

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah yang membutuhkan kesiapan yang besar. Haji termasuk rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang telah memenuhi kemampuan, baik secara jasmani, finansial, maupun ketentuan lainnya. Dalam pelaksanaannya, ibadah haji melibatkan berbagai rangkaian kegiatan keagamaan yang memerlukan persiapan yang matang, baik dari aspek rohani maupun kelengkapan administrasi.¹ Oleh sebab itu, pelaksana ibadah tersebut hendaknya dilandasi keikhlasan yang murni dengan tujuan mencari keridaan Allah SWT. Dengan begitu, segala bentuk pengorbanan yang dilakukan diharapkan mendapat penerimaan dan pahala di sisi-Nya.

Ibadah haji merupakan ibadah yang telah ditentukan waktu pelaksanaannya secara khusus. Allah SWT. menetapkan bulan-bulan tertentu untuk menunaikannya, yakni pada bulan Syawal, Zulkaidah, dan Zulhijah. Ketentuan tersebut sebagaimana tercantum dalam firman Allah SWT. dalam Surah Al-Baqarah ayat 197 yang berbunyi:²

لَحَجَّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمْهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ

Artinya: (Musim) haji itu (berlangsung pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Siapa yang mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, janganlah berbuat rafaṣ, berbuat maksiat, dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala

¹ Sabiq, Sayyid. "Fiqh Sunah", Jakarta: Pena Pundi Aksara, (2020). hal 57-59.

² Kementerian Agama Republik Indonesia. "Buku Fikih Haji dan Umrah", Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, (2021).

kebaikan yang kamu kerjakan (pasti) Allah mengetahuinya. Berbekallah karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Bertakwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat.

Ibadah haji menuntut kesiapan yang lebih menyeluruh dibandingkan ibadah lainnya, baik dalam hal perencanaan maupun pendanaan. Selain kemampuan ekonomi, pelaksanaannya juga memerlukan kondisi jasmani yang baik serta kelengkapan dokumen perjalanan. Bagi umat Islam di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, haji memiliki kedudukan yang sangat istimewa. Tingginya antusiasme masyarakat untuk menunaikannya turut memunculkan sejumlah kendala, salah satunya adalah lamanya antrean keberangkatan atau *waiting list*.³ Isu mengenai *waiting list* atau antrean keberangkatan haji akhir-akhir ini kian marak diperbincangkan di tengah masyarakat, khususnya di kalangan calon jamaah haji di Indonesia.

Pelayanan pendaftaran haji termasuk kedalam layanan publik yang detail sebab membutuhkan banyak persyaratan, regulasi, dokumen, dan alur administratif yang harus dipenuhi calon jamaah. Kompleksitas ini menuntut calon jamaah untuk memahami prosedur administrasi secara detail agar tidak terjadi kesalahan atau keterlambatan. Namun kenyataannya, banyak calon jamaah yang mengalami kebingungan atau salah tangkap tentang alur pendaftaran, persyaratan dokumen, atau prosedur pembayaran. Kebingungan seperti ini berpotensi membuat calon jamaah gagal mendaftar tepat waktu atau

³ Zahro'atul Iftitah Nur Rizqiah, "Pengaruh Waiting List dan Harga Terhadap Keputusan Mendaftar Haji: Studi Kasus Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya", *Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah*, Vol. 6 No. 1, (2023). hal 17-19.

tidak memenuhi persyaratan administratif. Situasi tersebut juga menambah beban kerja petugas Kementerian Haji di tingkat daerah, karena harus memberi klarifikasi tambahan, melakukan pengecekan ulang. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman calon jamaah menjadi aspek penting agar proses administrasi dapat berlangsung secara efisien dan efektif.

Pemerintah pusat melalui Kementerian Haji telah menggunakan sistem digital dalam pelayanan haji, seperti SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu), sebagai upaya mempercepat pengolahan data dan meningkatkan transparansi. Namun efektivitas sistem digital sangat tergantung pada pemahaman dan kemampuan calon jamaah serta petugas dalam mengoperasikan sistem tersebut.⁴ Apabila pengguna tidak memahami atau enggan menggunakan sistem digital, maka manfaat teknologi dapat menjadi sia-sia. Oleh karena itu, edukasi, pelatihan, dan sosialisasi sistem digital menjadi penting untuk menjembatani kesenjangan literasi digital antar calon jamaah.

Selain aspek teknologi, kualitas pelayanan administratif sangat dipengaruhi oleh cara petugas menyampaikan informasi, kejelasan prosedur, dan ketersediaan sarana media komunikasi. Pelayanan administrasi jamaah haji di kantor Kementerian Haji Kabupaten Blitar ditemukan bahwa meskipun layanan administrasi secara umum relatif baik, masih terdapat kekurangan dalam penyediaan sarana informasi seperti pamflet dan materi tertulis, serta

⁴ L, Luki, E, Lorita, dan M, Maryaningsih, "Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Tahun 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu", *Jurnal Komunikasi*, Vol. 12 No. 1. (2025). hal 79-82.

ketidaktahuan jamaah terhadap persyaratan dokumen.⁵ Oleh karena itu, penyampaian informasi dan kualitas penyajian pesan sangat penting agar calon jamaah dapat memahami prosedur administrasi.

Namun kenyataannya di beberapa daerah, terdapat kesenjangan antara kebijakan dari pusat dengan praktiknya di daerah, yang dapat menghasilkan ketidaksamaan interpretasi regulasi atau keterlambatan penyebaran informasi. Misalnya, ketika terjadi perubahan persyaratan dokumen, kuota, atau kebijakan pembatalan pendaftaran, informasi tersebut kadangkala tidak segera sampai ke tingkat Kabupaten atau calon jamaah. Akibatnya timbul kebingungan atau penafsiran yang salah oleh calon jamaah. Oleh karena itu, pentingnya tata komunikasi kebijakan dari pusat ke daerah serta mekanisme umpan balik dari daerah ke pusat agar informasi bisa mengalir dengan tepat waktu dan akurat.

Petugas Kementerian Haji sebagai ujung tombak pelayanan bukan cuma berperan menjadi pelaksana administratif, namun juga sebagai pengajar informasi administratif. Perspektif mereka sangat penting untuk memahami kendala institusional seperti beban kerja, komunikasi, keterbatasan bahan sosialisasi, dan dukungan manajerial. Banyak petugas menghadapi hambatan struktral seperti kekurangan staf dan anggaran untuk kegiatan edukasi.⁶ Penelitian ini akan melakukan wawancara mendalam dengan petugas Kemenhaj Kabupaten Blitar untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan internal yang dapat menghambat strategi peningkatan pemahaman calon

⁵ Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 4 No. 1 (2021). hal. 23-30.

⁶ *Ibid*, hal. 93-110.

jamaah. Hasilnya akan digunakan agar strategi yang diusulkan realistis dan sesuai kapasitas institusi.

Dalam literatur pelayanan publik, prinsip-prinsip fundamental seperti penyederhanaan prosedur, keterbukaan, kejelasan, kepastian waktu, serta partisipasi masyarakat sering dianggap sebagai pilar pelayanan berkualitas. Strategi pelayanan publik menyarankan agar prosedur dibuat sederhana, transparan, dan komunikatif agar masyarakat bisa memahaminya dan melaksanakannya dengan mudah. Strategi- strategi seperti SOP, sarana, sosialisasi, dan survey kepuasan banyak diimplementasikan untuk meningkatkan mutu layanan.⁷ Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan dalam merancang strategi administrasi pendaftaran haji agar prosedurnya tidak memberatkan calon jamaah.

Integrasi strategi inovatif antara media digital dan pendekatan komunitas menjadi kebutuhan penting di era modern. Dalam konteks pendaftaran haji, inovasi dapat berupa aplikasi edukasi, chat-bot informasi, video panduan, serta integrasi media sosial dengan bimbingan tatap muka.⁸ Strategi komunikasi publik dalam penyelenggaraan program layanan sungguh memengaruhi sejauh mana masyarakat memahami dan ikut serta. Pada konteks pendaftaran haji, pemilihan media lokal perlu disesuaikan dengan karakteristik calon jamaah di Kabupaten Blitar. Beberapa daerah telah menerapkan inovasi

⁷ Muhammad Muslim, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)", *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, Vol. 4 No.1, (2022). hal 88-93.

⁸ Alvin Havianto, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)", *Strategi Dan Pelayanan Publik*, Vol. 2 No. 1 (2021). hal 90-95.

digital dalam pelayanan haji, seperti aplikasi "Mobile Haji Pintar", guna mempermudah administrasi pendaftaran. Namun, masih banyak daerah yang terhambat literasi digital dan kurangnya pelatihan menjadi penghalang pemahaman pendaftaran.

Program rutin setiap tahun yang dilaksanakan oleh instansi di Kabupaten Blitar berfokus pada penguatan administrasi, peningkatan layanan, serta kerja sama dengan pihak luar dalam melayani calon jamaah haji. Kegiatannya meliputi pendampingan, pelayanan, pengamanan jamaah, penyediaan informasi yang cukup, penerapan tata kelola yang transparan dan beretika, serta penyusunan sistem kerja yang efektif dan terbuka untuk kolaborasi. Unit Penyelenggara Haji secara formal bertugas memberikan pelayanan haji di Kementerian Haji Kabupaten Blitar. Setiap pelaksanaannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik dari tingkat pusat maupun daerah dalam merencanakan layanan haji. Kinerja Kementerian Haji dalam mengawasi pelaksanaan ibadah tahunan sering dijadikan ukuran utama dalam penilaian. Jika terjadi kendala atau kegagalan, berbagai pihak cenderung langsung membebankan tanggung jawab kepada Kementerian Haji sebagai penyelenggara ibadah haji.

Setiap tahun, pemerintah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan haji. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan dan evaluasi yang efektif terhadap penyelenggaraannya, karena berbagai hambatan tetap dapat muncul, baik dari pihak eksternal (lembaga terkait) maupun internal (penyelenggara itu sendiri). Pengelolaan dan pelayanan harus dilakukan untuk

memastikan kebutuhan jamaah haji terpenuhi, sehingga tujuan pelaksanaan haji dapat tercapai, yaitu memberikan pelayanan, perlindungan, dan pembinaan mulai dari tahap persiapan, keberangkatan, selama berada di Arab Saudi, hingga kepulangan ke tanah air.⁹ Ibadah haji dapat dilaksanakan dengan lancar dan memberikan kebahagiaan bagi para jamaah. Hal ini karena setiap tahunnya umat Islam dari berbagai negara datang untuk menunaikan ibadah haji.

Pelaksanaan ibadah haji adalah kegiatan yang melibatkan banyak pihak dengan peran dan kepentingan masing-masing. Karena itu, masyarakat muslim Indonesia selayaknya memberikan penghargaan atas kinerja pemerintah, terutama Kementerian Haji, dalam menyelenggarakan layanan haji yang bermutu dan dapat dipertanggungjawabkan.¹⁰ Selain menangani keberangkatan ibadah haji, Kementerian Haji Kabupaten Blitar juga memiliki peran dalam pelayanan administrasi, meliputi pendaftaran, pembatalan porsi haji, pelimpahan kuota, penggabungan mahram dan pendampingan bagi lansia, serta pengelolaan dokumen persiapan hingga proses keberangkatan.

Sebagai wujud tanggung jawab kepada masyarakat, standar pelayanan di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Blitar dijadikan acuan untuk menghadirkan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

⁹ Faradila Faradila dan Jon Kenedi, "Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Dan Kaitannya Dengan Peningkatan Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman", *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, Vol. 2 No. 3, (2024). hal 13-17.

¹⁰ Siti Raudatul Firdausiyah and Erin Nur Putriani, "Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)", *Innovative: Journal Of Social Science Research*, Vol. 4 No. 3 (2024). hal 16-21.

Oleh karena itu, Kementerian Haji bertugas menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi.

Berdasarkan hasil observasi yang pertama pada tanggal di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Blitar, masih rendahnya cara berpikir calon jamaah haji terhadap tahap administrasi yang perlu dilalui, mulai dari persyaratan, alur pendaftaran, hingga pengurusan dokumen. Kondisi ini dipengaruhi oleh dominasi calon jamaah lanjut usia, ketidaksamaan latar belakang pendidikan, dan juga terbatasnya media dan waktu sosialisasi, sehingga informasi yang disampaikan belum sepenuhnya dipahami. Akibatnya, masih sering terjadi kesalahan administrasi dan ketergantungan calon jamaah kepada pihak lain.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian kualitatif yang berjudul **"Strategi Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Haji Tentang Prosedur Administrasi Pendaftaran di Kementerian Haji Kabupaten Blitar"** sebagai upaya meningkatkan pemahaman administrasi pendaftaran haji bagi calon jamaah haji.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Fokus Penelitian

Penelitian ini memiliki fokus untuk mengkaji secara mendalam strategi meningkatkan pemahaman calon jamaah haji tentang prosedur administrasi pendaftaran di Kementerian Haji Kabupaten Blitar, yang meliputi perencanaan strategi, pelaksanaan sosialisasi dan komunikasi pelayanan, serta

evaluasi terhadap hambatan dan upaya pemecahannya dalam proses pendaftaran haji.

Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana strategi yang diterapkan oleh Kementerian Haji Kabupaten Blitar dalam meningkatkan pemahaman calon jamaah terkait prosedur administrasi pendaftaran haji?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi tersebut?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui serta memahami strategi yang diterapkan oleh Kementerian Haji Kabupaten Blitar dalam meningkatkan pemahaman calon jamaah terkait prosedur administrasi pendaftaran haji.
2. Untuk mengetahui serta memahami kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi tersebut.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk memperkaya peningkatan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang manajemen layanan haji dengan mengerti bagaimana strategi yang efektif bisa menambah pemahaman calon jamaah haji tentang prosedur administrasi pendaftaran. Mendorong pengembangan metode bimbingan dan pembinaan calon jamaah haji yang lebih responsif dan juga sesuai kebutuhan, sehingga strategi yang diterapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan calon jamaah haji serta menambah wawasan tentang aspek fungsional dan teknis

pelayanan administrasi di Kementerian Haji, sehingga dapat menjadi rujukan ataupun asar bagi penelitian lainnya yang meneliti tentang pelayanan publik, terutama dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan pengalaman peneliti dalam menjalankan penelitian, khususnya yang berhubungan dengan strategi pelayanan publik dan prosedur administrasi pendaftaran haji, sehingga meningkatkan kemampuan metodologis dan analisis data. Mengasah keterampilan peneliti dalam memahami proses administratif di lapangan secara mendalam, sehingga dapat memperoleh temuan yang berguna untuk pengembangan teori serta praktik pelayanan haji.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi atau sumber data untuk akademisi dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik, khususnya terkait prosedur administrasi dan strategi peningkatan pemahaman masyarakat dalam konteks pelayanan haji. Menyediakan dasar pemikiran dan temuan lapangan yang dapat dipakai oleh akademisi terkait efektivitas strategi komunikasi dan pembinaan calon jamaah haji. Dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan kajian studi kasus untuk pengajaran dan penelitian di bidang administrasi publik, manajemen pelayanan, dan studi keagamaan,

sehingga memperkaya khasanah literatur akademik dalam bidang tersebut.

c. Bagi Instansi Pemerintah

Bagi pemerintah, khususnya Kementerian Haji Kabupaten Blitar, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan rujukan dalam menyusun serta mengimplementasikan strategi pelayanan administrasi pendaftaran haji yang lebih efektif dan komunikatif. Penelitian ini diharapkan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik, meminimalkan kesalahan administrasi calon jamaah haji, serta mendukung terciptanya tata kelola pelayanan haji yang transparan, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

d. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, khususnya calon jamaah haji, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa meningkatnya pemahaman terhadap prosedur administrasi pendaftaran haji secara benar dan menyeluruh. Dengan pemahaman yang baik, calon jamaah haji dapat mempersiapkan persyaratan administrasi secara mandiri, mengurangi kebingungan, kesalahan, maupun ketergantungan pada pihak lain, sehingga proses pendaftaran haji dapat berjalan lebih lancar dan tertib.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi, perbandingan, maupun pijakan awal dalam mengkaji topik sejenis, khususnya yang berkaitan dengan strategi pelayanan publik, komunikasi administrasi, dan manajemen pelayanan haji. Selain itu, hasil penelitian ini juga membuka peluang pengembangan kajian dengan pendekatan, metode, atau lokasi penelitian yang berbeda guna memperkaya khazanah keilmuan di bidang manajemen dan pelayanan keagamaan.

E. Penegasan Istilah

Secara umum penegasan istilah merupakan penjelasan mengenai makna yang ada pada judul dan fokus penelitian yang telah dicantumkan diatas sesuai dengan maksud dan pemahaman peneliti. Hal ini memiliki tujuan supaya tidak ada kesalahpahaman dalam mengartikan istilah yang dipakai dalam judul **“Strategi Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Haji Tentang Prosedur Administrasi Pendaftaran di Kementerian Haji Kabupaten Blitar”** tersampaikan dengan jelas oleh peneliti. Penegasan istilah terdiri dari penegasan konseptual dan penegasan operasional. Adapun penjelasan peneliti mengenai kedua penegasan sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

a. Strategi

Strategi merupakan seperangkat langkah terencana, terarah, dan terpadu yang disusun oleh Kementerian Haji Kabupaten Blitar untuk

meningkatkan pemahaman calon jamaah haji terhadap prosedur administrasi pendaftaran. Strategi tersebut mencakup pemilihan metode komunikasi, pengembangan materi layanan, penguatan kapasitas petugas, pemanfaatan teknologi informasi, serta penyediaan media sosialisasi yang mudah diakses oleh peserta.¹¹ Secara operasional, strategi diukur melalui bentuk intervensi yang diterapkan, seperti bimbingan administratif, pendampingan langsung, penyederhanaan informasi, dan penyajian panduan dalam format visual maupun digital.¹² Pemaknaan tersebut sesuai dengan pendapat ahli-ahli yang menyebut bahwa strategi layanan publik harus bersifat adaptif dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang heterogen, terutama pada layanan berbasis regulasi seperti pendaftaran haji.

b. Meningkatkan Pemahaman

Meningkatkan pemahaman diartikan sebagai upaya sistematis untuk memperluas, memperdalam, dan memperjelas kemampuan calon jamaah haji dalam memahami seluruh tahapan administrasi pendaftaran, termasuk persyaratan, alur, dan konsekuensi dari setiap proses yang dijalankan. Secara operasional, peningkatan pemahaman dapat dilihat dari perubahan tingkat penguasaan informasi, kemampuan calon jamaah dalam menyiapkan dokumen dengan benar, penurunan

¹¹ A. Supriyanto, A. & Hidayat, "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Masyarakat", *Jurnal Komunikasi Dan Kebijakan Publik*, Vol 2 No. 1, (2021), hal. 15–28.

¹² Syahrul, R., "Disinformasi dan Hoaks", *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, Vol. 4 No. 1, (2024). hal. 11–19.

tingkat kesalahan administrasi, serta meningkatnya kepercayaan diri peserta dalam menghadapi proses pendaftaran.¹³ Pemahaman yang meningkat juga ditunjukkan melalui keaktifan calon jamaah ketika melakukan konsultasi, kemampuan menjelaskan kembali alur pendaftaran, serta penurunan pertanyaan berulang yang biasanya muncul akibat ketidaktahuan prosedur.¹⁴ Peningkatan pemahaman terjadi melalui penjelasan yang sistematis, pendampingan yang relevan, serta penggunaan media penjas yang tepat.

c. Prosedur Administrasi Pendaftaran Haji

Prosedur administrasi pendaftaran haji merupakan serangkaian mekanisme resmi yang perlu diikuti oleh calon jamaah haji berdasarkan ketentuan Kementerian Haji Republik Indonesia, mulai dari pengumpulan berkas, verifikasi dokumen identitas, pencatatan data ke dalam sistem elektronik pendaftaran (misalnya SSKOHAT), hingga penerbitan nomor porsi sebagai bukti bahwa jamaah telah resmi terdaftar. Dalam penelitian ini, prosedur administrasi dioperasionalkan menjadi beberapa komponen utama, yaitu:¹⁵ (1) persyaratan administratif seperti KTP, KK, dan buku tabungan haji; (2) proses pengisian formulir dan kelengkapan data; (3) langkah verifikasi

¹³ M. Hidayah, R. & Abdurrahman, "Pengaruh Metode Bimbingan Administratif Terhadap Pemahaman Calon Jamaah Haji", *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, Vol.1 No. 2, (2023). hal. 67–78.

¹⁴ M. Sari, L. P., & Kuncoro, "Penerapan Pendekatan Andragogi Dalam Meningkatkan Pemahaman Peserta Dewasa Dalam Program Bimbingan Keagamaan", *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, Vol. 3 No. 1, (2022). hal. 33–44.

¹⁵ A. Zakariya, M., & Sultoni, "Analisis Pelaksanaan Verifikasi Dokumen Haji Berbasis Sistem Informasi Di Tingkat Kabupaten", *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, Vol. 2 No. 2, (2020). hal. 21–35.

petugas; (4) proses input data oleh operator; dan (5) hasil akhir berupa bukti pendaftaran. Prosedur tersebut sebagai objek pembelajaran yang harus dipahami oleh calon jamaah melalui strategi peningkatan pemahaman yang diterapkan.¹⁶ Kajian administrasi publik juga menegaskan bahwa prosedur yang jelas, sistematis, dan mudah diakses sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

d. Kementerian Haji Kabupaten Blitar

Kementerian Haji Kabupaten Blitar merupakan lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan pendaftaran haji, melakukan verifikasi data, memberikan edukasi administrasi kepada calon jamaah, serta berkoordinasi dengan KUA dan KBIHU. Layanan pada tingkat kabupaten memiliki karakteristik lokal, seperti tingkat literasi administrasi masyarakat, akses informasi, dan kesiapan sarana yang turut memengaruhi efektivitas strategi peningkatan pemahaman.¹⁷ Kualitas pelayanan publik di tingkat daerah juga dipengaruhi oleh kompetensi petugas, kapasitas organisasi, serta kesesuaian strategi dengan kondisi lokal.

2. Penegasan Operasional

Penjelasan mengenai penegasan konseptual telah dijabarkan oleh peneliti diatas, maka secara operasional yang dimaksud dengan judul "Strategi

¹⁶ A. Qomar, N., & Lestari, "Kompetensi Petugas Dan Kualitas Layanan Administrasi Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota", *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, Vol. 2 No. 3, (2021). hal. 89–103.

¹⁷ H. Rahman, A., & Putri, "Peran Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Literasi Administrasi Calon Jamaah Haji", *Jurnal Bimbingan Ibadah Dan Manasik*, Vol. 1 No. 2, (2022). hal. 44–57.

Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Haji Tentang Prosedur Administrasi Pendaftaran di Kementerian Haji Kabupaten Blitar” adalah strategi yang dilaksanakan Kantor Kementerian Haji Kabupaten Blitar dalam meningkatkan pemahaman calon jamaah haji, yaitu kemampuan calon jamaah untuk mengetahui dan memahami tahapan serta persyaratan prosedur administrasi pendaftaran haji, mulai dari pemenuhan dokumen, setoran awal, hingga pendaftaran melalui sistem SISKOHAT, yang seluruh proses tersebut dilaksanakan di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Blitar sebagai instansi penyelenggara pelayanan pendaftaran haji.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan sistematika pembahasan, diperlukan alur penelitian yang jelas agar isi penelitian mudah dipahami. Penulisan ini mengacu pada pedoman skripsi yang berlaku. Secara umum, sistematika penulisan skripsi dibagi menjadi tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri atas beberapa unsur, yaitu halaman sampul depan, halaman judul, lembar persetujuan pembimbing, lembar pengesahan dari penguji, halaman motto penulis, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, serta abstrak.

2. Bagian Inti

Bagian inti terbagi menjadi enam bab yang setiap bab berisi sub bab yang lebih rinci antara lain:

a. BAB I Pendahuluan

Pada Bab I ini merupakan gambaran awal dari keseluruhan isi penelitian yang mencakup konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, serta sistematika pembahasan

b. BAB II Kajian Pustaka

Pada Bab II ini, peneliti membahas kajian mengenai strategi, pemahaman, calon jamaah haji, prosedur administrasi pendaftaran haji, dan Kementerian Haji sebagai lembaga pelayanan publik.

c. BAB III Metode Penelitian

Pada Bab III, peneliti membahas rancangan penelitian, data dan sumber data, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahapan penelitian.

d. BAB IV Hasil Penelitian

Pada Bab IV ini, peneliti mengkaji terkait deskripsi data penelitian yang dirancang sesuai dengan topik dan subtopik berdasarkan rumusan masalah penelitian dan juga hasil temuan penelitian dan analisis data yang diperoleh. Penyajian data pada bab IV ini berfokus pada fakta dan realita yang terdapat di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Blitar.

e. BAB V Pembahasan

Pada Bab V ini, peneliti membahas mengenai hasil temuan sesuai dengan fokus penelitian yang ada. Pada bab ini pula peneliti sudah menjawab persoalan pada fokus penelitian berdasarkan penelitian yang dilakukan.

f. BAB VI Penutup

Dalam Bab VI ini peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah didapatkan serta saran untuk berbagai pihak.

3. Bagian Akhir

Terdiri dari daftar rujukan yang dipergunakan, lampiran-lampiran yang mendukung penelitian, serta biodata peneliti.