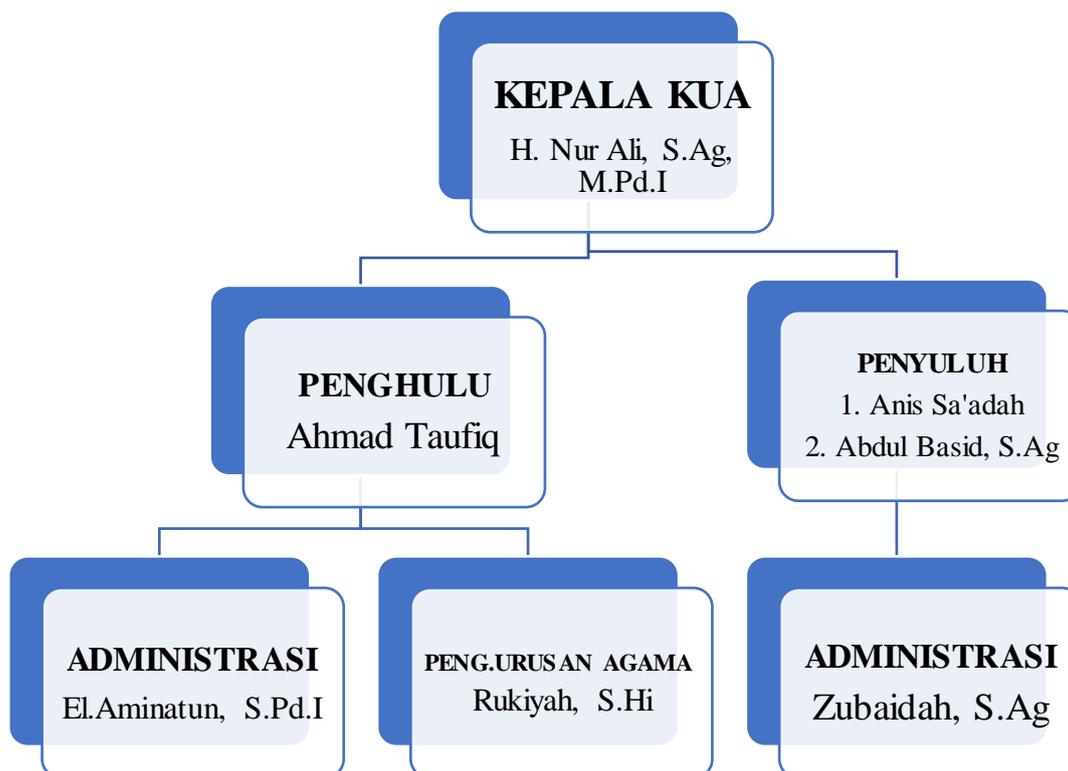
1. Meningkatkan tertib administrasi
2. Meningkatkan disiplin pegawai
3. Meningkatkan pelayanan nikah dan rujuk
4. Meningkatkan pelayanan BP-4
5. Meningkatkan pelayanan zakat, wakaf dan ibadah sosial
6. Meningkatkan pelayanan haji
7. Meningkatkan pelayanan kemasjidan dan hisab

8. Meningkatkan erjasama sectoral
9. Meningkatkan pembinaan ummat

Motto KUA Mranggen adalah “Pelayanan Kami Bagian dari Ibadah Kami”
Everything We do We do it For The People Service”

f. Sturktur Organisasi KUA

Berikut sturktur organisasi KUA Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak.



3. Profil Jamaah Haji di KUA Mranggen

Melalui data di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen, diperoleh data 170 calon jamaah haji. Berikut data calon jamaah haji kecamtan Mranggen:

a. Berdasarkan jenis kelamin

Dari data yang telah diperoleh penulis calon jamaah haji yang terdaftar di KUA Mranggen sebanyak 170 jamaah, dari jumlah tersebut diketahui sebanyak 84 calon jamaah berjenis kelamin laki-laki dan 86 jamaah berjenis kelamin Perempuan. Data tersebut mengartikan bahwa jumlah calon jamaah haji laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah calon Jemaah haji Perempuan.

b. Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang diperoleh penulis, jamaah haji dijelaskan bahwa calon jamaah haji dari KUA Mranggen berjumlah 170 jamaah, dari data tersebut ditemukan data berikut:

NO	USIA (Tahun)	Jumlah Jamaah
1	26-35 Tahun	3 Jamaah
2	36-45 Tahun	28 Jamaah
3	46-55 Tahun	72 Jamaah
4	56-65 Tahun	51 Jamaah
5	65 Tahun keatas	16 Jamaah
Jumlah		170 jamaah

c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Tingkat Pendidikan terakhir, Sebagian besar calon jamaah haji dalam kategori berpendidikan Sekolah Dasar. Hal ini dilihat dari data KUA Kecamatan Mranggen yang berjumlah 102 jamaah berpendidikan Sekolah Dasar, dari Pendidikan Sekolah Menengah Pertama sebanyak 23 jamaah, dan dari Pendidikan Sekolah Menengah Atas sebanyak 24 jamaah, serta dari pendidikan perguruan tinggi sebanyak 21 jamaah.

4. Gambaran Umum Layanan Haji oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen merupakan sebuah lembaga yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan terkait ibadah haji bagi masyarakat di Kecamatan Mranggen. Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen memiliki tim yang terdiri dari petugas yang sudah berpengalaman dalam menangani proses persiapan dan pelaksanaan ibadah haji. KUA juga bekerjasama dengan berbagai pihak yang terkait dalam layanan haji, seperti Kementerian Agama dan Badan Pengelola Keuangan Haji, guna memastikan layanan haji berjalan lancar.

Layanan yang diberikan oleh KUA Mranggen diantaranya:

1) Proses Pendaftaran dan Verifikasi

Masyarakat Mranggen yang ingin melaksanakan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran di KUA Mranggen secara online maupun offline. Setelah pendaftaran, petugas akan melakukan verifikasi data dan persyaratan yang diperlukan untuk memastikan calon jamaah memenuhi syarat haji.

2) Penyuluhan dan Bimbingan bagi calon jamaah haji.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen juga menyelenggarakan kegiatan. Materi-materi yang diberikan dan disampaikan meliputi tata cara ibadah haji, persiapan fisik dan mental, serta informasi terkait keberangkatan dan kedatangan. Selama proses ibadah haji,

KUA Mranggen memberikan layanan yang mendukung bagi jamaah, seperti pengawasan kesehatan, akomodasi, dan transportasi. Mereka juga siap memberikan bantuan dan penanganan darurat jika diperlukan selama pelaksanaan ibadah haji.

3) Layanan Monitoring dan Evaluasi,

Setelah musim haji selesai dan para jamaah haji Kembali ke asal, Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen melakukan monitoring dan evaluasi terhadap seluruh layanan yang telah diselenggarakan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan haji pada tahun berikutnya berdasarkan pengalaman dan masukan dari jamaah haji yang telah melaksanakan ibadah haji.

5. Progam Bimbingan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen

Kantor Urusan Agama (KUA) bekerja sama dengan pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada para calon jamaah haji. Layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen yaitu:

- a. Memberikan informasi seputar dasar hukum penyelenggaraan perjalanan ke Makkah.
- b. Memberikan pengetahuan terkait dengan tata cara ibadah haji dan umrah.
- c. Memberikan pengetahuan mengenai hikmah-hikmah dalam beribadah haji.
- d. Pembinaan dan pelayanan Kesehatan haji.
- e. Memberikan pemahaman tentang proses perjalanan haji, seperti adanya gelombang 1 dan gelombang 2.
- f. Memberikan pembelajaran tentang fiqih haji.
- g. Pemahaman tentang situasi, kondisi, dan budaya yang ada di tanah suci.
- h. Menjaga jamaah agar mendapat haji yang mabrur.
- i. Praktek dan simulasi manasik haji.
- j. Melaksanakan bimbingan manasik sebanyak 6 kali.
- k. Mengantarkan jamaah sampai ke Embarkasi.

Progam-progam tersebut merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen untuk para calon jamaah haji agar dapat menjalankan haji dengan nyaman dan tenang. Selain itu program tersebut merupakan suatu bentuk silaturahmi antar para calon jamaah haji maupun alumni jamaah haji.

6. Media, Sarana dan Prasarana Layanan Haji KUA Mranggen

H. Nur Ali, S.Ag, M.Pd.I selaku ketua Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen mengatakan bahwa “Sarana dan Prasarana KUA Mranggen masih kurang memadai dan belum menyesuaikan dengan kondisi saat ini, misalnya LCD, Layar Proyektor KUA Mranggen belum mempunyai, kemudian juga belum memiliki media alat perga

miniature ka'bah untuk praktek haji dan umroh, bahkan kamera untuk dokumentasi kegiatan juga belum ada". Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa sarana dan prasarana di KUA Mranggen belum lengkap dan masih perlu adanya pembenahan dan perbaikan.

B. Wawancara Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan KUA Kecamatan Mranggen

1. Subjek 1

Gambar 3.1

Wawancara dengan Hj. Sanipah



a. Identitas Subjek

Nama : Ibu Hj. Sanipah
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 56 Tahun
Alamat : Menur RT 008/004
Tanggal Wawancara : 15 Juni 2024

b. Hasil Wawancara Subjek 1

Ibu Sanipah merupakan jamaah haji di Kecamatan Mranggen yang tinggal di Desa Menur. Ibu Sanipah berangkat haji pada tahun 2023 ditemani suaminya. Ibu ngadiyem 2009 dan menunggu panggilan haji selama 14 Tahun. Dalam wawancara tersebut, Ibu Ngadiyem merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen.

“Ibu waktu ngurus haji dan bimbingan haji di KUA itu gampang dan tidak ribet. Karena dilayani dengan baik oleh petugas disana.”

Selain itu Ibu Ngadiyem juga menuturkan bahwa informasi dan akses komunikasi yang berikan memberi rasa nyaman bagi para jamaah haji.

“Ibu waktu diberikan materi terkait ibadah haji, apakah ibu paham apa yang disampaikan oleh petugas KUA?”

“Ibu paham, Mas. Karena materi yang disampaikan bisa dipahami, dan juga klo tidak paham boleh bertanya, petugas juga menjawab pertanyaan dengan baik dan jelas.”

“Ibu jika mau tanya kepada petugas apa ada batasannya?”

“Tidak ada, Mas. Karena petugas selalu menjawab pertanyaan dengan baik. Kami sebagai calon jamaah haji waktu itu, merasa senang dan nyaman.”

Dari hasil wawancara di atas membuktikan layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen cukup bagus. Hal ini bisa dilihat dari penuturan Ibu Sanipah saat diberikan pertanyaan terkait dengan layanan yang diberikan oleh KUA Mranggen.

2. Subjek 2

Gambar 3.2

Wawancara dengan H. Wahyudi



a. Identitas Subjek

Nama : Bapak H. Wahyudi
 Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 58 Tahun
Alamat : Kembangarum, Rt 008/005
Tanggal Wawancara : 15 Juni 2024

b. Hasil wawancara subjek 2

Bapak Wahyudi merupakan jamaah haji di Kecamatan Mranggen yang tinggal di Kembangarum. Bapak Wahyudi berprofesi sebagai seorang pensiun TNI, ia juga merupakan Ketua Rombongan haji pada tahun tersebut. Bapak Wahyudi mendaftar haji 2009 dan mendapat jatah di tahun 2023. Dalam wawancara tersebut, Bapak Wahyudi merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen.

“Ketika saya mengurus persiapan haji di KUA Mranggen, *alhamdulillah* saya dan istri dilayani dengan baik. Bahkan para petugas KUA sangat memperhatikan para calon jamaah haji dan tidak membiarkan para calon jamaah haji tidak memiliki ilmu Ketika berada di Makkah nanti”.

“Bagaimana dengan sarana dan Prasarana yang diberikan oleh petugas KUA Mranggen, Pak?”

“Untuk sarana dan prasarana memang belum cukup memadai, tapi Ketika manasik haji maupun bimbingan haji lainnya, para calon jamaah haji bertempat di Sekolah dan Kecamatan Mranggen.”

“Apa bapak pernah mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan KUA”

“Selama ini dalam berkomunikasi dengan KUA tidak pernah mengalami kendala. Karena KUA selalu siap dan siaga dalam menjawab dan pertanyaan yang diajukan oleh calon jamaah haji”

Dari hasil wawancara di atas membuktikan bahwa layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen cukup bagus. Hal ini bisa dilihat dari pemaparan oleh Bapak Wahyudi terkait dengan layanan yang diberikan oleh KUA Mranggen.

3. Subjek 3

Gambar 3.3
Wawancara dengan Hj. Muslikah



a. Identitas Subjek

Nama : Ibu Hj. Muslikah
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Umur : 52 Tahun
 Alamat : Kembangarum Rt 009/005
 Tanggal Wawancara : 14 Juni 2024

b. Hasil wawancara subjek 3

Ibu Muslikah merupakan jamaah haji di Kecamatan Mranggen yang tinggal di Kembangarum. Ibu Muslikah merupakan seorang guru yang berangkat haji pada tahun 2023.

“Jujur saya ikut pertemuan haji di KUA hanya sekali saja, Mas. Karena ada suatu hal yang tidak bisa ditinggalkan. Namun, Ketika saya berangkat untuk pertama kalinya, saya merasakan bahwa layanan yang diberikan oleh KUA Mranggen sangat baik. Ini bisa dilihat dari konsumsi dan akomodasi yang telah diberikan.”

“Ketika Ibu melewatkan layanan seperti bimbingan yang telah dijadwalkan, apakah ibu bisa bertanya secara *personal* dengan petugas KUA Mranggen?”

“Bisa, Mas. Saya bisa berkomunikasi lewat media social *WhattApps* dengan petugas di KUA. Petugas KUA menjawab pertanyaan terkait haji yang saya ajukan.”

Dari hasil wawancara di atas membuktikan bahwa layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen cukup bagus. Hal ini bisa dilihat dari pemaparan oleh Ibu Sholekhatun terkait dengan layanan yang diberikan oleh KUA Mranggen.

4. Subjek 4

Gambar 3.4

Wawancara dengan H. Suparno



a. Identitas Subjek

Nama : Bapak H. Suparno

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 62 Tahun

Alamat : Menur Rt 008/004

Tanggal Wawancara : 14 Juni 2024

b. Hasil wawancara subjek 4

Bapak Suparno merupakan jamaah haji di Kecamatan Mranggen yang tinggal di Desa Menur. Bapak Suparno berangkat haji pada tahun 2023 ditemani istrinya. Dalam wawancara tersebut, Bapak Suparno merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen.

“Saya senang Ketika menanyakan sesuatu hal yang belum paham kepada petugas haji di KUA Mranggen. Mereka dengan siap menjawab semua pertanyaan yang ditanyakan.”

“Apa ada kendala yang Bapak alami Ketika berada di KUA?”

“Alhamdulillah, selama saya bimbingan di KUA, saya tidak mengalami kendala apapun. Saya mendapatkan layanan yang baik, yang saya senang ialah Ketika ada bimbingan selalu ada snack yang diberikan oleh petugas KUA.”

Dari hasil wawancara di atas membuktikan layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen cukup bagus. Hal ini bisa dilihat dari penuturan Bapak Suparno saat diberikan pertanyaan terkait dengan layanan yang diberikan oleh KUA Mranggen.

5. Subjek 5

Gambar 3.5

Wawancara dengan H. Rohman



a. Identitas Subjek

Nama : Bapak H. Rohman
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 53 Tahun
Alamat : Kembangarum Rt 009/005
Tanggal Wawancara : 15 Juni 2024

b. Hasil wawancara subjek 5

Bapak Rohman merupakan jamaah haji di Kecamatan Mranggen yang tinggal di Desa Kembangarum. Bapak Rohman berangkat haji pada tahun 2023 ditemani istrinya. Dalam wawancara tersebut, Bapak Rohman merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen.

“Bapak ketika mengurus haji dan bimbingan haji di KUA selalu mendapatkan layanan yang baik. Bahkan petugas selalu memastikan bahwa para calon jamaah mendapatkan layanan dan materi untuk bekal di Tanah Suci”

Selain itu Bapak Rohman juga menuturkan bahwa akses yang diberikan oleh KUA sangak baik dan komunikatif, para petugas juga bisa memberikan rasa nyaman dan aman bagi para jamaah haji.

Dari hasil wawancara di atas membuktikan layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen cukup bagus. Hal ini bisa dilihat dari penuturan Bapak Rohman saat diberikan pertanyaan terkait dengan layanan yang diberikan oleh KUA Mranggen.

6. Subjek 6

Gambar 3.6
Wawancara dengan Hj. Munyiyah



a. Identitas Subjek

Nama : Ibu H. Munyiyah
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 53 Tahun
Alamat : Kembangarum Rt 008/005
Tanggal Wawancara : 15 Juni 2024

b. Hasil wawancara subjek 6

Ibu Munyiyah seorang ibu rumah tangga yang berangkat haji pada tahun 2023, beliau berangkat bersama suaminya. Beliau mengaku bahwa ketika mengurus yang berkaitan dengan haji di KUA Mranggen merasa nyaman dan tenang.

“Saya mendapat kesempatan untuk berangkat haji sudah sangat bersyukur, Mas. Ketika saya mengurus di KUA petugas melayani dengan baik dan memuaskan.

Petugas selalu memperhatikan para calon jamaah haji, baik secara langsung maupun tidak langsung.”

Pernyataan Ibu Munyiyah tersebut bisa menyimpulkan bahwa layanan haji yang diberikan oleh KUA Mranggen baik dan memuaskan. Sehingga KUA Mranggen dapat dikatakan berhasil dalam menyelenggarakan layanan haji kepada calon jamaah haji

C. Paparan Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan Penyelenggaraan Haji di Kecamatan Mranggen

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja suatu layanan perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Keharusan memberikan pelayanan secara profesional kepada konsumen menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi penyedia jasa pelayanan dan hal itu di atur dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.⁵¹

1) Subjek 1

1. Bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“ Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh KUA Mranggen memang belum mencukupi, karena Ketika bimbingan haji, seperti manasik itu dilakukan diluar KUA.”

2. Apakah bapak/ibu mengalami kendala dalam mengakses sarana dan prasarana?

“Untuk akses sarana dan prasarana tidak mengalami kendala, semua berjalan dengan baik.”

3. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Sarana dan prasarana yang disediakan oleh KUA Mranggen berupa Layar LCD dan dokumentasi dari Handphone.”

4. Apakah pendapat bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen sesuai dengan prosedur pelayanan disana?

“Pelayanan yang diberikan oleh KUA sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.”

⁵¹ Bahrul Kirom, “Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen,” 2014, hal 28.

5. Apakah bapak/ibu mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

"Saya pribadi merasa nyaman Ketika para petugas KUA memberikan layanan terkait haji."

6. Apakah informasi yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen cepat dan tepat?

"Informasi yang diberikan oleh KUA Mranggen sudah tepat, karena ketika saya berada di Makkah, semua informasi yang disampaikan sangat berguna."

7. Apakah bapak/ibu mendapatkan kemudahan akses komunikasi dengan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

"Akses komunikasi yang diberikan oleh KUA sangat baik. Dan juga para calon jamaah bisa menanyakan apasaja yang berkaitan dengan haji."

8. Bagaimana sikap Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen dalam melayani bapak/ibu?

"Sikap petugas di KUA Mranggen sangat baik, bahkan para petugas tidak pernah memberikan raut wajah yang tidak mengenakan. Petugas KUA Mranggen selalu ramah terhadap semua calon jamaah haji."

9. Apakah bapak/ibu merasa aman jika berkomunikasi dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

"Dengan sikap ramah dan baik yang diberikan oleh petugas KUA Mranggen, para calon jamaah haji merasakan rasa aman dan nyaman Ketika berada di KUA."

10. Apakah Upaya yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen kepada bapak/ibu?

"Upaya yang dilakukan oleh KUA salah satunya ialah memastikan para jamaah paham bimbingan yang disampaikan. Selain itu Ketika ada kegiatan bimbingan haji ataupun pemberian bekal materi terkait ibadah haji selalu disediakan snack untuk para calon jamaah haji"

2) Subjek 2

1. Bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

" Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh KUA Mranggen memang belum mencukupi, karena Ketika bimbingan haji, seperti manasik itu dilakukan diluar KUA."

2. Apakah bapak/ibu mengalami kendala dalam mengakses sarana dan prasarana?

“Untuk akses sarana dan prasarana tidak mengalami kendala, semua berjalan dengan baik.”

3. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Sarana dan prasarana yang disediakan oleh KUA Mranggen berupa Layar LCD dan dokumentasi dari Handphone.”

4. Apakah pendapat bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen sesuai dengan prosedur pelayanan disana?

“Pelayanan yang diberikan oleh KUA sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.”

5. Apakah bapak/ibu mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Saya pribadi merasa nyaman Ketika para petugas KUA memberikan layanan terkait haji.”

6. Apakah informasi yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen cepat dan tepat?

“Informasi yang diberikan oleh KUA Mranggen sudah tepat, karena ketika saya berada di Makkah, semua informasi yang disampaikan sangat berguna.”

7. Apakah bapak/ibu mendapatkan kemudahan akses komunikasi dengan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Akses komunikasi yang diberikan oleh KUA sangat baik. Dan juga para calon jamaah bisa menanyakan apasaja yang berkaitan dengan haji.”

8. Bagaimana sikap Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen dalam melayani bapak/ibu?

“Sikap petugas di KUA Mranggen sangat baik, bahkan para petugas tidak pernah memberikan raut wajah yang tidak mengenakan. Petugas KUA Mranggen selalu ramah terhadap semua calon jamaah haji.”

9. Apakah bapak/ibu merasa aman jika berkomunikasi dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Dengan sikap ramah dan baik yang diberikan oleh petugas KUA Mranggen, para calon jamaah haji merasakan rasa aman dan nyaman Ketika berada di KUA.”

10. Apakah Upaya yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen kepada bapak/ibu?

“Upaya yang dilakukan oleh KUA salah satunya ialah memastikan para jamaah paham bimbingan yang disampaikan. Selain itu Ketika ada kegiatan bimbingan haji ataupun pemberian bekal materi terkait ibadah haji selalu disediakan snack untuk para calon jamaah haji”

3) Subjek 3

1. Bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“ Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh KUA Mranggen memang belum mencukupi, karena Ketika bimbingan haji, seperti manasik itu dilakukan diluar KUA.”
2. Apakah bapak/ibu mengalami kendala dalam mengakses sarana dan prasarana?

“Untuk akses sarana dan prasaran tidak mengalami kendala, semua berjalan dengan baik.”
3. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Sarana dan prasarana yang disediakan oleh KUA Mranggen berupa Layar LCD dan dokumentasi dari Handphone.”
4. Apakah pendapat bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen sesuai dengan prosedur pelayanan disana?

”Pelayanan yang diberikan oleh KUA sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.”
5. Apakah bapak/ibu mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

”Saya pribadi merasa nyaman Ketika para petugas KUA memberikan layanan terkait haji.”
6. Apakah informasi yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen cepat dan tepat?

“Informasi yang diberikan oleh KUA Mranggen sudah tepat, karena ketika saya berada di Makkah, semua informasi yang disampaikan sangat berguna.”
7. Apakah bapak/ibu mendapatkan kemudahan akses komunikasi dengan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Akses komunikasi yang diberikan oleh KUA sangat baik. Dan juga para calon jamaah bisa menanyakan apasaja yang berkaitan dengan haji.”

8. Bagaimana sikap Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen dalam melayani bapak/ibu?

“Sikap petugas di KUA Mranggen sangat baik, bahkan para petugas tidak pernah memberikan raut wajah yang tidak mengenakan. Petugas KUA Mranggen selalu ramah terhadap semua calon jamaah haji.”

9. Apakah bapak/ibu merasa aman jika berkomunikasi dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Dengan sikap ramah dan baik yang diberikan oleh petugas KUA Mranggen, para calon jamaah haji merasakan rasa aman dan nyaman Ketika berada di KUA.”

10. Apakah Upaya yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen kepada bapak/ibu?

“Upaya yang dilakukan oleh KUA salah satunya ialah memastikan para jamaah paham bimbingan yang disampaikan. Selain itu Ketika ada kegiatan bimbingan haji ataupun pemberian bekal materi terkait ibadah haji selalu disediakan snack untuk para calon jamaah haji”

4) Subjek 4

1. Bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“ Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh KUA Mranggen memang belum mencukupi, karena Ketika bimbingan haji, seperti manasik itu dilakukan diluar KUA.”

2. Apakah bapak/ibu mengalami kendala dalam mengakses sarana dan prasarana?

“Untuk akses sarana dan prasaran tidak mengalami kendala, semua berjalan dengan baik.”

3. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Sarana dan prasarana yang disediakan oleh KUA Mranggen berupa Layar LCD dan dokumentasi dari Handphone.”

4. Apakah pendapat bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen sesuai dengan prosedur pelayanan disana?

”Pelayanan yang diberikan oleh KUA sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.”

5. Apakah bapak/ibu mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

”Saya pribadi merasa nyaman Ketika para petugas KUA memberikan layanan terkait haji.”

6. Apakah informasi yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen cepat dan tepat?

“Informasi yang diberikan oleh KUA Mranggen sudah tepat, karena ketika saya berada di Makkah, semua informasi yang disampaikan sangat berguna.”

7. Apakah bapak/ibu mendapatkan kemudahan akses komunikasi dengan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Akses komunikasi yang diberikan oleh KUA sangat baik. Dan juga para calon jamaah bisa menanyakan apasaja yang berkaitan dengan haji.”

8. Bagaimana sikap Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen dalam melayani bapak/ibu?

“Sikap petugas di KUA Mranggen sangat baik, bahkan para petugas tidak pernah memberikan raut wajah yang tidak mengenakan. Petugas KUA Mranggen selalu ramah terhadap semua calon jamaah haji.”

9. Apakah bapak/ibu merasa aman jika berkomunikasi dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Dengan sikap ramah dan baik yang diberikan oleh petugas KUA Mranggen, para calon jamaah haji merasakan rasa aman dan nyaman Ketika berada di KUA.”

10. Apakah Upaya yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen kepada bapak/ibu?

“Upaya yang dilakukan oleh KUA salah satunya ialah memastikan para jamaah paham bimbingan yang disampaikan. Selain itu Ketika ada kegiatan bimbingan haji ataupun pemberian bekal materi terkait ibadah haji selalu disediakan snack untuk para calon jamaah haji”

5) Subjek 5

1. Bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“ Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh KUA Mranggen memang belum mencukupi, karena Ketika bimbingan haji, seperti manasik itu dilakukan diluar KUA.”

2. Apakah bapak/ibu mengalami kendala dalam mengakses sarana dan prasarana?

“Untuk akses sarana dan prasaran tidak mengalami kendala, semua berjalan dengan baik.”

3. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?
“Sarana dan prasarana yang disediakan oleh KUA Mranggen berupa Layar LCD dan dokumentasi dari Handphone.”
4. Apakah pendapat bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen sesuai dengan prosedur pelayanan disana?
”Pelayanan yang diberikan oleh KUA sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.”
5. Apakah bapak/ibu mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?
”Saya pribadi merasa nyaman Ketika para petugas KUA memberikan layanan terkait haji.”
6. Apakah informasi yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen cepat dan tepat?
“Informasi yang diberikan oleh KUA Mranggen sudah tepat, karena ketika saya berada di Makkah, semua informasi yang disampaikan sangat berguna.”
7. Apakah bapak/ibu mendapatkan kemudahan akses komunikasi dengan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?
“Akses komunikasi yang diberikan oleh KUA sangat baik. Dan juga para calon jamaah bisa menanyakan apasaja yang berkaitan dengan haji.”
8. Bagaimana sikap Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen dalam melayani bapak/ibu?
“Sikap petugas di KUA Mranggen sangat baik, bahkan para petugas tidak pernah memberikan raut wajah yang tidak mengenakan. Petugas KUA Mranggen selalu ramah terhadap semua calon jamaah haji.”
9. Apakah bapak/ibu merasa aman jika berkomunikasi dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?
“Dengan sikap ramah dan baik yang diberikan oleh petugas KUA Mranggen, para calon jamaah haji merasakan rasa aman dan nyaman Ketika berada di KUA.”
10. Apakah Upaya yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen kepada bapak/ibu?
“Upaya yang dilakukan oleh KUA salah satunya ialah memastikan para jamaah paham bimbingan yang disampaikan. Selain itu Ketika ada kegiatan bimbingan haji

ataupun pemberian bekal materi terkait ibadah haji selalu disediakan snack untuk para calon jamaah haji”

6) Subjek 6

1. Bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?
“ Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh KUA Mranggen memang belum mencukupi, karena Ketika bimbingan haji, seperti manasik itu dilakukan diluar KUA.”
2. Apakah bapak/ibu mengalami kendala dalam mengakses sarana dan prasarana?
“Untuk akses sarana dan prasaran tidak mengalami kendala, semua berjalan dengan baik.”
3. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?
“Sarana dan prasarana yang disediakan oleh KUA Mranggen berupa Layar LCD dan dokumentasi dari Handphone.”
4. Apakah pendapat bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen sesuai dengan prosedur pelayanan disana?
”Pelayanan yang diberikan oleh KUA sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.”
5. Apakah bapak/ibu mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?
”Saya pribadi merasa nyaman Ketika para petugas KUA memberikan layanan terkait haji.”
6. Apakah informasi yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen cepat dan tepat?
“Informasi yang diberikan oleh KUA Mranggen sudah tepat, karena ketika saya berada di Makkah, semua informasi yang disampaikan sangat berguna.”
7. Apakah bapak/ibu mendapatkan kemudahan akses komunikasi dengan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?
“Akses komunikasi yang diberikan oleh KUA sangat baik. Dan juga para calon jamaah bisa menanyakan apasaja yang berkaitan dengan haji.”
8. Bagaimana sikap Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen dalam melayani bapak/ibu?

“Sikap petugas di KUA Mranggen sangat baik, bahkan para petugas tidak pernah memberikan raut wajah yang tidak mengenakan. Petugas KUA Mranggen selalu ramah terhadap semua calon jamaah haji.”

9. Apakah bapak/ibu merasa aman jika berkomunikasi dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

“Dengan sikap ramah dan baik yang diberikan oleh petugas KUA Mranggen, para calon jamaah haji merasakan rasa aman dan nyaman Ketika berada di KUA.”

10. Apakah Upaya yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen kepada bapak/ibu?

“Upaya yang dilakukan oleh KUA salah satunya ialah memastikan para jamaah paham bimbingan yang disampaikan. Selain itu Ketika ada kegiatan bimbingan haji ataupun pemberian bekal materi terkait ibadah haji selalu disediakan snack untuk para calon jamaah haji”

BAB IV

ANALISIS DATA KUALITAS LAYANAN KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MRANGGEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada subjek penelitian, peneliti dapat menyajikan peran yang dilakukan oleh KUA Mranggen dalam memberikan layanan terhadap para calon jamaah hari tahun 2023 dapat penulis paparkan sebagai berikut:

A. Layanan Haji di KUA Mranggen

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mendapat data-data terkait dengan adanya peran KUA Mranggen dalam penyelenggaraan haji di Kecamatan Mranggen. Dijelaskan pada bab III bahwa KUA merupakan wadah Masyarakat yang bekerjasama dengan Kementerian Agama pada suatu daerah. KUA Mranggen memberikan layanan terhadap para calon jamaah haji untuk mendapatkan bekal ilmu terkait ibadah haji. KUA bertanggung jawab untuk memberikan bimbingan dan arahan persiapan haji terhadap para calon jamaah haji.

Peran KUA tidak hanya sebatas memberikan pengajaran secara teoritis, namun juga memberikan praktek langsung bagi calon jamaah haji, seperti adanya layanan manasik haji selama 8kali pertemuan. Petugas di KUA memperkenalkan konsep spiritual yang relevan terkait ibadah haji. Sehingga para jamaah dapat mempelajarinya dan mengimplementasikan dengan baik.

Kantor Urusan Agama (KUA) bekerja sama dengan pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada para calon jamaah haji. Layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mranggen yaitu:

- 1) Memberikan informasi seputar dasar hukum penyelenggaraan perjalanan ke Makkah.
- 2) Memberikan pengetahuan terkait dengan tata cara ibadah haji dan umrah.
- 3) Memberikan pengetahuan mengenai hikmah-hikmah dalam beribadah haji.
- 4) Pembinaan dan pelayanan Kesehatan haji.
- 5) Memberikan pemahaman tentang proses perjalanan haji, seperti adanya gelombang 1 dan gelombang 2.
- 6) Memberikan pembelajaran tentang fiqih haji.
- 7) Pemahaman tentang situasi, kondisi, dan budaya yang ada di tanah suci.

- 8) Menjaga jamaah agar mendapat haji yang mabrur.
- 9) Praktek dan simulasi manasik haji.
- 10) Melaksanakan bimbingan manasik sebanyak 8 kali.
- 11) Mengantarkan jamaah sampai ke Embarkasi.

Sebagai wadah yang berperan aktif untuk membantu pemerintah dalam penyelenggaraan haji, KUA Mranggen memberikan layanan yang relevan dan tepat sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

B. Kepuasan Masyarakat Mranggen terhadap Layanan Penyelenggaraan haji di KUA Mranggen

No.	Nama	Kepuasan layanan
1.	Subjek 1	Merasa nyaman dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait ibdah haji. Hal ini bisa dilihat dari penuturan beliau bahwa layanan yang diberikan soleh KUA Mranggen sangat baik dan tidak mengecewakan. Ketika ada hal yang ingin ditanyakan pada petugas, petugas KUA siap dan sigap dalam menjawab pertanyaan tersebut.
2.	Subjek 2	Beliau mengatakan bahwa layanan KUA Mranggen sangat baik, hal ini dibuktikan dengan sikap yang diberikan oleh KUA. Pendampingan layanan terus diberikan kepada calon jamaah haji, guna calon jamaah hasi memiliki bekal pengetahuan yang baik Ketika berada di Tanah suci. Beliau juga mengatakan bahwa, KUA tidak pernah membiarkan jamaahnya dan selalu memperhatikan kondisi para calon jamaah haji.
3.	Subjek 3	Selalu absen jika ada pertemuan, namun Ketika pertama kali menghadiri pertemuan sangat terkesan baik layanan yang diberikan oleh KUA Mranggen. Walaupun sarana dan prasarana masih terbilang belum lengkap. Namun KUA Mranggen tetap mengusahakan untuk memberikan layanan yang terbaik bagi calon jamaah haji. Misalnya, memberikan snack untuk akomodasi setiap pertemuan.
4.	Subjek 4	Merasa senang dan nyaman Ketika mendapatkan layanan oleh petugas KUA Mranggen, beliau menuturkan bahwa KUA sangat reponsif terhadap para calon jamaah haji.
5.	Subjek 5	Akses komunikasi yang diberikan oleh KUA Mranggen sangat baik, KUA selalu merespon pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh calon jamaah haji dengan baik. Bahkan KUA Mranggen selalu tersenyum ramah Ketika sedang melakukan layanan terhadap calon jamaah haji.
6.	Subjek 6	Seorang ibu rumah tangga yang bersyukur karena mendapatkan panggilan haji. Beliau mengatakan bahwa layanan yang diberikan oleh KUA Mranggen sangat

		memuaskan. KUA selalu melayani para calon jamaah haji secara <i>offliene</i> maupun <i>online</i> .
--	--	---

Ada beberapa indikator yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

a. *Tangible*, atau bukti fisik

Pada kenyataannya di Kantor Urusan Agama Kecamatan terdapat sarana dan prasarana. Hal itu dibuktikan dengan ruang kantor yang sudah dilengkapi dengan fasilitas teknologi informasi seperti computer dengan jaringan internet, ruangan ber AC, Audio visual, ruang tunggu yang berAC dan beberapa poster yang berkaitan dengan Tanah suci Makkah dan Madina

b. *Reliability*, atau kehandalan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan kehandalan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sudah maksimal, kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi sudah tergolong cepat, dan ketepatan waktu penyelesaian seperti yang sudah disepakati. Hal ini dikarenakan para petugas ataupun pegawai di KUA melakukan layanan sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan.

c. *Responsiveness*, atau tanggapan

Berdasarkan hasil wawancara jamaah haji 2023 permasalahan atau kesulitan tentang ketidakjelasan ataupun ketidak-pahaman terkait informasi haji dan tata alur pendaftaran haji, petugas termasuk pimpinan KUA dapat melayani dengan baik. Dalam hal bimbingan manasik, ketika ditemukan adanya keluhan dan pertanyaan tentang materi manasik yang kurang atau belum di mengerti, para pembimbing dan petugas dengan sabar dan telaten mengulangi dan memberikan jawaban sampai puas.

d. *Assurance*, atau jaminan

Kesopanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam memberikan layanan sudah seharusnya, penyelenggara yang merasa tulus memeberikan pelayanan tentunya dapat menerima kehadiran masyarakat (jamaah haji) secara baik dan ikhlas dengan memberikan sapaan dan salam kepada masyarakat. Dengan hal tersebut tentunya masyarakat akan lebih mudah berkomunikasi tanpa ada rasa minder dan canggung. Pada kenyataannya petugas KUA dapat memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada masyarakat (jamaah haji) sehingga memberikan kesan yang baik di hati masyarakat. Didukung

dengan oleh kualitas para pembimbing (baik dari kalangan pemerintah/Kemenag dan pembimbing) serta materi yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.⁵²

Banyaknya masyarakat yang menyatakan puas akan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA Mranggen menunjukkan bahwa masyarakat merasa mendapatkan perhatian secara maksimal, dikarenakan kesungguhan petugas dalam menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat. Hal ini di buktikan dengan terjalinya hubungan silaturahmi / komunikasi antara petugas dan jamaah haji karena sebelum pelaksanaan bimbingan manasik dilaksanakan,

⁵² Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, hal 70

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan Penyelenggaraan Haji pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen didapat Kesimpulan berikut:

1. Melalui peran yang dilakukan oleh KUA Mranggen sangat penting dalam memberikan layanan penyelenggaraan haji. Melalui prosedur layanan yang telah diterapkan, KUA Mranggen berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan rasa nyaman dan aman terhadap para calon jamaah haji. Hal ini dapat dibuktikan dengan sarana dan prasarana yang terdapat di KUA Mranggen yang masih belum lengkap, namun hal ini tidak mengganggu layanan yang sedang berjalan.
2. Sebagai wadah masyarakat yang bekerjasama dengan Lembaga Kementerian Agama, KUA menghadirkan layanan dengan memperhatikan para calon jamaah haji baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dapat dilihat dari penuturan jamaah haji terhadap layanan yang telah diberikan oleh KUA Mranggen. Mereka menganggap bahwa KUA Mranggen sangat baik, cepat, dan tanggap dalam melakukan layanan kepada Masyarakat.
3. Secara umum kualitas pelayanan haji dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati) yang diberikan oleh Kantor Urusan Mranggen sudah dapat terlaksana dengan baik, akan tetapi perlu adanya penambahan pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan tepat..

B. SARAN

Hasil penelitian dan pengamatan yang telah penulis lakukan mengenai terdapat beberapa saran yang hendak peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Bagi KUA Mranggen untuk bisa menambah sarana dan prasaran yang belum tersedia, agar layanan yang diberikan semakin baik dan berkembang.
2. Bagi Masyarakat Mranggen bisa melakukan kerjasama dengan baik dengan KUA agar tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga layanan yang diberikan dapat diterima dengan baik.

C. PENUTUP

Alhamdulillah rasa syukur peneliti lambungkan atas rahmat Allah SWT yang tiada hentinya memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Keyakinan akan janji Allah SWT bahwa bersama kesulitan ada kemudahan selalu menjadi pegangan peneliti. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca demi kebaikan tulisan ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Sattar, dkk. *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jemaah haji*
- Anasom & Hasanah, H. (2021). *Guiding Manasik Haji (Sertifikasi Pembimbing Profesional)*. 1st Ed. Semarang: Fatawa Publishing
- Bahrul Kirom, “*Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*,” 2014
- Departemen Agama Islam, *Al-Qur’an dan terjemahannya*
- Hani Awaliyah *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru* Vol. 13, No. 2 Januari 2021
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Irawan. (2008). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Alex Media Komput Indo
- Ismail Yusanto, Muhammad, 2003, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta, Gema Insani Press
- Jurnal El- Iqtishady
- Kemenag RI, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji*, (Jakarta: Dirjen PHU, 2011)
- Kemenag RI, *Mengelola Haji dengan Hati jejak dan Aksi Manajemen Slamet Riyanto*,(Jakarta : Dirjen PHU,2011)
- Kotler dan bloom (1984) dalam pramuka, gatot. *E-Government dan Reformasi layanan publik*
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, New Jersey: Mico International Inc.*
- Lexi Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed: revisi, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 1997
- Lukmanul Hakim, S.Ag. M.Si *Kualitas Pelayanan haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annahayah Karawang e – ISSN : 2528 – 2069*
- Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Mohamad Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Graha Indonesia, 2005)
- Mubarok, A. (2021). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Minat Mendaftar*. Semarang.
- Muslim Nasution, *Haji dan Umrah: Keagungan dan Nilai Amaliahnya*, (Jakarta: Gema Insani, 2005)
- R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: Gramedia, 2010)
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Richardson 2013; Sawitri & Febrian, *Upaya meningkatkan layanan public melalui digitalisasi*
- Robbins, S. P. (2005). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Soelistyarini, T. (2013). “*Pedoman Penyusunan Tinjauan Pustaka Dalam Penelitian Dan Penulisan Ilmiah.*” Universitas
- Solihin A As Sulaihi, “*Buku Panduan Haji & Umrah Terlengkap Sesuai Sunnah,*” 2019,
- Sugiarto, Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D.*, (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi Offset
- Zeithaml, Valerie A and Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing*. Mcgraw–Hill International Editions
- Zulfi Ahaditya Nugraheni, “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*” (2015)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. DRAFT WAWANCARA

A. *Tangible*

1. Bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?
2. Apakah bapak/ibu mengalami kendala dalam mengakses sarana dan prasarana?
3. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

B. *Reability*

1. Apakah pendapat bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Demak sesuai dengan prosedur pelayanan disana?
2. Apakah bapak/ibu mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

C. *Responsiveness*

1. Apakah informasi yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Demak cepat dan tepat?
2. Apakah bapak/ibu mendapatkan kemudahan akses komunikasi dengan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

D. *Assurance*

1. Bagaimana sikap Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen dalam melayani bapak/ibu?
2. Apakah bapak/ibu merasa aman jika berkomunikasi dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen?

E. *Empaty*

1. Apakah Upaya yang diberikan oleh pegawai K Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen kepada bapak/ibu?

2. SURAT PRA RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 123/Un.10.4/K/KM.05.01/06/2024

Semarang, 19/06/2024

Hal : **Permohonan Ijin Pra Riset**

Kepada Yth.
Kepada Yth. Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

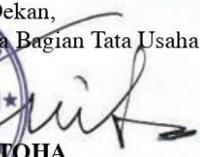
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Muhammad Nur Ihsanuddin
NIM : 1701056038
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan Penyelenggaraan Haji Tahun 2023 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen

Bermaksud melakukan Pra riset penggalian data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ap. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

MUNTOHA


Tembusan Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Surat ini dicetak secara elektronik oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

3. SURAT IJIN RISSET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 303/Un.10.4/K/KM.05.01/06/2024
Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Semarang, 19/06/2024

Kepada Yth.
Kepada Yth. Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

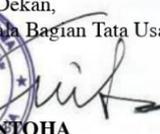
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Muhammad Nur Ihsanuddin
NIM : 1701056038
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Lokasi Penelitian : Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen
Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat Mranggen Terhadap Layanan Penyelenggaraan Haji Tahun 2023 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen

Bermaksud melakukan Riset penggalan data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

MUNTOHA



Tembusan Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

4. NARASUMBER







5. DATA HAJI TAHUN 2023 KECAMATAN MRANGGEN

DATA PESERTA
BIMBINGAN MANASIK HAJI TINGKAT KUA KEC. KAB DEMAK
TAHUN 1444 H / 2023 M

NO	NAMA	ALAMAT	DESA	KECAMATAN
1	TUTI MESIYATI	BANDUNGREJO RT.02/02	BANDUNGREJO	MRANGGEN
2	INDRA THOMAS KURNIAWAN	BANDUNGREJO RT.02/02	BANDUNGREJO	MRANGGEN
3	MARDIYAH	BANDUNGREJO RT.01/03	BANDUNGREJO	MRANGGEN
4	HARI MURYANTA	BANDUNGREJO RT.09/06	BANDUNGREJO	MRANGGEN
5	YULIYANTI	BANDUNGREJO RT.09/06	BANDUNGREJO	MRANGGEN
6	SHIHATUN NAFIS	BANYUMENENG RT.02/03	BANYUMENENG	MRANGGEN
7	HASAN JUNAIDI	BANYUMENENG RT.02/03	BANYUMENENG	MRANGGEN
8	MUSTAFID	BANYUMENENG RT.01/03	BANYUMENENG	MRANGGEN
9	AMIDAH	BANYUMENENG RT.01/03	BANYUMENENG	MRANGGEN
10	SUMINAH	BANYUMENENG RT.02/03	BANYUMENENG	MRANGGEN
11	UMI KULSUM	BANYUMENENG RT.02 RW 05	BANYUMENENG	MRANGGEN
12	SHOHIB	GIRIKUSUMA RT.02/03	BANYUMENENG	MRANGGEN
13	FATHONAH	GIRIKUSUMA RT.01/03	BANYUMENENG	MRANGGEN
14	TARWAN	BATURSARI RT.03/05	BATURSARI	MRANGGEN
15	SHOFIYAH	TLOGO I/22 RT.01/08	BATURSARI	MRANGGEN
16	SRI REJEKI	PLAMONGAN INDAH BLOK D.1 NO.11 RT.09/27	BATURSARI	MRANGGEN
17	RUKHIYAT MULYADI	PLAMONGAN INDAH BLOK D.1 NO.11 RT.09/27	BATURSARI	MRANGGEN
18	HERI SUROTO	BATURSARI RT.05/03	BATURSARI	MRANGGEN
19	SURATMAN	BATURSARI RT.05/03	BATURSARI	MRANGGEN
20	FAOZI	JL. PUCANGSARI TIMUR RT.03/16 BATURSARI	BATURSARI	MRANGGEN
21	MUNJAIYAH	JL. PUCANGSARI TIMUR RT.03/16 BATURSARI	BATURSARI	MRANGGEN
22	DARYANTO	JL. PUCANG KARYA VII NO.04 RT.04/15	BATURSARI	MRANGGEN
23	NUNUK JARMIYATI	JL. PUCANG KARYA VII NO.04 RT.04/15	BATURSARI	MRANGGEN
24	SLAMET	PUCANGGADING RT.03 RW.09 BATURSARI	BATURSARI	MRANGGEN
25	MURNI WIDIHAPSARI	PUCANGGADING RT.03 RW.09 BATURSARI	BATURSARI	MRANGGEN
26	MAS'UDI	SINGOSARI PUCANGGADING RT.02/10	BATURSARI	MRANGGEN
27	ROFI'AH	SINGOSARI PUCANGGADING RT.02/10	BATURSARI	MRANGGEN
28	MARIJO	JL PUCANG SANTOSO BARAT RT.16 RW.30	BATURSARI	MRANGGEN
29	SUHARTI	JL. PUCANG SANTOSO BARAT RT.16 RW.30	BATURSARI	MRANGGEN
30	MASDUKI	KARANGJATI RT.02/06 BATURSARI	BATURSARI	MRANGGEN
31	SARDJANA	PLAMONGAN INDAH H3/19 RT.06/31	BATURSARI	MRANGGEN
32	DYAH ILMINGTYAS WAHYU	PLAMONGAN INDAH H3/19 RT.06/31	BATURSARI	MRANGGEN
33	SITI EKOWATI RUSDINI	BRUMBUNG RT.05/03	BRUMBUNG	MRANGGEN
34	MILA LUTFIANA	BRUMBUNG RT.01/03	BRUMBUNG	MRANGGEN
35	SUPRIYADI	BRUMBUNG RT.01/03	BRUMBUNG	MRANGGEN
36	AHMADI	BRUMBUNG RT.10/01	BRUMBUNG	MRANGGEN
37	DETA ANGGA KUSUMA	BRUMBUNG RT.05/03	BRUMBUNG	MRANGGEN
38	SANIPAH	CANDISARI RT.05 RW.02	CANDISARI	MRANGGEN
39	MUHAMMAD NASRUDIN	CANDISARI RT.05 RW.02	CANDISARI	MRANGGEN
40	MASRUM KHOLIL	CANDISARI RT.02/08	CANDISARI	MRANGGEN
41	NUR HAYATI	CANDISARI RT.02/08	CANDISARI	MRANGGEN
42	SARWADI	CANDISARI RT.02/08	CANDISARI	MRANGGEN
43	MASMU'AH	CANDISARI RT.02/08	CANDISARI	MRANGGEN
44	MASHADI	JAMUS RT.01/01	JAMUS	MRANGGEN
45	MASBAKHAH	JAMUS RT.01/01	JAMUS	MRANGGEN
46	KHOIRI	JAMUS RT.10 RW.03	JAMUS	MRANGGEN
47	AFIYANI	JAMUS RT.10 RW.03	JAMUS	MRANGGEN
48	MASYHUDI	JAMUS RT.08 RW.03	JAMUS	MRANGGEN
49	AMINATUN	JAMUS RT.08 RW.03	JAMUS	MRANGGEN
50	RUKINI	KALITENGAH RT.02/02	KALITENGAH	MRANGGEN
51	MARJUKI	KALITENGAH RT.02/02	KALITENGAH	MRANGGEN
52	MUZAENAH	KALITENGAH RT.04/01	KALITENGAH	MRANGGEN
53	MOHAMMAD MUHIBBIN	KALITENGAH RT.01/02	KALITENGAH	MRANGGEN
54	NUR INAYATIKA	KALITENGAH RT.01/02	KALITENGAH	MRANGGEN
55	SAJIMAH	KALITENGAH RT.02/02	KALITENGAH	MRANGGEN

	NAMA	ALAMAT	DESA	KECAMATAN
	MAT SUPIYAN	KALITENGAH RT.02/02	KALITENGAH	MRANGGEN
	SITI MUZAZANAH, S. AG	KALITENGAH RT.04/03	KALITENGAH	MRANGGEN
	ALI MUSTAJAB	KALITENGAH RT.04/03	KALITENGAH	MRANGGEN
	MULYANI	KALITENGAH RT.02/02	KALITENGAH	MRANGGEN
	JALAL SUYUTI	KALITENGAH RT.02/02	KALITENGAH	MRANGGEN
	SUDARTI	KALITENGAH RT.02/04	KALITENGAH	MRANGGEN
	MUTIAH	KALITENGAH RT.02/04	KALITENGAH	MRANGGEN
	ALI MAKSUM	KALITENGAH RT.02/04	KALITENGAH	MRANGGEN
	MUHAMMAD NASIKIN	KALITENGAH RT.02/04	KALITENGAH	MRANGGEN
	IKWAN	KALITENGAH RT.01/04	KALITENGAH	MRANGGEN
	MARYAM	KALITENGAH RT.03/02	KALITENGAH	MRANGGEN
	MURTAFAH	KALITENGAH RT.01/03	KALITENGAH	MRANGGEN
	AHMAD SYAEFUDIN	KALITENGAH RT.01/03	KALITENGAH	MRANGGEN
	KUSTARI	KANGKUNG RT.03/03	KANGKUNG	MRANGGEN
	MATSAEAN	KANGKUNG RT.03/03	KANGKUNG	MRANGGEN
	ANI SUGIYANI	KARANGSONO RT.01/05	KARANGSONO	MRANGGEN
	MASROKAN	KARANGSONO RT.01/05	KARANGSONO	MRANGGEN
	MUSRI	KARANGSONO RT.04/02	KARANGSONO	MRANGGEN
	SUTIYAH	KARANGSONO RT.04/02	KARANGSONO	MRANGGEN
	SOLIKIN	KARANGSONO RT.07/02	KARANGSONO	MRANGGEN
	SAMINTEN	KARANGSONO RT.07/02	KARANGSONO	MRANGGEN
	KAMSIR	KARANGSONO RT.02/05	KARANGSONO	MRANGGEN
	SUTRISNO	KARANGSONO RT.02/05	KARANGSONO	MRANGGEN
	SUPIYAH	KARANGSONO RT.07/02	KARANGSONO	MRANGGEN
	UTAMININGSIH	KEBONBATUR RT.04/06	KEBONBATUR	MRANGGEN
	ASNAWI	KEBONBATUR RT.04/06	KEBONBATUR	MRANGGEN
	HENDARTO	JL. KEBON SAWIT VIII NO.07 RT.03/20	KEBONBATUR	MRANGGEN
	SAROFAH	KEMBANGARUM RT.02/04	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	ZAINUDIN	KEMBANGARUM RT.02/04	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	SARMINI	KEMBANGARUM RT.14/02	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	KARLAN	KEMBANGARUM RT.14/02	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	ISMIYATI	KEMBANGARUM RT.01/05	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	ROBBI	KEMBANGARUM RT.01/05	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	MAHFUDON	KEMBANGARUM RT.03/04	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	MUKHAROMAH	KEMBANGARUM RT.03/04	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	MUHAMMAD NURIL HUDA	KEMBANGARUM RT.02/04	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	SRI WULANDARI	KEMBANGARUM RT.02/04	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	MARSUDI	KEMBANGARUM RT.05/05	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	MUSLIKHAH	KEMBANGARUM RT.09/05	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	ROHMAN	KEMBANGARUM RT.09/05	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	MUNZIZAH	KEMBANGARUM RT.08/05	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	WAHYUDI	KEMBANGARUM RT.08/05	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	WARSITI	KEMBANGARUM RT.03/02	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	SULISTYO	KEMBANGARUM RT.03/02	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	IRPAN	KEMBANGARUM RT.06/04	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	SITI AMANAH	KEMBANGARUM RT.06/04	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	MULYONO	KEMBANGARUM RT.02 RW 05	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	NGATIMAH	KEMBANGARUM RT.02 RW 05	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	PARDI	KEMBANGARUM RT.01/02	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	SRI LESTARI	KEMBANGARUM RT.01/02	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	SUTIYANTO	KEMBANGARUM RT.05 RW 02	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	MUDIYASIH	KEMBANGARUM RT.05 RW 02	KEMBANGARUM	MRANGGEN
	MAT YUNADI	MENUR RT.03/02	MENUR	MRANGGEN
	AMIROH	MENUR RT.02/02	MENUR	MRANGGEN
	SANIPAH	MENUR RT.08/04	MENUR	MRANGGEN
	SUPARNO	MENUR RT.08/04	MENUR	MRANGGEN
	MU'ALIM	MENUR RT.09/04	MENUR	MRANGGEN
	SATMAH	MENUR RT.09/04	MENUR	MRANGGEN

NO	NAMA	ALAMAT	DESA	KECAMATAN
4	MURSODAH	MENUR RT 06/03	MENUR	MRANGGEN
15	SULIKAN	MENUR RT.06/03	MENUR	MRANGGEN
16	SUKARDI	MENUR RT 09/04	MENUR	MRANGGEN
17	ROHMAH	MENUR RT 09/04	MENUR	MRANGGEN
18	IFFAH MUSTAQIMAH	MENUR RT 02 RW 04	MENUR	MRANGGEN
19	MUGHNI	MENUR RT 02 RW 04	MENUR	MRANGGEN
20	SUKIRAN	JL. RAYUNGKUSUMAN RT.05/05	MRANGGEN	MRANGGEN
21	TITIK KUSTIATI	JL. RAYUNG KUSUMAN I/7 RT.03/05	MRANGGEN	MRANGGEN
22	TITI PURWANTI	JL. KAUMAN GANG I NO.36 RT.11/03	MRANGGEN	MRANGGEN
23	NUR HASTUTI	PONDOK MAJAPAHIT II U-5 RT.07/07	MRANGGEN	MRANGGEN
24	SRI WAHYUNI	PONDOK MAJAPAHIT II U-5 RT.07/07	MRANGGEN	MRANGGEN
25	MUHAMMAD AMIN, ST	PONDOK MAJAPAHIT 2 BLOK F-14 RT.09/07	MRANGGEN	MRANGGEN
26	KURNIA STATIFA P.	PONDOK MAJAPAHIT 2 BLOK F-14 RT.09/07	MRANGGEN	MRANGGEN
127	INAYAH	JL. PRIGI I RT.03/06	MRANGGEN	MRANGGEN
128	SARTONO	JL. PRIGI I RT.03/06	MRANGGEN	MRANGGEN
129	NURUL BADRIYAH	JL. RAYA NO.165 RT.06/01 MRANGGEN	MRANGGEN	MRANGGEN
130	ABDUL KHOLIQ	JL. RAYA NO.165 RT.06/01 MRANGGEN	MRANGGEN	MRANGGEN
131	SUCI NUR FADLILAH IKSAN	JL. KH. ABDUL KARIM RT.04/01	MRANGGEN	MRANGGEN
132	SHOLIKHUL HADI	JL. KH. ABDUL KARIM RT.04/01	MRANGGEN	MRANGGEN
133	KASMINAH	NGEMPLAK RT.08/01	NGEMPLAK	MRANGGEN
134	MASROHAH	NGEMPLAK RT.03/02	NGEMPLAK	MRANGGEN
135	SUTARNO	NGEMPLAK RT 07 RW 01	NGEMPLAK	MRANGGEN
136	SUMARTINI	NGEMPLAK RT 07 RW 01	NGEMPLAK	MRANGGEN
137	JUMINAH	NGEMPLAK RT.02/01	NGEMPLAK	MRANGGEN
138	MARGONO	NGEMPLAK RT.02/01	NGEMPLAK	MRANGGEN
139	ZULAIKAH	SUMBEREJO RT 03/06	SUMBEREJO	MRANGGEN
140	ZAINURI	SUMBEREJO RT 03/06	SUMBEREJO	MRANGGEN
141	KARMANI	SUMBEREJO RT 01 RW 07	SUMBEREJO	MRANGGEN
142	ISTIROKHAH	SUMBEREJO RT.04/01	SUMBEREJO	MRANGGEN
143	MAGHFUR	SUMBEREJO RT.04/01	SUMBEREJO	MRANGGEN
144	SUYOTHO	TAMANSARI NO.12 RT.03/01	TAMANSARI	MRANGGEN
145	SA'DIYATUN HANIK	TAMANSARI RT.02/02	TAMANSARI	MRANGGEN
146	MUHAMAD ULIN NUHA	TAMANSARI RT.02/02	TAMANSARI	MRANGGEN
147	SUNARDI	TAMANSARI RT.02/03	TAMANSARI	MRANGGEN
148	SU'ISNO	TAMANSARI RT 03/02	TAMANSARI	MRANGGEN
149	SUDARMI	TAMANSARI RT 03/02	TAMANSARI	MRANGGEN
150	WARSIH	TEGALARUM RT 02/01	TEGALARUM	MRANGGEN
151	ASNURI	TEGALARUM RT 02/01	TEGALARUM	MRANGGEN
152	MAGHFIROTUS SHOLIHAH	TEGALARUM RT 01 RW 03	TEGALARUM	MRANGGEN
153	MUH RIFA'I	TEGALARUM RT 01 RW 03	TEGALARUM	MRANGGEN
154	TAS'AN	TEGALARUM RT005 RW001	TEGALARUM	MRANGGEN
155	SUTIAH	WARU RT.04/07	WARU	MRANGGEN
156	MUTRIKAH	WARU RT 04/05	WARU	MRANGGEN
157	SITI HANIK ULYAH	WRINGINJAJAR RT.05/02	WRINGINJAJAR	MRANGGEN
158	SARMADI	WRINGINJAJAR RT.05/02	WRINGINJAJAR	MRANGGEN
159	KAMISAH	WRINGINJAJAR RT 05/02	WRINGINJAJAR	MRANGGEN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DEMAK
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MRANGGEN
Jl. Sukaimi No. 75 Mranggen Demak Jawa Tengah

DAFTAR PESERTA SUSULAN
BIMBINGAN MANASIK HAJI BAGI JEMAAH HAJI REGULER
TINGKAT KUA KEC. MRANGGEN
TAHUN 1444 H / 2023 M

NO	NAMA	ALAMAT	DESA
1	FARID NASHORI	BANYUMENENG RT 06 RW 02	BANYUMENENG
2	SUKISWANTI	BANYUMENENG RT 06 RW 02	BANYUMENENG
3	SHOFADAH	BANYUMENENG RT 05 RW 02	BANYUMENENG
4	NGATMAN	BANYUMENENG RT 05 RW 02	BANYUMENENG
5	WAFRONAH	BANYUMENENG RT 05 RW 02	BANYUMENENG
6	RATNA ADELINA	BATURSARI RT 04 RW 05	BATURSARI
7	KRISYANTO	BATURSARI RT 04 RW 05	BATURSARI
8	SUMITRO	SUMBEREJO RT 02 RW 06	SUMBEREJO
9	SUNDIYAM	SUMBEREJO RT 02 RW 06	SUMBEREJO
10	JAMIAN	KARANGSONO RT 05 RW 04	KARANGSONO
11	SUMIYATUN	KARANGSONO RT 05 RW 04	KARANGSONO



Mranggen, Mei 2023

KAPALA

H. NUR ALI, S.Ag., M.Pd.I

NIP. 19750813 200501 1 002

Daftar Riwayat Hidup



Nama : Muhammad Nur Ihsanuddin
NIM : 1701056038
Program Studi : S1/ Manajemen Haji dan Umrah
TTL : Semarang, 17 Desember 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Gg. Dahlia No 24, Rt 006/002 Bandung Mulyo,
Mranggen
Orang Tua : Bapak Jayadi dan Ibu Haryati

Riwayat Pendidikan :

1. TK Diponegoro
2. SD ITQ Al-Irsyad
3. MTs Negeri 1 Semarang
4. MAN 1 Kota Semarang