

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI CALON JAMAAH
HAJI MENINGGAL DUNIA DI PUSAT LAYANAN HAJI
DAN UMRAH TERPADU (PLHUT) KABUPATEN
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh :

YUNISA MAYA YOHANA

NIM. 3619056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI CALON JAMAAH
HAJI MENINGGAL DUNIA DI PUSAT LAYANAN HAJI
DAN UMRAH TERPADU (PLHUT) KABUPATEN
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh :

YUNISA MAYA YOHANA
NIM. 3619056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yunisa Maya Yohana
NIM : 3619056
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *“STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI CALON JAMAAH HAJI MENINGGAL DUNIA DI PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU (PLHUT) KABUPATEN PEKALONGAN”* adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini ternyata hasil plagiasi, penulis bersedia memperoleh sanksi akademik dengan dicabut gelarnya.

Pekalongan, 11 April 2023

Yang menyatakan



Yunisa Maya Yohana
NIM.3619056

NOTA PEMBIMBING

Qomariyah, M.S.I

Perumahan Beringin Lestari
Jln. Bukit Beringin Utara XIV
blok D.307 RT 6/15 Wonosari
Ngaliyan, Kota Semarang

Lamp. : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Yunisa Maya Yohana

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara:

Nama : Yunisa Maya Yohana

NIM : 3619056

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul : **STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI CALON JAMAAH
HAJI MENINGGAL DUNIA DI PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH
TERPADU (PLHUT) KABUPATEN PEKALONGAN**

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara tersebut segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 11 April 2023

Pembimbing,



Qomariyah, M.S.I

NIP. 198407232019032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email : fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **YUNISA MAYA YOHANA**
NIM : **3619056**
Judul Skripsi : **STRTEGI PELAYANAN ADMINISTRASI CALON
JAMAAH HAJI MENINGGAL DUNIA DI PUSAT
LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU (PLHUT)
KABUPATEN PEKALONGAN**

yang telah diujikan pada Hari Jum'at, 26 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I
NIP. 197010052003121001

Penguji II

Dr. Mochammad Achwan Baharuddin, M.Hum
NIP. 198701012019031011

Pekalongan, 26 Mei 2023
Disahkan Oleh
Dekan



Dr. H. Sam'ani, M.Ag
NIP. 197305051999031002

MOTTO

“Kebaikan itu terdapat dalam lima hal; Merasa cukup, menahan diri untuk menyakiti, mencari perkara yang halal, takwa dan yakin kepada Allah”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Rasulullah Nabi Muhammad Shollallahu 'Alaihi Wassalam, Keluarga, Shahabat, serta pengikut beliau yang istiqomah hingga hari akhir. Sebagai rasa cinta dan kasih, kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu saya tercinta, Ibu Siti Ismaniyah. Selesaiannya skripsi ini saya persembahkan khusus untuk beliau karena telah menjadi ibu sekaligus ayah dalam hidup saya.
2. Bapak yang saya sayangi, Bapak Slamet Rahajo yang telah berkenan membantu.
3. Adik satu-satunya, Seno Santoro yang selalu mendukung dan menghibur.
4. Sepupu kecilku, Muhammad Azmi Alfarizqi yang telah lahir ke dunia.
5. Ibu Qomariyah, M.S.I, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya selama perjalanan penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staff UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
7. Semua teman-teman Manajemen Dakwah maupun pihak-pihak terkait yang telah singgah dalam berbagi suka dan duka, berperan dalam terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

ABSTRAK

Yohana, Yunisa Maya. 2023. Strategi Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji Meninggal Dunia di Pusat Layanan Haji dan Umrah (PLHUT) Kabupaten Pekalongan. Skripsi. Jurusan/Fakultas: Manajemen Dakwah/Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dosen Pembimbing: Qomariyah, M.S.I.

Kata Kunci: strategi, pelayanan, administasi, meninggal dunia

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *waiting list* (masa tunggu) pemberangkatan jamaah haji reguler yang lama dalam penyelenggaraan ibadah haji sehingga memungkinkan calon jamaah meninggal dunia. Karena PLHUT Kabupaten Pekalongan merupakan program Kementerian Agama sebagai program peningkatan pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah, maka dalam pelaksanaan kegiatannya diharapkan menjadi lebih baik dari sebelumnya. PLHUT Kabupaten Pekalongan yang terletak di wilayah Kabupaten Pekalongan menjadi salah satu lembaga yang mengelola penyelenggaraan ibadah haji kepada jamaah. Karena itu, penelitian ini membahas mengenai strategi pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimanakah strategi pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan? Bagaimanakah efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarik kesimpulan. Dalam penelitian ini sumber data primer adalah PLT kepala pelayanan, staf administrasi di PLHUT Kabupaten Pekalongan dan jamaah ahli waris pelimpahan nomor porsi serta jamaah ahli waris pengembalian dana haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan administrasi di PLHUT Kabupaten Pekalongan sesuai dengan teori lima strategi kualitas pelayanan terhadap calon jamaah haji yang meninggal dunia. Efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terhadap jamaah ahli waris calon jamaah haji meninggal dunia di lingkup kantor PLHUT Kabupaten Pekalongan, dan lingkup jamaah ahli waris diukur berdasarkan teori menurut Tjiptono, maka menunjukkan ada tiga indikator yang dapat dikatakan efektif, sedangkan untuk indikator lainnya kurang efektif. Sehingga dapat ditemukan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diterima jamaah ahli waris.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmatnya kepada kita, sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. Yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia. Dan semoga kita mendapatkan syafaatnya di akhirat kelak, aamiin.

Selanjutnya penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji Meninggal Dunia di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Pekalongan”, baik berupa dorongan moril maupun materil. Karena peneliti yakin tanpa bimbingan, bantuan maupun dukungan tersebut, sulit rasanya bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini. Untuk itu, izinkan peneliti menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor IAIN Pekalongan,
2. Bapak Dr. Sam’ani, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.Si, selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Pekalongan.
4. Bapak Wirayudha Pramana Bakti M.Pd selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah.

5. Ibu Qomariyah, M.S.I, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu serta ketabahan dan kesabarannya dalam membimbing dan memberi petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan staf TU serta karyawan yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama belajar di kampus UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Pimpinan kantor PLHUT Kabupaten Pekalongan, segenap Staf PLHUT Kabupaten Pekalongan yang telah bersedia membantu peneliti dalam menyediakandata untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik dan jasa yang diberikan kepada peneliti mendapat pahala berlipat ganda dari Allah SWT.peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat peneliti harapkan demi peningkatan kualitas peneliti yang akan datang.

Selanjutnya dengan segala kerendahan hati, karya ini peneliti persembahkan, disertai harapan semoga kehadirannya membawa manfaat dalam memperkaya wacana intelektual dunia islam.

Pekalongan, 11 April 2023

Peneliti

YUNISA MAYA YOHANA
NIM.3619056

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
1. Analisis Teoritis	8
2. Penelitian Terdahulu	13
3. Kerangka Berfikir	19
F. Metode Penelitian	21
1. Jenis Penelitian	21

2. Lokasi Penelitian	22
3. Sumber Data Penelitian	22
4. Metode Pengumpulan Data	23
5. Teknik Analisis Data	25
G. Sistematika Penulisan	26
BAB II LANDASAN TEORI	28
A. Ruang Lingkup Strategi	28
1. Pengertian Strategi	28
2. Tahapan Strategi	29
B. Ruang Lingkup Pelayanan	31
1. Pengertian Pelayanan	31
2. Prinsip Pelayanan Publik	31
3. Standar Pelayanan Publik	31
4. Strategi Kualitas Pelayanan	36
5. Efektivitas Pelayanan Publik	38
C. Ruang Lingkup Administrasi	42
1. Pengertian Administrasi	42
2. Unsur-unsur Administrasi	44
D. Ruang Lingkup Ibadah Haji	45
1. Pengertian Ibadah Haji	45
2. Rukun Ibadah Haji	46
3. Hukum Menunaikan Ibadah Haji	47
4. Syarat-syarat Wajib Haji	48

5. Pelayanan Administrasi CJH Meninggal Dunia.....	49
BAB III STRATEGI DAN EFEKTIVITAS PELAKSANAAN	
PELAYANAN ADMINISTRASI CALON JAMAAH HAJI	
MENINGGAL DUNIA DI PLHUT KABUPATEN	
PEKALONGAN	
	53
A. Gambaran Umum PLHUT Kabupaten Pekalongan.....	53
1. Profil PLHUT Kabupaten Pekalongan	53
2. Sejarah PLHUT Kabupaten Pekalongan	53
3. Struktur Organisasi PLHUT Kabupaten Pekalongan	55
4. Visi dan Misi PLHUT Kabupaten Pekalongan	57
5. Program Kerja PLHUT Kabupaten Pekalongan	58
6. Fasilitas Pelayanan PLHUT Kabupaten Pekalongan	59
7. Prosedur Pelayanan CJH Meninggal Dunia	60
B. Strategi Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji	
Meninggal Dunia di PLHUT kabupaten Pekalongan	63
1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	65
2. Keandalan (<i>Realbility</i>)	66
3. Tanggapan (<i>Responsive</i>)	67
4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	69
5. <i>Empathy</i>	70
C. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Calon	
Jamaah Haji Meninggal Dunia di PLHUT Kabupaten	
Pekalongan	71

1. Pemahaman Program	71
2. Tepat Sasaran	73
3. Tepat Waktu	75
4. Tercapainya Tujuan	78
5. Perubahan Nyata	79
BAB IV ANALISIS STRATEGI DAN EFEKTIVITAS	
PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI CALON	
JAMAAH HAJI MENINGGAL DUNIA DI PLHUT	
KABUPATEN PEKALONGAN	82
A. Analisis Strategi Pelayanan Administrasi Pelimpahan	
Nomor Porsi dan Pengembalian Dana Haji di PLHUT	
Kabupaten Pekalongan	82
B. Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pelimpahan	
Nomor Porsi dan Pengembalian Dana Haji di PLHUT	
Kabupaten Pekalongan.....	88
BAB V PENUTUP	94
Kesimpulan	94
Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أ ي = ai	إ ي = ī
أ = u	أ و = au	أ و = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>arrojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>assayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /`/.

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan ibadah haji oleh masyarakat dipercaya sebagai bentuk menyempurnakan rukun Islam yang ke-lima, dan tutunan syariat Islam yang diwajibkan pelaksanaannya bagi umat yang mampu atau diistilahkan dengan *Istitha'ah*. Kewajiban melaksanakan haji bermakna salah satu kewajiban beribadah setiap muslim, paling tidak dilaksanakan satu kali seumur hidup. Sebab, rukun Islam ke-lima pada dasarnya berperan sebagai kesempurnaan Islam dan sebagai dasar tegaknya agama.¹

Secara etimologi, Haji (*lughatan*) memiliki arti mengunjungi, menyengaja, dan naik haji. Kata haji sendiri berasal dari bahasa Arab berupa kata kerja yaitu *hajja-yahujju-hajjan*. Sedangkan untuk jamaknya adalah *hujjaj* (para jamaah haji). Orang yang telah menunaikan ibadah haji pada umumnya disebut *haji* (laki-laki) dan *hajjah* (perempuan). Adapun kewajiban haji tersebut telah diperjelas pelaksanaannya dalam al-Qur'an surat al-Hajj ayat 27 yaitu:²

وَإِذْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ

كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ۝

¹ Al-Ghazali, *Haji Rahasia dan Keutamaannya*, Terj. Purwanto, (Bandung: Penerbit Marja, 2019), hlm. 9-10.

² Ahmad Chodri Romli, *Ensiklopedia Haji dan Umroh*, (Yogyakarta: Diva Press, 2020), hlm. 150.

Artinya: “Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.”³

Di Indonesia pelaksanaan ibadah haji memiliki persentase permintaan yang cukup tinggi, Hal itu dilatarbelakangi dengan kuantitas penduduk Indonesia yang sebagian besar beragama Islam serta berpotensi semakin bertambah jumlah peminatnya. Oleh karena itu, untuk memfasilitasi permintaan tersebut, maka negara menyediakan akses pemberangkatan ibadah haji bagi masyarakat Indonesia yang mampu secara finansial. Tidak hanya itu, pemerintah juga perlu mempersiapkan beberapa hal dengan baik untuk mempersiapkan penyelenggaraan haji mulai dari keberangkatan jamaah sampai pemulangan jamaah seperti bekerja sama dengan berbagai pihak yang bersangkutan supaya dalam pelaksanaannya masyarakat merasa nyaman dan khusyu’.⁴

Namun, antara jumlah peminat atau kuantitas calon jamaah haji (CJH) yang mendaftar dengan ketersediaan kuota dari pemerintah Arab Saudi jumlahnya tidak seimbang. Sehingga, jamaah harus menunggu waktu yang terbilang lama karena adanya sistem *waiting list* yang telah diberlakukan.⁵ Dengan terlibatnya jumlah masyarakat, jauhnya jarak yang ditempuh dan masa tunggu yang terbilang lama, serta biaya yang dikeluarkan, tentu

³Q.S. Al-Hajj ayat 27. <https://quran.kemenag.go.id>

⁴Anik Farida, et, *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, Ed. Roni Tabroni (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), hlm. 35.

⁵Nida Farhanah, “Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia”, *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, Volume 12 Nomor 1, (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2016), hlm. 61.

mempunyai organisasi pemerintah dengan strategi pelayanan yang mumpuni terutama pelayanan secara administratif. Pelayanan administratif dalam pemerintahan termasuk sebagai bentuk pelayanan publik.⁶

Strategi merupakan suatu kegiatan yang memiliki sifat kontinu terhadap peningkatan dan dilaksanakan secara sadar dengan kesadaran tentang perihal yang diharapkan serta menjadi sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan terhadap waktu yang akan datang.⁷ Suatu lingkungan akan mengalami peningkatan produktivitas dalam organisasi apabila strategi yang ada dirancang secara efektif. Dalam menetapkan strategi yang efektif, terdapat strategi dasar yang setidaknya harus dipenuhi seperti strategi jangka panjang (visi dan misi), strategi jangka pendek (implementasi pencapaian) dan strategi taktis.⁸

Pelayanan sebagai unsur dalam pemerintahan adalah bentuk dari kewajiban yang perlu dilaksanakan oleh pemerintah dan dijalankan berdasarkan kegunaan dasar adanya pemerintah. Berangkat dari pengertian tersebut, konsep dari pelayanan diartikan sebagai prosedur yang digunakan untuk mencukupi apapun bentuk kebutuhan yang diperlukan masyarakat berdasarkan hak masyarakat itu sendiri.⁹ Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan menerima layanan kepada penduduk dan warga negara terhadap jasa, barang, dan pelayanan administrasi

⁶Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1)

⁷ Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof Dr. Moestopo Beragama, 2016), hlm. 21.

⁸ Afri Erisman & Andi Azhar, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 2-3.

⁹ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV Indra Prahasta, 2014), hlm. 36-37.

berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang diadakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Adapun maksud dari penyelenggara dan pemberi pelayanan publik artinya suatu lembaga independen, institusi negara, korporasi yang diadakan untuk aktivitas pelayanan publik berdasarkan pada undang-undang tentang kegiatan publik dan badan hukum lainnya.¹⁰

Penyelenggara pemberangkatan haji reguler di Indonesia dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama (Kemenag) pada daerah Kota/Kabupaten masing-masing, dengan membawa beberapa persyaratan administrasi haji untuk keperluan tertentu yang berkaitan dengan data diri. Saat ini pada sistem pelayanan yang terbaru, Kementerian Agama divisi Penyelenggara Haji dan Umrah mulai banyak yang memaksimalkan pelayanannya dengan sistem terpadu (dalam satu pintu) dengan gedung terpisah.¹¹ Dalam hal ini, termasuk Kemenag Kabupaten Pekalongan.

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dibentuk guna memaksimalkan pelayanan prima khususnya kepada masyarakat daerah yang ingin mendaftar pemberangkatan ibadah haji. Adapun langkah awal yang dilakukan adalah pada sistem pembayaran untuk mendapatkan nomor porsi. Pembayaran pendaftaran haji di PLHUT Kabupaten Pekalongan saat ini dapat dilakukan dengan mendatangi satu tempat saja tanpa harus mendatangi bank. PLHUT Kabupaten Pekalongan memiliki tujuan untuk

¹⁰ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 147-148.

¹¹ Mirawati, et, "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji", *MABRUR: Academic Journal of Haji dan Umra* Volume 1 Nomor 2, 29-50, (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2022), hlm. 4.

memastikan calon jamaah haji berangkat pada tenggat waktu yang disesuaikan pada nomor antrian atau porsi ketika mendaftarkan diri dan berusaha memaksimalkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Adanya masa tunggu atau *waiting list* yang telah ditentukan berdasarkan jumlah jamaah dan semakin bertambah akibat covid-19, memang menjadi permasalahan bagi calon jamaah haji. Ditengah masa tunggu yang begitu lama, biasanya terdapat calon jamaah haji meninggal dunia. Hal itu terjadi karena beberapa faktor seperti karena usia yang sudah tua, sakit permanen, mengalami kecelakaan dan lain sebagainya. Oleh karena itu, dalam menghadapi permasalahan tersebut, Kementerian Agama (Kemenag) RI membuat standar operasional (SOP) administrasi pelayanan haji. SOP tersebut selalu mengalami pembaharuan sesuai kebutuhan jamaah dan hukum yang berlaku dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kemenag terhadap masyarakat.¹²

Pada tahun 2022, terdapat sekitar 351 calon jamaah haji yang meninggal dunia di PLHUT kabupaten Pekalongan. Angka tersebut diambil berdasarkan dari 2 jalur pelayanan administrasi untuk pengalokasian dana setoran awal yang telah dibayarkan, yaitu 202 calon jamaah haji melipihkan nomor porsi haji kepada ahli waris dan 149 calon jamaah haji mengajukan pengembalian dana haji. Penentuan ahli waris melibatkan kesepakatan atau musyawarah keluarga calon jamaah haji, sedangkan pengembalian dana haji dilakukan hanya dengan melengkapi berbagai persyaratan administrasi saja.

¹² Sujud, Kepala pelayanan PLHUT Kabupaten Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 29 Agustus 2022.

Dalam kasus pengembalian dana haji ini, terdapat peran penting yang kurang disadari oleh masyarakat, yaitu keluarga calon jamaah haji yang meninggal dunia tidak memberi laporan kepada pihak PLHUT bahwada tersebut telah diterima. Sehingga, tidak ada dokumentasi yang dapat diserahkan kepada BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji).¹³

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti beranggapan bahwa dalam penyelenggaraan ibadah haji yang dioperasikan oleh Kementerian Agama selalu berusaha melakukan peningkatan pelayanan dengan menyediakan pelayanan satu pintu (terpadu). Terutama persoalan *waiting list*, dimana banyak calon jamaah haji meninggal dunia, sehingga perlu untuk diperhatikan bagaimana strategi pelayanan yang tepat dalam menghadapi persoalan tersebut. Dengan demikian, peneliti tertarik melakukan kajian terhadap penelitian ini yang berjudul **“Strategi Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji Meninggal Dunia Di Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Pekalongan”**.

B. Rumusan Masalah

Melihat sisi latar belakang, maka dalam perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan?
2. Bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan?

¹³ Mustholih, Staff Administrasi PLHUT Kabupaten Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 13 Februari 2023.

C. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah tersebut, peneliti mengemukakan tujuan adanya penelitian skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

Melihat sisi tujuan di atas, maka dapat diidentifikasi manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan dapat menambah wawasan kepada pengembangan ilmu teori pelayanan administrasi yang diajarkan dalam mata kuliah ilmu administrasi di jurusan Manajemen Dakwah.
 - b. Penelitian ini sebagai bentuk kontribusi pemikiran dan pengetahuan bagi pembaca yang berkaitan dengan strategi pelayanan administrasi dalam hal ini penyelenggaraan ibadah haji.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti,

Dapat memberikan wawasan secara mendalam mengenai strategi pelayanan administrasi dalam menangani kondisi calon jamaah haji meninggal dunia yang telah mendapatkan nomor porsi di PLHUT Kabupaten Pekalongan.

b. Bagi PLHUT Kabupaten Pekalongan,

Sebagai rujukan/bahan referensi dalam melakukan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat, terutama kepada para tenaga kerja.

c. Bagi Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai arsip dan dapat dijadikan sebagai sarana informasi dan referensi keilmuan bagi pembaca terkait strategi pelayanan administrasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat dalam hal ini penyelenggaraan ibadah haji.

E. Tinjauan Pustaka

1. Analisis Teoritis

a. Konsep Dasar Strategi

Strategi merupakan turunan atau asal kata dari bahasa Yunani, “Strategos”. Secara umum strategi diartikan sebagai proses dalam menentukan rencana sekaligus pengolahan suatu upaya dan cara untuk memenuhi suatu tujuan yang dilakukan oleh pemimpin bagian puncak dengan berarah pada maksud organisasi dalam selang waktu yang panjang, sehingga perihal yang diinginkan mampu dicapai. Sedangkan secara khusus pengertian strategi diartikan sebagai aktivitas yang memiliki sifat *incremental* (senantiasa meningkat) berkepanjangan dan diadakan berdasar pada kacamata mengenai sesuatu yang diinginkan

oleh penerima (konsumen atau pelanggan) di waktu mendatang.¹⁴ Berangkat dari pengertian-pengertian strategi tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa adanya strategi dibuat hampir semuanya dimulai dengan apa yang dapat terjadi, bukan dari apa yang terjadi.¹⁵

b. Konsep Dasar Pelayanan

Pelayanan didefinisikan oleh Gronroos merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang memiliki sifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan tenaga kerja atau perihal lain dilingkup perusahaan atau lembaga yang memberikan penawaran berupa pelayanan dengan maksud untuk mengatasi masalah konsumen atau pelanggan.¹⁶ Menurut Fandy Tjiptono, dalam mengukur strategi pelayanan dapat diukur menggunakan beberapa indikator yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsive*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), *Empathy*.

Berdasarkan indikator strategi pelayanan tersebut, maka langkah selanjutnya yang dapat diambil yaitu pengukuran efektivitas suatu pelayanan. Maksud dari efektivitas menurut Gibson adalah suatu penilaian yang dibuat berhubungan dengan prestasi individu, perkumpulan atau kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi

¹⁴Mimin Yatminiwati, *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*, (Lumajang: Widya Gama Press, 2019), hlm. 3.

¹⁵Mimin Yatminiwati, *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*, hlm. 3.

¹⁶Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Ed. Beni Ahmad Saebani (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 80.

yang mereka lakukan terhadap prestasi sesuai harapan (standar), maka akan semakin efektif ketika menilai mereka.¹⁷

Dalam mengukur efektivitas menurut Sutrisno terdapat beberapa indikator, seperti pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata.¹⁸ Pengukuran efektivitas menurut Budiani, terdapat beberapa variabel yang dapat dilakukan untuk mempengaruhi suatu usaha dapat berjalan atau tidaknya adalah ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.¹⁹

b. Konsep Dasar Administrasi

Administrasi merupakan mekanisme pengorganisasian terhadap beberapa sumber tertentu, sehingga tugas kelompok atau organisasi di taraf atau tingkat apapun dapat dilakukan dengan baik. Dalam proses administrasi terdapat hubungan yang erat antara tingkatan umum dan fungsi utama di dalam hierarki formal, seperti tingkat bagian atas (fungsi pembimbingan atau pengarahan organisasi), dan tingkat menengah (fungsi manajemen organisasi) serta fungsi bawah (fungsi pengawasan).²⁰

¹⁷ Muhammad Syaipullah et, "Efektivitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Penanggulangan Bencana di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Tapin" *ejournal Ilmu Administrasi Publik* (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2020), hlm. 4.

¹⁸ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: KENCANA, 2010), hlm. 125-126.

¹⁹ Ni Wayan Budiani, "Efektivitas Program Penanggulangan Karang Taruna (Eka Taruna Bhakti) Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar," *Jurna Ekonomi dan Sosial* Volume 2 Nomor 1 2007, hlm. 53-54.

²⁰ Muhammad, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Ed. Rudy Kurniawan, et, (Lhokseumawe: Unimal Press, 2019), hlm. 1.

c. Ibadah Haji

Secara terminologi ibadah haji ialah berkunjung atau menuju ke *Baitullah al-Haram* (Ka'bah), untuk melaksanakan ibadah kepada Allah pada waktu yang telah ditetapkan dan tempat yang telah ditentukan yang dikerjakan dengan manasik tertentu seperti wukuf, thawaf, sa'i, melontar jumrah, dan lain sebagainya demi memenuhi panggilan Allah *Subkhanahu wa Ta'ala* dan mengharapkan segala ridha-Nya.²¹

Kewajiban menunaikan haji telah disepakati hukumnya yaitu *fardhu 'ain* oleh para ulama untuk setiap muslim seluruh dunia yang harus memenuhi syarat-syarat wajib haji. Diantara mereka juga menyepakati bahwa melaksanakan ibadah haji merupakan kewajiban yang termasuk dalam rukun Islam, artinya siapa yang mengingkari adanya menunaikan haji maka sama saja mengingkari agama Islam. Pelaksanaan ibadah haji diwajibkan satu kali dalam kehidupan seseorang, untuk pelaksanaan haji kedua dan selanjutnya dihukumi dengan sunah. Berhaji juga dihukumi wajib apabila seseorang bernazar melaksanakan ibadah haji.²² Adapun kewajiban haji dijelaskan dalam Al-Qur'an surat al-Imron pada ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ

²¹ Johari & Johar Arifin, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw*, (Yogyakarta: CV ISTANA AGENCY, 2019), hlm.2.

²² Ahmad Sarwat, *Seri Fiqh Kehidupan (6) Haji dan Umrah*, Ed. Aini Aryani, (Kuningan: DU Publishing, 2011), hlm. 32.

عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۖ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ
 اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Didalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Diantara) kewajiban manusia terdapat Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”²³

Di Indonesia, pengadaan pemberangkatan haji dilakukan oleh Kementerian Agama dan pelayanannya tersebar diberbagai provinsi. Pelaksanaan ibadah haji telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pada pasal 1 ayat (9) disebutkan mengenai lingkup penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang terdiri dari aktivitas pembinaan, pengendalian dan perlindungan pelayanan dan pengoordinasian kegiatan operasional ibadah haji di Indonesia maupun di Arab Saudi.

Pelaksanaan operasional tersebut seperti; Pendaftaran jamaah haji, dapat dilakukan di kantor Kemenag yang sesuai dengan tempat tinggal (domisili) masing-masing CJH reguler dengan memberikan salinan dokumen persyaratan pendaftaran dan pembayaran setoran

²³Q.S. ali Imron ayat 97, <https://quran.kemenag.go.id>

awal (bipih); Pembinaan haji, dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan dan pembimbingan. Kegiatan pembimbingan diberikan pada saat di Indonesia, di perjalanan dan di Arab Saudi berlandaskan pada hikmah haji, dan fikih haji, serta hak dan kewajiban jamaah haji jalur reguler. Hak dan kewajiban yang dimaksud, termasuk pelayanan pembatalan haji dan pelimpahan porsi; Pelayanan transportasi dan akomodasi haji, transportasi yang diberikan yaitu dari Indonesia(embarkasi) pemberangkat menuju Arab Saudi (debarkasi), selama berada di Arab Saudi serta pemulangan ke tempat asal di Indonesia. Untuk akomodasi juga disediakan pada saat di Indonesia dan di Arab Saudi; Perlindungan jamaah haji, terdiri dari perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri, keamanan dan hukum, jiwa, dan kesehatan serta kecelakaan.

2. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tinjauan yang telah dilakukan untuk penelitian ini, maka peneliti menemukan skripsi dan karya ilmiah yang dijadikan tinjauan pustaka sebagai perbandingan dan bertujuan untuk menghindari adanya plagiasi dalam skripsi yang akan dibuat. Beberapa penelitian yang memiliki korelasi dengan penelitian ini, diantaranya:

Pertama, Penelitian dengan judul “Strategi Layanan Satu Atap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”, yang dilakukan oleh Yusrial Fauzi Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan

Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tahun 2019.

Hasil skripsi tersebut menunjukkan bahwa penerapan strategi layanan satu atap yang dilakukan kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah mengadakan sosialisasi sebagai langkah pertama guna memperkenalkan layanan satu atap dan sinegritas antara Instansi dengan BPS BPIH dan Koperasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode kualitatif penelitian deskriptif.²⁴ Persamaan penelitian skripsi ini dengan penelitian sebelumnya adalah menganalisis strategi pelayanan administrasi dilingkup kantor Kementerian Agama dan menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif serta pengumpulan data menggunakan triangulasi data. Sedangkan untuk perbedaannya, penelitian ini lebih fokus kepada strategi pelayanan administrasi untuk calon jamaah haji meninggal dunia apakah sudah memenuhi kriteria pelayanan publik dan standar pelayanannya serta bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan untuk calon jamaah haji yang meninggal dunia dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara terlebih dahulu kemudian melakukan observasi dan dokumentasi.

Kedua, Penelitian berjudul “Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017” yang dilakukan oleh Fitri Lutfiana Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah

²⁴ Yusrial Fauzi, “Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”, *Skripsi Sarjana Sosial*, (Surabaya: Perpustakaan UIN Sunan Ampel, 2019), hlm. 1-61.

Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2018.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat berupa pemberian sosialisasi terkait pendaftaran haji dan pelunasan haji serta pembatalan haji kemudian memberikan layanan pada proses tersebut berdasarkan ketentuan dan syarat yang disesuaikan pada keputusan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, diikuti dengan latar belakang para staff yang berpendidikan tinggi dan berpengalaman yang cukup.²⁵ Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian skripsi ini terletak pada fokus penelitian mengenai deskripsi pelayanan administrasi di lingkup Kementerian Agama dan teori yang digunakan berupa kualitas pelayanan serta metode penelitiannya. Perbedaanya terletak pada objek penelitian, yaitu penelitian ini lebih kepada mengulik strategi pelayanan administrasi yang digunakan dalam menyikapi permasalahan calon jamaah haji meninggal dunia dan problematika dalam pelayanan tersebut serta lokasi untuk penelitian ini yang telah menerapkan pelayanan satu pintu, sedangkan dalam penelitian tersebut lebih kepada mengoreksi atau mengevaluasi pelayanan administrasi yang ada.

Ketiga, Penelitian yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang

²⁵ Fitri Lutfiana, “Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017”, *skripsi Sarjana Sosial*, (Jakarta: Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, 2018), hlm. 1-70.

Selatan” yang dilakukan oleh Muhammad Fadillah Hidayat Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2021.

Hasil penelitian skripsi tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang dilaksanakan kantor Kemenag Kota Tangerang Selatan terhadap pelayanan pendaftaran haji ada dua, yang pertama *first come first served* merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang datang ke kantor terlebih dahulu sehingga membuat pelayanan menjadi lebih teratur dan tidak menimbulkan rasa kesenjangan sosial, yang kedua memberikan layanan kepada calon jamaah haji disesuaikan dengan SOP (Standar Operasional) sehingga CJH dapat merasa terlayani dengan sebaik mungkin.²⁶ Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian skripsi ini ada pada teori pelayanan administrasi yang digunakan sebagai landasan teori, juga pada metode penelitian dan objek penelitian yang dikaji yaitu metode kualitatif deskriptif dilingkup Kementerian Agama. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu fokus kepada pelayanan pendaftaran haji sedangkan peneliti lebih kepada pelayanan calon jamaah haji meninggal dunia.

Keempat, Penelitian berjudul “Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan” yang dilakukan oleh Ziyadatus Shofiyah Mahasiswa program studi Manajemen Dakwah

²⁶Muhammad Fadillah Hidayat, “Analisis Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan”, *Skripsi Sarjana Sosial*, (Jakarta: Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, 2021), hlm.1-85.

jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tahun 2019.

Hasil dari tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan administrasi yang digunakan KBIH al-Munawwaroh Deket Lamongan, diantaranya memperhatikan biaya menyeluruh untuk meringankan beban jamaah dengan memberikan harga di bawah ketentuan Kemenag, memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji berupa penyediaan satu kloter jamaah haji setiap tahunnya dan penerapan pembagian koordinator di dua wilayah serta melibatkan karyawan dan staff.²⁷ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian skripsi ini terletak pada landasan teori penelitian diantaranya strategi pelayanan administrasi dan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan jenis deskriptif. Perbedaannya ada pada objek yang diteliti yaitu penelitian terdahulu meneliti KBIH yang dikelola oleh lembaga non-pemerintah terhadap pelayanan calon jamaah haji yang mendaftar sedangkan penelitian ini meneliti di kantor PLHUT atau Kementerian Agama yang dikelola oleh negara terhadap pelayanan calon jamaah haji meninggal dunia.

Kelima, Penelitian dengan judul “Analisis Pengalihan Waris Nasabah yang Telah Meninggal Dunia Terhadap Pengembalian Dana dan Pendaftaran Haji Kembali (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Rantauprapat)” yang dilakukan oleh Muhammad Wahyu Pulungan

²⁷Ziyadatus Shofiyah, “Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan”. *Skripsi Sarjana Sosial*, (Surabaya: Perpustakaan UIN Sunan Ampel, 2019), hlm. 1-68.

Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan tahun 2021.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dana tabungan haji calon jamaah haji meninggal dunia dapat dikelola dengan pengalihan waris nasabah dan terdapat pilihan pelimpahan porsi di Bank Syariah Mandiri, pengembalian dana pada tabungan dana haji terdapat dua pilihan yaitu tetap berbentuk tabungan keuangan di Bank atau dapat dialihkan berbentuk porsi haji yang tertera di Kementerian Agama, metode penelitian yang digunakan pada penelitian tersebut yaitu kualitatif jenis pengolektifan data.²⁸ Persamaanya terletak pada objek penelitian yakni mengenai pelimpahan porsi dan pengembalian dana haji terhadap CJH meninggal dunia. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan tempat, dimana penelitian dahulu merujuk kepada keuangan calon jamaah haji meninggal dunia yang ada di Bank sedangkan penelitian ini merujuk pada aspek pelayanan.

Keenam, Penelitian dengan judul “Penerapan Pengembalian Biaya Haji Bagi Calon Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Mataram)” yang dilakukan oleh Ardian Saputra Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Mataram tahun 2019.

²⁸ Muhammad Wahyu Pulungan “Analisis Pengalihan Waris Nasabah yang Telah Meninggal Dunia Terhadap Pengembalian Dana dan Pendaftaran Haji Kembali (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Rantauprapat)”, *Skripsi Sarjana Ekonomi*, (Medan: Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan, 2021), hlm. 1-62.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa proses pertanggung jawaban pengembalian Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dilakukan secara penuh terhadap calon jamaah haji yang gagal berangkat oleh Kemenagberlandaskan pada UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu mengajukan permohonan kepada Kemenag kemudian diteruskan kepada pengelola keuangan haji (BPKH).²⁹ Persamaannya pada penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni membahas mengenai pengembalian biaya ibadah haji yang ada di lingkup Kementerian Agama. Untuk perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan metode hukum normatif empiris sedangkan penelitian skripsi ini metode yang digunakan kualitatif deskriptif.

3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah salah satu model yang dirancang secara konseptual tentang suatu teori dapat berhubungan dengan bermacam-macam aspek yang sebelumnya telah ditandai sebagai suatu persoalan yang terbilang penting.³⁰ Adanya kerangka berpikir ini diharapkan dapat memperjelas pokok atau inti dari penelitian yang akan dikaji. Penelitian ini terlebih dahulu melakukan wawancara secara langsung ke Kepala Seksi Kantor PLHUT Kabupaten Pekalongan dengan melihat keadaan yang ada. Kemudian, peneliti melakukan wawancara kepada objek yang diteliti. Sehingga, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan

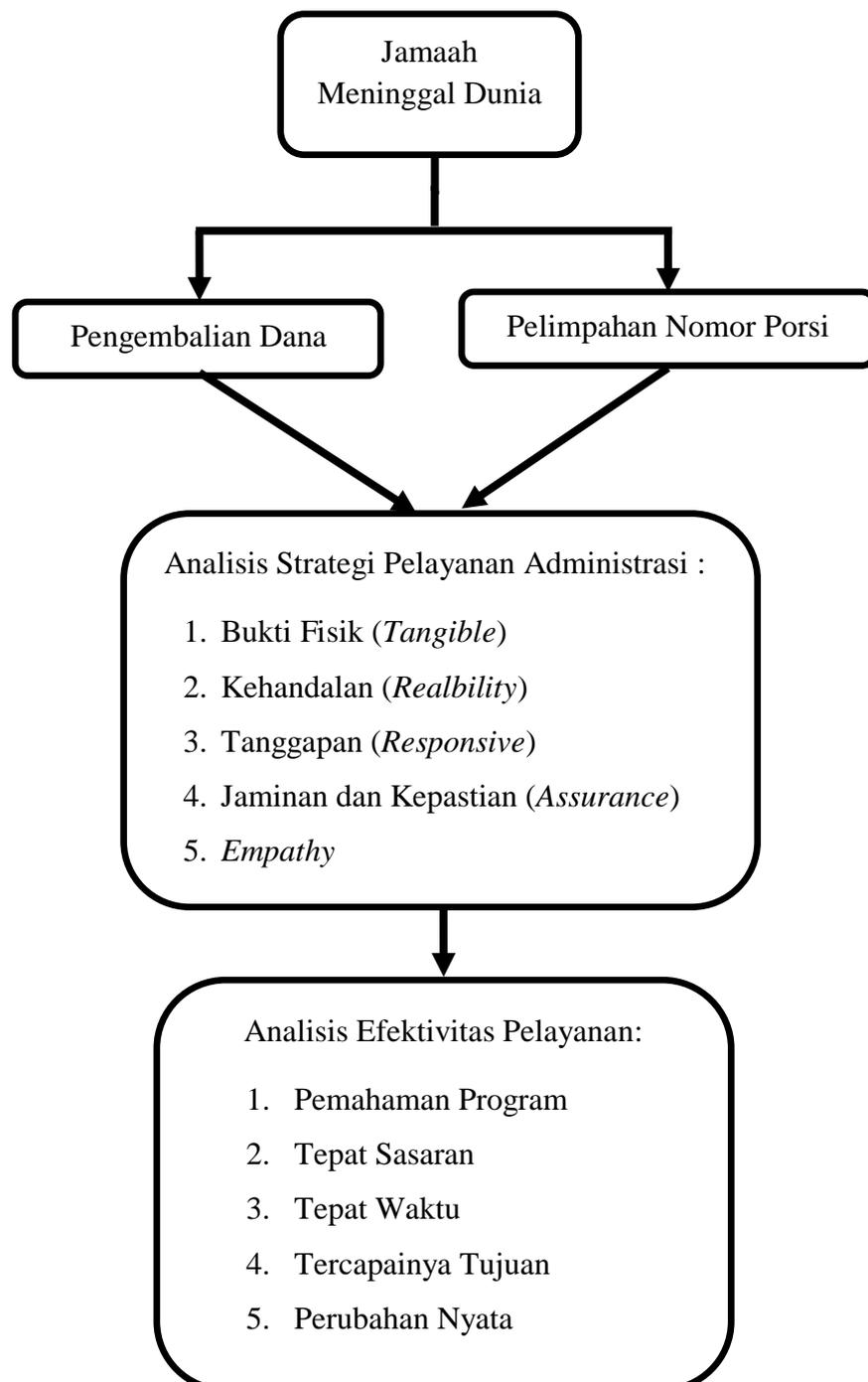
²⁹Ardian Saputra, "Penerapan Pengembalian Biaya Ibadah Haji Bagi Calon Jamaah Haji yang Gagal Berangkat (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Mataram)", *Jurnal Ilmiah*, (Mataram: Perpustakaan Universitas Mataram, 2019), hlm. 1-11.

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hlm. 60.

judul “Strategi Pelayanan Administrasi CJH di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Pekalongan” maka kerangka berpikir yang digunakan guna mengetahui beberapa indikator dapat diketahui melalui diagram sebagai berikut:

Tabel 1.1

Kerangka Berpikir



F. Metode Penelitian

Metode memiliki arti jalan atau cara yang asal katanya bahasa Yunani yaitu *methodos*. Dalam suatu upaya ilmiah, metode berhubungan dengan persoalan cara kerja. Pengertian cara kerja yaitu langkah yang dilakukan guna memahami objek penelitian yang dijadikan sebagai sasaran ilmu.³¹ Oleh karena itu, di bagian ini berisi penjelasan tentang metode penelitian yang digunakan peneliti, diantaranya:

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Metode kualitatif diartikan sebagai Penelitian mengenai kehidupan seseorang, di dalamnya terdapat perilaku, cerita, dan mengenai fungsi suatu organisasi, adanya gerak sosial juga terdapat hubungan secara timbal balik. Pada penelitian kualitatif di dalamnya mempelajari beberapa orang dengan cara mendengarkan hal yang mereka katakan, seperti tentang diri mereka serta pengalaman mereka berdasarkan sudut pandang orang yang diteliti.³²

Jenis penelitian deskriptif merupakan penelitian yang ditunjukkan guna memberikan fakta-fakta, kejadian-kejadian atau gejala-gejala yang dilakukan secara akurat dan sistematis, mengenai daerah tertentu atau

³¹Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press, 2021), hlm.1.

³²Salim dan Syahrur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ed. Haldir, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 41 & 46.

perihal sifat dari populasi.³³ Penelitian yang digunakan pada ini yakni menggunakan landasan teori sebagai arahan supaya fokus penelitian dapat sesuai dengan fakta yang ada di lokasi.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Pekalongan yang bertempat di Jl. Wirote Nomor 10, Wiradesa, Kepatihan, Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan Provinsi Jawa Tengah.

3. Sumber Data Penelitian

Penjelasan tentang sumber data pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu objek tentang bagaimana data diperoleh. Sumber data yang penulis terapkan diantaranya sebagai berikut:

a. Data Primer

Sumber data primer ialah data yang didapat langsung dari data pertama di objek atau lokasi penelitian.³⁴ Data primer yang dituju pada penelitian skripsi ini yaitu Kepala seksi dan tenaga kerja (staff) PLHUT Kabupaten Pekalongan, ahli waris calon jamaah haji yang meninggal dunia serta hasil dari observasi di lingkungan PLHUT Pekalongan.

³³Hardani et, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pusaka Ilmu, 2020), hlm. 54.

³⁴Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 71.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah data yang didapat dari sumber kedua atau sekunder dari beberapa keperluan data lainnya.³⁵ Pada penelitian ini, untuk mendapatkan data sekunder menggunakan hasil dari beberapa laporan pendukung serta beberapa dokumen tertulis yang dapat menjadi penunjang penelitian seperti data calon jamaah haji yang meninggal dunia. Adapun data sekunder yang dituju adalah beberapadokumen yang digunakan sebagai syarat dalam mengajukan pengalokasian dana haji milik calon jamaah haji meninggal dunia.

4. Metode Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan suatu data dengan teknik wawancara, observasi dan melibatkan dokumentasi, penjabarannya sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara yakni komunikasi secara verbal yang dapat dikatakan sebagai bentuk percakapan yang mempunyai tujuan mendapatkan beberapa informasi, atau suatu teknik untuk mengumpulkan data antara pewawancara (peneliti) dengan objek yang diteliti secara interpersonal (tanya jawab).³⁶ Wawancara yang dilakukan oleh peneliti berhadapan langsung dengan pihak lembaga dengan tujuan mendapatkan informasi

³⁵Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, hlm. 71

³⁶Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ed. Patta Rapanna, (Makassar: CV Syakir Media Press, 2021), hlm. 143.

terkait data penelitian. Fokus wawancara pada penelitian ini yaitu mengenai strategi pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan.

b. Observasi

Observasi yakni teknik dalam mengumpulkan data secara sistematis dan sengaja dengan pengamatan kemudian pencatatan terhadap peristiwa yang akan diselidiki.³⁷ Dalam penelitian ini, peneliti datang langsung guna melaksanakan observasi ke kantor PLHUT Kabupaten Pekalongan dengan mengamati segala sesuatu atau perihal yang di dalamnya berhubungan dengan strategi pelayanan administrasi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yakni mengumpulkan data tentang beberapa perihal seperti buku pencatatan, transkrip, surat kabar, buku, majalah, notulen, agenda, prasasti, rapat, dan lainnya.³⁸ Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan, dan memperoleh bacaan serta mempelajari berbagai macam bentuk data dengan mengumpulkan beberapa dokumen yang berada di PLHUT Kabupaten Pekalongan yang dapat dijadikan sebagai analisa untuk hasil penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

³⁷Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 147.

³⁸Sandu Siyoto & M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Ed. Ayup, (Sleman: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 66.

Analisis data yakni rangkaian kegiatan yang akan dilaksanakan oleh peneliti paska semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian diolah sampai pada verifikasi atau penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono, analisis data yaitu salah satu cara untuk mencari juga menyusun berbagai data yang didapatkan secara sistematis berdasarkan hasil catatan lapangan dan wawancara serta beberapa bahan lainnya, sehingga dapat diinformasikan temuannya dan dapat dipahami oleh orang lain.³⁹ Oleh Huberman dan Miles mengemukakan tentang analisis data terdapat tiga alur tindakan, diantaranya sebagai berikut:⁴⁰

a. Reduksi Data

Data kualitatif perlu untuk direduksi dan merubahnya untuk membuat data tersebut siap diakses dan dapat dimengerti serta menarik keluar dari tema-tema maupun pola teladan. Hal ini dapat mempermudah peneliti dalam memberikan gambaran serta pengumpulan data selanjutnya. Data yang diperlukan oleh peneliti untuk penelitian ini mengenai bagaimana strategi pelayanan administrasi CJH meninggal dunia yang dilakukan oleh kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang ada di Kabupaten Pekalongan.

b. Penyajian Data

³⁹Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, hlm. 121.

⁴⁰Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 44-45.

Penyajian suatu data bermaksud guna mengantarkan ide atau gagasan, yaitu memperkenalkan data sebagai bentuk informasi secara teroganisir dan menarik kesimpulan secara analitik. Pada penelitian ini, dalam penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan tentang strategi pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia yang dilakukan oleh kantor PLHUT Kabupaten Pekalongan.

c. Verifikasi atau Kesimpulan

Pada tahap verifikasi atau penarikan kesimpulan, terkadang telah dibuat berdasarkan temuan literatur yang ada, juga keputusan dan hasil evaluasi telah muncul sebagai hasil data. Landasan awal pada penelitian ini akan disesuaikan teori dan analisis yang ada, kemudian menjadi suatu kesimpulan mengenai strategi pelayanan administrasi CJH meninggal dunia yang dilakukan oleh kantor PLHUT Kabupaten Pekalongan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui tentang gambaran yang dikaji dalam penulisan penelitian ini, peneliti mengelompokkan permasalahan dengan dibagi atas lima bab yang didalamnya akan diklasifikasikan kembali menjadi beberapa sub bab, maka sistematika pembahasannya adalah:

Bab I Pendahuluan; terdiri dari beberapa pokok pembahasan, diantaranya latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian,

manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori; pada bab ini membahas secara rinci mengenai ruang lingkup strategi, ruang lingkup pelayanan, ruang lingkup administrasi, pelayanan publik dan ruang lingkup ibadah haji.

Bab III Gambaran Umum Dan Hasil Penelitian; pada bab ini meliputi profil, sejarahnya PLHUT, struktur organisasi, visi dan misi, program kerja, dan strategi pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan, serta efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan.

Bab IV Analisis Hasil Penelitian; bab ini membahas tentang analisis strategi pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan dan analisis efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan.

Bab V Penutup; pada bab ini merupakan bagian yang terakhir dengan berisikan kesimpulan serta saran dari peneliti.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari bab satu sampai dengan bab empat yang telah dipaparkan terkait strategi pelayanan administrasi terhadap calon jamaah haji meninggal dunia di Pusat Layanan Haji dan Umrah (PLHUT) Kabupaten Pekalongan, diketahui bahwa pelayanan untuk jamaah haji yang meninggal dunia ditengah masa tunggu dapat dilakukan dengan dua pilihan yaitu pelimpahan nomor porsi dan pengembalian dana haji. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Strategi yang digunakan PLHUT Kabupaten Pekalongan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ahli waris calon jamaah haji meninggal dunia yang mengajukan pelimpahan nomor porsi dan pengembalian dana hajisesuai dengan teori lima strategi kualitas pelayanan:
 1. Bukti Fisik (*Tangible*)
 2. Keandalan (*Reliability*)
 3. Tanggapan (*Responsive*)
 4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
 5. *Empathy*
2. Efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh PLHUT Kabupaten Pekalongan terhadap calon jamaah haji meninggal dunia disimpulkan sebagai berikut:

Pemahaman program, menunjukkan bahwa pihak pelaksana telah memahami akan tugas, pokok dan fungsinya dalam mengurus administrasi pelayanan pelimpahan nomor porsi dan pengembalian dana haji, selain itu masyarakat juga telah memahami persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam melaksanakan prosedur pelimpahan nomor porsi maupun pengembalian dana haji.

Tepat Sasaran, dapat dikatakan efektif dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan yaitu sesuai daerah domisili Kabupaten Pekalongan dan memecahkan masalah yang dialami jamaah dengan memberikan pemahaman dan pengarahan. Berdasarkan lingkup masyarakat telah efektif karena jamaah ahli waris dapat pengalihan ahli waris.

Ketepatan waktu, menunjukkan belum dapat dikatakan efektif karena terdapat hambatan yang dirasakan oleh pihak PLHUT Kabupaten Pekalongan atas informasi dari pihak eksternal diantaranya masalah pengalihan nomor porsi di Kanwil, atau untuk pengembalian dana haji terdapat persoalan di bank yang gagal *transfer*. sehingga proses penyelesaian pelayanan administrasinya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dari masyarakat juga menyatakan kurang efektif oleh hambatan tersebut dan informasi yang tidak segera disampaikan.

Tercapainya tujuan, belum berjalan secara efektif dikarenakan pelaksanaan prosedur pelimpahan nomor porsi dan pengembalian dana haji masih berjalan dengan lamban. Di lingkup masyarakat pelayanan administrasi yang dilakukan kurang efektif, sebab ketika pengalihan ahli

waris terdapat hambatan waktu dan kecepatan pelayanan berupa informasi yang kurang disampaikan.

Perubahan Nyata, menunjukkan belum dapat dikatakan efektif secara signifikandi lingkup masyarakat karena masih terdapat kendala ketika melaksanakan prosedur, tetapi disisi lain perubahan nyata dapat dirasakan oleh pihak PLHUT dari proses pelayanan administrasinya, sebab terdapat sarana dan prasarana untuk kemudahan memberikan pelayanan dan regulasi yang dapat meningkatkan keamanan pengalihan dana haji.

B. Saran

Terdapat beberapa saran dari penulis terhadap pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan yang diharapkan dapat menambah keberhasilan dan kebaikan untuk kedepannya:

1. Dengan lamanya *waiting list* pemberangkatan haji, diharapkan setiap staff bank dan kemenag memberikan gambaran atau edukasi tentang pelimpahan nomor porsi dan pengembalian dana haji sebagai pelayanan jika calon jamaah haji meninggal dunia kepada calon jamaah haji. Hal ini supaya jamaah dapat mengambil keputusan dan mengantisipasi apabila hal tersebut terjadi.
2. Untuk peneliti selanjutnya bahwa penelitian ini hanya sebatas strategi pelayanan administrasi pada PLHUT Kabupaten Pekalongan. Oleh karena itu, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian pada PLHUT Kabupaten Pekalongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Ed. Patta Rapanna Makassar: CV Syakir Media Press.
- Abubakar, Rifa'i. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Achmad Mubarak. 2017. "Manajemen Waktu Dan Perencanaan Dalam Perspektif Manajemen Pendidikan Islam. *Jurnal Mafhum Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir*. Volume 2 Nomor 2. Pasuruan: Universitas Yudharta Pasuruan.
- Al-Ghazali. 2019. *Haji Rahasia dan Keutamaannya*. Terj. Purwanto. Bandung: Penerbit Marja.
- Anis, Irawani. 2021. "Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa". *Journal Unismuh*. 2 (3). Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Aryawan, I Dewa Gede Soni. 2020. *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.
- Asaroh. Jamaah Ahli Waris Pelimpahan Nomor Porsi. Wawancara Pribadi. Pekalongan, 19 Maret 2023.
- Ayub, Muhammad. 2007. *Understanding Islamic Finance: A-Z Keuangan Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azzam, Abdul Aziz Muhammad dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas. 2009. *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Sinar Grafik Offset.
- Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. 2014. *Rencana Strategis Badan Kepegawaian Daerah tahun 2014-2018*. Temanggung: BKPSDM Kabupaten Temanggung.
- Budiani, Ni Wayan 2007. "Efektivitas Program Penanggulangan Karang Taruna (Eka Taruna Bhakti) Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar." *Jurna Ekonomi dan Sosial* 2(1).
- Budiyanti, Rahma. 2020. "Haji dan Umrah Dalam Pembelajaran Fiqih". *Jurnal*. Rokan: Sekolah Tinggi Agama Islam Rokan.
- Chaniago, Siti Aminah. 2014. "Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat". *Jurnal Hukum Islam* 12(1). Pekalongan: STAIN Pekalongan.

- Diatprasojo, Lantip. 2018. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: UNY Press.
- Eli, Muh Nur. *Prinsip-Prinsip Administrasi Perkantoran*. Ed. Suranto. Bandung: CV Graha Mulia Utama.
- Erisman, Afri & Andi Azhar. 2019. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fadhli, Muhammad Nur. 2019. *Ibadah Haji dan Umrah*. Ed Paramita Perdani. Klaten: CEMPAKA PUTIH.
- Farhanah, Nida. 2016. "Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia", *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, 12 (1). Palangka Raya: IAIN Palangka Raya.
- Farida, Anik et. 2020. *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. Ed. Roni Tabroni. Jakarta: Litbangdiklat Press.
- Fauzi, Yusrial. 2019. "Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto". *Skripsi Sarjana Sosial*. Surabaya: Perpustakaan UIN Sunan Ampel.
- Gunarsih, Jamaah Ahli Waris Pengembalian Dana Haji. Wawancara Pribadi. Pekalongan. 20 Maret 2023.
- Haerana & Burhanuddin. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoritis dan Faktual*, Ed. Ihyani Malik. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hamid, Noor. 2020. *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. Ed. Wahid Hasyim. Yogyakarta: Semesta Aksara.
- Hardani, et. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pusaka Ilmu.
- Hardiyansyah, et. 2022. *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis dan Publik*. Palembang: Univeritas Bina Darma.
- Haries, Akhmad. 2020. *Hukum Kewarisan Islam*. Ed. Zakiyah Ulfah. Sleman: AR-RUZZ MEDIA.
- Haryanto, Rudy. 2021. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Ed. Abdul Wafi. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Hidayat, Muhammad Fadillah. 2021. "Analisis Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Tanggerang Selatan". *Skripsi Sarjana Sosial*. Jakarta: Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.

<https://kbbi.web.id/administrasi.html> 24 Januari 2023.

Istianah. 2016. "Prosesi Haji dan Maknanya". *Esoterik: Jurnal Akhlak dan Tasawuf*.2 (1). Kudus: STAIN Kudus.

Juliansyah, Eris. 2017. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi". *Jurnal Ekonomak* Volume 3 Nomor 2. Sukabumi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Sukabumi.

Jumarianto. 2017. "Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian Pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala)". *Ejournal*. Fakultas Ilmu Administrasi: Universitas Achmad Yani Banjarmasin. DOI: <https://doi.org/10.31293/ig.v1i2.2863> Diakses pada 16 Januari 2023.

Johari & Johar Arifin. 2019. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw*. Yogyakarta: CV ISTANA AGENCY.

Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (Kepdirjen PHU) Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meinggal Dunia Atau Sakit Permanen.

Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (Kepdirjen PHU) Nomor 142 Tahun 2017 tentang Pedoman Pendaftaran Haji Khusus.

KeputusanDirektur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Kepdirjen PHU) Nomor D/21 tahun 2016 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah.

Kriswahyu et. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Kuningan: Ombudsman Republik Indonesia

Layaman & Suci Hartati.2009. "Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon". Cirebon: Universitas Muhammadiyah Cirebon.

Lubis, Mayang Sari. 2018. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.

Lutfiana, Fitri. 2018. "Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017". *Skripsi Sarjana Sosial*. Jakarta: Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.

Maisaroh, Siti & Danuri. 2020. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Palembang: CV Tunas Gemilang Press.

- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Mirawatiet. 2022. “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji”. *MABRUR: Academic Journal of Hajj dan Umra*. 1 (2) 29-50. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Muhammad.2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Ed. Rudy Kurniawan et.Lhokseumawe: Unimal Press.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Ed. Beni Ahmad Saebani. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mustholih, Staff Administrasi PLHUT Kabupaten Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 13 Februari 2023.
- Nazarudin. 2020. *Manajemen Strategik*. Palembang: CV Amanah cet.III.
- Noor, Muhammad. 2018. “Haji dan Umrah”. *Jurnal Humaniora dan Teknologi*.4 (1). Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Observasi PLHUT Kabupaten Pekalongan.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Prihatmanti, Marina Ayu. 2013. “Efektivitas Program Kesejahteraan Sosial Anak Balita (Pksab) di Tas Dr Soetomo Surabaya”. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*.1 (1). Surabaya: Universitas Airlangga.
- Pulungan, Muhammad Wahyu. 2021. “Analisis Pengalihan Waris Nasabah yang Telah Meninggal Dunia Terhadap Pengembalian Dana dan Pendaftaran Haji Kembali (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Rantauprapat)”. *Skripsi Sarjana Ekonomi*. Medan: Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.
- Q.S. Al-Hajj ayat 27.<https://quran.kemenag.go.id>
- Q.S. Ali Imron ayat 97.<https://quran.kemenag.go.id>
- Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.

- Romli, Ahmad Chodri. 2020. *Ensiklopedia Haji dan Umroh*. Yogyakarta: Diva Press.
- Salim & Syahrums. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ed. Haldir. Bandung: Citapustaka Media.
- Saputra, Ardian. 2019. “Penerapan Pengembalian Biaya Ibadah Haji Bagi Calon Jumah Haji yang Gagal Berangkat (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Mataram)”. *Jurnal Ilmiah*. Mataram: Perpustakaan Universitas Mataram.
- Sarwat, Ahmad. 2011. *Seri Fiqh Kehidupan (6) Haji dan Umrah*. Ed. Aini Aryani. Kuningan: DU Publishing.
- Sellang, Kamaruddin et. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. (Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Septiadi, Muhammad Andi. 2019. “Strategi Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung”. *POLITICON*. Volume 1 Nomor 1. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Shofiyah, Ziyadatus. 2019. “Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan”. *Skripsi Sarjana Sosial*. Surabaya: Perpustakaan UIN Sunan Ampel.
- Siyoto, Sandu & M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Ed. Ayup Sleman: Literasi Media Publishing.
- Sudiantini, Dian. 2022. *Manajemen Strategi*. Banyumas: CV Pena Persada.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sujud. Kepala pelayanan PLHUT Kabupaten Pekalongan. Wawancara Pribadi. Pekalongan. 29 Agustus 2022.
- Sutirman. 2019. *Adminstrasi Kearsipan di Era Teknologi Informasi*. Ed. Shendy Amalia. Karangmalang: UNY Press.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: KENCANA
- Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group. cet. V.
- Syaikhu. 2020. “Istitha’ah Dalam Haji (Studi Tematik Tafsir Ahkam Surah Ali Imran Ayat 97),” *el-Mashlahah*. 10 (1). Palangka Raya: IAIN Palangka Raya.

- Syaipullah, Muhammad et. 2020. “Efektivitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Penanggulangan Bencana di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Tapin”. *Ejournal Ilmu Administrasi Publik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/3351> Diakses pada 16 Januari 2023.
- Taufiqurokhman. 2016. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof Dr. Moestopo Beragama.
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangan Haji
- Wibowati, Januar Ida. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang”. *Jurnal Adminika*. Volume 7 Nomor 1.
- Yatminiwati, Mimin. 2019. *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*. Lumajang: Widya Gama Press.