



DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
1.5. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Penelitian Terdahulu.....	18
2.2. Kualitas.....	24
2.3. Pelayanan.....	25
2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	25
2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
2.1.3. Indikator Pelayanan Publik.....	27
2.1.4. Asas Pelayanan Publik.....	28
2.1.5. Pelayanan Haji.....	30
2.4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	34
2.4.1. Kompetensi Petugas.....	34
2.4.2. Sistem Informasi Manajemen.....	36
2.4.3. Fasilitas.....	38



2.5. Kerangka Pikir Penelitian.....	41
BAB III. METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Jenis Penelitian.....	43
3.2. Objek dan Subjek Penelitian.....	44
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4. Metode Analisa Data.....	50
BAB IV. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1. Objek Penelitian.....	55
4.1.1. Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	60
4.1.2. KBIH Aisyiyah Muhammadiyah Kota Yogyakarta.....	67
4.1.3. PIHK Kota Yogyakarta (Hasuna Tour).....	70
4.2. Layanan Ibadah Haji yang Diberikan Oleh Kementerian Agama RI.....	73
4.2.1. Sebelum Keberangkatan.....	73
4.2.2. Saat di Arab Saudi.....	83
4.2.3. Setelah Menyelesaikan Ibadah Haji.....	90
BAB V. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	96
5.1. Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Haji di Kota Yogyakarta.....	96
5.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Haji di Kota Yogyakarta.....	119
5.2.1. Kompetensi Petugas.....	119
5.2.2. Dukungan Sistem Informasi Manajemen.....	135
5.2.3. Fasilitas.....	150
BAB VI. Hasil Penutup.....	178
6.1. Kesimpulan.....	178
6.2. Rekomendasi Kebijakan.....	192
DAFTAR PUSTAKA.....	194



DAFTAR LAMPIRAN.....	200
LAMPIRAN 1. <i>Mapping Research</i>.....	200
LAMPIRAN 2. Pedoman Wawancara.....	208
LAPMIRAN 3. Pedoman Observasi.....	213
LAMPIRAN 4. Pedoman Dokumentasi.....	214
LAMPIRAN 5. Dokumentasi Bersama Informan.....	215
LAMPIRAN 6. Surat Pernyataan Kesiediaan Sebagai Informan.....	218
LAMPIRAN 7. Surat Pengajuan Sebagai Informan.....	219

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kuota Haji 2022 berdasarkan Negara.....	3
Gambar 1.2 Kuota Haji per Provinsi Tahun 2023.....	4
Gambar 1.3 Grafik Perbandingan Jumlah Jemaah Haji.....	5
Gambar 1.4 Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia.....	12
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 3.1 Model Interaktif Analisa Data.....	52
Gambar 4.1 Monumen Perjanjian Giyanti.....	56
Gambar 4.2 Grafik Perbandingan Jumlah Jemaah Haji Prov. DIY dengan Kota Yogyakarta.....	59
Gambar 4.3 Kamtor Kemenag Kota Yogyakarta.....	60
Gambar 4.4 Struktur Organisasi KanKemenag Kota Yogyakarta.....	64
Gambar 4.5 Struktur Organisasi KBIH Aisyiyah Muhammadiyah Kota Yogyakarta.....	69
Gambar 4.6 Suasana Manasik Haji Khusus Bersama Hasuna Tour.....	71
Gambar 4.7 Struktur Organisasi PIHK Hasuna Tour Kota Yogyakarta.....	72
Gambar 4.8 Pendaftaran Haji melalui Kantor Kementerian Agama.....	74
Gambar 4.9 Aplikasi Haji Pintar.....	75



Gambar 4.10 Manasik Haji oleh Kankemenag Kota Yogyakarta.....	76
Gambar 4.11 (a) Aplikasi Manasik Haji dan Umrah.....	77
Gambar 4.11 (b) Aplikasi Panduan Haji Bergambar.....	77
Gambar 4.11 (c) Aplikasi Panduan Lengkap Haji dan Umrah.....	77
Gambar 4.12 Rencana Perjalanan Haji.....	81
Gambar 4.13 Kamar Asrama Haji Kota Yogyakarta.....	83
Gambar 4.14 Kamar Asrama Haji di Makkah.....	84
Gambar 4.15 Konsumsi Jemaah Haji.....	85
Gambar 4.16 Layanan Bus Shalawat bagi Jemaah Haji Indonesia di Makkah.....	86
Gambar 4.17 (a) Peta Akomodasi di Makkah.....	87
Gambar 4.17 (b) Peta Akomodasi di Madinah.....	88
Gambar 4.18 Peta Transportasi Jemaah Haji.....	89
Gambar 4.19 (a) Peta Tenda Jemaah di Arafah.....	90
Gambar 4.19 (b) Peta Tenda Jemaah di Mina.....	90
Gambar 4.20 Bimbingan Pasca Haji Bersama ALBHA.....	94
Gambar 4.21 Halaman Survey Kepuasan Masyarakat Pasca Haji.....	95
Gambar 5.1 (a) Pelayanan Satu Pintu.....	110
Gambar 5.1 (b) Jumlah Jemaah Haji Kota Yogyakarta.....	110
Gambar 5.2 (a) Pengurus KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.....	126
Gambar 5.2 (b) Bersama Bendahara KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.....	126
Gambar 5.3 (a) Website KanKemenag Yogyakarta.....	141
Gambar 5.3 (b) Aplikasi Haji Pintar.....	141
Gambar 5.3 (c) Alur Siskohat.....	141
Gambar 5.4 Layanan Pendaftaran Haji dan Form Setoran BIPIH.....	163
Gambar 5.5 (a) Layanan Manasik Regu dari Rumah ke Rumah.....	163
Gambar 5.5 (b) Praktik Manasik.....	163
Gambar 5.6 (a) Layanan Akomodasi Jemaah (Koper).....	164
Gambar 5.6 (b) Layanan Akomodasi Jemaah (Seragam).....	164
Gambar 5.6 (c) Layanan Akomodasi Jemaah (Booklet).....	164



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar PIHK Aktif Kota Yogyakarta.....	10
Tabel 1.2 Daftar KBIH Aktif Kota Yogyakarta.....	11
Tabel 1.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Tahun 2019 dan 2022.....	11
Tabel 1.4 Daftar Masalah dari Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 2022.....	13
Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	46



Kualitas Pelayanan Haji di Kota Yogyakarta
Rendi Afrineldi, Dr. Samodra Wibawa, M.Sc

Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA