

KEBIJAKAN PEMBATALAN PEMBERANGKATAN JAMAAH

HAJI TAHUN 1441 H/2020 M

(Studi Pelayanan Informasi Pada Kementerian Agama Kabupaten

Lombok Tengah)



Oleh:

JULIA AINI
NIM. 170305024

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM

2021

KEBIJAKAN PEMBATALAN PEMBERANGKATAN JAMAAH

HAJI TAHUN 1441 H/2020 M

(Studi Pelayanan Informasi Pada Kementerian Agama Kabupaten

Lombok Tengah)

Skripsi

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram untuk Melengkapi

Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.sos.)



Oleh

Julia Aini

NIM 170305024

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD)

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI (FDIK)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM

MATARAM

2021

HALAMAN LOGO



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Julia Aini, NIM 170305024 dengan judul "Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M (Studi Pelayanan Informasi Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah)" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing I	Pembimbing II
	
Dr. Winugan, M. Si NIP.187612312005011007	Hamfani Khaerul Fikri, M. Kom. I NIDN.20091098904

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

NOTA DINAS

Mataram, 2021

Hal: Ujian Skripsi

Yang Terhormat
Rektor UIN Mataram
di-Mataram

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama Mahasiswa : Julia Aini
NIM : 170305024
Judul : Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M (Studi Pelayanan Informasi Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah).

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang munaqsyah skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi segera di munaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Wihenggan, M. Si
NIP.187612312005011007

Pembimbing II


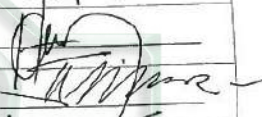




Haidami Khaerul Fikri, M. Kom. I
NIDN.20091098904

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Julia Aini, NIM 170305024 dengan judul "Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M (Studi Pelayanan Informasi Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah)", telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram pada tanggal :

Dewan Penguji

Dr. Wjengani, M.Si (Ketua Sidang/Pemb. I)	
Hamdani Khaerul Fikri, M.Kom.I (Sekretaris Sidang/Pemb. II)	
Dr. M. Saleh Ending, MA (Penguji I)	
Dr. Khairi Djuanda, M.Si (Penguji II)	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah
KEMENTERIAN AGAMA
UIN MATARAM

Dr. M. Saleh Ending, MA
NIP. 197209121998031004

Perpustakaan UIN Mataram 05/01-22

MOTTO

“HIDUP BUKANLAH MASALAH YANG HARUS DIPECAHKAN,
TETAPI KENYATAAN YANG HARUS DIALAMI,

لَا تَحْزَنُ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا

Artinya: janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita”

(QS. At Taubah: 40)



Perpustakaan UIN Mataram

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Dari hati yang paling dalam dengan rasa tulus dan rasa hormat yang tidak kurang sedikitpun, peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang yang sangat saya banggakan dan sangat saya hormati, orang tuaku Ibu dan Bapak (Hj. Asyifa/Hj. Asip) dan (H. Selum), yang selalu mencurahkan kasih sayangnya kepadaku, selalu bersabar menghadapi sikapku, selalu memberikan semangat dan motivasi untukku dalam menuntut ilmu. Tidak ada kata yang pantas aku berikan selain ucapan terimakasih yang sangat mendalam atas segala apa yang kau berikan, atas do'a yang selalu dilantunkan, dan begitu banyak pengorbanan yang kau berikan kepadaku. Walau aku menulis di berjuta-juta lembar kertas pun masih sangat kurang untukku sebagai tanda terimakasihku untukmu, karena tidak ada yang bisa menggantikan sakit, lelahmu hanya dengan sebatas tulisan dan ucapan.
2. Untuk suamiku tercinta (Hazim Azhari), yang selalu mendukung, memberikanku motivasi, memberikanku semangat, dan rela berjauhan demi menyelesaikan pendidikanku, terimakasih yang sangat dalam aku ucapkan padamu. Tidak ada kata yang mampu aku ucapkan selain kata terimakasih untuk semua yang diberikan untukku.
3. Saudara-saudaraku, terimakasih telah memberikannya dukungan dan motivasi untuk mencapai kesuksesan dan menyelesaikan pendidikanku (Nurul Ainy, S.Pd, Fitria Ainy, Silvia Aini, S. Pt) aku sayang kalian.
4. Dan untuk teman-teman seperjuanganku di Jurusan Manajemen Dakwah terimakasih untuk semuanya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘alaamiin, kupanjatkan segala bentuk puji syukur hanya Kepada Allha SWT yang telah menciptakan manusia untuk menjadi insane yang berfikir tentang kekuasaan-Nya, sehingga sampai saat ini penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan batas waktu yang telah ditentukan dengan sangat baik. Sehingga dengan ucapan Alhamdulillah penulis mampu meraih gelar sarjana dan menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “*Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1442 H/2020 M (Studi Pelayanan Informasi Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah)*”. Sholawat beserta salam tidak lupa pula penulis curahkan Kepada Baginda Nabi Besar Kita Nabi Muhammad SAW. Keluarga dan sahabatnya, juga kepada para pengikut sunah-sunahnya.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Mataram.

Penulisan karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat berjasa, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu rasa terimakasih penulis sampaikan atas bantuan berbagai pihak yang diantaranya:

1. Bapak Dr. Winengan, M. Si selaku pembimbing I dan Bapak Hamdani Khaerul Fikri, M. Kom. I selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan berbagai koreksi terus menerus pada ananda, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai mana mestinya.
2. Dr. M. Saleh Ending, MA dan Dr. Khairy Djuanda, M.Si. sebagai penguji yang telah memberikan saran konstruktif bagi penyempurnaan skripsi ini.
3. Bapak h. Irfan, S. Ag, M.A selaku ketua jurusan beserta bapak Muhammad Syaoki, M. Si selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Dr. M Saleh Ending, MA. Selaku dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram.
5. Bapak Prof. Dr. H. Masnun, M. Ag. Selaku Rektor UIN Mataram yang telah memberikan sarana dan prasarana bagi penulis dalam

menuntut ilmu dan selalu memberikan himbauan kepada mahasiswa/i untuk selalu menyelesaikan kuliah tepat waktu.

6. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram yang telah memberikan ilmu-ilmu yang begitu banyak selama ini.
7. Kepada seluruh staf akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram.
8. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa/i UIN Mataram.
9. Dan tidak lupa pula penulis ucapkan terimakasih kepada semua guru-guruku yang telah memberikanku pendidikan yang sangat berharga dari tingkat SD (SDN Surabaya), SMP (SMPN 3 Jonggat), SMA (SMAN 1 Jonggat), Hingga Perguruan Tinggi Negeri (UIN Mataram). Yang telah mengantarkanku untuk menggapai gelar sarjana.

Semoga para pihak yang telah penulis sebutkan di atas memperoleh pahala dan ridha Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun sehingga skripsi ini dapat diperbaiki dengan baik dan sebagai mana mestinya.

Akhir kata, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca dan mendapat berkah bagi penulis pada khususnya, serta dapat menjadi lading amal ibadah di sisi Allah SWT.

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 2021
Penulis,

Julia Aini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LOGO	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
ABSRTAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	7

D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	8
F. Kerangka Teori	11
1. Kebijakan	11
a. Pengertian Kebijakan	11
b. Keputusan Menteri Agama Tentang Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 2020	12
c. Implementasi Kebijakan	15
d. Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Implementasi Kebijakan	16
2. Pelayanan Publik.....	17
a. Pengertian Pelayanan Publik	17
b. Kualitas Pelayanan Publik	21
3. Respon	28
G. Metode Penelitian	29
1. Pendekatan Penelitian	29
2. Kehadiran Peneliti	30
3. Lokasi Penelitian	30
4. Sumber Data	31
5. Teknik Pengumpulan Data	31

a.	Observasi	32
b.	Wawancara	32
c.	Dokumentasi	33
6.	Teknik Analisis Data	33
a.	Reduksi Data	34
b.	Penyajian Data	34
c.	Penarikan Kesimpulan	35
7.	Teknik Uji Keabsahan Data	35
a.	Triangulasi Data	35
H.	Sistemika Pembahasan	36
BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN		38
A.	Gambaran Umum Kemneterian Agama	
	Kabupaten Lombok Tengah	38
1.	Sejarah Berdirinya Kementerian Agama	
	Kabupaten Lombok Tengah	38
2.	Profil Kementerian Agama Kabupaten	
	Lombok Tengah	41
3.	Visi dan Misi Kementerian Agama	
	Kabupaten Lombok Tengah.....	41
4.	Tugas dan Fungsi	41

5. Struktur Organisasi dan Satuan Kerja Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT)	42
6. Jumlah KBIH di Kabupaten Lombok Tengah	43
7. Program dan Kegiatan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah	44
B. Kualitas Pelayanan Informasi Tentang Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Tahun 1441 H/ 2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah	45
1. Media Informasi	45
2. Isi Informasi	46
3. SDM (Pemberi Layanan Informasi)	48
4. Penerima Layanan Informasi	49
C. Reposn Calon Jamaah Haji Terhadap Informasi Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441	

H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah	51
1. Respon	51
BAB III PEMBAHASAN	59
A. Kualitas Pelayanan Informasi Tentang Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah	59
B. Respon Calon Jamah Haji Terhadap Informasi Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah	66
BAB IV PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1	: Daftar nama KBIH yang memiliki jamaah yang gagal berangkat pada tahun 1441 H/2020 M.	4
Tabel 2.2	: Jumlah KBIH di Kabupaten Lombok Tengah.	44



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi Dan Satuan Kerja

Pusat Layanan Haji Dan Umrah

Terpadu (PLHUT).43



Perpustakaan UIN Mataram

KEBIJAKAN PEMBATALAN PEMBERANGKATAN JAMAAH

HAJI TAHUN 1441 H/2020 M

(Studi Pelayanan Informasi Pada Kementerian Agama Kabupaten

Lombok Tengah)

Oleh:

Julia Aini

NIM: 170305024

ABSTRAK

Meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah, memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang.

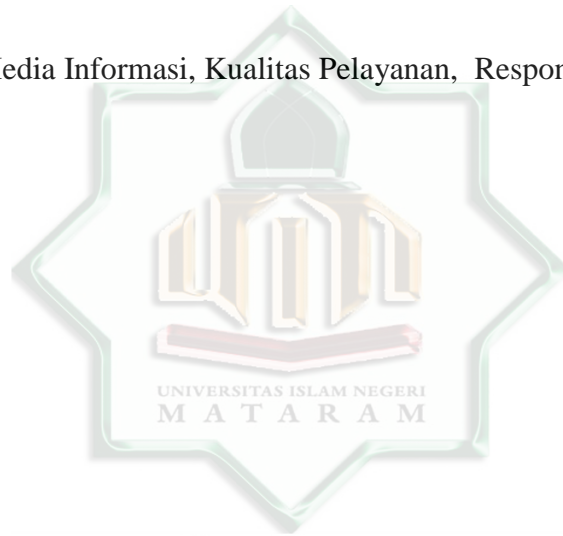
Perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan informasi tentang pembatalan pemberangkatan calon jamaah haji tahun 1441 H/2020 M pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, dan bagaimanakah respon calon jamaah haji terhadap informasi kebijakan pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah. Dari perumusan masalah di atas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon calon jamaah haji terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah tentang pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M. penelitian ini dilator belakangi oleh pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan analisis secara induktif, teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan pengamatan langsung terhadap objek penelitian serta pengumpulan dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, internet dan data-data dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah. Subyek penelitian ini adalah Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dari manfaat penelitian teknik wawancara, observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah telah memberikan pelayanan yang baik dalam melayani jamaah haji yang gagal berangkat di tahun 1441 H/2020 M dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan respon yang baik dari jamaah demi kepuasan pelanggan atau masyarakat. Dan menjaga eksistensi kepercayaan dari pelanggan yang telah memberikan kepercayaan kepada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah untuk mengurus pemberangkatan haji.

Kata Kunci: Media Informasi, Kualitas Pelayanan, Respon.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji dan umroh merupakan suatu ibadah yang di idamkan oleh setiap muslim. Ibadah haji dan umroh adalah suatu ibadah yang wajib dikerjakan bila mampu dalam segi ekonomi dan fisik, sedangkan ibadah umroh suatu ibadah yang sunnah dikerjakan. Ibadah haji dan umroh yang dikerjakan pada waktu 8,9, 10, dan 12 Dzulhijjah.

Haji adalah rukun (tiang agama) Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Haji adalah ritual yang dilakukan bentuk tahunan umat Islam di seluruh dunia yang mampu (material, fisik, dan ilmiah) untuk mengunjungi dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Zulhijah). Menurut bahasa, Haji (Arab), berarti mengunjungi, ziarah, atau menuju ke suatu lokasi yang tertentu. Menurut istilah pada syara', Haji berarti mengunjungi ka'bah (Baitullah) di Mekkah dalam waktu tertentu, kemudian disertai dengan perbuatan-perbuatan yang tertentu pula. Hukum haji adalah fardhu 'ain, wajib bagi setiap muslim yang mampu, wajibnya sekali seumur hidup. Haji merupakan bagian dari rukun Islam. Mengenai wajibnya haji telah disebutkan dalam Al Qur'an, As Sunnah dan ijma' (kesepakatan para ulama). Hal ini berbeda dengan umrah dapat dilakukan setiap saat.¹

Tidak jauh dari rukun-rukun haji, Umroh merupakan salah satu perjalanan yang paling dicita-citakan seluruh umat muslim di dunia. Saat itu pun umat muslim dapat beribadah dan bersujud dengan khushyuk di rumah Allah. Menurut bahasa, kata umroh bermakna ziarah (berkunjung, atau mengunjungi). Sedangkan menurut istilah, umroh adalah berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan Thawaf, Sa'i di antara Shafa dan Marwah serta mencukur rambut kepala atau memendekkannya demi mengharap ridha Allah Subhaanahuwata'ala.² Mengenai hukum ibadah umroh terdapat perbedaan. Ada yang berpendapat ibadah umroh hukumnya sunnah muakkad, ada juga yang berpendapat bahwa ibadah umroh wajib

¹ Aris Kurniawan. <https://www.gurupendidikan.co.id/rukun-haji>. diakses pada tanggal 1 september 2020. Pukul 19:08.

² <https://www.lapakumrah.com/id/haji>, diakses tanggal 16 september 2020. Pukul 20:30.

dilaksanakan minimal sekali seumur hidup. Wajib disini dalam artian wajib bagi orang yang mampu melakukannya, yaitu orang yang mampu dari segi mental, fisik dan juga finansial. Yang membedakan antara haji dengan umrah yakni terkait rukun kedua ibadah tersebut. Rukun haji adalah niat ihram, wukuf di Arafah, tawaf, sai, dan memotong rambut. Sementara itu, dalam umrah, tidak ada rukun wukuf di Arafah. Empat rukun lain sama, yaitu niat ihram, tawaf, sai, dan memotong rambut. Firman Allah subhaanahuwata'ala dalam Al-Quran surat Al-Baqarah : 196 tentang perintah ibadah haji dan umroh.

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah.”³

Firman Allah subhaanahuwata'ala dalam Al-Quran surat Ali 'Imron : 97 tentang wajib haji

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هُ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى

النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ

غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya:

³ QS Al-Baqarah [2]: 196.

“Pada-Nya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”⁴

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah tentu sudah ada aturan-aturan dalam pelaksanaannya dan undang-undang yang sudah ditetapkan di setiap negara.

Indonesia sudah ada undang-undang nomor 8 tahun 2019 yang langsung ditanda tangani oleh Presiden Indonesia Penjelasan Umum UU 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Penjelasan UU 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dikatakan bahwa Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, maupun finansial dan sekali dalam seumur hidup. Pelaksanaan Ibadah Haji merupakan rangkaian ibadah keagamaan yang telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Ketentuan yang mengatur tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-Undang sudah tidak sesuai dengan dinamika dan kebutuhan hukum masyarakat sehingga perlu diganti. Selain itu, semakin meningkatnya jumlah warga negara untuk menunaikan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah, perlu peningkatan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah secara aman syariat.

Tentu disini sangat dibutuhkan kerjasama dengan lembaga-lembaga daerah untuk mewujudkan terkait dengan Undang-undang nomor

⁴ QS Ali Imron [3]: 97.

8 tahun 2019 seperti kementerian agama yang ada di, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan

setiap kabupaten kota yang akan melayani para jamaah. PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) di masing-masing kementerian agama yang akan membantu melayani dan mengatur (memanajemen kan) data-data para jamaah.

Di setiap lembaga-lembaga pasti memiliki strategi-strategi yang berbeda-beda untuk meningkatkan pelayanan kepada para calon jamaah baik itu jamaah haji atau pun yang berkaitan dengan urusan agama lainnya yang langsung diurus di kantor kementerian agama.

Namun ditahun 2020 ini semua berubah secara drastis karena adanya virus COVID 19. Berbagai kebijakan dikeluarkan salah satunya yaitu peraturan tentang pembatalan keberangkatan ibadah haji di tahun 2020 peniadaan keberangkatan diputuskan melalui keputusan menteri agama nomor 494 tahun 2020 “Pemerintah memutuskan untuk tidak memberangkatkan jamaah haji pada tahun 1441 H/2020 M,” Keputusan ini tidak langsung dibuat oleh menteri namun ada pertimbangan terlebih dahulu karena pemerintah kerajaan arab Saudi tidak kunjung meberikan keputusan terkait penyelenggaraan ibadah haji tahun ini. Namun, hingga saat ini belum ada keputusan, akhirnya pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan tersebut, peniadaan keberangkatan jaamah haji berlaku bagi seluruh warga Negara Indonesia. Baik yang menggunakan kuota haji regular maupun visa khusus.⁵

Kuota haji yang di wilayah Nusa Tenggara Barat khususnya yang terdata di kabupaten Lombok Tengah sebanyak 746 orang, diantaranya 537 orang jamaah yang masuk sebagai jamaah KBIH yang ada di Lombok Tengah dan 209 orang tidak masuk KBIHU Kabupaten Lombok Tengah. Jadi, ada 537 orang jamaah yang gagal berangkat pada tahun haji 1441 H/2020 M.⁶

Tabel. 1.1 : Daftar nama KBIH yang memiliki jamaah yang gagal berangkat pada tahun 1441 H/2020 M.

No	Nama KBIHU	Alamat	Jumlah
1	Al Madani	Bio, Praya	101
2	Al Aqobah	Darek, Praya Barat daya	90

⁵ <https://amp-kontan-co-id>. Diakses tanggal 16 september 2020. Pukul 21.44

⁶ Yusfi Zulpaini, S. Ag, *Wawancara*, Lombok Tengah, 24 Desember 2020

3	Al Abror	Bagu, Pringgarata	40
4	Al Mashudien	Kawo, Pujut	105
5	YATOFA	Bodak, Praya	30
6	YANMU	Praya	21
7	Darussalam	Praya Timur	50
8	Al Husna	Batukliang	75
9	Darul Hukumaini	Bonjeruk, Jonggat	25
	JUMLAH		537

Sumber: Dokumen Kemenag Lombok Tengah.

Dalam upaya mengatasi calon jamaah haji yang mengalami kegalalan pemberangkatan pihak dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah mengadakan sosialisasi yang terjun langsung ke KBIH dan para penyuluh untuk melakukan sosialisasi tentang kenapa pembarangkatan jamaah haji di tahun 1441 H/2020 M ini dibatalkan atau ditiadakan, untuk menghindari kegagalan pemahaman para calon jamaah haji dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan akibat dari gagalnya berangkat ke tanah Suci Mekah. Para pengurus KBIH dan penyuluh di Kabupaten Lombok Tengah di tugaskan untuk memberitahu apa penyebab dari kegagalan tersebut. Setelah diadakan sosialisasi dan berbagai cara akhirnya para jamaah bisa menerima akan hal itu.

Tidak sedikit orang bertanya mengapa harus ada sosialisasi. Sosialisasi diadakan sebagai solusi suatu masalah, sosialisasi mencakup pemeriksaan mengenai lingkungan kultural sosial dari masyarakat yang bersangkutan khususnya jamaah haji tahun 2020. Sosialisasi mencakup interaksi sosial dan tingkahlaku sosial sehingga sosialisasi merupakan mata rantai yang penting diantara sistem sosial.

Pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindarkan. Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah.

3. Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.⁷

Pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah kepada masyarakat demi terciptanya pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya jamaah haji yang mengalami pembatalan pemberangkatan di tahun 1441 H/2020 M tidak terlepas tangan pihak dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah terus berusaha untuk menghindari informasi yang tidak-tidak yang datang kepada para jamaah yang tidak jelas sumbernya, sehingga pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah mengambil langkah untuk terjun langsung kelapangan, sehingga apa yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah dinilai positif oleh para jamaah.

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga akhir, mampu melayani secara tepat dan cepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Pemberian pelayanan yang baik akan menimbulkan respon yang baik pula dari masyarakat. Nilai positif yang diberikan oleh para jamaah dapat dijadikan sebagai motivasi bagi suatu organisasi untuk selalu memberikan yang terbaik bagi masyarakat, sehingga suatu organisasi mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat dan menjaga eksistensi organisasi tersebut sehingga di kenal banyak orang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Informasi Tentang Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah?
2. Bagaimanakah Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Informasi Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

⁷ Dipo Khairul Islam, Skripsi “Strategi Peningkatan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014). hlm. 4.

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan yang ingin dicapai peneliti sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi tentang kebijakan pembatalan pemberangkatan calon jamaah haji tahun 1441 H/2020 M pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.
- b. Untuk mengetahui respon calon jamaah haji terhadap informasi kebijakan pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

2. Manfaat Penelitian

Dalam suatu penelitian pastinya banyak manfaat yang dapat diperoleh, adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta memberikan wawasan yang khususnya terkait dengan urusan haji dan umrah .

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan landasan oleh kementerian agama Lombok tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di masa mendatang. Serta untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan bagi penulis dalam melakukan penelitian terkait dengan pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga.

D. Ruang Lingkup Dan *Setting* Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini terarah, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya terfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan fokus kajian sebagaimana yang telah dipaparkan di atas yaitu: bagaimana pelayanan informasi yang diberikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah terkait kebijakan pemerintah tentang pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M. Dan,

bagaimana respon jamaah haji terhadap informasi yang di berikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

2. *Setting* Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah sebagai salah satu lembaga yang bertugas menyelenggarakan urusan dibidang keagamaan dalam pemerintahan dalam membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara.

E. Telaah Pustaka

Setiap orang yang melakukan penelitian pasti memiliki fokus permasalahan yang berbeda-beda. Untuk mencegah terjadinya duplikasi, menjamin keaslian dari peneliti ini. Maka peneliti mengadakan telaah pustaka dari peneliti-peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan judul yang peneliti angkat, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dipo Khairul Islami dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat” skripsi mahasiswa jurusan manajemen dakwah tahun 2014.⁸

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban kaum muslimin di seluruh dunia dan Indonesia, dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, maka Indonesia mendapatkan jatah (kuota) jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya.

Pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindarkan. Para administratur negara akan lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mempelajari manajemen pelayanan. Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan :

- 1) Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat.

⁸Dipo Khairul Islam, Skripsi “*Strategi Peningkatan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*”. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014).

- 2) Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah.
- 3) Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi. Terlaksananya ketiga tujuan tersebut tergantung pada strategi dan kebijakan manajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seiring dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara menyeluruh.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sutrimo dengan judul “Strategi PT. Bunda Asri Lestari Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah” skripsi mahasiswa jurusan manajemen dakwah tahun 2017.⁹

Setiap pelaksanaan pelayanan ibadah umroh haruslah dilaksanakan secara maksimal dan profesional untuk menghindari setiap permasalahan yang dihadapi. Jika tanpa strategi yang baik, maka pelayanan yang akan didapat para jamaah umroh tidak akan memuaskan. Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan umroh dari tahun ketahun, menuntut lahirnya suatu strategi yang memicu agar kegiatan pelayanan dapat menjadikan suatu kajian dalam memberi kepuasan kepada para konsumen atau jamaah yang meliputi Kehandalan, Responsiv, Keyakinan, Empati, dan Berwujut.

Sehingga apa yang di berikan dapat dipersepsikan baik atau lebih dan akan dijadikan sebagai tempat pemberi pelayanan jasa di bidang umroh di tahun berikutnya. Strategi di dalam kualitas pelayanan

⁹Sutrimo, Skripsi: “*Strategi PT.Asri Lestari Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah*”, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017).

khususnya dibidang jasa merupakan salah satu bentuk upaya dalam memberikan tingkat kepuasan kepada konsumen dengan tingkat keunggulan dari apa yang dimiliki oleh penyedia jasa yang diharapkan agar keunggulan tersebut menjadi prioritas utama dalam memuaskan harapan konsumen.

Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan yang swasta juga berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pelayanan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga- lembaga itu mengambil peran. Salah satunya adalah PT. Bunda Asri Lestari yang berlokasi di Jl. Teuku Umar No. 90 C, Penengahan Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung 35112. Merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh, Yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah umrah di Indonesia yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah.

Penulis menjadikan PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan strategi pelayanan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan terhadap jamaah yang menawarkan berbagai program kepada calon jamaah umrah yang lengkap sesuai dengan fasilitasnya. PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung ini memiliki jumlah staf yang jumlahnya memungkinkan Menuntut adanya pelayanan yang lebih responsif dengan memaksimalkan dari berbagai informasi dan media yang ada.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Faizah Yusmarita dengan judul “Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jamaah Umrah Di Kota Palangkaraya” skripsi mahasiswa jurusan ekonomi islam tahun 2018.¹⁰

Sebagaimana yang sering kita amati di media masa bahwa perusahaan jasa Tour dan Travel Jemaah Haji Plus dan Umrah hampir setiap minggu memberangkatkan Jemaahnya pergi ke Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah di tanah suci hal ini menggambarkan bahwa bisnis

¹⁰ Faizah Yusmarita, Skripsi: “*Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jamaah Umrah Di Palangka Raya*”. (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya 2018).

jasaperjalanan Haji Plus dan Umrah banyak diminati para pihak pembisnis. Ibadah Haji Plus maupun Umrah bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi Haji Plus maupun Umrah juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial. Ada belasan sektor industri, manufaktur, perdagangan dan jasa yang terlibat dalam Muktamar Internasional tahunan umat Islam itu. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara Haji Plus dan Umrah berkompetisi untuk menarik simpati Jemaah, kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas.

F. Kerangka Teori

1. Kebijakan

a. Pengertian Kebijakan

Terdapat beranekaragam pengertian kebijakan sebagaimana dirangkum oleh Irfan Islamy yaitu:

- 1) Harold D. Laswell dan Abraham Kaplan mengartikan kebijakan sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah.
- 2) Carl J. Friedrich mengartikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.
- 3) James E. Anderson mengartikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu.
- 4) Amara Raksataya mengartikan kebijakan sebagai suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu, suatu kebijakan memuat 3 elemen yaitu:
 - a) Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai;
 - b) Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan;

c) Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Banyaknya pakar mengemukakan definisi tentang kebijakan tidak mempersulit untuk mengambil benang merah pengertian kebijakan. Terdapat beberapa hal yang terkandung dalam kebijakan, yaitu:

- a) Tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan tertentu adalah tujuan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat (*interest public*).
- b) Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan. Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan adalah strategi yang disusun untuk mencapai tujuan dengan lebih mudah dijabarkan dalam bentuk program dan proyek-proyek.
- c) Usulan tindakan dapat berasal dari perseorangan atau kelompok dari dalam ataupun luar pemerintahan.
- d) Penyediaan input untuk melaksanakan strategi. Input berupa sumberdaya baik manusia maupun bukan manusia.

Dapat disimpulkan, Kebijakan adalah serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan berdasarkan usulan dari seseorang atau sekelompok orang dengan memperhatikan input yang tersedia.

b. Keputusan Menteri Agama Tentang Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 2020

Keputusan menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M. Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Agama Republik Indonesia, menimbang:

- Bahwa menunaikan ibadah haji wajib bagi umat islam yang mampu secara fisik dan ekonomi serta terjaminnya kesehatan, keselamatan, dan keamanan jamaah haji selama berada di embarkasi atau debarkasi, di perjalanan, dan di Arab Saudi;
- Bahwa kesehatan, keselamatan, dan keamanan jamaah haji sebagaimana dimaksud dalam point pertama, terancam jiwanya oleh pandemi COVID 19 yang melanda

hampir seluruh Negara di dunia termasuk Indonesia dan Arab Saudi;

- Bahwa dalam ajaran islam menjaga jiwa merupakan salah satu dari lima *maqashid syari'ah* selain menjaga agama, akal, keturunan dan harta yang harus dijadikan sebagai dasar pertimbangan utama dalam penetapan hukum atau kebijakan oleh pemerintah agar terwujud kemaslahatan bagi masyarakat;
- Bahwa pemerintah Arab Saudi sampai dengan tanggal 1 Juni 2020 belum membuka akses layanan penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M untuk melakukan persiapan dan pelaksanaan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat;
- Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam poin pertama kedua ketiga dan keempat perlu menetapkan keputusan Menteri Agama tentang pembatalan keberangkatan jamaah haji pada penyelenggara ibadah haji tahun 1441 H/2020 M;

Mengingat:

- UU No 4 tahun 1984 tentang wabah penyakit menular (Lembaran Negara RI Tahun 1984 No 3273);
- UU No 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
- UU No 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338);
- Peraturan presiden nomor 83 Tahun 2020 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 168);
- Keputusan presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang penetapan bencana nonalam penyebaran *corona virus Disease 2019* (COVID 19) sebagai bencana nasional;

- Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja kementerian agama (berita Negara republik Indonesia tahun 2016 nomor 1495);

Memutuskan keputusan Menteri Agama Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M.

- Kesatu, menetapkan pembatalan keberangkatan jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M bagi seluruh warga Negara Indonesia yang menggunakan kuota haji pemerintah dan visa haji *mujamalah*.
- Kedua, Menetapkan ketentuan sebagai akibat pembatalan keberangkatan jamaah haji sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu, diantaranya: jamaah haji reguler dan jamaah haji khusus yang telah melunasi biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) pada penyelenggara ibadah haji tahun 1441 H/2020 M menjadi jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M, setoran pelunasan Bipih pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M akan disimpan dan dikelola secara terpisah oleh badan keuangan haji (BPKH), nilai manfaat hasil pengelolaan setoran pelunasan Bipih sebagaimana dimaksud dalam poin kedua diberikan penuh oleh BPKH kepada jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M paling lambat tiga puluh hari kerja sebelum pemberangkatan kelompok terbang pertama pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M, setoran pelunasan Bipih sebagaimana dimaksud dalam poin kedua dapat diminta kembali oleh jamaah haji, petugas haji daerah pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dinyatakan batal, Bipih dikembalikan dan Gubernur dapat

mengusulkan kembali nama petugas haji daerah pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M, pembimbing dari unsur kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dinyatakan batal Bipih dikembalikan dan KBIHU dapat mengusulkan nama pembimbing pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M, dan semua paspor jamaah haji petugas haji daerah dan pembimbing dari unsur KBIHU pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dikembalikan kepada pemilik masing-masing.

- Ketiga, ketentuan lain dan petunjuk teknis mengenai pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Keempat, keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.¹¹

c. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan, sesungguhnya kebijakan bukan hanya sekedar mengenai mekanisme penjabaran suatu keputusan melainkan merupakan keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari kebijakan tersebut. Oleh sebab itu, implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Seperti apa yang dikatakan Chief J. Udoji bahwa: “Pelaksana kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan lebih penting dari pada pembuatan kebijaksanaan, karena apabila tidak ada implementasi kebijakan maka kebijakan hanya akan berupa impian atau terencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip.” Karena itu, setiap kebijakan dan program yang telah

¹¹ <https://haji.kemenag.go.id> diakses pada tanggal 13 desember 2021 pukul 14.47 WITA.

direncanakan oleh pemerintah perlu diimplementasikan sehingga tidak menjadi hal yang sia-sia.

Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah sebuah cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan. Tahapan implementasi kebijakan berhubungan dengan apa yang terjadi setelah perundang-undangan ditetapkan dengan memberikan kewenangan pada suatu kebijakan dan membentuk output yang jelas, sehingga kebijakan tersebut dapat memperoleh hasil melalui program pemerintah.¹²

d. Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Implementasi Kebijakan

Dalam keberhasilan implementasi kebijakan pasti akan ditentukan oleh banyak variable atau faktor, dan masing-masing faktor tersebut saling berhubungan satu sama lain. Pada penelitian ini peneliti merujuk pada pemikiran George C. Edwards. Menurut George C. Edwards, ada empat faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan :

a) Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan pelaksana kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan. Implementasi kebijakan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga disampaikan kepada sasaran dan pihak yang terkait. Selain itu, informasi yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan harus jelas, mudah dipahami, dan konsisten agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

b) Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor penting dalam melaksanakan suatu kebijakan, karena walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila pelaksana kebijakan kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi pelaksana

¹² Annisa Suciati, Skripsi "Kebijakan Publik dan Partisipasi Masyarakat (Implementasi Perda No. 15 tahun 2011 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Bekasi Terhadap TPA Sumur Batu)", (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), hlm. 19.

kebijakan tersebut dan sumber daya non manusia, yakni seperti sumber daya financial, dan fasilitas. Sumber daya memang merupakan suatu hal yang penting, Karena tanpa adanya sumber daya kebijakan hanya tinggal dikertas dan menjadi dokumen saja.

c) Disposisi atau perilaku pelaksana kebijakan

Watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan merupakan salah satu bagian dalam menjalankan suatu kebijakan, apabila pelaksana kebijakan memiliki disposisi yang baik, maka pelaksana kebijakanpun akan menjalankan kebijakannya dengan baik.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan “Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.¹³

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan di mata jamaahnya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

¹³ Siti Nurhasanah, dkk “strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”. Jurnal Manajemen dakwah Volume 3, Nomor 1, 2018, 34-49, hal. 37.

memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melalui jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggungjawab penuh terhadap jamaah. Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.

1. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang

tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3. Dapat bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5. Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah-masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7. Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan

membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jama'ah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jama'ah mau menjadi konsumen perusahaan yang Bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jama'ah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.¹⁴

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan.

Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun

¹⁴ Dipo Khairul Islam, Skripsi “*Strategi Peningkatan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*”. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014). Hlm. 27.

karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dari karakteristik diatas maka dapat dijadikan sebagai dasar perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumennya. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara.

Pelayan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi

setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang diperhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga. Karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Arti *service* (pelayanan) adalah suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu: *people processing (consumer)*, *possession processing*, *mental stimulus processing*, and *information processing*. Sebagai suatu sistem, bisnis jasa merupakan kombinasi antara *service operating system*, *service delivery system* dan *service marketing system*. yang mana pemasaran jasa lebih menekankan pada *service delivery system* yaitu bagaimana suatu perusahaan menyampaikan jasa kepada konsumen.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Edvarson kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapatkan kualitas pelayanan yang serius dari manajemen organisasi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Menurut Goeth dan Davis yang bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas pelayanan

berdasarkan persepsi mereka dari hasil teknis yang diberikan yang merupakan proses dimana hasil disampaikan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi maasa atau negara.

Menurut Thorik G dan Utus H pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Servis berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampiannyapun akan mengenai *heartshare* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heartshare* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak diragukan lagi.

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Adiwarman Karin menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis pada pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Tidak jauh dari itu seorang pemimpin juga baik itu pemimpin dalam organisasi kecil maupun besar harus amanah, jujur, dan bertanggung jawab atas apa yang sedang diemban.¹⁵ Firman Allah Subhanahuwata'ala dalam QS. Ali Imran ayat 159.

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

¹⁵ Tri Ulfa Wardani, Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis jasa Transportasi Gojek” (Medan: UIN Sumatera Utara, 2017)hal. 13.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ

لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ

فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”¹⁶

Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan

¹⁶ QS Ali Imran [3]: 159.

produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif atau membantu yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut *Wyckof*, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dari pengertian diatas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.

Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- 1) *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya hotel yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan.

- 2) *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum dan kebutuhan pribadi lainnya
- 3) *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan dan lain-lain.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Penyedia Layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

- 2) Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan (pengunjung hotel) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

- 3) Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan :

- a) Pemberian jasa-jasa saja.
- b) Layanan yang berkaitan dengan penyedia dan distribusi barang-barang saja.
- c) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Bentuk dan proses pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Aviliani dan Elu kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.

- b) Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
- c) Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- d) Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive* dan *partner ship marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

Dengan pendekatan diatas maka sebuah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada para pelanggan, sehingga dapat semakin meningkat dan akan memberikan keuntungan pula bagi perusahaan. Bagi setiap perusahaan yang memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa harus selalu mengevaluasi segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada para konsumen agar dapat dijadikan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dimasa yang mendatang, dengan mengevaluasi segala jenis kegiatan kualitas jasa pelayanan yang diberikan untuk para pelanggan perusahaan maka kualitas perusahaan itu akan dinilai baik dan dianggap sudah memenuhi kebutuha pelanggannya. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan maka denga sendirinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan garapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya apabila si penerima merasa pelayanan yang didapatkan kurang memuaskan atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan

persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapannya.

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Yang dikutip oleh Tjiptono meliputi:

1. Kehandalan (reliability) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Responsive (responsiveness) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
3. Keyakinan (assurance) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
4. Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Berwujud (tangible) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.¹⁷

Dengan adanya faktor pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan diharapkan jamaah dapat merasakan lebih seperti yang mereka inginkan. Untuk merealisasikan pelayanan terbaik untuk para calon jamaah, Kartawijaya menyampaikan ada empat bentuk pelayanan itu

¹⁷ Dipo Khairul Islami, Skripsi “Strategi Peningkatan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014). Hlm. 28.

sendiri yang biasa disebut dengan *In sales service, after sales service, before sales service*. Yaitu: pelayanan itu sendiri sebagai produk yang dijual, pelayananyang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung, pelayanan yang diberikan setelah penjualan berlangsung, lalu yang terakhir adalah pelayanan yang diberikan sebelum penjualan berlangsung.

3. Respon

Respon berasal dari kata *response*, yang berarti jawaban, balasan atau tanggapan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, respon berarti tanggapan, reaksi dan jawaban.¹⁸

Respon secara pemahaman luas dapat diartikan pula ketika seseorang memberikan reaksinya melalui pemikiran, sikap, dan perilaku. Sikap yang ada pada diri seseorang akan memberikan warna pada perilaku atau perbuatan seseorang. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang didapat dari sebuah pengamatan. Adapaun dalam hal ini yang dimaksud dengan tanggapan ialah pengamatan tentang subyek, peristiwa-peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Segala sesuatu yang pernah kita alami akan selalu meninggalkan jejak atau kesan dalam pikiran kita. Kesan atau jejak itulah yang dapat timbul kembali dan berperan sebagai sebuah tanggapan atau bisa di sebut respon.¹⁹

Secara umum, tanggapan atau respon merupakan bayangan atau kesan dari apa yang telah kita amati dan kenali. Selama tanggapan-tanggapan itu berada dalam bawah sadar, maka disebut dengan tanggapan laten, sedangkan tanggapan-tanggapan yang berada dalam kesadaran disebut tanggapan aktual.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Steven M. Chaffe respon dapat dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Kognitif, yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan, keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu, respon ini timbul apabila adanya perubahan terhadap yang dipahami oleh khalayak.

¹⁸ Jhon. M. echoes dan Hassan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, cet. Ke- 27, (Jakarta : PT. Gramedia, 2003), hlm. 481.

¹⁹<http://repository.uin-suska.ac.id>, Diakses tanggal 28 juli 2021, pukul 12.54.

2. Afektif, yaitu respon yang berhubungan dengan emosi, sikap dan menilai seseorang terhadap sesuatu.
3. Behavioral, yaitu respon yang berhubungan dengan perilaku nyata meliputi tindakan atau kebiasaan.

Respon atau tanggapan seseorang bisa dilihat dari seberapa luas pengetahuan, ilmu, dan pemahaman terkait dengan apa yang disampaikan oleh si pemberi berita atau pesan. Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada respon dari para calon jamaah haji terkait dengan informasi pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 2020 dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Arab Saudi dan pemerintah Indonesia.

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Lexy J. Moloeng mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.²⁰ Oleh karena itu, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena dianggap dapat mengamati secara langsung obyek yang dijadikan penelitian.

Pendekatan yang peneliti gunakan adalah metode kualitatif deskriptif yang merupakan sebuah penelitian kelompok manusia atau suatu objek, kondisi, sistem pemikiran atau pun suatu kelas istimewa. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan aktual, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Tetapi dalam pengertian metode penelitian yang lebih luas diluar metode sejarah dan eksperimen, secara lebih umum sering diberi nama metode survey.

Kerja peneliti bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerapkan hubungan, menguji hipotesa-hipotesa, membuat prediksi serta mendapatkan makna implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan. Dalam pengumpulan data

²⁰ Lexy J. Moloeng, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1989), hlm. 4.

digunakan tehnik wawancara, dengan menggunakan pertanyaan yang spontan atau tidak terstruktur, mengikuti arus permasalahan yang terjadi sesuai dengan respon yang diberikan.

2. Kehadiran Peneliti

Tujuan utama kehadiran penelitian adalah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam metode penelitian kualitatif, kehadiran peneliti sangatlah penting karena berperan sebagai instrument kunci atau sebagai pengumpul data melalui wawancara langsung kepada narasumber yang terkait.

3. Lokasi Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis. Deskriptif adalah menjelaskan suatu gejala atau fakta untuk memberikan data-datanya seteliti mungkin tentang gejala atau fakta-fakta tersebut.²¹

Sedangkan analitis adalah sebuah usaha untuk mencari dan menggali secara mendalam guna mengetahui apa yang terdapat di belakang fakta dari yang terlihat dan terdengar tersebut. Dengan kata lain harus meneliti hubungan sebab akibat antara fakta dan meneliti pula fakta-fakta yang menyertai terjadinya suatu peristiwa.²²

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subyek penelitian atau informasi atau subyek dari mana data diperoleh. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperan serta sebagai hasil dari melihat, mendengar dan bertanya. Untuk memperoleh data-data yang valid dan obyektif terhadap apa yang diteliti perlu menjelaskan informasi sekaligus karakteristiknya serta jenis data-data yang akan dikumpulkan sehingga kualitas, validitas dan keakuratan data-data benar-benar dijamin keabsahannya. Adapun yang dimaksud dengan sumber data adalah subyek darimana data diperoleh.

Dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu:

a. Sumber data primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian dan didapatkan langsung

²¹ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, (Jakarta: UI Press, 2015), hlm. 11.

²²Nurbuko Cholid, Metode Penelitian, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 160.

dari informan untuk menjadi bahan analisis.²³ Dalam penelitian ini sumber data primernya antara lain dari responden, yaitu: staf bagian SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah yang berkompeten dalam bidang komunikasi informasi dengan calon jamaah haji.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber yang tidak berkaitan langsung atau data yang diperoleh dari data-data lain seperti sumber dokumen, artikel dan buku-buku yang dikarang oleh para ahli yang berkaitan dengan kebijakan dan pelayanan informasi.²⁴

5. Teknik Pengumpulan Data

Data (datum) artinya sesuatu yang diketahui. Diartikan sebagai informasi yang diterimanya tentang suatu kenyataan atau fenomena empiris, wujudnya dapat merupakan seperangkat ukuran (kuantitatif, berupa angka-angka) atau berupa kata-kata (verbalize) atau kualitatif.

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang akan dibutuhkan peneliti untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Guna memperoleh data yang valid di lapangan sesuai dengan data yang diinginkan, maka peneliti menggunakan teknik :

a. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis.²⁵

Teknik tersebut dari pengamatan secara langsung ke lapangan dapat memperoleh informasi ikut terlibat dalam obyek penelitian. Peneliti harus tahu bagaimana kondisi yang akan diteliti dengan melihat secara langsung keadaan maupun tenaga kerja, namun peneliti tidak langsung melakukan hal yang lain seperti mewawancarai pihak Kementerian Agama Kabupaten

²³ Musfiqon, Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2012), hlm. 151.

²⁴ Saefuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020), hlm. 9.

²⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013)hal., 143.

Lombok Tengah maupun jamaah yang ada disana. Hanya terfokuskan melihat keadaan yang sedang terjadi di tempat meneliti.

b. Wawancara/*interview*

Teknik wawancara (Interview) adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan baik secara spontanitas, terstruktur dan tidak terstruktur yang didasarkan pada tujuan-tujuan penelitian. Penggunaan teknik wawancara dalam penelitian di maksud agar peneliti dapat mengkonstruksikan mengenai orang, lembaga, kejadian, perilaku, kegiatan, motivasi harapan, tuntutan dan seterusnya.²⁶ Dengan demikian peneliti dapat melakukan analisis berdasarkan data yang ada.

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara secara tidak terstruktur yaitu peneliti menyusun pertanyaan secara spontan dan mengikuti perkembangan masalah yang dibahas saat wawancara berlangsung, akan tetapi peneliti tetap menyiapkan pedoman wawancara sebelum melakukan penggalian data. Adapun responden yang akan diwawancara antara lain: pihak dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah bagian Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dan respon beberapa jamaah yang terdampak pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M.

Data yang ingin diperoleh peneliti dalam wawancara dengan pihak dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah dan beberapa jamaah haji yang terdampak pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M, yaitu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah kepada para calon jamaah haji dan bagaimana respon jamaah haji terkait informasi yang diberikan terkait pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M.

c. Dokumentasi

²⁶ Miftahul Huda dkk, *Pedoman Praktikum Penulisan Skripsi Fakultas Syariah*, (Mataram: IAIN Mataram, 2016), hlm. 18.

Dokumentasi adalah teknik penghimpunan data-data gambar dan tertulis yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian. Data tersebut dapat memberikan informasi tentang orang, kegiatan, masyarakat dan lain-lain. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang lain. Dokumen yang dipilih harus memiliki kredibilitas yang tinggi dan terkait langsung dengan penelitian.²⁷

Disini peneliti akan mencatat serta membaca dokumen yang dibutuhkan untuk penelitian ini, diantaranya dokumen dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah bagian Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) seperti data tentang jumlah jamaah haji yang gagal berangkat tahun 1441 H/2020 M, dan berapa jumlah jamaah haji di masing-masing KBIH di Lombok Tengah yang gagal berangkat di tahun 1441 H/2020 M.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.²⁸ Analisis data merupakan proses penyusunan data agar dapat diinterpretasikan.

Analisis data secara sistematis dilakukan dengan tiga langkah secara bersamaan, yaitu:

a) Reduksi Data (Data Reduction)

Dalam rangka memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan untuk pertanyaan penelitian, peneliti melakukan reduksi data, mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada

²⁷ Ibid., hlm. 19.

²⁸ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2008), hlm. 95.

hal-hal yang penting, dicari tema dari polanya dan membuang yang tidak perlu.²⁹

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan dari transformasi data besar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan.³⁰

Dengan demikian data yang sudah direduksi akan mudah memberikan gambaran yang telah jelas, dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan akan mudah mencari data bila ada yang diperlukan untuk penyajian data.

b) Penyajian Data (Data Display)

Selain data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu penyajian data. Penyajian data yaitu mengumpulkan data atau informasi secara tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang sudah ada disusun dengan menggunakan teks yang bersifat naratif, selain itu bisa juga bersifat matriks, grafik dan chart. Dengan cara kita menyajikan data tersebut dari hasil observasi maupun wawancara baik tertulis maupun tidak tertulis peneliti dengan lebih mudah memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c) Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Adapun jenis analisis data yang digunakan yaitu analisis induktif, yaitu berangkat dari fakta yang bersifat khusus dan peristiwa-peristiwa konkrit, kemudian dari fakta dan peristiwa konkrit tersebut ditarik kesimpulan yang bersifat

²⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 338.

³⁰ *Ibid*, hlm. 96.

umum.³¹ Faktanya yang terkait tentang pembatalan pemberangkatan jamaah haji kemudian dari fakta tersebut akan menarik kesimpulan yang bersifat umum tentang bagaimana kualitas pelayanan informasi yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah kepada calon jamaah haji dan bagaimana respon calon jamaah terkait informasi yang diberikan.

Dalam penelitian ini akan dilakukan kesimpulan dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi dengan demikian peneliti dapat membandingkan pelayanan informasi yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

7. Teknik Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, dimana valid merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek peneliti dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.³²

Untuk membentuk kesesuaian antara data yang diteliti dengan kenyataan, maka ada beberapa teknik untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif, salah satu yang peneliti terapkan, yaitu:

a. Triangulasi data

Triangulasi data dalam menguji ke kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat jenis-jenis triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.³³

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dan teknik peneliti lakukan untuk mendapatkan informasi yang sejenis dari informasi yang sejenis dari informasi atau sumber data lain yang berbeda. Metode untuk mengecek data, triangulasi ini dilakukan dengan pengumpulan data yang sama dengan menggunakan pertanyaan yang sama untuk mendapatkan informasi dari sumber

³¹ Nurobok Cholid dan Abu Achmad, *Metode Penelitian*, (Bandung: Bumi Aksara, 2001), hlm. 19.

³² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 365.

³³ *Ibid*, hlm. 378.

yang berbeda. Peneliti menggunakan teknik dokumentasi, teknik wawancara yang tidak terstruktur, dan teknik observasi non partisipasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda untuk menguji keabsahan data yang diperoleh.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian skripsi ini, untuk mempermudah memahami isi dari penelitian yang disusun, maka peneliti membagi skripsi ini terdiri dari empat bab, tiap bab di dalamnya terdiri dari beberapa sub bab, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut.

BAB I, merupakan pendahuluan, disini mencakup keseluruhan isi yang menjelaskan tentang konteks penelitian masalah, fokus kajian, tujuan dan manfaat, ruang lingkup dan setting penelitian, kajian pustaka perangkat teoritik, dan metodologi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II merupakan data penelitian meliputi, gambaran umum tentang kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, kualitas pelayanan informasi tentang kebijakan pembatalan pemberangkatan calon jamaah haji tahun 1441 H/2020 M pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, dan respon calon jamaah haji terhadap informasi kebijakan pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

BAB III merupakan analisis terhadap kualitas pelayanan informasi Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah terhadap kebijakan pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M, dan bagaimana respon calon jamaah haji terhadap kebijakan pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M.

BAB IV merupakan penutup, bab ini berisikan kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang tertuju kepada tempat lokasi penelitian.

BAB II

PAPARAN DATA DAN TEMUAN

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah

1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah

Historis Kantor Kementerian Agama Lombok Tengah tidak dapat dipisahkan dari historis Kementerian Agama Republik Indonesia dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat. Mengingat selain sebagai bagian dari nomenklatur struktur organisasi Kementerian Agama ditingkat Kabupaten, juga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, tidak muncul dengan tiba – tiba begitu saja, melainkan melalui perjalanan yang cukup panjang dan tidak lepas dari kebijakan instansi di atasnya, yakni Kementerian Agama RI dan Kanwil Kementerian Agama Provinsi NTB sebagaimana disebutkan diatas.

Kementerian Agama Republik Indonesia secara resmi terbentuk pada tanggal 3 Januari 1946, setahun setelah Indonesia merdeka dengan nama Departemen Agama dengan Penetapan Pemerintah Nomor : 1/SD Tahun 1946. Susunan organisasi pertama kali disusun berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 1185/KJ 1946. Sedangkan organisasi instansi vertikal Departemen Agama di daerah awal pembentukannya berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 tahun 1949 dengan susunan orgnisasi meliputi : Kantor Kepenghuluan Kewedanaan, Kantor Kenaiban Kecamatan, Kantor Inspeksi Pendidikan Tingkat Provinsi dan Kabupaten/Keresidenan.

Pada tahun awal pembentukan Departemen Agama ini, Provinsi Nusa Tenggara belum terbentuk. Wilayah Nusa Tenggara Barat tergabung dalam provinsi Sunda Kecil yang berdiri berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 1950 (Lembaran Negara Republik Indonesia No 59 Tahun 1950) yang meliputi daerah Bali, Lombok, Sumbawa, Flores, Sumba dan Timor. Kemudian berdasarkan Undang – Undang Darurat Nomor 9 Tahun 1954 nama Sunda Kecil diubah menjadi menjadi Nusa

Tenggara yang merupakan wilayah kepulauan yang meliputi kepulauan Bali, Lombok, Sumbawa, Timor, Flores, Sumba, Alor, Lembata, Sabu, Rote dan pulau – pulau kecil disekitarnya. Sejalan dengan restorasi di Kementerian Agama pada tahun ini pula di buka Kantor Urusan Agama Provinsi yang berkedudukan di Singaraja yang meliputi urusan agama Islam, Kritek Katolik, Kristen Proesten, Hindu dan Budha. Selanjutnya terbitlah Undang – Undang Nomor 64 Tahun 1958 yang mengatur tentang pemetaan wilayah geografis di Nusa Tenggara, dimana Nusa Tenggara di bagi menjadi 3 (tiga) daerah, yakni Daerah Tingkat I Bali, Daerah Tingkat I Nusa Tenggara Barat dan Daerah Tingkat I Nusa Tenggara Timur. Seiring dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 64 Tahun 1958 tersebut, maka di bentuklah Kantor Urusan Agama Tingkat I Nusa Tenggara Barat.

Seiring dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 64 Tahun 1958 tersebut, maka dibentuklah Kantor Urusan Agama Tingkat I Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dan pada tahun 1967 terbitlah Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 91 Tahun 1967 Tentang Perubahan Struktur organisasi Departemen Agama dengan menggunakan nomenklatur Perwakilan Departemen Agama Provinsi maupun Kabupaten. Selanjutnya dalam rangka koordinasi dan sinkronisasi (KIS), struktur organisasi dan tata kerja Departemen Agama, maka Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 91 Tahun 1967 tersebut disempurnakan dengan terbitnya Surat Keputusan Agama RI Nomor 52 Tahun 1971 yang mengatur tentang perubahan istilah terhadap nomenklatur pada masing-masing tingkatan, dimana Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi diubah menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama dan Kantor Perwakilan Departemen Agama Kabupaten berubah menjadi Kantor Departemen Agama Kabupaten.

Dengan demikian maka Kantor Departemen Agama kabupaten Lombok Tengah secara resmi di dirikan pada Tahun 1971, seiring dengan di- berlakukannya Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 52 Tahun 1971 (yang telah disempurnakan) dengan Drs. H.L. Untja sebagai Kepala Kantor

yang pertama, kemudian dilanjutkan dengan kepala Kantor yang lain dari periode ke periode. Secara detail nama-nama yang menjabat sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Lombok Tengah adalah sebagai berikut :

- Drs. H. Lalu Untja : 1971 - 1978
- Drs. H. Lalu Wildan : 1978 - 1991
- Drs. H. M. Zabur Ainy : 1991 - 1998
- Drs. H. Lalu Suhaimi : 1998 - 1999
- Drs. H. Lalu Misban : 1999 - 2001
- Drs. H. Syamsul Rizal : 2001 - 2003
- Drs. H. L. Suhaimi Ismy : 2003 - 2004
- Drs. H. Usman : 2004 - 2010
- Drs. H. Badrun, M.Pd : 2010 - 2011
- Nasri : 2011 - 2016
- Dr. H. Haryadi Iskandar : 2016 – 2021
- H. Zamroni Aziz S. HI, MH : 2021 - Sekarang

Seiring dengan semangat reformasi dan dinamika regulasi maka berdasarkan Undang – Undang nomor 29 tahun 2008 dan Peraturan Presiden nomor 47 tahun 2009, tanggal 3 November 2009, Tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, yang mengamantakan perubahan semua bentuk Departemen, Kantor Kementerian Negara dan Kantor Menteri Koordinator menjadi Kementerian Negara. Selanjutnya dipertegas dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 1 tahun 2010 tanggal 28 Januari 2010 Tentang Perubahan nama Departemen Agama menjadi Kementerian Agama. Dengan demikian maka nama Kantor Departemen Agama Kabupaten Lombok Tengah berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah. Perubahan istilah tersebut dimaksudkan untuk :

- a. Meningkatkan efesiensi dan produktifitas kerja dimasing-masing kementerian
- b. Diharapkan mampu meningkatkan citra dan kualitas pelayanan agama dan keagamaan kepada masyarakat.
- c. Mengefisiensi fungsi dan produktifitas kerja dimasing-masing kementerian, sehingga dipercaya akan terjadi penghematan

program agar tidak tumpang tindih seperti beberapa program oleh beberapa departemen sebelumnya.

2. Profil Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah

- a. Nama Instansi : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah
- b. Tipologi : I B
- c. Alamat : Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 5 Praya Lombok Tengah
- d. Letak/kedudukan: Kantor Kabupaten Lombok Tengah
- e. No. Telp/Fax : (0370) 654057
- f. Kepala Kantor: Drs. H. Badrun, M.Pd

3. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah

Visi

Terwujudnya Masyarakat yang Agamis, Rukun dan Berakhlaqul Karimah

Misi

- a. Mengembangkan masyarakat yang religius, cerdas, sehat jasmani dan rohani, santun, dan harmonis.
- b. Mendorong peningkatan kualitas pengamalan nilai-nilai religius dalam kehidupan bermasyarakat serta menjunjung tinggi semangat toleransi.
- c. Memperkuat keberadaan lembaga sosial keagamaan sebagai benteng pertahanan ummat.
- d. Mendorong perkembangan lembaga pendidikan keagamaan sebagai media straregis peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang beriman dan berdaya saing.
- e. Mengupayakan pelayanan yang cepat, tanggap dan prima sebagai wujud nyata pengabdian kepada masyarakat.
- f. Mewujudkan tata laksana manajemen yang bersih, berwibawa, terbuka dan bertanggung jawab.

4. Tugas dan Fungsi

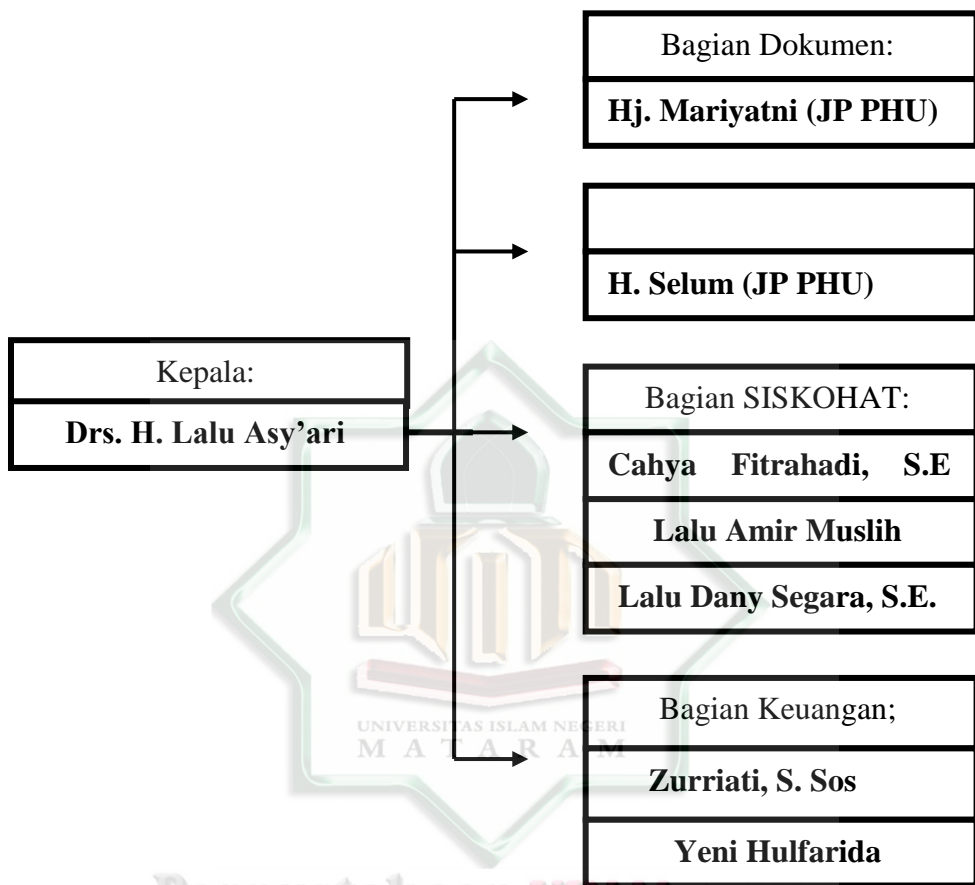
Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 49 tahun 2002 pasal 13 dan dipertegas dalam Keputusan

Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002, Kantor Kementerian Agama Kab./kota tidak terkecuali Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat.
- b. Pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu, serta Budha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelola administrasi dan informasi keagamaan.
- d. Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan umat beragama.
- e. Pengkoordinasian, perencanaan pengendalian dan pengawasan program.
- f. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di kabupaten/ kota.

5. Struktur Organisasi dan Satuan Kerja Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT)

Gambar. 2.1 Struktur Organisasi Dan Satuan Kerja Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT)



Sumber: Dokumen Kemenag Lombok Tengah.

6. Jumlah KBIH di Kabupaten Lombok Tengah

Tabel. 2.2 Jumlah KBIH di Kabupaten Lombok Tengah

No	Nama	Pembina
1.	Al Madani	TGH. Fahrurrozi Wardi
2.	Al Aqobah	TGH. Makrip Makmun
3.	Al Abror	TGH. Turmuzi Badarudin
4.	Al Mashudien	TGH. Dimiyati
5.	YATOFA	TGH. Achmad Padly Padil Tahir
6.	YANMU	TGH. L, Gd. Muh Ali Wiresakti AM. Lc MA

7.	Darussalam	TGH. Fathul Aziz
8.	Al Husna	TGH. Nurul Wajdi
9.	Darul Hukumaini	TGH. Lalu Muhammad Amin, MA.
10.	Darul Habibi	TGH. Ahmad Tanthawi, MA.
11.	Darul Masakin	TGH. Zainal Abidin. ³⁴

Sumber: Dokumen Kemenag Lombok Tengah.

7. Program Dan Kegiatan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah

Program dan jenis kegiatan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah secara detil tertuang pada Rencana Strategis (RENSTRA) Kantor Kementerian Agama Lombok Tengah 5 tahun kedepan (2010 – 2014) dan dijabarkan secara gradual dalam program tahunan, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan realisasi kerja target prioritas dan mengukur capaian hasil secara bertahap dan akumulasi keseluruhan dalam satu dekade. Sealin itu juga terdapat penjabaran dalam bentuk program jangka pendek (2 tahun), Jangka menengah (3 tahun) dan jangka panjang (5 tahun). Selengkapnya tabel matrik RENSTRA Tahun 2010 – 2014 di lampirkan pada bagian akhir tulisan ini. Adapun pada bagian ini, akan dijelaskan secara global tentang pokok – pokok program kerja dan kegiatan, yaitu sebagai berikut :

- a. Penerapan pemerintahan yang baik dan bersih (good governant).
- b. Penerapan manajemen yang profesional dan proporsional
- c. Penataan sarana dan prasaran secara berkelanjutan sesuai kebutuhan.
- d. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan pelayanan prima (exelen service).
- e. Peningkatan kualitas Sumber Daya Aparatur (SDA) guna menunjang kualitas kerja yang baik.
- f. Mewujudkan kerukunan ummat beragama dan memelihara keharmonisan antar ummat agama.

³⁴ Dokumen Haji Tahun 2020 KEMENAG LOTENG.

- g. Meningkatkan pemahaman, penghayatan dan pengamalan nilai – nilai keagamaan.
- h. Mendorong tumbuh kembangnya lembaga pendidikan keagamaan dan lembaga social keagamaan sebagai pilar kekuatan ummat.
- i. Terus mengupayakan peningkatan mutu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, sebagai ikhtiar nyata dalam meningkatkan mutu pendidikan anak bangsa.
- j. Memberikan ruang partisipasi seluas – luasnya kepada masyarakat untuk turut mengembangkan sumber daya ummat, guna terwujudnya kehidupan bermasyarakat yang aman, damai, sejahtera, harmonis, dinamis dan religius di bawah naungan ridho Allah SWT.
- k. Melakukan penguatan terhadap lembaga keagamaan sebagai benteng pertahanan ummat.³⁵

B. Kualitas Pelayanan Informasi Tentang Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah

1. Media Informasi

Untuk mengatasi persoalan yang muncul akibat pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M, media-media informasi yang digunakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah untuk menginformasikan terkait dengan pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M yaitu, menyampaikan informasi melalui media sosial yang dimiliki seperti grup WA, surat kabar, dan lain sebagainya. Namun, karena tidak semua jamaah menggunakan media sosial Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah mengadakan sosialisasi, dibantu oleh para penyuluh yang ada di setiap kecamatan, dan KBIH yang ada di Kabupten Lombok Tengah.³⁶

Media merupakan bagian terpenting dalam menyampaikan pesan, karena media merupakan perantara yang paling ampuh dalam berkomunikasi.

³⁵ Dokumen Kemenag Loteng. 2020.

³⁶ Yusfi Zufaini, *Wawancara*, Lombok Tengah, 24 Desember 2020

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah dengan apa yang peneliti amati di lapangan bahwa sosialisasi diadakan disetiap KBIH yang ada di kecamatan dengan dibantu oleh para penyuluh dan petugas-petugas KBIH pada waktu pengajian dan sebagainya.

Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah terus berusaha untuk menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat supaya informasi yang didapat tidak memberikan efek negatif bagi masyarakat. Dikarenakan pada saat ini tidak sedikit orang menggunakan media sosial sebagai tempat menyampaikan informasi yang tidak-tidak yang belum tahu juga kebenarannya, sehingga berita yang didapat masyarakat menjadi simpang siur, tidak tahu mana yang benar dan salah.

Akhirnya dengan berbagai usaha yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah masyarakat bisa menerima informasi tersebut dengan baik, dengan informasi yang diberikan oleh pihak yang memang seharusnya memberikan informasi tersebut. Sehingga Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah dapat meningkatkan kualitas pelayanannya untuk masyarakat dan mendapatkan kepercayaan terkait dalam penyampaian informasi, pelayanan, dan pelaksanaan ibadah haji maupun umrah.

2. Isi Informasi

a. Isi

Sesuai dengan kebijakan yang di keluarkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia terkait dengan pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M. keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 494 tahun 1441 H/2020 M tentang pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dengan menimbang dan mengingat, memutuskan pertama, menetapkan pembatalan keberangkatan jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M bagi seluruh warga negara Indonesia yang menggunakan kuota haji pemerintah dan visa haji mujamalah; kedua, menetapkan ketentuan sebagai akibat

pembatalan keberangkatan jamaah haji sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu, diantaranya jamaah haji regular dan jamaah haji khusus yang telah melunasi biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M menjadi jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M, setoran pelunasan (BPIH) pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M akan disimpan dan dikelola secara terpisah oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), nilai manfaat pengelolaan setoran pelunasan sebagaimana dimaksud dalam poin sebelumnya diberikan penuh oleh BPKH kepada jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M paling lambat tiga puluh hari kerja sebelum pemberangkatan kelompok terbang (kloter) pertama pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2020 M, setoran pelunasan BPIH sebagaimana dimaksud dalam point sebelumnya dapat diminta kembali oleh jamaah haji, petugas haji daerah pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dinyatakan batal BPIH dikembalikan dan gubernur dapat mengusulkan kembali nama petugas haji daerah pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M, pembimbing dari unsur kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) dapat mengusulkan nama pembimbing pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M, dan semua paspor jamaah haji petugas haji daerah dan pembimbing dari unsur KBIHU pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dikembalikan kepada pemilik masing-masing; ketiga ketentuan lain dan petunjuk teknis mengenai pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam dictum kedua tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini; keempat keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.³⁷

³⁷ <http://itjen.kemenag.go.id>, diakses pada tanggal 23 November pukul 20.50 WITA.

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Yusfi Zulpainsi “Kemaslahatan umat harus diutamakan” pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah berpegang teguh pada surat keputusan yang dikeluarkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia agar tidak ada kesalah pahaman bagi jamaah. Bahwa informasi yang disampaikan tidak semata-mata datang dari satu pihak tetapi dari pemerintah pusat dan pemerintah Arab Saudi langsung. Setiap organisasi pasti memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memuaskan pelanggan, konsumen, atau masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

b. Pesan untuk para jamaah

Hasil wawancara dengan bapak Yusfi “jamaah bersabar karena ini bukan kesengajaan dari pemerintah tapi merupakan kebijakan pemerintah Arab Saudi juga karena kondisi dunia yang dilanda pandemi”.

Pandemi ini juga tidak hanya dialami oleh satu negara saja namun seluruh dunia termasuk Arab Saudi, dan semua ini terjadi karena atas kehendak Sang Pencipta bukan keinginan makhluk-Nya.

c. Cara-cara penyampaian informasi

Cara-cara yang digunakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah untuk menyampaikan informasi terkait pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M yaitu, “dengan sosialisasi , dan mengundang tokoh agama dan tokoh masyarakat untuk membantu menyampaikan informasi tersebut” kata bapak Yusfi.

3. SDM (pemberi layanan informasi)

Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah sebagai pemberi layanan informasi terkait pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M. staf bagian PLHUT (Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu) mengadakan kegiatan bimbingan dan perjalanan haji bagi masyarakat, toga dan toma di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah tahun 1441 H/2020 M dengan mengundang

tokoh agama dan tokoh masyarakat yang ada di Kabupaten Lombok Tengah.

4. Penerima Layanan Informasi

Masyarakat sebagai penerima layanan informasi menerima dengan tegas informasi yang diberikan oleh pemerintah, sehingga tidak sedikit orang yang mengadu ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah untuk menanyakan terkait informasi yang didapatkan dari luar.

Dengan bijak sesuai informasi yang diberikan pemerintah langsung disampaikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah sebagai tanda tanggung jawab pemerintah Kota Kabupaten kepada masyarakat khususnya jamaah haji yang berangkat pada tahun 1441 H/2020 M.

Karena informasi yang diterima sesuai dengan undang-undang yang ada dan yang memberikan informasi adalah orang yang memang diinginkan untuk menyampaikannya seperti Kementerian Agama Kabupaten Kota sebagai anak pemerintah maka, masyarakat menerima dengan ikhlas terkait dengan berita informasi tersebut.

Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan informasi tentang kebijakan pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah dapat dikatakan sudah termasuk dalam ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik, karena dalam kualitas pelayanan baik harus ada:

- a) Ramah dan Komunikatif, dalam memberikan pelayanan yang baik maka diwajibkan untuk memiliki sifat ramah dan juga komunikatif guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan membuat mereka betah dengan apa yang sudah diberikan, dilihat dari apa yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah kepada para jamaah sudah berusaha ramah dan komunikatif dalam menyampaikan informasi terkait pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M. seperti ketika ada jamaah yang datang untuk menanyakan langsung terkait dengan informasi yang ada, pihak dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah tetap tenang

dan menjaga sikap keramahan dalam berkomunikasi dengan jamaah.

- b) Menyediakan sarana dan prasarana yang baik, hal ini tentu saja menjadi salah satu tolak ukur dalam pelayanan yang baik, dimana masyarakat diberikan sarana maupun prasarana pada saat proses pelayanan berjalan seperti, tempat duduk, tempat beribadah, pendingin ruangan, toilet, dan lain sebagainya sebagai upaya untuk memberikan kenyamanan untuk para pelanggan atau masyarakat yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah. Dilihat dari hasil observasi semua itu sudah tersedia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.
- c) Responsif, cepat tanggap terhadap keperluan atau kebutuhan masyarakat atau pelanggan juga harus diperhatikan, sehingga masyarakat tidak merasa sulit dalam memberikan penjelasan terhadap apa yang mereka butuhkan atau perlukan, karena setiap masyarakat atau pelanggan membutuhkan pengarahannya dalam suatu hal untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- d) Keamanan, memberikan keamanan dalam proses pengurusan sesuatu atau saat berlangsungnya proses pelayanan seperti menyediakan CCTV, satpam dan lain sebagainya karena masyarakat atau pelanggan sangat membutuhkan keamanan dalam menyampaikan keluhan dan keperluan yang mereka perlukan demi kenyamanan antara masyarakat dan juga pihak yang memberikan informasi atau pemberi pelayanan.
- e) Penjelasan yang memadai, dalam hal ini yang dimaksud dengan memberikan pelayanan berupa petunjuk, tata cara ataupun syarat-syarat guna mempermudah masyarakat atau pelanggan dalam melengkapi berkas-berkas yang diperlukan. Karena masyarakat atau pelanggan membutuhkan pengarahannya dalam mencari sesuatu untuk menghasilkan hasil yang maksimal, seperti layanan di berikan satpam sebagai orang pertama yang ada di pos satpam untuk menanyakan keperluan yang diperlukan oleh masyarakat yang datang ke suatu lembaga.
- f) Kepercayaan, memberikan kepercayaan kepada masyarakat atau pelanggan merupakan suatu hal yang perlu juga untuk

diperhatikan, karena tujuan utama pelayanan adalah memberikan apa yang mereka inginkan sesuai dengan prosedur standar operasional, karena kepercayaan sebagai salah satu tolak ukur suatu lembaga dapat dikatakan telah memberikan pelayanan yang baik, dan dapat mempertahankan kepercayaan kepada pelanggan.

- g) Sederhana, prosedur yang sederhana dengan tata cara yang tidak berbelit-belit juga menjadi tolak ukur pelayanan yang baik, karena masyarakat atau pelanggan sangat tidak menyukai proses yang berbelit-belit.
- h) Transparan, agar cepat tercapainya proses pelayanan maka perlu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur yang ada, seperti penyampaian informasi terkait pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M. informasi yang memang sudah pada disampaikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah kepada masyarakat sesuai dengan informasi yang ada tanpa mengubah isi dan maksudnya.

Dengan demikian, dari ciri-ciri kualitas pelayanan yang telah dipaparkan diatas maka, dari suatu organisasi atau lembaga dapat dikatakan bisa memberikan pelayanan yang baik dan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

C. Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Informasi Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah

1. Respon

Terkait dengan respon jamaah haji tentang pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M peneliti guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal maka, peneliti menggunakan tiga teknik dalam penelitian ini.

Pertama yakni teknik wawancara, yang dimana teknik wawancara ini yang menjadi narasumber yaitu dari kalangan masyarakat, beberapa dari jamaah haji yang mengalami pembatalan pemberangkatan, staf Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah dan staf bank yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

Berbicara tentang respon juga dilihat dari pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang yang menerima informasi, semakin tinggi seseorang mempunyai pengetahuan maka semakin baik dalam menyikapi informasi yang didapatkan, begitu pula sebaliknya apabila seseorang rendah akan pengetahuan yang dimiliki maka yang ada hanya sikap emosi yang dilontarkan untuk merespon atau memberikan tanggapan terhadap informasi yang diterima.

Terkait respon yang diberikan oleh para calon jamaah haji tahun 2020 tentang pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M, memang tidak sedikit yang mengeluhkan terkait hal itu namun dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah tidak bosan-bosan untuk memberikan pemahaman terkait peristiwa yang memang sedang terjadi, dan itu tidak murni dari kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah itu sendiri melainkan sudah dari pusat. Maka para calon jamaah berangsur sadar bahwa tidak hanya mereka yang mengalami hal tersebut melainkan seluruh umat Islam yang ada di dunia. Dan tidak sedikit juga jamaah yang menerima akan hal itu karena mereka sadar dan yakin akan takdir yang diberikan oleh Allah SWT. Tidak semata-mata dibuat dan dirancang oleh manusia.

Beberapa respon dari calon jamaah haji dan masyarakat terkait tentang pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dari berbagai tempat di Nusa Tenggara Barat:

menurut Hasanudin selaku jamaah haji yang gagal berangkat tahun 1441 H/2020 M, mengatakan bahwa:

*“Rasa kecewa pasti ada, tapi saya percaya akan Qada’ dan Qadar Allah. Tunggu nasib kita datang saja sambil berdo’a semoga wabah virus ini segera berlalu”.*³⁸

Pertanyaan yang sama pun dilontarkan untuk jamaah haji dan masyarakat yang ada di sekitar dengan berbagi respon,

³⁸ Hasanudin, *Wawancara*, Jonggat Lombok Tengah, 10 September 2021.

seperti yang di katakana oleh Riase dan Ibu Masnah jamaah haji yang juga gagal berangkat di tahun 1441 H/2020 M,

*“Saya ketika mendengar berita tersebut saya langsung mendatangi kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah untuk menanyakan perihal gagal berangkat untuk menunaikan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M. dan mengurus berkas-berkas yang diperlukan apabila ada yang diperlukan agar ditahun selanjutnya tetap bisa mendapatkan jatah untuk berangkat ke Tanah Suci. Selanjutnya saya juga akan menanyakan ke pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah terkait dengan dana yang sudah di setorkan ke BPKH. Sekiranya setelah mendapatkan penjelasan dari pihak terkait, maka untuk selanjutnya diserahkan semua kepada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah bagaimana baiknya ”.*³⁹

Ibu Masnah mengatakan:

*“Ga perlu marah-marah, semua ini terjadi atas izin Allah diterima dengan ikhlas, Allah tahu mana yang terbaik untuk hamba-Nya. Kalaupun maksa untuk berangkat sekarang lebih banyak mudhorotnya, jadi tetap patuhi keputusan pemerintah Arab Saudi dan pemerintah Indonesia ”.*⁴⁰

Hal senada pun dilontarkan oleh beberapa masyarakat terkait dengan pembatalan pembarangkatan ibadah haji di tahun 1441 H/2020 M, seperti yang dikatakan Hj. Asyifa:

*“Kalau saya sendiri berusaha mengerti dengan situasi dan kondisi, karena mungkin belum rizkinya dan masih belum cukup bekal untuk berziarah ke Mekah, cukup berdo’a dan memperbaiki diri saja ”.*⁴¹

Dari ibu Sauni mengatakan:

: “Yang pertama saya kecewa pastinya, kedua saya akan meminta penjelasan yang detail lagi pada KBIH yang bersangkutan, kapan kemungkinan akan berangkat dan apabila sudah ada

³⁹ Riase, Wawancara, Bonjeruk Jonggat Lombok Tengah, 10 September 2021.

⁴⁰ Masnah, Wawancara, Dasan Agung, Mataram, 11 September 2021.

⁴¹ Hj. Asyifa, Wawancara, Bonjeruk Jonggat Lombok Tengah, 12 September 2021.

kejelasan, tentu saja saya akan mengikuti arahan pembimbing, arahan pemerintah sampai benar-benar diperbolehkan, selama keputusan itu benar adanya saya akan selalu menunggu kapan jadwal saya akan diberangkatkan”.⁴²

Dari ibu Kemin mengatakan:

“Yang pertama saya kecewa pastinya, kedua saya akan meminta penjelasan yang detail lagi pada KBIH yang bersangkutan, kapan kemungkinan akan berangkat dan apabila sudah ada kejelasan, tentu saja saya akan mengikuti arahan pembimbing, arahan pemerintah sampai benar-benar diperbolehkan, selama keputusan itu benar adanya saya akan selalu menunggu kapan jadwal saya akan diberangkatkan”.⁴³

Dari ibu Sumiati mengatakan:

“Ya kita mau bilang apa, rasa kecewa pasti ada karena waktu yang ditunggu-tunggu untuk berziarah ke tempat yang diimpikan oleh seluruh umat muslim di dunia ini ternyata harus diundur setelah sekian lama penantian untuk mendapatkan jatah di tahun ini. Namun saya sendiri tidak mau putus asa saya selalu berdo'a karena hanya itu yang bisa kami lontarkan sebagai hamba-Nya. Dan meyakini diri sendiri pandemi ini akan segera berlalu dan semua akan kembali seperti sedia kala, karena bukan hanya kita jamaah yang ada di Indonesia saja yang mengalami pandemi ini tapi seluruh dunia. Dan itu sebagai bahan untuk diri saya agar tidak hanya memainkan ego saja, saya sangat percaya dengan adanya suatu hikmah dibalik suatu cobaan”.⁴⁴

Pertanyaan senadapun kami tujukan juga bagi tenaga pengajar yang ada di sekitar, seperti hasil wawancara dengan ibu Nurul , mengatakan:

“Mereka yang menginginkannya karena nafsu pasti akan marah-marah tidak jelas, namun yang memang sudah niat dari awal Lillahita'ala maka akan menerima dengan ikhlas dan menerima

⁴² Sauni, Wawancara, Bonjeruk Lombok Tengah, 12 September 2021.

⁴³ Kemin, wawancara, Jonggat Lombok Tengah, 12 September 2021.

⁴⁴ Sumiati, Wawancara, Presak Lombok Tengah, 12 September 2021.

*takdir yang diberikan Allah, yang namanya musibah tidak bisa di hindarkan apabila Allah sudah berkehendak ”.*⁴⁵

Dilihat dari beberapa respon calon jamaah haji di tahun 1441 H/2020 M diatas dan beberapa respon masyarakat sebelum ada informasi lebih lanjut dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah memang banyak jamaah yang mengeluh terkait informasi yang mereka terima dari luar bahkan ada juga yang mau meminta kembali uang sudah mereka setorkan ke BPKH dengan kata lain mereka membatalkan porsinya sendiri,, namun setelah ada kejelasan yang di berikan, jamaah cukup mengerti dan memahami dengan apa yang terjadi karena musibah ini tidak dibuat-buat oleh pemerintah saja namun sudah kehendak Allah SWT.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai bank yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah Mba Silvia mengatakan:

*“di bank kami ada beberapa jamaah yang ingin mengambil atau menarik uang setoran yang sudah disetorkan pada bank kami dengan kata lain merka membatalkan prosinya sendiri, tetapi mereka juga tidak hanya mengambil dengan percuma namun mereka memiliki alasan yang tidak bisa kami bantah, ada yang beralasan karena ada keperluan yang lebih penting, ada juga yang khawatir akan umur apakah akan sampai di tahun selanjutnya dan bisa mengikuti pelaksanaan ibadah haji atau tidak, karena dilihat dari pemerintah belum ada kepastian apa-apa terkait akan hal tersebut.”*⁴⁶

Hasil wawancara dengan salah satu staf di bagian SSKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, Bapak Cahya Fitrahadi SE. mengatakan, “Terkait dengan pelaksanaan di tahun 1441 H/2021 M belum ada informasi dari pemerintah Arab Saudi, apakah akan diadakan atau tidak karena dilihat dari persentase jumlah pasien atau masyarakat yang terkonfirmasi *Corona Virus* (COVID 19) semakin bertambah

⁴⁵ Nurul, Wawancara, Pringgarata Lombok Tengah, 13 September 2021.

⁴⁶ Silvia Aini S. Pt, Wawancara, Lombok Tengah 18 Agustus 2021

diseluruh dunia khususnya di Inodnesia. Maka pemerintah Indonesia masih menunggu kebijakan dari pemerintah Arab Saudi terkait akan hal itu. Kalaupun sudah ada Vaksin di tahun 2021 belum bisa dipastikan apakah akan dilaksanakan atau tidak, karena vaksin tidak menjamin masyarakat atau jamaah tidak bisa terkonfirmasi dengan virus tersebut. Jadi kami masih menunggu informasi dari pemerintah Arab Saudi dan pemerintah dari pusat untuk pelaksanaan ibadah haji di tahun 1441 H/2021 M dan ditahun selanjutnya. Kalau terkait dengan jamaah yang ingin mengambil uangnya kembali pasti ada, dan pemerintah memberikan kebijakan bagi para jamaah hanya bisa mengambil kembali uang pelunasannya saja, kalupun ada yang akan mengambil semua uang yang sudah di setorkan maka porsi yang sudah ada akan dibatalkan oleh pemerintah.”⁴⁷

Kedua, teknik dokumentasi, selain teknik wawancara peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi sebagai penguat dari hasil wawancara, pertama dilihat dari hasil laporan kegiatan sosialisasi yang diadakan Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah dengan tema “Kegiatan Bimbingan dan Perjalanan Haji Bagi TOGA dan TOMA Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah” yang dihadiri oleh tokoh agama Kabupaten Lombok Tengah.

Dengan hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik dan perjalanan haji bagi masyarakat, tokoh agama dan tokoh masyarakat Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2021 M/1442 H, dapat berjalan dengan lancar dan sukses tanpa kendala yang berarti berkat kerja sama pihak yang terlibat dalam kegiatan ini. Hasil kegiatan bimbingan manasik dan perjalanan haji bagi masyarakat, tokoh agama dan tokoh masyarakat Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2021 M/1442 H. adalah sebagai berikut:

- a. Para peserta yang terdiri dari masyarakat, Toga dan Toma mengetahui alasan pemerintah dalam pembatalan keberangkatan haji tahun 2021 M.

⁴⁷ Cahya Fitrahadi S.E, *Wawancara*, Lombok Tengah 18 Agustus 2021.

- b. Para peserta yang terdiri dari Masyarakat, Toga dan Toma mengetahui tata cara pengurusan dokumen haji batal berangkat.
- c. Para peserta yang terdiri dari Masyarakat, Toga dan Toma memahami segala hal yang etrkait dengan kebijakan pemerintah dalam pembatalan keberangkatan haji 2021 M.

Dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pembatalan keberangkatan haji tahun 2021 M/1442 H.⁴⁸

Sebelum adanya sosialisasi masyarakat masih ada yang tidak terima dengan informasi yang didapatkan, namun setelah diadakan sosialisasi oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah maka banyak jamaah yang menerima dan mengerti akan musibah yang terjadi dan berusaha ikhlas dengan takdir yang Allah berikan. Kedua sebagai penguat dari hasil wawancara yaitu data yang diperoleh dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah bagian dokumen haji, yaitu data jamaah haji yang menarik uang setoran kembali ataupun yang membiarkannya di BPIH, hanya ada satu jamaah yang mengambil kembali uang yang telah disetorkan.⁴⁹

Yang terakhir yakni teknik observasi, dimana peneliti melihat secara langsung respon dan kegiatan masyarakat sekitar bahwasanya, masyarakat tidak banyak berkomentar akan hal itu, memang rasa kecewa dan sedih pasti ada namun masyarakat berusaha ikhlas dan menerima keputusan pemerintah diakarenakan tidak hanya di Indonesia saja yang mengalami musibah pandemi ini namun seluruh dunia.

Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa respon calon jamaah haji terhadap informasi kebijakan pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, cukup baik dikarenakan setelah adanya kejelasan dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah para jamaah berusaha memahami dan mengerti dengan musibah yang terjadi. Memang

⁴⁸ Dokumen Haji Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, Laporan Kegiatan Bimbingan.

⁴⁹ Dokumen haji Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, data jamaah haji yang menarik uang setoran kembali.

sebelum adanya informasi yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah mereka membantah dan tidak terima, merasa kecewa dengan informasi yang ada namun sedikit demi sedikit para jamaah memahami dan menerima kehendak Allah SWT.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Informasi Tentang Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

Kualitas pelayanan informasi yang baik sebagaimana yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah memang sudah menjadi tanggung jawab dari pihak pemerintah selaku anak pemerintah yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang agama untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintah negara. Dalam menjalankan tugasnya, Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Budha, dan Konghucu, penyelenggara haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan.
2. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsure organisasi di lingkungan Kementerian Agama.
3. Pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama.
4. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama.
5. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervise atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama.
6. Pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah.
7. Pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan di bidang agama dan keagamaan, pelaksanaan penyelenggara jaminan produk halal.
8. Pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama.⁵⁰

Menurut Juran kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya. Sedangkan menurut Goetch dan Davis kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, orang,

⁵⁰ <https://Kemenagpandeglang.id/tugas-dan-fungsi>, diakses pada hari Kamis, 16 September 2021, pukul 5.32 WITA.

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain:

1. Persepsi konsumen
2. Produk atau jasa
3. Konsumen

Untuk yang berbentuk barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Produk atau jasa mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri. Konsisten kualitas suatu jasa untuk tiga orientasi tersebut dapat menyumbang keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan profitabilitas organisasi.⁵¹

Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan oleh organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat.

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin mengembangkan 8 dimensi kualitas, yaitu:

1. *Performance* (Kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti.
2. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
3. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.

⁵¹ Sutrimo, Skripsi “Strategi PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah”, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 1438 H/2017 M), hlm. 31.

4. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik.
8. *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.⁵²

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan banyak mengandung hal-hal yang bersifat psikologis maupun sosial. Beberapa pendekatan dilakukan untuk membuat konsep tersebut menjadi mudah untuk dibahas dan dianalisis secara akademis, dan tentunya diwujudkan dalam usaha layanan.

Secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat, dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi, dan diukur). Namun definisi berbasis manufaktur ini kurang relevan untuk sector jasa. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai kualitas kemudian diperluas menjadi "*fitness for use*" dan *conformance to requirements*" kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Istilah nilai sering kali digunakan untuk mengacu pada kualitas relative suatu produk dikaitkan dengan harga produk.

Menurut Goetsch, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia. Proses dan lingkunganyang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan mulai dari awal sampai akhir yang dilakukan oleh direktur tertinggi sampai karyawan terendah untuk memenuhi kebutuhan calon ataupun pengguna barang dan jasa yang ditangani. Kualitas pelayanan juga

⁵² Nurazizah, Skripsi: "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie". (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2020.)Hlm. 25

dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain, dapat dikatakan pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model ServQual (*Service Quality*) seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry seperti yang dikutip oleh Lopiyoadi, dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas.⁵³

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Beryy. Yang dikutip oleh Tjiptono meliputi:

1. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Responsive (*Responsiveness*)

⁵³ Dipo Khairul Islam, Skripsi “*Strategi Peningkatan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*”. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014), hlm. 20.

Yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.

3. Keyakinan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.

4. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

5. Berwujud (*Tangible*)

Yaitu bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.⁵⁴

Adapun ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik ada delapan, diantaranya:

1. Ramah dan Komunikatif, dalam memberikan pelayanan yang baik maka diwajibkan untuk memiliki sifat ramah dan juga komunikatif guna memberikan

⁵⁴ Dipo Khairul Islam, Skripsi “*Strategi Peningkatan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*”. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014). Hlm. 27.

kenyamanan kepada masyarakat dan membuat mereka betah dengan apa yang sudah diberikan, dilihat dari apa yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah kepada para jamaah sudah berusaha ramah dan komunikatif dalam menyampaikan informasi terkait pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M. seperti ketika ada jamaah yang datang untuk menanyakan langsung terkait dengan informasi yang ada, pihak dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah tetap tenang dan menjaga sikap keramahan dalam berkomunikasi dengan jamaah.

2. Menyediakan sarana dan prasarana yang baik, hal ini tentu saja menjadi salah satu tolak ukur dalam pelayanan yang baik, dimana masyarakat diberikan duduk, tempat beribadah, pendingin ruangan, toilet, dan lain sebagainya sebagai upaya untuk memberikan kenyamanan untuk para pelanggan atau masyarakat yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah. Dilihat dari hasil observasi semua itu sudah tersedia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.
3. Responsif, cepat tanggap terhadap keperluan atau kebutuhan masyarakat atau pelanggan juga harus diperhatikan, sehingga masyarakat tidak merasa sulit dalam memberikan penjelasan terhadap apa yang mereka butuhkan atau perlukan, karena setiap masyarakat atau pelanggan membutuhkan pengarahan dalam suatu hal untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
4. Keamanan, memberikan keamanan dalam proses pengurusan sesuatu atau saat berlangsungnya proses pelayanan seperti menyediakan CCTV, satpam dan lain sebagainya karena masyarakat atau pelanggan sangat membutuhkan keamanan dalam menyampaikan keluhan dan keperluan yang mereka perlukan

demi kenyamanan antara masyarakat dan juga pihak yang memberikan informasi atau pemberi pelayanan.

5. Penjelasan yang memadai, dalam hal ini yang dimaksud dengan memberikan pelayanan berupa petunjuk, tata cara ataupun syarat-syarat guna mempermudah masyarakat atau pelanggan dalam melengkapi berkas-berkas yang diperlukan. Karena masyarakat atau pelanggan membutuhkan pengarahannya dalam mencari sesuatu untuk menghasilkan hasil yang maksimal, seperti layanan di berikan satpam sebagai orang pertama yang ada di pos satpam untuk menanyakan keperluan yang diperlukan oleh masyarakat yang datang ke suatu lembaga.
6. Kepercayaan, memberikan kepercayaan kepada masyarakat atau pelanggan merupakan suatu hal yang perlu juga untuk diperhatikan, karena tujuan utama pelayanan adalah memberikan apa yang mereka inginkan sesuai dengan prosedur standar operasional, karena kepercayaan sebagai salah satu tolak ukur suatu lembaga dapat dikatakan telah memberikan pelayanan yang baik, dan dapat mempertahankan kepercayaan kepada pelanggan.
7. Sederhana, prosedur yang sederhana dengan tata cara yang tidak berbelit-belit juga menjadi tolak ukur pelayanan yang baik, karena masyarakat atau pelanggan sangat tidak menyukai proses yang berbelit-belit.
8. Transparan, agar cepat tercapainya proses pelayanan maka perlu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur yang ada, seperti penyampaian informasi terkait pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M. informasi yang memang sudah pada disampaikan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah kepada masyarakat sesuai dengan informasi yang ada tanpa mengubah isi dan maksudnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya sebatas menyampaikan informasi yang ada namun juga memberikan pemahaman yang lebih luas dan relevan dan mudah di mengerti oleh si penerima berita atau informasi, suatu perusahaan, lembaga atau instansi dikatakan berhasil apabila sudah memenuhi ciri-ciri pelayanan yang baik. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah kepada Calon jamaah haji yang terkena pembatalan pemberangkatan yaitu tidak melepas tangan jamaah dalam hal informasi yang ada, mereka dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah tetap membimbing dan melayani jamaah sebagaimana mestinya. Sehingga tidak ada jamaah yang mengalami kegagalan pemahaman terkait informasi yang diberikan.

B. Rrespon Calon Jamaah Haji Terhadap Informasi Kebijakan Pembatalan Pespemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama KabekUPATEN Lombok Tengah.

Respon merupakan suatu tingkah laku sikap yang berwujud baik sebelum pemahaman yang mendetail, penilaian, pengaruh atau penolakan, suka atau tidak serta pemanfaatan pada suatu fenomena tertentu. Respon juga diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian rangsang diimana rangsangan-rangsangan proksimal diorganisasikan sedemikian rupa sehingga terjadi representasi fenomenal dari rangsangan-rangsangan proksimal tersebut.⁵⁵

Pada prosesnya respon didahului oleh sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang untuk bertingkah laku apabila ia menghadapi suatu rangsangan tertentu. Berbicara mengenai respon tidak terlepas pembahasannya dengan sikap. Melihat sikap seseorang atau sekelompok orang terhadap sesuatu maka akan diketahui bagaimana respon mereka terhadap kondisi tersebut.

⁵⁵ Muhammad Yani, Skripsi "Respon Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2012" (Meulaboh Aceh Barat: Universitas Teuku Umar, 2012), hlm. 8.

Berbicara tentang respon juga dilihat dari pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang yang menerima informasi, semakin tinggi seseorang mempunyai pengetahuan maka semakin baik dalam menyikapi informasi yang didapatkan, begitu pula sebaliknya apabila seseorang rendah akan pengetahuan yang dimiliki maka yang ada hanya sikap emosi yang dilontarkan untuk merespon atau memberikan tanggapan terhadap informasi yang diterima.

Terkait respon yang diberikan oleh para calon jamaah haji tahun 2020 tentang pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M, memang tidak sedikit yang mengeluhkan terkait hal itu namun dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah tidak bosan-bosan untuk memberikan pemahaman terkait peristiwa yang memang sedang terjadi, dan itu tidak murni dari kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah itu sendiri melainkan sudah dari pemerintah pusat. Maka para calon jamaah berangsur sadar bahwa tidak hanya mereka yang mengalami hal tersebut melainkan seluruh umat Islam yang ada di dunia. Dan tidak sedikit juga jamaah yang menerima akan hal itu karena mereka sadar dan yakin akan takdir yang diberikan oleh Allah SWT. Tidak semata-mata dibuat dan dirancang oleh manusia.

Dilihat dari beberapa respon calon jamaah haji di tahun 1441 H/2020 M diatas yang mengalami pembatalan pemberangkatan pelaksanaan ibadah haji tidak sedikit yang merasa kecewa terkait informasi yang diberikan dan meminta kembali uang sudah mereka setorkan ke BPKH dengan kata lain mereka membatalkan porsinya sendiri, hasil wawancara dengan salah satu pegawai bank yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah Mba Silvia mengatakan “di bank kami ada beberapa jamaah yang ingin mengambil atau menarik uang setoran yang sudah disetorkan pada bank kami dengan kata lain merka membatalkan prosinya sendiri, tetapi mereka juga tidak hanya mengambil dengan percuma namun mereka memiliki alasan yang tidak bisa kami bantah, ada yang beralasan karena ada keperluan yang lebih penting, ada juga yang khawatir akan umur apakah akan sampai di tahun selanjutnya dan bisa mengikuti pelaksanaan ibadah haji atau tidak, karena dilihat dari pemerintah belum ada kepastian apa-apa terkait akan hal tersebut.”

Hasil wawancara dengan salah satu staf di bagian SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, Bapak Cahya Fitrahadi SE. mengatakan, “Terkait dengan pelaksanaan di tahun 1442 H/2021 M belum ada informasi dari pemerintah Arab Saudi, apakah akan diadakan atau tidak karena dilihat dari persentase jumlah pasien atau masyarakat yang terkonfirmasi *Corona Virus* (COVID 19) semakin bertambah diseluruh dunia khususnya di Inonesia. Maka pemerintah Indonesia masih menunggu kebijakan dari pemerintah Arab Saudi terkait akan hal itu. Kalaupun sudah ada Vaksin di tahun 2021 belum bisa dipastikan apakah akan dilaksanakan atau tidak, karena vaksin tidak menjamin masyarakat atau jamaah tidak bisa terkonfirmasi dengan virus tersebut. Jadi kami masih menunggu informasi dari pemerintah Arab Saudi dan pemerintah dari pusat untuk pelaksanaan ibadah haji di tahun 1442 H/2021 M dan ditahun selanjutnya. Kalau terkait dengan jamaah yang ingin mengambil uangnya kembali pasti ada, dan pemerintah memberikan kebijakan bagi para jamaah hanya bisa mengambil kembali uang pelunasannya saja, kalupun ada yang akan mengambil semua uang yang sudah di setorkan maka porsi yang sudah ada akan dibatalkan oleh pemerintah.”

Dapat disimpulkan dari beberapa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi terkait respon calon jamaah haji tentang pembatalan pembrangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M, tidak sedikit jamaah yang merasakan kekecewaan bahkan tidak hanya dari kalangan jamaah saja namun dari berbagai masyarakat ikut merasakan kekecewaan yang dirasakan oleh para jamaah, karena hal yang sangat ditunggu-tunggu ditunda pada saat sudah tiba waktunya, namun hal ini tidak semata-mata dibuat oleh pemerintah Indonesia saja namun memang sudah ada dari pemerintah Arab Saudi juga. Pihak dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah juga tidak diam dengan informasi yang ada mereka langsung mengambil langkah untuk mengatasi hal tersebut karena jamaah sangat membutuhkan penjelasan terkait informasi yang diberikan. Dan dari kualitas pelayanan yang diberikan juga sudah cukup baik sehingga respon calon jamaah juga baik dan para jamaah dapat mengerti akan hal tersebut.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada Bab Pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pertama terkait dengan Kualitas Pelayanan Informasi Tentang Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya sebatas menyampaikan informasi yang ada namun juga memberikan pemahaman yang lebih luas dan relevan dan mudah di mengerti oleh si penerima berita atau informasi, suatu perusahaan, lembaga atau instansi dikatakan berhasil apabila sudah memenuhi ciri-ciri pelayanan yang baik. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah kepada Calon jamaah haji yang terkena pembatalan pemberangkatan yaitu tidak melepas tangan jamaah dalam hal informasi yang ada, mereka dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah tetap membimbing dan melayani jamaah sebagaimana mestinya. Sehingga tidak ada jamaah yang mengalami kegagalan pemahaman terkait informasi yang diberikan.

Dan yang kedua terkait dengan Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Informasi Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020 M Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah. Dapat disimpulkan dari beberapa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi terkait respon calon jamaah haji tentang pembatalan pemberangkatan jamaah haji tahun 1441 H/2020 M, tidak sedikit jamaah yang merasakan kekecewaan bahkan tidak hanya dari kalangan jamaah saja namun dari berbagai masyarakat ikut merasakan kekecewaan yang dirasakan oleh para jamaah, karena hal yang sangat ditunggu-tunggu ditunda pada saat sudah tiba waktunya, namun hal ini tidak semata-mata dibuat oleh pemerintah Indonesia saja namun memang sudah ada dari pemerintah Arab Saudi juga. Pihak dari Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah juga tidak diam dengan informasi yang ada mereka langsung mengambil langkah untuk mengatasi hal tersebut karena jamaah sangat membutuhkan penjelasan terkait informasi yang diberikan. Dan dari kualitas pelayanan yang diberikan juga sudah cukup

baik sehingga respon calon jamaah juga baik dan para jamaah dapat mengerti akan hal tersebut.

B. Saran

Dari uraian kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang peneliti sampaikan, yaitu:

1. Kepada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah disarankan untuk tetap menerapkan peningkatan pelayanan kepada jamaah yang selama ini dijalankan dan menerapkan strategi baru yang dikira dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat.
2. Disampaikan kepada pihak terkait untuk selalu tenang, ramah, sopan, santun dalam melayani jamaah. Karena sikap kita akan langsung direspon oleh jamaah, apabila kita memberikan sikap yang baik maka jamaah pun akan mengikuti dengan respon yang baik pula.
3. Diharapkan untuk selalu memiliki kerja sama yang baik, baik dengan karyawan setempat ataupun dengan tamu yang memang membutuhkan informasi yang ada.
4. Kepada para calon jamaah untuk tetap tenang dalam menerima informasi, karena pihak dari kementerian Agama Lombok Tengah juga sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik untuk jamaahnya.
5. Skripsi ini diharapkan semoga dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya dengan masalah penelitian yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Jurnal

- Achmad, N. C. (2001). *Metode Penelitian*. Bandung: Bumi Aksara.
- Azwar, S. (2020). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cholid, N. (2015). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- dkk, M. H. (2016). *Pedoman Praktikum Penulisan Skripsi Fakultas Syariah Mataram*. Mataram: IAIN Mataram.
- Dokumen Haji Kemenag Lombok Tengah.
- Dokumen Haji Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah, Laporan Kegiatan Bimbingan.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moloeng, L. J. (1989). *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musfiqon. (2012). *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Shadily, J. M. (2003). *Kamus Bahasa Inggris Indonesia Cet Ke 27*. Jakarta: PT Gramedia.
- Siti Nurhasanah, dkk “strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”. *Jurnal Manajemen dakwah* Volume 3, Nomor 1, 2018, 34-49.
- Soekanto, S. (2015). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Sugiono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Skripsi

- Annisa Suciati, Skripsi “*Kebijakan Publik dan Partisipasi Masyarakat (Implementasi Perda No. 15 tahun 2011 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Bekasi Terhadap TPA Sumur Batu)*”, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017,

- Dipo Khairul Islam, Skripsi “*Strategi Peningkatan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*”. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014.
- Faizah Yusmarita, Skripsi: “*Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jamaah Umrah Di Palangka Raya*”. Palangka Raya: IAIN Palangka Raya 2018.
- Muhammad Yani, Skripsi “*Respon Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2012*” Meulaboh Aceh Barat: Universitas Teuku Umar, 2012.
- Nurazizah, Skripsi: “*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*”. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2020.
- Sutrimeo, Skripsi “*Strategi PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah*”, Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 1438 H/2017 M.
- Tri Ulfa Wardani, Skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis jasa Transportasi Gojek*” Medan: UIN Sumatera Utara, 2017.

Al Qur’an

QS Al-Baqarah [2]: 196.

QS Ali Imron [3]: 97.

QS Ali Imran [3]: 159.

Website

Aris Kurniawan. <https://www.gurupendidikan.co.id/rukun-haji>. diakses pada tanggal 1 september 2020. Pukul 19:08 WITA.

<https://amp-kontan-co-id>. Diakses tanggal 16 september 2020. Pukul 21.44 WITA.

<https://haji.kemenag.go.id/v4/node/966904>, diakses pada hari Rabu, 1 september 2021, pukul 21.30 WITA.

<https://haji.kemenag.go.id> diakses pada tanggal 13 desember 2021 pukul 14.47 WITA.

<http://itjen.kemenag.go.id>, diakses pada tanggal 23 November 2021 pukul 20.50 WITA.

<https://Kemenagpandeglang.id/tugas-dan-fungsi>, diakses pada hari Kamis, 16 September 2021, pukul. 5.31 WITA.

<https://m.hukumonline.com>, diakses pada tanggal 19 februari 2021. Pukul 10.27 WITA.

<https://ntb.kemenag.go.id>, diakses pada hari Rabu, 15 September 2020, pukul, 19.54 WITA.

<http://repository.uin-suska.ac.id>., Diakses tanggal 28 juli 2021, pukul 12.54 WITA.

<https://www.lapakumrah.com/id/haji>, diakses tanggal 16 september 2020. Pukul 20.30 WITA.

Wawancara

Cahya Fitrahadi S.E, Lombok Tengah: 18 Agustus 2021.

Hasanudin, Jonggat Lombok Tengah: 10 September 2021.

Hj. Asyifa, Bonjeruk Jonggat Lombok Tengah: 12 September 2021.

Kemin, Jonggat Lombok Tengah: 12 September 2021.

Masnah, Dasan Agung Mataram: 11 September 2021.

Nurul,Pringgarata Lombok Tengah: 13 September 2021.

Riase, Bonjeruk Jonggat Lombok Tengah: 10 September 2021.

Sauni, Bonjeruk Lombok Tengah: 12 September 2021.

Silvia Aini S.Pt, Praya Lombok Tengah: 18 September 2021.

Sumiati, Presak Lombok Tengah: 12 September 2021.

Yusfi Zulfaini, Praya: 30 Desember 2020.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

**Wawancara dengan Bapak Cahya Fitrahadi. SE (staf
di bagian SISKOHAT) Kementerian Agama
Kabupaten Lombok Tengah**



**Wawancara dan meminta dokumen profil Kantor
dengan ibu Jumaini (staf bagian umum) Kementerian**

Agama Kabupten Lombok Tengah.



Wawancara dan meminta dokumen data jamaah haji dengan bapak Haji Selum (staf di bagian dokumen haji) Kementerian Agama Kabupten Lombok Tengah.



**Wawancara dengan Ibu Nurul, tenaga pengajar dari
Pringgarata Lombok Tengah.**



**Wawancara dengan BApak Riase calon jamaah haji
dari Bonjeruk Jonggat**



Wawancara dengan Ibu Hj. Asyifa masyarakat dari Bonjeruk Jonggat



Wawancara dengan Ibu Sauni dari Bonjeruk Jonggat






Wawancara dengan Mba Silvia Pegawai Bank

Permata Syariah



Surat izin penelitian dari UIN Mataram

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI Jln. Gajah Mada No. 100 Jempong Mataram NTB Web: fdik.uinmataram.ac.id , email: fdik@uinmataram.ac.id	
Nomor	: 21/Un.12/PP.00.9/FDIK/8/2021	Mataram, 02 Agustus 2021
Lampiran	: 1 (Satu) Berkas Proposal	
Hal	: Izin Penelitian	
<p>Kepada Yth. Kepala KESBANGPOL PROVINSI NTB di- Tempat</p> <p>Assalamu'alaikum Wr. Wb. Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa di bawah ini :</p> <p>N a m a : Julia Aini N I M : 170305024 Fakultas : Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi (FDIK) Prodi : Manajemen Dakwah (MD) Tujuan : Penelitian Judul : Kebijakan Pemerintah Tentang Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 2020 (Studi Pelayanan Informasi Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah).</p> <p>Izin tersebut digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian skripsi. Demikian dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.</p>		
<p style="text-align: right;">Wassalam Dekan,  Dr. H. Subhan Abdullah Acim, M.A. NIP. 19710710 200112 1 002</p> 		

Surat izin penelitian dari pemerintah provinsi NTB Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Dalam Negeri



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DALAM NEGERI

Jalan Pendidikan Nomor 2 Tlp. (0370) 7505330 Fax. (0370) 7505330
Email : bakesbangpoldagri@ntbprov.go.id Website : <http://bakesbangpoldagri.ntbprov.go.id>
M A T A R A M kode pos 83125

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/732/VII/R/BKBDN/02 Agustus 2021

1 Dasar

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Surat Dari Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram

Nomor : 721/Ja.12/PP.00.9/FDIK/8/2021
Tanggal : 02 Agustus 2021
Perihal : Izin Penelitian

2 Menimbang

Setelah mempelajari Proposal Survei/Rencana Kegiatan Penelitian yang diajukan, maka dapat diberikan Rekomendasi Penelitian Kepada:

Nama : JULIA AINI
Alamat : Peresak Rejeng RT. 000 RW. 000 KelDesa Bonjeruk Kec. Jonggat Kab. Lombok Tengah
Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah
Bidang/Judul : KEBIJAKAN PEMERINTAH TENTANG PEMBATALAN PEMBERANGKATAN JAMAAH HAJI TAHUN 2020 (Studi Pelayanan Informasi Pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah)
Lokasi : Kantor Kementerian Agama Kab. Lombok Tengah
Jumlah Peserta : 1 Orang
Lamanya : Agustus - September 2021
Status : Baru

3 Hal-Hal yang harus ditaati oleh Peneliti

- Sebelum melakukan Kegiatan Penelitian agar melaporkan kedatangan kepada Bupati/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk;
- Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan judul beserta data dan berkas pada Surat Permohonan dan apabila melanggar ketentuan, maka Rekomendasi Penelitian akan dicabut sementara dan menghentikan segala kegiatan penelitian;
- Peneliti harus mentaati ketentuan Perundang-Undangan, norma-norma dan adat istiadat yang berlaku dan penelitian yang dilakukan tidak menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi Bangsa atau keutuhan NKRI Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian telah berakhir, sedangkan pelaksanaan Kegiatan Penelitian tersebut belum selesai maka Peneliti harus mengajukan perpanjangan Rekomendasi Penelitian;
- Melaporkan hasil Kegiatan Penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat melalui Kepala Bakesbangpoldagri Provinsi Nusa Tenggara Barat

Damian Surat Rekomendasi Penelitian ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

BADAN KESATUAN DAN POLITIK DALAM NEGERI PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT

KEPALA BIDANG WASHRAS DAN PK

RIZAL KURNIANDY UDIJUDEN, S.Sos
NIP. 19700910011000

Tembusan disampaikan kepada:

- Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi NTB di Tempat
- Bupati Lombok Tengah Cq. Ka. Kesbangpol Kab. Lombok Tengah di Tempat
- Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Lombok Tengah di Tempat
- Yang Bersangkutan
- Arsip

Surat keterangan bebas pinjam perpustakaan UIN Mataram



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Pendidikan No. 35 Tlp. (0370) 621298-625337-634490 Fax. (0370) 625337
Mataram – Nusa Tenggara Barat

**SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM
NO. 1583/M.03.02/2021**

Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram menerangkan
bahwa :

NAMA : JULIA AINI
NIM : 170305024
FAK/JUR : FDIK/MANAJEMEN DAKWAH

Mahasiswa/Mahasiswi yang tersebut namanya di atas ketika surat ini dikeluarkan,
sudah tidak mempunyai pinjaman, hutang denda ataupun masalah lainnya di Perpustakaan
Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram. Surat keterangan ini diberikan untuk keperluan
daftar ujian skripsi.

Mataram, 28 Oktober 2021

An. Kepala Perpustakaan,



SUAEB, S. Adm.
NIP.196812312003121004

Surat keterangan plagiasi



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Pendidikan No. 35 Tlp. (0370) 621298-625337-634490 Fax. (0370) 625337

SURAT KETERANGAN

No. :1572/Un.12/Perpustakaan/10/2021

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Julia Aini
Nim : 170305024
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : FDIK

Telah melakukan pengecekan tingkat similiarity dengan menggunakan software Turnitin plagiarism checker. Hasil pengecekan menunjukkan tingkat similiariti 24% Skripsi yang bersangkutan dinyatakan layak untuk **diuji**.

Demikian surat keterangan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Mataram, 28 Oktober 2021
Kepala UPT Perpustakaan



Suraeni, S.IPI
NIP. 197706182005012003



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: **Julia Aini 170305024**
Assignment title: **Manajemen Dakwah**
Submission title: **Skripsi JuliaAini170305024**
File name: **Skripsi_Julia_Aini_170305024.docx**
File size: **137.07K**
Page count: **81**
Word count: **15,597**
Character count: **101,431**
Submission date: **28-Oct-2021 09:21AM (UTC+0800)**
Submission ID: **1686101327**



Skripsi JuliaAini170305024

ORIGINALITY REPORT

24% SIMILARITY INDEX	29% INTERNET SOURCES	2% PUBLICATIONS	7% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	7%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	6%
3	kemenagsbw.wordpress.com Internet Source	4%
4	etheses.uinmataram.ac.id Internet Source	3%
5	www.tomatalikuang.com Internet Source	2%
6	repository.stie-mce.ac.id Internet Source	2%
7	adoc.tips Internet Source	2%

Exclude quotes

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography