

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Implementasi Fungsi Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung Tahun 2023” Ini ditulis oleh Maha Wela Feniati Putri Bestari, NIM 126407203018, Program Studi Pariwisata Syariah, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, yang dibimbing oleh Bapak Prof. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, khususnya dalam konteks pelayanan ibadah haji yang menjadi salah satu tanggung jawab pemerintah melalui Kementerian Agama. Pelayanan ini mencakup pendaftaran, bimbingan manasik, pengurusan dokumen, hingga keberangkatan haji yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi fungsi pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung pada tahun 2023. Salah satu isu yang diangkat dalam penelitian ini adalah kurangnya kepercayaan calon jemaah haji terhadap pelayanan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Masalah ini menjadi perhatian serius karena berpotensi mengganggu kepuasan dan kenyamanan calon jemaah haji dalam proses pendaftaran hingga pemberangkatan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan calon jemaah haji, pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, dan pengamat keagamaan setempat. Observasi lapangan dan analisis dokumen

terkait pelayanan haji juga dilakukan untuk memperkuat temuan penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada, termasuk dalam hal pendaftaran, pembinaan, dan persiapan keberangkatan calon jemaah haji. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya ketidakpuasan dan kurangnya kepercayaan dari sebagian calon jemaah terhadap transparansi pengelolaan BPIH. Beberapa calon jemaah menyatakan kurangnya kejelasan terkait rincian biaya dan proses pengumpulan dana, serta minimnya komunikasi yang terbuka antara pihak Kemenag dengan para jemaah. Hal ini menimbulkan keraguan terhadap integritas pelayanan, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan calon jemaah. Sebagai tanggapan, pihak Kemenag Tulungagung telah berupaya meningkatkan sosialisasi dan transparansi melalui forum-forum terbuka serta menyediakan informasi lebih jelas tentang pengelolaan dana haji. Meskipun demikian, diperlukan peningkatan dalam penyampaian informasi dan pengelolaan layanan agar kepercayaan calon jemaah haji dapat kembali diperoleh sepenuhnya.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Haji, Kementerian Agama, Calon Jemaah Haji, Tulungagung.

ABSTRACT

The thesis entitled "Implementation of Service Functions for Prospective Hajj Pilgrims at the Office of the Ministry of Religion of Tulungagung Regency in 2023" was written by Maha Wela Feniati Putri Bestari, NIM 126407203018, Sharia Tourism Study Program, Department of Business and Management, Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid State Islamic University Ali Rahmatullah Tulungagung, who was supervised by Mr. Prof. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

This research is motivated by the importance of quality public services, especially in the context of Hajj services which are one of the responsibilities of the government through the Ministry of Religion. These services include registration, manasik guidance, document management, to Hajj departure which requires effective and efficient management. This study aims to evaluate the implementation of the service function for prospective Hajj pilgrims at the Tulungagung Regency Ministry of Religion Office in 2023. One of the issues raised in this study is the lack of trust of prospective Hajj pilgrims in the Hajj Pilgrimage Management Fee (BPIH) service provided by the Tulungagung Regency Ministry of Religion. This problem is a serious concern because it has the potential to disrupt the satisfaction and comfort of prospective Hajj pilgrims in the registration process until departure.

The data collection technique in this study used a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out through in-depth interviews with prospective Hajj pilgrims, employees of the Tulungagung Regency Ministry of Religion, and local religious observers. Field observations and document analysis related to Hajj services were also carried out to strengthen the research findings.

The results of this study indicate that the implementation of services at the Ministry of Religious Affairs of Tulungagung Regency has been running in accordance with existing procedures, including in terms of registration, guidance, and preparation for the departure of prospective hajj pilgrims. However, this study also found dissatisfaction and lack of trust from some prospective pilgrims regarding the transparency of BPIH management. Several prospective pilgrims stated a lack of clarity regarding the details of costs and the process of collecting funds, as well as minimal open communication between the Ministry of Religious Affairs and the pilgrims. This raises doubts about the integrity of the service, which has the potential to affect the satisfaction of prospective pilgrims. In response, the Ministry of Religious Affairs of Tulungagung has attempted to increase socialization and transparency through open forums and provide clearer information about the management of hajj funds. However, improvements are needed in the delivery of information and service management so that the trust of prospective hajj pilgrims can be fully regained.

Keywords: *Implementation, Hajj Services, Ministry of Religion, Prospective Hajj Pilgrims, Tulungagung.*