

SKRIPSI
**ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA
DAN CALON JAMAAH HAJI TERHADAP PEMBENTUKAN
KEMENTERIAN HAJI DI KOTA METRO**

Oleh:

Fitria Anjani
NPM: 2203040004



Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H/2026 M

**ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA
DAN CALON JAMAAH HAJI TERHADAP PEMBENTUKAN
KEMENTERIAN HAJI DI KOTA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Dan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

Fitria Anjani
NPM: 2203040004

Pembimbing:
Ulul Azmi Mustofa, M.S.I.

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H/2026 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN)
Jurai Siwo Lampung

Di_
Tempat

Assalamu 'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : FitriaAnjani
NPM : 2203040004
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji Umrah
Judul : Analisis Persepsi Pegawai Kementerian Agama Dan Calon
Jamaah Haji Terhadap Pembentukan Kementerian Haji Di Kota
Metro

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum, Wr.Wb

Metro, Juni 2026
Pembimbing,


Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I
NIP. 198703192020121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Persepsi Pegawai Kementerian Agama Dan Calon Jamaah
Haji Terhadap Pembentukan Kementerian Haji Di Kota Metro

Nama : Fitria Anjani

NPM : 2203040004

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji Umrah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

Metro, Juni 2026
Pembimbing,


Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I
NIP. 198703192020121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Haji Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro-Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: sainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-1507/Un.36.3/D/Pr.00.9/07/2026.

Skripsi dengan Judul: "Analisis Persepsi Pegawai Kementerian Agama Dan Calon Jamaah Terhadap Pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro" disusun oleh: Fitria Anjani, NPM. 2203040004, Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh (MHU), telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis / 25 Juni 2026

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Ulul Azmi Mustofa. M.S.I

Penguji I : Reonika Puspita Sari, M.E.Sy

Penguji II : Upia Rosmalinda, MEI

Sekretaris : Carmidah, M.Ak.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Santoso, M.H

NIP. 196703161995031001

ABSTRAK

ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA DAN CALON JAMAAH HAJI TERHADAP PEMBENTUKAN KEMENTERIAN HAJI DI KOTA METRO

Oleh:

**Fitria Anjani
Npm:2203040004**

Pembentukan Kementerian Haji dan Umrah merupakan kebijakan pemerintah yang bertujuan meningkatkan kualitas tata kelola dan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Perubahan kelembagaan ini menimbulkan berbagai tanggapan dari pegawai Kementerian Agama sebagai pelaksana layanan serta calon jamaah haji sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pegawai Kementerian Agama Kota Metro dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji serta indikator-indikator yang memengaruhi persepsi tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Kementerian Agama Kota Metro, pegawai Kementerian Agama Kota Metro, dan calon jamaah haji. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pegawai Kementerian Agama Kota Metro dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji dan Umrah cenderung positif. Dari aspek kognitif, mereka memahami bahwa pembentukan kementerian khusus bertujuan meningkatkan fokus, efektivitas, dan profesionalitas penyelenggaraan haji. Dari aspek afektif, mereka mendukung kebijakan tersebut dan berharap adanya peningkatan kualitas pelayanan. Dari aspek konatif, mereka menunjukkan kesiapan untuk mendukung serta menyesuaikan diri dengan perubahan kelembagaan yang terjadi. Persepsi tersebut dipengaruhi oleh faktor pengetahuan, komunikasi dan informasi, pengalaman pelayanan, sarana dan prasarana, serta harapan terhadap pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, pembentukan Kementerian Haji dan Umrah dipandang sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Metro.

Kata Kunci: Persepsi, Pegawai Kementerian Agama, Calon Jamaah Haji, Pembentukan Kementerian Haji.

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitria Anjani
NPM : 2203040004
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 25 Juni 2026

Yang Menyatakan


FITRIA ANJANI
NPM. 2203040004

HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: Berbuat baiklah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.(QS. Al-Baqarah [2]: 195).¹

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. Al-Baqarah [2]: 195.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah peneliti bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, sehingga penulis berhasil menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung dan menyelesaikan skripsi ini dan keberhasilan ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tersayang, Bapak Budi Supriyatna dan Ibu Fatimah yang tak pernah lelah memberi dukungan, doa dan semangat sehingga peneliti bisa terus menuntut ilmu hingga saat ini, terima kasih untuk semuanya kasih sayang, cinta kalian takkan ada yang menyaingi dan takkan terbalaskan oleh amateri papun dan siapapun, semoga Bapak dan Ibu selalu dalam lindungan Allah Swt.
2. Kepada saudara kandung, Zhafira, terima kasih untuk segala doa, semangat, dan kasih sayang kalian yang selalu menguatkan di setiap langkah. Kehadiran kalian adalah anugerah yang tak ternilai.
3. Kepada Bapak Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah selaku Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.
4. Teman-teman seperjuangan Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung Program Studi Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2022 atas kerja samanya yang telah memberikan dukungan dan selalu memotivasi dari masa perkuliahan sampai penyusunan penelitian ini.
5. Almamater Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal ini yang berjudul “ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA DAN CALON JAMAAH HAJI TERHADAP PEMBENTUKAN KEMENTERIAN HAJI DI KOTA METRO”. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- 1) Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd.,Kons. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
- 2) Bapak Dr. Dri Santoso, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 3) Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., MH selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama proses studi.
- 4) Bapak Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah dan selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti
- 5) Bapak H. Abdul Haris, S.Ag., M.H.I., selaku Kepala Kementerian Agama

Kota Metro.

- 6) Bapak dan Ibu Dosen atau Karyawan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
- 7) Teman-teman seperjuangan Manajemen Haji dan Umrah yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan

Namun Peneliti menyadari bahwa penyusunan Proposal ini belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Semoga Proposal ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya.

Metro, 25 Juni 2026

Peneliti



Fitria Anjani

NPM. 2203040004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
ABSTRAK	v
ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Pertanyaan Penelitian	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Relevan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Persepsi	13
1. Pengertian Persepsi	11
2. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	14
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	15
4. Indikator Persepsi.....	16
B. Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	18
C. Kualitas Pelayanan	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2. Indikator Kualitas Pelayanan	20
D. Kementerian Haji	22

1. Pengertian Kementerian Haji	22
2. Tugas dan Fungsi Kementerian Haji	23
E. Kementerian Agama	25
F. Calon Jamaah Haji	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis dan Sifat Penelitian	28
1. Jenis Penelitian	28
2. Sifat Penelitian	28
B. Sumber Data Penelitian	29
1. Sumber Data Primer	29
2. Sumber Data Sekunder	32
C. Teknik Pengumpulan Data	32
1. Wawancara	32
2. Dokumentasi	33
D. Teknik Keabsahan Data	33
E. Teknis Analisis Data	35
1. Reduksi Data	35
2. Penyajian Data (Data Display)	36
3. Penarikan Kesimpulan	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
2. Persepsi Pegawai dan Calon Jamaah terhadap Pembentukan Kementerian Haji dan Umrah	39
3. Indikator Yang Mempengaruhi Persepsi	40
B. Pembahasan	42
1. Analisis Persepsi Pegawai Kementerian Agama terhadap Pembentukan Kementerian Haji	42
2. Analisis Persepsi Calon Jamaah Haji terhadap Pembentukan Kementerian Haji	47

3. Analisis Indikator yang Mempengaruhi Persepsi Pegawai dan Calon Jamaah Haji	52
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 SOP Perubahan.....	3
Tabel 1.2 Penelitian Relevan.....	11

DAFTAR LAMPIRAN

1. Formulir Bimbingan
2. Alat Pengumpulan Data
3. Surat Izin PraSurvey
4. Balasan Izin PraSurvey
5. Surat Izin Reseach
6. Balasan Izin Reseach
7. Surat Tugas
8. Foto-foto Penelitian
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji secara bahasa bermakna *al-qashdu*, yang artinya mengajak untuk lakukan sesuatu yang agung. Haji juga bermakna mendatangi sesuatu atau seseorang. Haji merupakan rukun Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, puasa, dan zakat, ibadah haji sendiri adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim dunia bagi yang mampu (material, fisik, dan ilmu) dengan mengunjungi dan melaksanakan beragam kegiatan di Arab Saudi dalam suatu waktu dan berbagai tempat.² Berhaji dijelaskan di dalam Al-Quran surah Ali Imran ayat 97:

...وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

Artinya: "...Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah. (QS. Ali Imran 3: 97).

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan tanggung jawab pemerintah sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sebelum dibentuknya Kementerian Haji dan Umrah, penyelenggaraan ibadah haji berada di bawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia. Direktorat Jenderal PHU memiliki tugas dalam pelayanan administrasi, pembinaan manasik, perlindungan jamaah, pengelolaan transportasi, akomodasi, kesehatan, serta

² Ahmad Sarwat, Ibadah Haji Rukun Islam Kelima. (Rumah Fiqih).2020,7

pelayanan jamaah haji Indonesia selama berada di Arab Saudi.

Sistem pelayanan haji melalui Direktorat Jenderal PHU memiliki beberapa kelebihan, di antaranya pelayanan haji telah terintegrasi dengan struktur Kementerian Agama sampai tingkat daerah sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan informasi haji. Selain itu, pegawai Kementerian Agama telah memiliki pengalaman yang cukup panjang dalam penyelenggaraan ibadah haji sehingga proses pelayanan relatif lebih stabil dan terorganisir³.

Namun demikian, luasnya ruang lingkup tugas Kementerian Agama yang juga menangani pendidikan Islam, madrasah, pesantren, zakat, wakaf, dan urusan keagamaan lainnya menyebabkan pelayanan haji dinilai belum sepenuhnya fokus dan optimal. Beberapa permasalahan yang masih sering muncul antara lain panjangnya daftar tunggu keberangkatan haji, pelayanan jamaah lanjut usia, proses administrasi, koordinasi pelayanan, kesiapan sumber daya manusia, serta kualitas pelayanan kepada jamaah haji. Kondisi tersebut memunculkan pandangan bahwa penyelenggaraan haji memerlukan lembaga khusus agar pengelolaannya lebih profesional dan terarah.⁴

Menurut Lijan Poltak Sinambela, pelayanan publik harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang efektif, responsif, transparan, dan profesional.⁵ Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat untuk memenuhi

³ Elvira Annisa Normalinda, Peran Kementerian Agama Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Menurut Keputusan Menteri Agama Tahun 2023. Skripsi, 2024, 35.

⁴ Satispi et al., Analisis Kebijakan Publik Terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji Di Indonesia, (Arus Jurnal Sosial dan Humaniora), Vol. 5, No. 3, Agustus 2025, 8.

⁵ Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara, 2020, 5.

kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan haji menjadi salah satu faktor penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.

Dalam perkembangannya, pemerintah melakukan penguatan kelembagaan melalui pembentukan Kementerian Haji sebagai upaya meningkatkan fokus pelayanan dan profesionalitas pengelolaan ibadah haji.⁶ Pembentukan kementerian tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji, memperbaiki sistem pengelolaan, mempercepat administrasi, serta memperkuat koordinasi penyelenggaraan ibadah haji dengan Pemerintah Arab Saudi. Dengan adanya kementerian khusus, pelayanan haji diharapkan menjadi lebih fokus dibandingkan ketika masih berada di bawah Direktorat Jenderal PHU Kementerian Agama.

SOP perubahan Kementerian Agama ke Kementerian Haji meliputi sebagai berikut:

Tabel 1.1 SOP perubahan

Aspek	SOP Kemenerian Agama (PHU)	SOP Kementerian Haji
Dasar Hukum	UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah beserta peraturan turunannya.	Perpres No. 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah serta ketentuan pelaksana yang diterbitkan pemerintah.
Penanggung Jawab	Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)	Kementerian Haji dan Umrah
Pendaftaran Haji	Dilaksanakan melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota	Menjadi bagian dari pelayanan Kementerian Haji sesuai pembagian

⁶ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025 Tentang Kementerian Haji dan Umrah, Pasal 1 Ayat 1.

		kewenangan
Verifikasi Dokumen	Dilakukan oleh PHU Kementerian Agama	Menjadi bagian dari pelayanan Kementerian Haji sesuai pembagian kewenangan
Pembinaan Manasik	Diselenggarakan oleh Kementerian Agama	Menjadi program Kementerian Haji dengan koordinasi pemerintah daerah
Pelayanan Informasi	PHU memberikan informasi kepada calon jamaah	Dilaksanakan oleh Kementerian Haji dengan sistem informasi yang terintegrasi
Koordinasi dengan Arab Saudi	Dilakukan melalui Kementerian Agama	Menjadi kewenangan Kementerian Haji
Evaluasi Pelayanan	Dilakukan oleh Ditjen PHU	Dilaksanakan oleh Kementerian Haji
Pendaftaran	Batas untuk mendaftar haji setelah kepulangan 10 tahun	Batas untuk mendaftar haji setelah kepulangan adalah 18 tahun
Pemberangkatan	Usia minimal anak yang bisa berangkat adalah 18 tahun	Usia minimal anak yang bisa berangkat adalah 13 tahun

Meskipun demikian, pembentukan Kementerian Haji juga memiliki kelemahan dan tantangan, terutama pada masa transisi kelembagaan. Pemisahan urusan haji dari Kementerian Agama membutuhkan penyesuaian organisasi, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan koordinasi antar lembaga. Selain itu, masyarakat di daerah masih banyak yang belum memahami perubahan kelembagaan tersebut sehingga informasi pelayanan haji masih sering ditanyakan kepada Kementerian Agama.⁷ Kondisi ini berpotensi menimbulkan kebingungan pelayanan apabila koordinasi antar lembaga belum berjalan secara optimal.

⁷ Wina Nurhayati et al., Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji Dan Dampaknya Terhadap Pengeluaran Pemerintah Indonesia Tahun 2023,(MUTIARA), Vol. 1, No. 1, Juli 2023, 8.

Dalam kajian ilmu sosial, persepsi merupakan proses individu dalam memahami dan memberikan makna terhadap suatu objek atau peristiwa. Menurut Bimo Walgito, persepsi adalah proses pengorganisasian dan penginterpretasian stimulus yang diterima individu sehingga menjadi sesuatu yang bermakna.⁸ Persepsi seseorang dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, lingkungan sosial, dan harapan terhadap suatu kebijakan. Oleh karena itu, pembentukan kementerian khusus haji dapat memunculkan persepsi yang berbeda antara pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji karena kedua kelompok memiliki pengalaman dan sudut pandang yang berbeda terhadap pelayanan haji.

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala Kementerian Agama Kota Metro, Bapak H. Abdul Haris, S.Ag., M.H.I., beliau menyampaikan bahwa pembentukan Kementerian Haji merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut beliau, pemisahan urusan haji dan umrah dari Kementerian Agama diharapkan dapat menjadikan pengelolaan lebih fokus, profesional, dan optimal. Namun demikian, pembentukan kementerian baru yang dilakukan dalam waktu relatif singkat juga menimbulkan tantangan dalam koordinasi serta komunikasi kepada masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami perubahan kelembagaan tersebut. Selain itu, hambatan lain yang dihadapi adalah kesiapan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya optimal serta proses transisi sumber daya manusia yang membutuhkan waktu. Kondisi ini

⁸ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: ANDI Offset, 2021, 87

berpotensi memengaruhi pelayanan kepada calon jamaah haji apabila tidak diikuti dengan koordinasi yang baik antara Kementerian Agama dan Kementerian Haji.⁹

Bukan hanya kementerian agama saja peneliti melakukan Wawancara dengan salah satu pegawai Kementerian Haji Kota Metro yaitu Bapak Ahmad Mubarak yang menyampaikan bahwasanya pembentukan Kementerian Haji menjadikan pelaksanaan tugas lebih terfokus karena instansi tersebut secara khusus menangani urusan penyelenggaraan ibadah haji. Meskipun demikian, pada masa transisi masih terdapat beberapa kendala, terutama keterbatasan sumber daya manusia akibat proses pemindahan pegawai yang dilakukan secara bertahap dari Kementerian Agama ke Kementerian Haji. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pegawai harus menjalankan lebih dari satu tugas sekaligus sambil menyesuaikan diri dengan struktur organisasi yang baru. Selain itu, dalam pelaksanaan tugasnya Kementerian Haji masih menjalin sinergi dengan Kementerian Agama, khususnya dalam proses pemberangkatan jamaah haji agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Bapak Ahmad Mubarak juga menjelaskan bahwa secara kelembagaan tata kelola Kementerian Haji telah berdiri secara mandiri mulai dari tingkat pusat hingga kabupaten/kota serta telah menerapkan beberapa penyesuaian kebijakan, di antaranya perubahan batas usia minimal pemberangkatan anak dalam ibadah haji. Menurut beliau, meskipun masih terdapat berbagai penyesuaian pada masa transisi,

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak H. Abdul Haris, S.Ag., M.H.I., Kepala Kementerian Agama Kota Metro

pembentukan Kementerian Haji diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada jamaah haji di masa mendatang. Untuk pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Metro menunjukkan bahwa dalam periode Mei 2025 hingga awal Februari 2026 terdapat 517 jamaah yang melakukan pendaftaran.¹⁰

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pegawai Kementerian Agama Kota Metro yaitu Ibu Siti Munawaroh yang menyampaikan bahwa pelayanan haji tetap berjalan dengan baik meskipun telah terjadi perubahan kelembagaan. Beliau menyatakan bahwa pegawai yang saat ini berada di Kementerian Haji sebelumnya telah memiliki pengalaman di bagian PHU sehingga pelayanan tetap dapat berjalan sebagaimana mestinya. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dari sisi internal pegawai terdapat pandangan positif terhadap keberlangsungan pelayanan haji pasca pembentukan kementerian baru.¹¹

Selain wawancara dengan pihak internal Kementerian Agama, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan beberapa calon jamaah haji di Kota Metro. Ibu Masitoh menyampaikan bahwa dengan adanya Kementerian Haji pengelolaan haji diharapkan menjadi lebih fokus karena hanya menangani urusan jamaah haji saja. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Marsudi yang menyatakan bahwa kementerian khusus haji kemungkinan dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal apabila didukung oleh sumber daya manusia yang baik. Sementara itu, Ibu Ning

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Mubarak, Pegawai Kementerian Haji Kota Metro

¹¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, Pegawai Kementerian Agama Kota Metro

menyampaikan bahwa pemisahan kementerian harus diikuti dengan perubahan nyata dalam kualitas pelayanan, bukan hanya perubahan nama lembaga semata. Selain itu, Bapak Yarnawi juga berharap agar proses administrasi haji dapat menjadi lebih mudah dan pelayanan jamaah lebih baik dari sebelumnya.¹²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pembentukan Kementerian Haji menimbulkan berbagai persepsi baik dari pegawai Kementerian Agama maupun calon jamaah haji. Sebagian besar responden memandang bahwa pembentukan kementerian khusus haji dapat meningkatkan fokus pelayanan dan pengelolaan jamaah haji. Namun demikian, terdapat pula kekhawatiran mengenai kesiapan sumber daya manusia, koordinasi kelembagaan, serta efektivitas pelayanan apabila transisi kelembagaan tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Persepsi Pegawai Kementerian Agama dan Calon Jamaah Haji terhadap Pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro” untuk mengetahui bagaimana persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut.

¹² Hasil Wawancara dengan Ibu Masitoh, Bapak Marsudi, Ibu Ning, dan Bapak Yarnawi selaku Calon Jamaah Haji Kota Metro

B. Batasan Masalah

1. Penelitian ini dibatasi pada kajian mengenai persepsi Pegawai Kementerian Agama Kota Metro dan Calon Jamaah Haji dan tidak membahas aspek politik, proses legislasi, maupun dinamika perumusan kebijakan pembentukan Kementerian Haji dan Umrah secara mendalam, melainkan difokuskan pada perspektif pelayanan.
2. Penelitian ini dibatasi pada analisis persepsi terhadap keberadaan dan peran Kementerian Haji setelah resmi dibentuk, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji.
3. Penelitian ini dilaksanakan dalam konteks wilayah Kota Metro, sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara luas pada seluruh wilayah Indonesia.

C. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji sebagai upaya meningkatkan pelayanan haji di Kota Metro?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah terhadap pembentukan kementerian haji. Menganalisis bagaimana persepsi tersebut berpengaruh terhadap upaya peningkatan pelayanan haji di Kota Metro.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pelayanan publik, khususnya terkait persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan serta memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan penyelenggaraan ibadah haji. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai persepsi aparatur dan masyarakat terhadap perubahan kelembagaan dalam pelayanan publik

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Kementerian Agama Kota Metro, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.
- 2) Bagi calon jamaah haji, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pembentukan Kementerian Haji dan pengaruhnya terhadap pelayanan haji.
- 3) Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dalam melakukan penelitian ilmiah di bidang pelayanan haji dan kebijakan publik.

E. Penelitian Relevan

Tabel 1.2 Penelitian Relevan

No	Judul dan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan	Novelty
1	Evi Satispi, Fildza Ghassani Aisyara, Zaira Faatihah Putri Sunaryoto. “Analisis Kebijakan Publik terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji di Indonesia (2025)”. ¹³	Pembentukan Kementerian Haji dinilai dapat meningkatkan fokus pelayanan haji, namun masih terdapat pro dan kontra terkait kesiapan kelembagaan dan regulasi.	Persamaan: Sama-sama membahas pembentukan Kementerian Haji. Perbedaan: Penelitian terdahulu fokus pada analisis kebijakan publik, sedangkan penelitian penulis fokus pada tanggapan Kementerian Agama dan calon jamaah haji di Kota Metro.	Novelty Penelitian penulis mengkaji respon langsung masyarakat dan Kementerian Agama terhadap pembentukan Kementerian Khusus Haji.
2	Sela Melinda Implementasi Manajemen Pelayanan dan Pembinaan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro (2024). ¹⁴	Pelayanan dan pembinaan jamaah haji telah menerapkan fungsi manajemen, namun efektivitas pembinaan masih belum optimal.	Persamaan dan Perbedaan: Sama-sama membahas pelayanan dan pembinaan haji di Kementerian Agama. Perbedaan: Penelitian terdahulu membahas manajemen pelayanan haji, sedangkan penelitian ini membahas tanggapan terhadap pembentukan Kementerian Khusus Haji.	Novelty penelitian ini Fokus pada persepsi dan tanggapan terhadap kebijakan kelembagaan baru bidang haji.
3	Niswatul Islamiyah, Yuyun Affandi, Abdul Rozaq, “Implementasi Kebijakan Skema Murur Dalam Penyelenggaraan Haji: Analisis Manajemen Operasional Berdasarkan Model Van Meter–Van Horn (2025). ¹⁵	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan skema murur dinilai cukup efektif dalam meningkatkan keselamatan dan kenyamanan jamaah haji, khususnya jamaah lansia dan risiko tinggi, meskipun masih terdapat kendala koordinasi dan pemahaman jamaah.	Persamaan dan perbedaan pada penelitian ini adalah Persamaan: sama-sama membahas Sama-sama membahas kebijakan dan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Perbedaan: Penelitian terdahulu fokus pada implementasi kebijakan skema murur dalam operasional haji, sedangkan penelitian penulis fokus pada tanggapan terhadap berdirinya Kementerian Khusus Haji.	Penelitian penulis mengkaji respon Kementerian Agama dan calon jamaah terhadap pembentukan Kementerian Khusus Haji yang belum banyak diteliti sebelumnya.

¹³ Evi Satispi et al., Analisis Kebijakan Publik Terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji Di Indonesia, (Arus Jurnal Sosial dan Humaniora), Vol. 5, No. 3, Agustus 2025.

¹⁴ Melinda, Implementasi Manajemen Pelayanan Dan Pembinaan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro (Studi Jamaah Haji Tahun 2022-2023).

¹⁵ Islamiyah dkk., Implementasi Kebijakan Skema Murur Dalam Penyelenggaraan Haji: Analisis Manajemen Operasional Berdasarkan Model Van Meter–Van Horn Vol. 6 No. 2 Bulan Nopember Tahun 2025.

No	Judul dan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan	Novelty
4	Fina Anista Kuntiwi (2025), Urgensi dan Tantangan Pembentukan Kementerian Masyarakat Hukum Adat di Indonesia. ¹⁶	Hasil penelitian pembentukan kementerian baru membutuhkan kesiapan regulasi, koordinasi, dan efektivitas birokrasi.	Persamaan dan Perbedaan pada kedua penelitian ini yaitu Persamaan: Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Sama-sama membahas pembentukan kementerian baru dan tantangan kelembagaan. Perbedaan: Perbedaannya, Penelitian tersebut membahas kementerian masyarakat hukum adat, sedangkan penelitian peneliti membahas Kementerian Haji.	Novelty penelitian penulis yaitu Penelitian peneliti lebih fokus pada persepsi masyarakat dan pegawai terhadap pembentukan kementerian haji.

¹⁶ Fina Anista Kuntiwi dan Purwanto, Urgensi Dan Tantangan Pembentukan Kementerian Masyarakat Hukum Adat Di Indonesia, (PAGARUYUANG), Volume 8 No. 2, Januari 2025.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan proses psikologis yang menggambarkan bagaimana individu menerima dan menafsirkan informasi dari lingkungan melalui pancaindra sehingga menghasilkan suatu makna tertentu.¹ Persepsi berkaitan dengan pengalaman individu terhadap objek, peristiwa, atau hubungan yang kemudian diolah menjadi pemahaman tertentu. Dengan demikian, persepsi tidak hanya sekadar melihat atau mendengar, tetapi juga melibatkan proses interpretasi berdasarkan informasi yang diterima.

Persepsi terbentuk melalui beberapa tahapan, yaitu penerimaan stimulus, pengolahan informasi, dan interpretasi.² Dalam penelitian tentang pelayanan publik, persepsi masyarakat sering diukur melalui indikator seperti penyerapan rangsang, pemahaman, serta penilaian atau evaluasi terhadap suatu layanan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi merupakan hasil dari interaksi antara stimulus yang diterima dan kemampuan individu dalam memahami serta menilai informasi tersebut.

¹ Paputungan dkk., *Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Pelayanan Publik Pt. Pertamina*, (EKSEKUTIF), Volume 1 Nomor. 2 Tahun 2021, 4.

² Sudanto dan Ikmal, "Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Online Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Kelurahan Made," (*Jurnal Imorvasi Sektor Publik*), Volume 2, Nomor 2, 2022, 5.

Untuk konteks pelayanan publik, persepsi masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait. Persepsi yang positif menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan masyarakat, sedangkan persepsi negatif mengindikasikan adanya kekurangan dalam aspek pelayanan seperti kejelasan, kemudahan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, persepsi masyarakat sering dijadikan dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

2. Persepsi Kualitas Pelayanan

Persepsi kualitas pelayanan merupakan penilaian atau tanggapan seseorang terhadap mutu pelayanan yang diterimanya. Persepsi tersebut muncul setelah seseorang membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima secara nyata. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, maka akan muncul persepsi negatif terhadap pelayanan tersebut.

Menurut Fandy Tjiptono dalam buku *Strategi Pemasaran*, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³ Selain itu, Hardiyansyah dalam buku *Kualitas*

³ Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2021, 59

Pelayanan Publik menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat.⁴ Dalam konteks pelayanan haji, kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan administrasi, pembinaan manasik, fasilitas, kenyamanan, kejelasan informasi, dan kemampuan petugas dalam melayani jamaah haji.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi seseorang tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Menurut Robbins, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi meliputi faktor pelaku persepsi, faktor target, dan faktor situasi. Faktor pelaku persepsi meliputi pengalaman, motivasi, dan harapan individu. Faktor target berkaitan dengan objek yang dipersepsikan, sedangkan faktor situasi berkaitan dengan kondisi sosial dan lingkungan sekitar. Dalam penelitian ini, persepsi pegawai dan calon jamaah haji dipengaruhi oleh informasi mengenai pembentukan Kementerian Haji serta pengalaman mereka terhadap pelayanan haji sebelumnya.⁵

Menurut Bimo Walgito, terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi persepsi, yaitu objek yang dipersepsikan, alat indera dan sistem saraf, serta perhatian individu. Persepsi dapat berubah tergantung

⁴ Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2020, 40.

⁵ Stephen P Robinhs., dan Timothy A. Judge. *Organizational Behavior*. Edisi ke-18. London: Pearson Education Limited, 2022, 107

bagaimana seseorang memberikan perhatian terhadap suatu kebijakan atau fenomena sosial.⁶ Oleh sebab itu, persepsi masyarakat terhadap pembentukan Kementerian Haji dapat berbeda tergantung pada tingkat pemahaman dan informasi yang diterima masyarakat.

4. Indikator Persepsi

Untuk kajian psikologi sosial dan pelayanan publik, persepsi umumnya diukur melalui 3 indikator utama, yaitu:

a. Aspek Kognitif (Pengetahuan/Pemahaman)

Aspek kognitif adalah persepsi yang berkaitan dengan pengetahuan, pemahaman, dan penilaian rasional seseorang terhadap suatu objek atau kebijakan.⁷ Dalam penelitian Anda, aspek ini berkaitan dengan sejauh mana aparaturnya Kementerian Agama dan calon jamaah memahami pembentukan Kementerian Haji dan Umrah, mengetahui tujuan kebijakan, serta memahami perubahan sistem pelayanan haji yang akan terjadi. Persepsi kognitif terbentuk melalui informasi yang diterima, pengalaman, dan pemahaman individu terhadap objek yang dipersepsikan.

b. Aspek Afektif (Sikap/Perasaan)

Aspek afektif merupakan persepsi yang berkaitan dengan respon emosional, sikap, dan perasaan individu terhadap suatu objek. Dalam konteks penelitian Anda, aspek afektif dapat dilihat dari rasa setuju

⁶ Bimo Walgito., Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: ANDI Offset, 2021, 90

⁷ Fahmi dkk., Analisis Indikator Persepsi Mahasiswa Pada Kegunaan Tekomologi Keuangan, (JURNAL AKUNIDA), Volume 8 Nomor 2, Desember 2022, 3.

atau tidak setuju, optimisme, kekhawatiran, tingkat kepercayaan, dan penerimaan terhadap pembentukan Kementerian Haji dan Umrah. Persepsi afektif memengaruhi bagaimana seseorang memaknai suatu kebijakan, apakah dipandang sebagai peluang perbaikan atau justru menimbulkan kecemasan terhadap perubahan.⁸

c. Aspek Konatif (Kecenderungan Bertindak)

Aspek konatif adalah persepsi yang berkaitan dengan niat, kesiapan, dan kecenderungan perilaku seseorang sebagai respon terhadap objek yang dipersepsikan. Dalam penelitian ini, aspek konatif dapat dilihat dari kesiapan aparatur Kementerian Agama dalam menyesuaikan diri dengan perubahan kelembagaan, serta kesiapan calon jamaah dalam menerima sistem pelayanan baru. Persepsi yang positif pada aspek konatif akan mendorong partisipasi aktif, dukungan, dan adaptasi terhadap kebijakan.⁹

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

⁸ Ramadhan dkk., "Persepsi Guru Terhadap Pembelajaran Daring Di Sekolah Menengah Kejuruan," (Jurnal Efisiensi), Volume. 19 Nomor. 1, Februari 2022, 7.

⁹ Ratnawati dan Vivianti, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Mata Kuliah Praktik Aplikasi Teknologi Informasi," (Jurnal Edukasi Elektro), Volume 4, Nomor. 2, November 2020, 4.

penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

Menurut Hardiyansyah, pelayanan publik adalah aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh organisasi publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada prosedur administratif, tetapi juga harus memperhatikan kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, efektivitas, dan profesionalitas aparatur pelayanan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pemerintah dalam melayani masyarakat.¹¹

2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas didasarkan pada beberapa prinsip yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraannya:

- 1) **Transparansi:** Pelayanan harus bersifat terbuka, mudah diakses, dan informasi yang disediakan harus jelas serta dapat dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan.
- 2) **Akuntabilitas:** Setiap tindakan dan keputusan dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) **Kondisional:** Pelayanan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima layanan, dengan tetap

¹⁰ Muhammad Fitri Rahmadana et al., *Pelayanan Publik*, (Yayasan Kita Menulis), 2020, 3.

¹¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018, 15.

berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipatif: Mendorong peran serta aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
- 5) Kesamaan Hak: Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi, tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, maupun status ekonomi.¹²
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Baik pemberi maupun penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak secara proporsional.

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan kemampuan suatu lembaga atau organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Menurut Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan

¹² www.an-nur.ac.id/prinsip-prinsip-pelayanan-publik.com Di Unduh Pada Tanggal 25 Mei 2026

dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.¹³

Selain itu, menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat.¹⁴ Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam perspektif Islam ialah memberikan pelayanan baik berupa barang atau jasa harus dengan kualitas yang terbaik. Indikator kualitas pelayanan antara lain:¹⁵

- a. Kemampuan (*ability*), kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.
- b. Sikap (*attitude*), pentingnya sikap dalam menghadapi customer atau pelanggan menjadikan sikap sebagai hal yang vital bagi suatu pelayanan terutama pelayanan prima. Pelayanan terbaik ditunjukkan

¹³ Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media, 2020, 40.

¹⁴ Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset, 2021, 59.

¹⁵ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 143-145.

- dengan bagaimana sikap atau perilaku pegawai dalam melayani customer. Oleh karena itu, meskipun sikap notabene tergantung dari pribadi masing-masing orang, namun seringkali sikap memiliki peraturan atau standar tersendiri tentang bagaimana perangnya menghadapi customer dengan baik. Bentuk Fisik (*Tangible*), bentuk fisik disebut dengan keberwujudan ialah bentuk nyata adanya pelayanan yang diberikan meliputi sarana dan prasarana (fasilitas fisik), perlengkapan, dan penampilan personil (penyelenggara pelayanan).
- c. Penampilan (*appearance*), penampilan pegawai termasuk hal yang cukup penting bagi terbentuknya kualitas pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Hal ini dikarenakan, penampilan merupakan salah satu wujud yang menunjukkan identitas serta kesungguhan pelayanan yang akan diberikan.
 - d. Perhatian (*attention*), bentuk kepedulian atau perhatian yang diterapkan di setiap instansi sesuai dengan nilai budaya instansi itu sendiri. Budaya tersebut harus terdiri dari Sinergi, Adaptif, Terpercaya, dan Unggul, dimana perhatian termasuk ke dalam salah satu poin yaitu adaptif.
 - e. Tindakan (*action*), wujud dari kegiatan nyata bukan hanya berupa sikap dan perhatian saja seperti dalam poin sebelumnya, melainkan dengan perilaku yang sebenarnya dalam bertindak dan menyikapi pelanggan. Sesuai dengan pengertian tersebut, setiap instansi

hendaknya melakukan dan menerapkan tindakan (*action*) sebagai salah satu aspek pelayanan prima yang diberikan kepada customer.

- f. Tanggung jawab (*accountability*), tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

D. Kementerian Haji

1. Pengertian Kementerian Haji

Kementerian Haji merupakan lembaga pemerintah yang dibentuk untuk menangani penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara lebih fokus, profesional, dan terorganisir. Pembentukan kementerian haji dilakukan sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji Indonesia, mulai dari pelayanan administrasi, pembinaan, transportasi, akomodasi, kesehatan, hingga perlindungan jamaah selama menjalankan ibadah haji. Sebelum adanya Kementerian Haji, penyelenggaraan ibadah haji berada di bawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) pada Kementerian Agama Republik Indonesia.¹⁶

Menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah agar dapat menjalankan ibadah secara aman, nyaman, tertib, dan

¹⁶ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025, Pasal 1, Ayat 1.

sesuai syariat Islam.¹⁷ Ketentuan tersebut menjadi dasar penting dalam pembentukan kementerian khusus haji guna meningkatkan kualitas tata kelola penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.

Satispi dkk berpendapat pembentukan Kementerian Haji merupakan bentuk penguatan kelembagaan pemerintah dalam meningkatkan tata kelola penyelenggaraan ibadah haji agar lebih profesional, efektif, dan terintegrasi. Pembentukan kementerian haji diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan jamaah mulai dari administrasi, pembinaan, perlindungan jamaah, hingga pelayanan selama berada di Arab Saudi.¹⁸ Selain itu, kementerian khusus juga dinilai dapat memperkuat koordinasi pemerintah Indonesia dengan Pemerintah Arab Saudi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

2. Tugas dan Fungsi Kementerian Haji

a. Tugas Kementerian Haji

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025, Kementerian Haji mempunyai tugas menyelenggarakan suburusan pemerintahan di bidang haji dan umrah untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Tugas tersebut mencakup pelayanan administrasi haji, pembinaan jamaah haji, perlindungan jamaah, pengelolaan transportasi dan akomodasi, pelayanan kesehatan jamaah, serta pengelolaan sistem

¹⁷ Undang-undang Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 3.

¹⁸ Evi Satispi et al., Analisis Kebijakan Publik Terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji Di Indonesia, 8.

penyelenggaraan ibadah haji secara nasional.¹⁹ Tugas ini menunjukkan bahwa Kementerian Haji memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, Kementerian Haji juga bertugas memberikan pelayanan kepada jamaah haji mulai dari tahap pendaftaran hingga pemulangan jamaah ke tanah air. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan dokumen administrasi, pembinaan manasik, pelayanan kesehatan, perlindungan jamaah selama berada di Arab Saudi, serta pelayanan informasi kepada masyarakat.²⁰ Pelayanan yang baik menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji terhadap penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.

b. Fungsi Kementerian Haji

Kementerian Haji melaksanakan tugasnya dan memiliki beberapa fungsi sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025. Fungsi utama Kementerian Haji yaitu perumusan dan penetapan kebijakan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.²¹ Fungsi ini meliputi penyusunan kebijakan pelayanan jamaah haji, pengembangan sistem administrasi haji, serta peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan

¹⁹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025 Tentang Kementerian Haji dan Umrah, Pasal 5, Ayat 2.

²⁰ Melinda, Implementasi Manajemen Pelayanan dan Pembinaan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro (Studi Jamaah Haji Tahun 2022–2023), 56.

²¹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025 Tentang Kementerian Haji dan Umrah, Pasal 6, Ayat 1.

umrah di Indonesia. Dengan adanya kementerian haji, kebijakan terkait pelayanan haji diharapkan dapat lebih fokus dan cepat dalam pelaksanaannya.

E. Kementerian Agama

Kementerian Agama merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keagamaan, termasuk pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam praktiknya, kementerian agama berperan sebagai penyedia layanan publik yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang keagamaan, khususnya dalam pelayanan haji yang melibatkan banyak aspek seperti administrasi, pembinaan, dan perlindungan jamaah.²²

Secara fungsional, Kementerian Agama memiliki peran penting dalam merumuskan kebijakan, melaksanakan, serta mengawasi penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Peran ini mencakup penetapan regulasi, pengelolaan sistem pelayanan, hingga penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul dalam proses penyelenggaraan haji.²³ Hal ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama tidak hanya sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai pengendali kebijakan dalam sistem penyelenggaraan haji nasional.

²² Rofiqi dkk., “Moderasi Beragama,” (Jurnal Studi Keislaman), Volume.9 Nomor.1: Juni 2023, 8.

²³ Elvira Annisa Normalinda, Peran Kementerian Agama Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Menurut Keputusan Menteri Agama Tahun 2023, 35.

Selain itu, Kementerian Agama memiliki peran dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan ibadah haji dan umrah guna menjamin kualitas layanan serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Pengawasan ini penting untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai standar serta mampu memberikan perlindungan kepada jamaah selama pelaksanaan ibadah.

F. Calon Jamaah Haji

Calon jamaah haji adalah individu muslim yang telah mendaftarkan diri untuk melaksanakan ibadah haji dan memenuhi persyaratan tertentu, baik administratif, finansial, maupun kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku.²⁴ Dalam konteks penelitian, calon jamaah haji dipahami sebagai pihak yang berada pada tahap awal sebelum keberangkatan dan menjadi sasaran utama pelayanan haji yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Calon jamaah haji juga merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan haji yang membutuhkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan sejak sebelum keberangkatan. Dalam praktiknya, mereka mendapatkan berbagai layanan seperti bimbingan manasik, informasi haji, serta pelayanan administrasi yang bertujuan mempersiapkan mereka agar mampu melaksanakan ibadah haji secara mandiri dan sesuai ketentuan syariat.²⁵

²⁴ Indriyani dkk., “Analisis Minat Masyarakat Untuk Mendaftar Menjadi Calon Jama’ah Haji,” (Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora), Volume 7, Nomor 1, Januari-Juni 2024, 2.

²⁵ Malik Abdul, Mat Jalil, Upia Rosmaalinda., Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (kbih) Alfalhus Saadah Kota Gajah, (MULTAZAM), Volume. 1 Nomor. 1 Juni 2021, 7.

Penyelenggaraan haji, calon jamaah haji juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga terkait. Tingkat kepuasan calon jamaah terhadap pelayanan, seperti pelayanan administrasi, bimbingan, dan fasilitas, menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan haji secara keseluruhan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan memahami fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan atau informan secara mendalam.¹ Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada analisis persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data secara mendalam mengenai pandangan, tanggapan, pengalaman, serta harapan informan terhadap perubahan kelembagaan pelayanan haji tersebut.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara sistematis fakta, kondisi, dan fenomena yang terjadi di lapangan terkait persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji. Penelitian deskriptif tidak bertujuan menguji hipotesis, tetapi mendeskripsikan dan menganalisis fenomena

¹ Hardani et al., Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, (Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu), 2020, 247.

berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan.²

B. Sumber Data Penelitian

Sumber data merupakan segala informasi yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, sumber data menjadi bagian penting karena menentukan kualitas data yang diperoleh peneliti.³ Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Kedua sumber data tersebut digunakan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, wawancara dan lain-lain.⁴ Data ini bersifat asli dan langsung, bukan hasil olahan atau kutipan dari sumber lain. Menurut Lexy J. Moleong, data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari subjek penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.⁵

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini meliputi Kepala Kementerian Agama Kota Metro, dua orang pegawai

² Abdul Rahman et al, Metode Penelitian Ilmu Sosial. Bandung, Provinsi Jawa Barat. (WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG) 2022, 172.

³ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (BANDUNG: ALFABETA) 2013, 104.

⁴ Hardani Et Al, Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif. Yogyakarta: Cv Pustaka Ilmu, 2020," 60.

⁵ Lexy J. Moleong., Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya), 2021., 157.

Kementerian Agama Kota Metro, satu orang pegawai Kementerian Haji Kota Metro, serta calon jamaah haji Kota Metro. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Haji Kota Metro, jumlah calon jamaah haji yang terdaftar sebanyak 517 orang. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan secara langsung mengenai pembentukan Kementerian Haji serta penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kota Metro.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan dan kriteria tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Teknik *purposive sampling* digunakan karena penelitian kualitatif tidak menekankan pada jumlah populasi, melainkan pada kedalaman informasi yang diperoleh dari informan yang benar-benar memahami permasalahan penelitian.⁶ Oleh sebab itu, peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui secara langsung mengenai pelayanan haji serta pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro.

Adapun kriteria informan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kepala Kementerian Agama Kota Mero
- b. Pegawai Kementerian Haji
- c. Pegawai Kementerian Agama yang pernah bertugas pada bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta) 2013, 133.

- d. Calon jamaah haji yang telah mendaftar haji di Kementerian Haji Kota Metro
- e. Informan yang mampu memberikan informasi secara komunikatif dan terbuka terkait pelayanan haji dan pembentukan Kementerian Haji

Berdasarkan kriteria tersebut, peneliti menetapkan sembilan orang informan, yang terdiri atas satu orang Kepala Kementerian Agama Kota Metro, dua orang pegawai Kementerian Agama Kota Metro, satu orang pegawai Kementerian Haji Kota Metro, dan empat orang calon jamaah haji Kota Metro. Penetapan informan dilakukan karena mereka memenuhi kriteria *purposive sampling* yang telah ditentukan dan dinilai mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai persepsi terhadap pembentukan Kementerian Haji sebagai upaya meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Metro.

Jumlah informan tersebut dianggap memadai karena data yang diperoleh telah menunjukkan informasi yang berulang dan sesuai dengan fokus penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat John W. Creswell yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif jumlah partisipan ditentukan berdasarkan kecukupan dan kedalaman informasi, bukan berdasarkan besar kecilnya populasi. Oleh karena itu, penelitian

ini lebih menekankan pada kualitas informasi yang diperoleh dari informan yang relevan dibandingkan jumlah informan yang besar.⁷

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Undang-undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah, buku tentang persepsi dan pelayanan publik, jurnal ilmiah, skripsi. Data sekunder tersebut digunakan untuk memperkuat teori, menjelaskan kebijakan pemerintah, serta mendukung analisis mengenai persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini diuraikan beberapa teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan jenis dan sifat data yang dibutuhkan.⁸

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan

⁷ John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (California: Sage Publications, 2014), 189.

⁸ Zuhairi et al, *Pedoman Penulisan Skripsi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro*, 50.

wawancara).⁹ Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada Kepala Kementerian Agama Kota Metro, pegawai Kementerian Agama yang pernah bertugas pada bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), pegawai Kementerian Haji yang memahami sistem pelayanan haji sebelum dan sesudah adanya pembentukan Kementerian, serta calon jamaah haji yang telah mendaftar haji di Kementerian Haji Kota Metro.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam konteks penelitian adalah proses atau teknik mengumpulkan, mempelajari, menyimpan, dan menyajikan data atau informasi yang terekam dalam bentuk dokumen yang relevan dengan objek penelitian, baik berupa catatan tertulis, arsip, foto, gambar, maupun bentuk lain yang menunjukkan fakta atau kejadian yang telah terjadi. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung temuan penelitian melalui sumber-sumber tertulis atau rekaman yang sudah tersedia sebelumnya.¹⁰ Dokumentasi dalam penelitian ini hasil wawancara dengan informan penelitian

D. Teknik Keabsahan Data

Menurut *Moleong*, keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan

⁹ Hardani Et Al, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv Pustaka Ilmu, 2020, 138.

¹⁰ Anis Magfiroh., "Strategi Manajemen Pendidikan Islam Dalam Jual Beli Melalui E-Commerce Di Indonesia Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan". (*Jurnal Tahsinia*). Volume. 5, No. 2, Mei 2024, 7.

konfirmasiabilitas.¹¹ Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data yang telah diperoleh. Teknik ini digunakan agar hasil penelitian dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1. Triangulasi Sumber, triangulasi sumber adalah menguji data dari beberapa informan yang akan menerima informasinya dengan cara melakukan pengecekan data yang diperoleh selama penelitian melalui berbagai sumber atau informan sehingga dapat meningkatkan kredibilitas data.¹² Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan data dari Kepala Kementerian Agama Kota Metro, satu pegawai Kementerian Agama yang pernah bertugas pada bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), satu pegawai Kementerian Haji, dan empat calon jamaah haji yang telah mendaftar haji di Kementerian Haji Kota Metro. Triangulasi ini penting karena setiap informan memiliki pandangan dan pengalaman yang berbeda terkait pembentukan Kementerian Haji, pelayanan administrasi haji, proses transisi kelembagaan, serta kualitas pelayanan haji setelah adanya kementerian baru.

¹¹ Lexy J. Moleong., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya), 2017, 178.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta) 2013, 191.

E. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses memeriksa, menyeleksi, menyusun, mengelompokkan dan menginterpretasi data secara sistematis dan berkesinambungan untuk memperoleh pemahaman dan makna yang mendalam dari data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.¹³ Analisis data tidak hanya menata data secara teratur, tetapi juga membantu peneliti mengidentifikasi pola, tema, kategori, dan hubungan antar data sehingga dapat ditarik kesimpulan yang akurat terhadap fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik analisis data digunakan untuk menganalisis persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh di lapangan agar data lebih terarah sesuai fokus penelitian. Tahap ini dilakukan sejak awal penelitian berlangsung hingga proses penelitian selesai.¹⁴ Setelah data diperoleh melalui wawancara, dan dokumentasi, peneliti kemudian menyeleksi data yang berkaitan dengan persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro.

¹³ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (CV. Pustaka Ilmu), Cetakan I, Maret 2020, 162.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta) 2013, 134.

Penelitian ini, data hasil wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Kota Metro, pegawai Kementerian Agama yang pernah bertugas pada bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), serta calon jamaah haji.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Display data adalah penyajian dan pengorganisasian data ke dalam satu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik.¹⁵ Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan untuk menggambarkan secara jelas persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif yang dilakukan setelah reduksi data dan penyajian data. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan

¹⁵ Nurhaswinda Et Al., "Penyajian Data," (Jurnal Inovasi Dan Tern). Volume. 3, No. 1, Mei 2025, 4.

dokumentasi yang telah dianalisis secara sistematis sehingga dapat memberikan gambaran mengenai tanggapan informan terhadap perubahan pelayanan haji setelah pembentukan Kementerian Haji.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kementerian Agama Kota Metro merupakan instansi vertikal Kementerian Agama Republik Indonesia yang berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat di daerah, Kementerian Agama Kota Metro memiliki tugas melaksanakan kebijakan dan program Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan, pendidikan agama, penyelenggaraan haji dan umrah, zakat dan wakaf, serta pembinaan kerukunan umat beragama.

Keberadaan Kementerian Agama Kota Metro memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan di bidang agama dan meningkatkan kualitas kehidupan beragama masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, Kementerian Agama Kota Metro senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Kementerian Agama Kota Metro berlokasi di Kota Metro, Provinsi Lampung. Kota Metro merupakan salah satu kota yang memiliki perkembangan cukup pesat di Provinsi Lampung dan dikenal sebagai

kota pendidikan serta kota jasa. Wilayah kerja Kementerian Agama Kota Metro mencakup seluruh kecamatan yang berada di Kota Metro, yaitu:

1. Kecamatan Metro Pusat
2. Kecamatan Metro Timur
3. Kecamatan Metro Barat
4. Kecamatan Metro Selatan
5. Kecamatan Metro Utara

Melalui wilayah kerja tersebut, Kementerian Agama Kota Metro memberikan berbagai pelayanan keagamaan kepada masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial maupun ekonomi.

2. Persepsi Pegawai dan Calon Jamaah terhadap Pembentukan Kementerian Haji

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai Kementerian Agama Kota Metro memiliki pemahaman yang baik terhadap tujuan pembentukan Kementerian Haji dan Umrah. Pembentukan kementerian khusus dipahami sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas tata kelola penyelenggaraan ibadah haji melalui pemisahan kewenangan yang sebelumnya berada di bawah Kementerian Agama.

Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa pegawai telah mengetahui tujuan utama pembentukan kementerian baru, yaitu menciptakan pengelolaan haji yang lebih fokus, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan jamaah. Dalam teori persepsi yang dikemukakan oleh Walgito, pengetahuan merupakan faktor utama

yang memengaruhi terbentuknya persepsi seseorang terhadap suatu objek. Semakin baik pemahaman seseorang terhadap suatu kebijakan, maka semakin mudah terbentuk persepsi yang positif terhadap kebijakan tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Elvira yang menjelaskan bahwa efektivitas penyelenggaraan ibadah haji sangat dipengaruhi oleh kejelasan fungsi dan kewenangan lembaga penyelenggara. Struktur kelembagaan yang jelas akan mempermudah koordinasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.¹ Dengan demikian, pemahaman pegawai terhadap tujuan pembentukan Kementerian Haji dan Umrah menjadi dasar terbentuknya persepsi positif terhadap kebijakan tersebut

3. Indikator Yang Mempengaruhi Persepsi

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro menunjukkan kecenderungan yang positif. Dari aspek pengetahuan, para informan memahami bahwa pembentukan Kementerian Haji merupakan kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji melalui pengelolaan yang lebih fokus, profesional, dan efektif. Pemahaman tersebut diperoleh dari sosialisasi pemerintah, pengalaman kerja pegawai, serta informasi

¹ Elvira Annisa Normalinda, *Peran Kementerian Agama dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Menurut Keputusan Menteri Agama Tahun 2023*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2024, 45.

yang diterima calon jamaah haji selama proses penyelenggaraan ibadah haji.

Dari aspek sikap, sebagian besar informan memberikan tanggapan yang baik terhadap pembentukan Kementerian Haji. Pegawai Kementerian Agama menilai bahwa pemisahan urusan haji dari Kementerian Agama dapat meningkatkan fokus pelayanan kepada jamaah, sedangkan calon jamaah haji berharap adanya peningkatan kualitas pelayanan administrasi, pembinaan, pendampingan, serta penyampaian informasi yang lebih mudah dipahami. Meskipun demikian, beberapa informan juga menyampaikan bahwa pada masa transisi masih terdapat kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan perlunya penyesuaian koordinasi antar lembaga.

Sementara itu, dari aspek kecenderungan bertindak, para informan menunjukkan dukungan terhadap pembentukan Kementerian Haji. Pegawai berupaya menyesuaikan diri dengan struktur organisasi dan sistem kerja yang baru agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan secara optimal. Di sisi lain, calon jamaah haji menyatakan kesiapan untuk mengikuti prosedur dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kementerian Haji serta berharap kementerian tersebut mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap

pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro cenderung positif. Pembentukan Kementerian Haji dipandang sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji. Meskipun masih terdapat beberapa kendala pada masa transisi, para informan meyakini bahwa dengan penguatan sumber daya manusia, koordinasi antar lembaga, dan peningkatan kualitas pelayanan, keberadaan Kementerian Haji akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi penyelenggaraan ibadah haji di masa mendatang.

B. Pembahasan

1. Analisis Persepsi Pegawai Kementerian Agama terhadap Pembentukan Kementerian Haji

a. Aspek Kognitif

Aspek kognitif berkaitan dengan tingkat pengetahuan, pemahaman, dan informasi yang dimiliki pegawai mengenai pembentukan Kementerian Haji. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh informan dari unsur pegawai Kementerian Agama dan Kementerian Haji telah memahami bahwa pembentukan Kementerian Haji merupakan kebijakan pemerintah yang bertujuan meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji melalui pengelolaan yang lebih terfokus, profesional, dan akuntabel. Pemahaman tersebut diperoleh dari keterlibatan mereka secara langsung dalam proses transisi kelembagaan serta sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah.

Hal tersebut terlihat dari pernyataan Kepala Kementerian Agama Kota Metro, Bapak H. Abdul Haris, S.Ag., M.H.I., yang menjelaskan bahwa:

“Pemisahan urusan haji dari Kementerian Agama merupakan langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut beliau, pembentukan kementerian khusus akan menjadikan penyelenggaraan ibadah haji lebih fokus karena seluruh sumber daya organisasi diarahkan hanya untuk mengelola urusan haji dan umrah. Akan tetapi, beliau juga menjelaskan bahwa perubahan tersebut memerlukan waktu karena masih terdapat proses penyesuaian kelembagaan, koordinasi antar lembaga, serta penyediaan sumber daya manusia dan sarana pendukung.”²

Pemahaman yang sama juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Mubarak selaku pegawai Kementerian Haji Kota Metro. Beliau menjelaskan bahwa:

“Pembentukan Kementerian Haji dipandang memberikan perubahan positif terhadap tata kelola penyelenggaraan ibadah haji. Hal tersebut ditunjukkan dengan terbentuknya struktur organisasi yang mandiri mulai dari tingkat pusat, kantor wilayah provinsi, hingga kantor kabupaten/kota. Kemandirian kelembagaan tersebut dinilai mampu memperjelas pembagian tugas, fungsi, dan tanggung jawab setiap unit kerja sehingga pelaksanaan pelayanan kepada jamaah haji menjadi lebih terarah dan terfokus.”³

Temuan ini menunjukkan bahwa dari aspek kognitif, informan memiliki pemahaman bahwa pembentukan Kementerian Haji merupakan langkah strategis pemerintah dalam memperbaiki tata kelola penyelenggaraan ibadah haji. Sebelumnya, urusan haji berada dalam lingkup Kementerian Agama yang juga menangani berbagai bidang keagamaan lainnya. Dengan adanya kementerian yang secara

² Hasil Wawancara dengan Bapak H. Abdul Haris, S.Ag., M.H.I., Kepala Kementerian Agama Kota Metro, 11 Juni 2026

³ Hasil Wawancara dengan Bapak Mubarak Kepala Kementerian Haji Kota Metro, 11 Juni 2026

husus menangani urusan haji, setiap proses pelayanan memiliki struktur kerja yang lebih jelas sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan profesionalitas pelayanan kepada jamaah.

Berdasarkan teori persepsi yang dikemukakan oleh Bimo Walgito, persepsi seseorang diawali oleh adanya pengetahuan terhadap suatu objek yang diperoleh melalui pengalaman dan informasi.⁴ Dalam penelitian ini, pengalaman pegawai yang sebelumnya menangani bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tujuan pembentukan Kementerian Haji. Oleh karena itu, persepsi yang muncul tidak hanya didasarkan pada informasi yang diterima, tetapi juga berdasarkan pengalaman mereka selama terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Satispi dkk. yang menyatakan bahwa pembentukan organisasi publik baru bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pembagian tugas yang lebih spesifik.⁵ Keberhasilan kebijakan tersebut sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, sumber daya manusia, dan kemampuan lembaga dalam melakukan penyesuaian terhadap perubahan sistem.

⁴ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 67.

⁵ Satispi, dkk., Analisis Kebijakan Publik terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji di Indonesia, (*Jurnal Sosial dan Humaniora*), Vol. 5, No. 3, Agustus 2025, 3.

b. Aspek Afektif

Aspek afektif menunjukkan sikap, penilaian, serta tanggapan emosional pegawai terhadap pembentukan Kementerian Haji. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai memberikan respon yang cenderung positif terhadap kebijakan tersebut karena dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini terlihat dari pernyataan Ibu Siti Munawaroh yang menjelaskan bahwa

*“Meskipun telah terjadi perubahan kelembagaan, pelayanan kepada jamaah haji tetap berjalan dengan baik. Menurut beliau, sebagian besar pegawai yang bertugas di Kementerian Haji merupakan pegawai yang sebelumnya telah memiliki pengalaman di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), sehingga proses pelayanan tidak mengalami hambatan yang berarti.”*⁶

Selain itu, Bapak Ahmad Mubarak juga menyampaikan bahwa

*“Keberadaan Kementerian Haji membuat pegawai menjadi lebih fokus dalam menjalankan tugasnya karena tidak lagi terbagi dengan urusan keagamaan lainnya. pelaksanaan tugas saat ini masih berada pada masa transisi kelembagaan sehingga beberapa pegawai menangani lebih dari satu bidang pekerjaan. Kondisi tersebut disebabkan oleh keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Meskipun demikian, pelayanan kepada calon jamaah haji tetap dilaksanakan secara optimal melalui kerja sama dan koordinasi yang baik dengan berbagai pihak, sehingga proses penyelenggaraan ibadah haji tetap berjalan dengan baik dan pelayanan kepada masyarakat tetap menjadi prioritas utama. dan untuk tata kelola nya sendiri itu telah tersusun secara mandiri mulai dari tingkat pusat, kantor wilayah provinsi, hingga kantor Kementerian Haji di tingkat kabupaten/kota. Namun, struktur organisasi tersebut tidak dibentuk sampai tingkat kecamatan, sehingga pelayanan kepada masyarakat di tingkat bawah tetap dilakukan melalui koordinasi dengan instansi terkait.”*⁷

⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, pegawai Kementerian Agama Kota Metro, 11 Juni 2026

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Mubarak, pegawai Kementerian Haji Kota Metro, 11 Juni 2026

Di sisi lain, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa meskipun pegawai memberikan tanggapan yang positif, mereka menyadari masih adanya kendala pada masa transisi kelembagaan, khususnya keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang menyebabkan beberapa pegawai harus menangani lebih dari satu bidang pekerjaan. Namun, kondisi tersebut tidak menimbulkan sikap penolakan terhadap pembentukan Kementerian Haji. Sebaliknya, pegawai tetap menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal melalui kerja sama dan koordinasi yang baik dengan berbagai instansi terkait. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pegawai tidak hanya berupa penerimaan terhadap kebijakan, tetapi juga diwujudkan dalam tanggung jawab untuk menjaga kualitas pelayanan kepada jamaah selama masa transisi berlangsung.

Selain itu, tanggapan positif pegawai juga didasarkan pada penilaian bahwa tata kelola Kementerian Haji telah tersusun secara mandiri mulai dari tingkat pusat, kantor wilayah provinsi, hingga kantor kabupaten/kota. Meskipun struktur organisasi belum dibentuk sampai tingkat kecamatan, pegawai menilai bahwa koordinasi dengan instansi terkait masih mampu mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Penilaian tersebut menunjukkan adanya rasa optimis bahwa sistem tata kelola yang baru dapat meningkatkan efektivitas penyelenggaraan ibadah haji.

Berdasarkan teori persepsi, sikap positif pegawai muncul karena mereka meyakini bahwa pembentukan Kementerian Haji merupakan kebijakan yang akan memberikan manfaat dalam jangka panjang. Perasaan optimis tersebut didasarkan pada keyakinan bahwa organisasi yang lebih khusus akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Temuan ini mendukung penelitian Muhammad Taufik Nur Ikhsan yang menjelaskan bahwa penerimaan pegawai terhadap perubahan organisasi dipengaruhi oleh keyakinan bahwa perubahan tersebut mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik.⁸

c. Aspek Konatif

Aspek konatif berkaitan dengan kecenderungan perilaku pegawai setelah memahami dan menerima kebijakan pembentukan Kementerian Haji.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai menunjukkan komitmen untuk mendukung kebijakan pemerintah dengan tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat meskipun masih menghadapi berbagai keterbatasan. Salah satu bentuk komitmen tersebut adalah kesediaan pegawai menjalankan beberapa tugas sekaligus selama masa transisi organisasi, serta tetap menjalin koordinasi dengan Kementerian Agama agar pelayanan kepada jamaah tidak mengalami kendala.

⁸ Muhammad Taufik Nur Ikhsan dan Juhdi Amin, Strategi Pembinaan Jamaah Haji Lansia dalam Meningkatkan Kualitas Manasik Haji, (Jurnal Manajemen Dakwah), Volume 01, Nomor 02, 2023, 121-142, 7.

Menurut Bapak Ahmad Mubarak:

“Dan untuk kami sebagai pegawai Kementerian Haji Kota Metro memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan tersebut meliputi proses administrasi haji, mulai dari pendaftaran, pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih), mutasi, pembatalan keberangkatan, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai prosedur penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, pegawai juga memberikan pelayanan konsultasi kepada calon jamaah haji terkait persyaratan administrasi maupun tahapan penyelenggaraan ibadah haji.”⁹

Dari hasil analisis dapat dipahami bahwa persepsi pegawai tidak berhenti pada pengetahuan dan sikap positif saja, tetapi juga diwujudkan dalam tindakan nyata berupa kesiapan mendukung implementasi kebijakan pemerintah.

Untuk jangka panjang, pembentukan Kementerian Haji dipandang akan memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan ibadah haji karena setiap kebijakan, anggaran, dan program kerja dapat difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan jamaah. Dengan demikian, calon jamaah haji di masa mendatang diharapkan memperoleh pelayanan administrasi yang lebih cepat, pembinaan yang lebih terarah, serta perlindungan yang lebih optimal selama proses penyelenggaraan ibadah haji.

2. Analisis Persepsi Calon Jamaah Haji terhadap Pembentukan Kementerian Haji

a. Aspek Kognitif

Aspek kognitif merupakan aspek yang berkaitan dengan

⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Mubarak, pegawai Kementerian Haji Kota Metro, 11 Juni 2026

pengetahuan, pemahaman, dan informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Berdasarkan hasil penelitian, calon jamaah haji di Kota Metro pada umumnya telah mengetahui adanya pembentukan Kementerian Haji sebagai lembaga baru yang secara khusus menangani penyelenggaraan ibadah haji. Pengetahuan tersebut diperoleh melalui sosialisasi dari pemerintah, informasi yang disampaikan oleh petugas haji, media massa, maupun diskusi dengan sesama calon jamaah.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar calon jamaah memahami bahwa tujuan utama pembentukan Kementerian Haji adalah agar pengelolaan ibadah haji menjadi lebih fokus dibandingkan ketika masih berada di bawah Kementerian Agama. Ibu Masitoh menyampaikan bahwa:

“Dengan adanya Kementerian Haji diharapkan seluruh pelayanan dapat lebih terarah karena lembaga tersebut hanya menangani urusan penyelenggaraan ibadah haji.”¹⁰

Pendapat yang hampir sama disampaikan oleh Bapak Marsudi, yang beranggapan bahwa:

“kementerian khusus haji akan mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal apabila didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten.”¹¹

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Masitoh, Calon Jamaah Haji Kota Metro, 10 Juni 2026

¹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Marsudi, Calon Jamaah Haji Kota Metro, 10 Juni 2026

Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa calon jamaah telah memiliki pengetahuan mengenai tujuan pembentukan Kementerian Haji meskipun belum seluruhnya memahami perubahan struktur organisasi maupun mekanisme kerja yang baru. Hal ini sejalan dengan teori persepsi yang dikemukakan oleh Bimo Walgito, yang menjelaskan bahwa persepsi seseorang diawali oleh adanya proses penerimaan informasi melalui pancaindra, kemudian diolah menjadi pengetahuan yang akan memengaruhi cara seseorang memandang suatu objek..¹²

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Elvira Annisa Noermalinda yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap kebijakan penyelenggaraan ibadah haji dipengaruhi oleh intensitas informasi dan sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah.¹³ Semakin baik informasi yang diterima masyarakat, semakin baik pula pemahaman mereka terhadap kebijakan tersebut.

b. Aspek Afektif

Aspek afektif berkaitan dengan sikap, penilaian, dan perasaan calon jamaah terhadap pembentukan Kementerian Haji. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas calon jamaah memberikan tanggapan yang positif terhadap kebijakan tersebut. Mereka menilai bahwa pembentukan kementerian yang secara khusus menangani urusan haji merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas

¹² Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: ANDI Offset, 2021, 76.

¹³ Elvira Annisa Noermalinda, *Peran Kementerian Agama dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Menurut Keputusan Menteri Agama Tahun 2023* (Skripsi, IAIN Metro, **2024**), 45.

pelayanan kepada jamaah.

Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan Ibu Ning, yang menyampaikan bahwa:

“pemisahan Kementerian Haji harus mampu membawa perubahan nyata terhadap kualitas pelayanan, bukan hanya sebatas perubahan nama lembaga.”¹⁴

Sementara itu, Bapak Yarnawi:

“berharap agar proses administrasi haji menjadi lebih mudah, cepat, dan pelayanan kepada jamaah menjadi semakin baik dibandingkan sebelumnya.”¹⁵

Harapan tersebut menunjukkan bahwa calon jamaah memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap keberadaan Kementerian Haji. Mereka percaya bahwa kementerian yang memiliki fokus khusus pada penyelenggaraan ibadah haji akan mampu meningkatkan kualitas pembinaan, pelayanan administrasi, serta perlindungan kepada jamaah.

Menurut teori persepsi, sikap positif seseorang terhadap suatu kebijakan dipengaruhi oleh pengalaman, harapan, dan manfaat yang diperkirakan akan diperoleh. Dalam penelitian ini, harapan calon jamaah terhadap peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif terhadap pembentukan Kementerian Haji.

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Ning, Calon Jamaah Haji Kota Metro, 10 Juni 2026

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Yarnawi, Calon Jamaah Haji Kota Metro, 10 Juni 2026

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rahmawati yang menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima.¹⁶ Apabila masyarakat percaya bahwa suatu kebijakan akan memberikan manfaat, maka kecenderungan sikap yang muncul adalah menerima dan mendukung kebijakan tersebut.

c. Aspek Konatif

Aspek konatif berkaitan dengan kecenderungan perilaku atau tindakan seseorang setelah memiliki pengetahuan dan sikap terhadap suatu objek. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas calon jamaah menunjukkan kecenderungan untuk mendukung pembentukan Kementerian Haji karena mereka meyakini bahwa kebijakan tersebut akan memberikan manfaat terhadap penyelenggaraan ibadah haji di masa yang akan datang.

Bentuk dukungan tersebut terlihat dari kesiapan calon jamaah untuk mengikuti berbagai kebijakan baru yang diterapkan oleh Kementerian Haji selama kebijakan tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Mereka berharap proses administrasi menjadi lebih sederhana, pembinaan manasik lebih terarah, serta pelayanan selama penyelenggaraan ibadah haji menjadi lebih profesional.

¹⁶ Rahmawati, *Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, 2022, 5.

Berdasarkan hasil analisis, persepsi positif calon jamaah tidak hanya berhenti pada pengetahuan dan harapan, tetapi berkembang menjadi keyakinan bahwa pembentukan Kementerian Haji akan memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan ibadah haji di masa mendatang. Dengan adanya kementerian yang secara khusus menangani urusan haji, pelayanan diharapkan menjadi lebih efektif, koordinasi antar unit kerja lebih baik, serta kebutuhan jamaah dapat dipenuhi secara lebih optimal.

Temuan ini menunjukkan bahwa pembentukan Kementerian Haji dipersepsikan sebagai kebijakan yang berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian pelayanan bagi calon jamaah haji pada masa yang akan datang.

3. Analisis Indikator yang Mempengaruhi Persepsi Pegawai dan Calon Jamaah Haji

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi pegawai Kementerian Agama maupun calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji dipengaruhi oleh beberapa indikator yang saling berkaitan. Menurut Bimo Walgito, persepsi dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi pengalaman, pengetahuan, kebutuhan, dan harapan individu, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan karakteristik objek, lingkungan, serta informasi yang diterima.¹⁷

¹⁷ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 87.

Indikator pertama adalah pengetahuan dan pengalaman. Pegawai Kementerian Agama dan Kementerian Haji memiliki tingkat pemahaman yang lebih baik karena mereka terlibat langsung dalam penyelenggaraan ibadah haji serta memahami proses transisi kelembagaan. Sebaliknya, calon jamaah memperoleh informasi melalui sosialisasi pemerintah, media informasi, maupun pengalaman mengikuti proses pendaftaran haji. Perbedaan pengalaman tersebut menyebabkan adanya perbedaan tingkat pemahaman, meskipun secara umum kedua kelompok memberikan persepsi yang positif.

Indikator kedua adalah harapan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Baik pegawai maupun calon jamaah memiliki harapan yang sama bahwa pembentukan Kementerian Haji akan meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Pegawai berharap sistem kerja menjadi lebih efektif karena tugas penyelenggaraan haji tidak lagi bercampur dengan urusan keagamaan lainnya. Di sisi lain, calon jamaah berharap pelayanan administrasi, pembinaan manasik, pendampingan, dan perlindungan jamaah menjadi lebih baik dibandingkan sebelumnya.

Indikator ketiga adalah kesiapan sumber daya manusia dan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai pada masa transisi masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan tugas Kementerian Haji. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ahmad Mubarak:

“Kementerian Haji merupakan kementerian yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang

haji secara lebih fokus dan profesional. Pembentukan Kementerian Haji merupakan bagian dari kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas tata kelola penyelenggaraan ibadah haji, sehingga pelayanan kepada jamaah dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan akuntabel. proses pemindahan pegawai dilakukan secara bertahap sehingga beberapa pegawai harus menjalankan lebih dari satu tugas sekaligus. Meskipun demikian, kondisi tersebut dipandang sebagai tantangan sementara yang akan membaik seiring dengan penambahan sumber daya manusia dan penyempurnaan struktur organisasi. Dasar hukum penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia mengacu pada Undang-undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-undang tersebut mengatur penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji sebagai tanggung jawab pemerintah. Selain itu, dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa Kementerian Haji dan Umrah adalah kementerian yang menyelenggarakan suburusan pemerintahan haji dan umrah yang merupakan bagian dari urusan pemerintahan di bidang agama.”¹⁸

Meskipun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pada masa transisi kelembagaan masih terdapat beberapa kendala, terutama proses pemindahan pegawai yang dilakukan secara bertahap sehingga sebagian pegawai harus menjalankan lebih dari satu tugas sekaligus. Kondisi tersebut tidak menimbulkan sikap penolakan terhadap pembentukan Kementerian Haji, melainkan dipandang sebagai tantangan yang bersifat sementara. Pegawai tetap menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada calon jamaah haji melalui kerja sama, koordinasi, dan penyesuaian terhadap sistem kerja yang baru. Sikap tersebut menunjukkan adanya rasa tanggung jawab dan optimisme bahwa pelayanan akan semakin baik seiring dengan penambahan sumber daya manusia serta penyempurnaan struktur organisasi.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Mubarak, pegawai Kementerian Haji Kota Metro, 11 Juni 2026

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa secara afektif pegawai memiliki penerimaan yang baik terhadap pembentukan Kementerian Haji. Mereka menilai bahwa kebijakan tersebut merupakan langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas tata kelola penyelenggaraan ibadah haji karena didukung oleh landasan hukum yang jelas, yaitu Undang-undang Nomor 14 Tahun 2025, yang menegaskan bahwa Kementerian Haji dan Umrah merupakan kementerian yang menyelenggarakan suburusan pemerintahan di bidang haji dan umrah. Dengan adanya dasar hukum tersebut, pegawai merasa lebih yakin bahwa perubahan kelembagaan akan memberikan arah yang lebih jelas dalam pelaksanaan tugas dan pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji terhadap pembentukan Kementerian Haji di Kota Metro cenderung positif. Hal tersebut ditunjukkan oleh penilaian pegawai bahwa pembentukan Kementerian Haji menjadikan pengelolaan haji lebih fokus dan profesional, serta pandangan calon jamaah haji bahwa keberadaan Kementerian Haji diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, pembinaan, dan pendampingan. Meskipun pada masa transisi masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan penyesuaian kelembagaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pembentukan Kementerian Haji dipandang sebagai langkah strategis dalam mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji di Kota Metro.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Haji dan Umrah, diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dengan Kementerian Agama di tingkat daerah selama masa transisi kelembagaan agar tidak terjadi kebingungan informasi di kalangan masyarakat, khususnya calon jamaah haji.

2. Bagi Kementerian Agama Kota Metro, diharapkan tetap aktif memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait perubahan kelembagaan penyelenggaraan haji sehingga calon jamaah dapat memahami tugas dan kewenangan masing-masing lembaga dengan baik.
3. Bagi pegawai penyelenggara pelayanan haji, diharapkan terus meningkatkan kompetensi, profesionalitas, serta kualitas pelayanan agar harapan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan pasca pembentukan Kementerian Haji dan Umrah dapat terwujud secara optimal.
4. Bagi pemerintah, diharapkan dapat mempercepat penataan sarana dan prasarana, sistem kerja, serta sumber daya manusia pada Kementerian Haji dan Umrah sehingga proses pelayanan kepada jamaah dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.
5. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau mengkaji tingkat kepuasan jamaah setelah Kementerian Haji dan Umrah beroperasi secara penuh sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas kebijakan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Malik, Mat Jalil, dan Upia Rosmaalinda. “Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalalus Saadah Kota Gajah.” Multazam, Vol. 1, No. 1, 2021.
- Aini, Dewi Nurul, dkk. “Pengaruh Sarana Prasarana, Profesionalisme dan SOP terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat yang Dimediasi Kualitas Pelayanan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.” Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol. 8, No. 2, 2024.
- Annisa Noermalinda, Elvira. Peran Kementerian Agama dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Menurut Keputusan Menteri Agama Tahun 2023. Skripsi. UIN Walisongo Semarang, 2024.
- Hardani, dkk. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media, 2020.
- Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Islamiyah, dkk. “Implementasi Kebijakan Skema Murur dalam Penyelenggaraan Haji: Analisis Manajemen Operasional Berdasarkan Model Van Meter–Van Horn.”
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. Al-Baqarah [2]: 195.
- Kuntiwi, Fina Anista, dan Purwanto. “Urgensi dan Tantangan Pembentukan Kementerian Masyarakat Hukum Adat di Indonesia.” Pagaruyuang, Vol. 8, No. 2, 2025.
- Lexy J. Moleong. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Melinda. Implementasi Manajemen Pelayanan dan Pembinaan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro (Studi Jamaah Haji Tahun 2022–2023). Skripsi. IAIN Metro.
- Moenir. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

- Muhajirin. "Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah dalam Pembinaan Jamaah Haji." Skripsi. UIN Raden Intan Lampung, 2022.
- Nurhaswinda, dkk. "Penyajian Data." Jurnal Inovasi dan Tren, Vol. 3, No. 1, 2025.
- Paputungan, dkk. "Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Pelayanan Publik PT Pertamina." Eksekutif, Vol. 1, No. 2, 2021.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rahman, Abdul, dkk. Metode Penelitian Ilmu Sosial. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2022.
- Ramadhan, dkk. "Persepsi Guru Terhadap Pembelajaran Daring di Sekolah Menengah Kejuruan." Jurnal Efisiensi, Vol. 19, No. 1, 2022.
- Ratnawati dan Vivianti. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring pada Mata Kuliah Praktik Aplikasi Teknologi Informasi." Jurnal Edukasi Elektro, Vol. 4, No. 2, 2020.
- Rika Rahim. "Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman." Jurnal Dinamika Pemerintahan, Vol. 1, No. 1, 2022.
- Rochmah dan Rosy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat." Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 10, No. 1, 2022.
- Rofiqi, dkk. "Moderasi Beragama." Jurnal Studi Keislaman, Vol. 9, No. 1, 2023.
- Sakhroni. "Persepsi Konsumen dan Faktor yang Mempengaruhinya." UM, Vol. 5, No. 1, 2023.
- Sarwat, Ahmad. Ibadah Haji Rukun Islam Kelima. Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2020.
- Satispi, Evi, dkk. "Analisis Kebijakan Publik Terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji di Indonesia." Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, Vol. 5, No. 3, 2025.

- Sinambela, Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara, 2020.
- Soekanto, Soerjono. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers, 2019.
- Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge. Organizational Behavior. Edisi ke-18. London: Pearson Education Limited, 2022.
- Sudanto dan Ikmal. “Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Online dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Kantor Kelurahan Made.” Jurnal Inovasi Sektor Publik, Vol. 2, No. 2, 2022.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sulistiyowati, dkk. “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado.” Jurnal Administrasi Publik, Vol. 8, 2022.
- Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset, 2021.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Walgito, Bimo. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset, 2021.
- Wardana, dkk. “Analisis Pelayanan Informasi Bagi Calon Jamaah Haji dalam Meningkatkan Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Wajo.” Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan (JIIP), Vol. 7, No. 1, 2024.
- Zuhairi, dkk. Pedoman Penulisan Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Metro: IAIN Metro.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Gambar 1 Formulir Bimbingan Proposal



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Jembermulyo Metro Timur Kota Metro Lampung
Pos 34111 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Fitria Anjani
NPM : 2203040004

Fakultas/Jurusan : MHU/FEBI
Semester / T A : VIII/2026

No	Hari/ Tanggal	Hal-Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis / 7 Mei 2026	- Rapihkan penulisan judul yang dalam kurung tidak perlu pakai titik dua. - Format penomoran, batas kanan kiri. - Jika sudah bisa di seminarikan	

Dosen Pembimbing

ULUL AZMI MUSTOFA, S.E.I, M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa ybs,

FITRIA ANJANI
NPM. 2203040004

Gambar 2
ACC Proposal



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung
Pos 34111 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

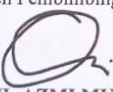
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Fitria Anjani
NPM : 2203040004

Fakultas/Jurusan : MHU/FEBI
Semester / T A : VIII/2026

No	Hari/ Tanggal	Hal-Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jumat / 8 Mei 2026	- Acc Proposal	

Dosen Pembimbing



ULUL AZMI MUSTOFA, S.E.I, M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa ybs,



FITRIA ANJANI
NPM. 2203040004

Gambar 3



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41597, faksimili (0725) 47296, website: www.metrouniv.ac.id, E-mail: isalmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Fitria Anjani
NPM : 2203040004

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Senin, 8/Juni 2026	Bimbingan APD dan Outline	
2.	Selasa, 9/Juni 2026	ACC APD dan Outline	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I,M.S.I
NIP. 198703192020121003



Fitria Anjani
NPM. 2203040004

Gambar 4

APD (ALAT PENGUMPUL DATA)**1. INFORMAN: KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO****Nama :****Jabatan:**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Bapak memahami tujuan pembentukan Kementerian Haji?	
2	Bagaimana tanggapan Bapak terhadap pembentukan Kementerian Haji?	
3	Langkah apa yang telah dilakukan untuk mendukung pembentukan Kementerian Haji?	
4	Apakah pegawai telah mendapatkan pembekalan terkait kebijakan baru?	
5	Bagaimana sikap pegawai dalam melayani calon jamaah setelah adanya perubahan kelembagaan?	
6	Apakah fasilitas pelayanan sudah mendukung pelayanan yang optimal?	
7	Bagaimana upaya memberikan informasi kepada masyarakat terkait perubahan kelembagaan?	
8	Bagaimana penyelesaian kendala yang muncul selama masa transisi?	
9	Bagaimana mekanisme evaluasi pelayanan selama masa transisi kelembagaan?	

Gambar 5

2. INFORMAN: STAF/PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**Nama :****Jabatan:**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Ibu, apa tujuan utama pembentukan Kementerian Haji?	
2	Apakah ada kekhawatiran terkait perubahan sistem kerja setelah pembentukan Kementerian Haji?	
3	Menurut Ibu, apa yang harus dilakukan untuk mendukung kelancaran pelayanan haji selama masa transisi?	
4	Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada calon jamaah haji?	
5	Bagaimana sikap pegawai dalam menghadapi keluhan masyarakat?	
6	Apakah kondisi fasilitas pelayanan yang tersedia saat ini membantu kelancaran pelayanan?	
7	Apakah ada pelayanan khusus bagi jamaah lansia atau berkebutuhan khusus	
8	Apa tindakan yang dilakukan ketika terjadi kendala pelayanan?	
9	Bagaimana proses tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat?	

Gambar 6

4. INFORMAN: CALON JAMAAH HAJI

Nama :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari mana Bapak/Ibu memperoleh informasi mengenai pembentukan Kementerian Haji?	
2	Apakah Bapak/Ibu optimis pelayanan haji akan menjadi lebih baik setelah adanya pembentukan kementerian tersendiri?	
3	Apakah Bapak/Ibu akan mendukung kebijakan pembentukan Kementerian Haji?	
4	Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan dengan jelas?	
5	Apakah petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?	
6	Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan yang tersedia?	
7	Apakah petugas mudah dihubungi ketika diperlukan?	
8	Bagaimana kecepatan petugas dalam membantu proses administrasi haji?	
9	Bagaimana tindak lanjut petugas ketika terdapat keluhan atau kesulitan dari jamaah?	

Dosen Pembimbing



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I
NIP. 198703192020121003

Metro, Juni 2026
Mahasiswa

Fitria Anjani
NPM. 2203040004

Gambar 7
Izin Prasurvey

09/05/26, 14.19

IZIN PRASURVEY



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296, www.uinjusila.ac.id, humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0082/In.28/J/TL.01/01/2026
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
KEPALA KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Bapak/Ibu KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

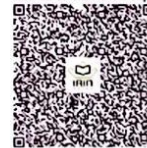
Nama : **FITRIA ANJANI**
NPM : 2203040004
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : ANALISIS PRESEPSI PELAYANAN HAJI
KEMENTERIAN AGAMA DAN CALON JAMAAH
TERHADAP BERDIRINYA KEMENTERIAN KHUSUS
HAJI : STUDI PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA
METRO

untuk melakukan prasurvey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 22 Januari 2026
Ketua Jurusan,



Ulul Azmi Mustofa
NIP 198703192020121003

Gambar 8
Balasan Izin Prasurvey



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO
 Jl. Ki Arsyad No. 6 Metro Pusat Kota Metro 34111
 Telp/Fax: (0725) 41828
 Website: metrolampung.kemenag.go.id / Email: kemenag_metro@yahoo.com

Nomor : B-52 /KK.08.10.1/KP.01.01/01/2026 27 Januari 2026
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Prasurvey

Yth. Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
 Universitas Islam Negeri Jurai siwo Lampung
 Di
 Metro

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menindaklanjuti surat dari Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai siwo Lampung Nomor: B-0082/In.28/J/TL.01/01/2026 tanggal 22 Januari 2026 perihal permohonan izin Prasurvey, bersama ini diberikan Izin mengadakan Prasurvey kepada :

No	Nama	NPM	Jurusan
1.	Fitria Anjani	2203040004	Manajemen Haji dan Umroh

Untuk melaksanakan kegiatan Prasurvey dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi, dilaksanakan pada :

Waktu : 28 Januari 2026 s.d selesai
 Lokasi : Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Kepala,




Haris

Gambar 9



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-1287/In.28/D.1/TL.00/06/2026
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1288/In.28/D.1/TL.01/06/2026, tanggal 10 Juni 2026 atas nama saudara:

Nama : **FITRIA ANJANI**
NPM : 2203040004
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA DAN CALON JAMAAH HAJI TERHADAP PEMBENTUKAN KEMENTERIAN HAJI DIKOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 10 Juni 2026
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002

Gambar 10


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO
 Jl. Ki. Arsyad No. 6 Metro Pusat Kota Metro 34111
 Telepon : (0725) 41828
 Laman: kemenagkotametro.id / Posel : malikemenag.kotametro@gmail.com

Nomor : B- 393/KK.08.10.1/KP.01.01/06/2026 11 Juni 2026
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Research

Yth. Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung
 Di
 Metro

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Berdasarkan surat Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan
 Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Nomor : B-
 1287/In.28/D.1/TL.00/06/2026 tanggal 10 Juni 2026 perihal Izin Research, dengan ini
 memberikan izin melaksanakan Research :

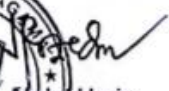
No	Nama	NPM	Jurusan / Semester
1.	Fitria Anjani	2203040004	Manajemen Haji dan Umroh / 8 (Delapan)

Untuk melaksanakan Research dalam rangka melaksanakan tugas Akhir/Skripsi, di Kantor
 Kementerian Agama Kota Metro.

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana
 mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Kepala,


 Abdul Haris



Gambar 11

Dokumentasi wawancara bersama Bapak H. Abdul Haris, selaku Kepala Kementerian Agama Kota Metro (28 Januari 2026)

Gambar 12

Dokumentasi wawancara bersama Ibu Siti Munawaroh, selaku Pegawai Kementerian Agama Kota Metro (04 Mei 2026)

Gambar 13

Dokumentasi Wawancara Kepada Ibu Masitoh, Selaku Calon Jamaah Haji Kota Metro (10 April 2026)

Gambar 14



**Dokumentasi Wawancara Kepada Bapak Marsudi, Selaku Calon Jamaah Haji Kota Metro
(10 April 2026)**

Gambar 15



**Dokumentasi Wawancara Kepada Ibu Nining, Selaku Calon Jamaah Haji Kota Metro
(07 April 2026)**

Gambar 16



**Dokumentasi Wawancara Kepada Bapak Yarnawi, Selaku Calon Jamaah Haji Kota Metro
(15 April 2026)**

Gambar 17



Dokumentasi wawancara bersama Bapak Ahmad Mubarok, selaku Pegawai Kementerian Haji dan Umrah Kota Metro (03 Juli 2026)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Fitria Anjani merupakan mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung. Peneliti lahir di Metro, Kelurahan Yosodadi, Kecamatan Metro Timur, pada tanggal 20 November 2003, dan merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Peneliti memulai pendidikan formal di SD N 5 Metro Timur dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya, peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Metro dan berhasil menyelesaikan pendidikan pada tahun 2019. Setelah itu, peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Metro dan lulus pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, peneliti melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung pada Program Studi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Saat ini, peneliti sedang menjalani tahap akhir pendidikan berupa penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.