

# **Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya**

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Percapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



**Oleh :**

**INDATUR ROCHMANIA**

**NBI 1111800056**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji Terpadu  
di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Percapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



**Oleh :**

**INDATUR ROCHMANIA**

**NBI 1111800056**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 24 Juni 2022

Dr. Endang Indartiuti, M. Si  
Ketua

Dewan Pengaji

2. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP  
Anggota I

Anggraeny Puspaningiyas, S.AP., M.AP  
Anggota II

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus Surabaya,

Dr. Huseyin Maduwirati, M.P  
NPP. 20120870103

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Indatur Rochmania  
NBI : 1111800056  
Program studi : Administrasi Negara  
Judul skripsi : Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji Terpadu di  
Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 29 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



Indatur Rochmania



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.331)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indatur Rochmania  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

**“Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 29 Juli 2022

Yang Menyatakan,  
  
METERAI TEMPEL  
6EBAJX939794162  
Indatur Rochmania

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Biodata Pribadi**

1. Nama : Indatur Rochmania
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Perguruan Tinggi : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Tempat tanggal lahir : Surabaya, 23 Maret 2000
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Alamat : Jl Flamboyan Sambirono Kulon RT 16 RW 03, Sidoarjo
9. No hp : 087861407644
10. Email : [indatur23@gmail.com](mailto:indatur23@gmail.com)

### **B. Riwayat Pendidikan**

1. TK : TK Kartika Rungkut Surabaya 2005 -2006
2. SD : SDN Kalirungkut III Surabaya 2006-2012
3. SMP : SMP Al-Islah Surabaya 2012-2015
4. SMA : SMA 17 Agustus 1945 Surabaya 2015-2018

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan – Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. Yang beralamat di Jl. Masjid Agung Timur No.4, Gayungan Surabaya, Jawa Timur

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapan terimakasih, antara lain kepada :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho.MM.,CMA.,CPA Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti ,M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. Selaku Kaprodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Endang Indartuti, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing Satu
5. Dr. Joko Widodo, M.S. Selaku Dosen Pembimbing Dua
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
7. Bapak Dr. Pardi, M.Pd.I selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya yang telah bersedia memberikan izin melakukan penelitian
8. Kepada para staff di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya yang telah banyak membantu saya selama masa penelitian hingga penyusunan skripsi
9. Orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya dan memberikan perhatian kepada saya sebagai puterinya serta telah mengantarkanku sampai melihat anaknya sarajana.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah bersedia memberikan bantuan, motivasi dan doanya kepada penulis.

Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah di berikan, semoga segala kebaikannya dapat bernilai pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT. Penulis

berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Penulis mengharapkan kritik dan saran gunapenyempurnaan penulis pada masa yang akan datang.,

**Surabaya, 29 Juni 2022**

**Indatur Rochmania**

## **LEMBAR PERSEMPAHAN**

Pertama-tama saya ucapan Segala Puji Syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar, dengan demikian skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua tersayang, yaitu Ayah M. Nurul Hidayat dan Ibu Nunuk Sujati yang selalu memberikan doa, mendukungku sepenuhnya dan telah membekalkanku dengan cinta dan kasih sayangnya sehingga bisa sampai pada sejauh ini.
2. Kakak saya yaitu M. Alfan Kurniawan yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepadaku.
3. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2018 yang selalu memberikan motivasi serta semangat dalam menjalankan hidup ini.
4. Calon teman hidup saya kelak yang belum bisa saya sebut namanya karena masih tersimpan di Lauhul Mahfudz.
5. Teman saya Santi yang membantu dan menemani, mendokumentasikan selama penelitian saya.
6. Sahabatku Dinda Tri dari kecil sampai sekarang yang selalu memberikan warna, keceriaan dan semangat kepadaku sampai saat ini.
7. Teman seperjuangan selama empat tahun perkuliahan hingga penyusunan skripsi Yerin, Santi, Moch Aldi, Irma, Bilqis, Ismarda, Dinda R etno, Bella Putri yang telah banyak membantu, menemani, dan selalu mengingatkan tugas-tugas sampaikan skripsi terimakasih telah atas semangat dan dukungan nya.
8. Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

## **SUMMARY**

Indatur Rochmania, 2022, **Innovation of Integrated Hajj Management Services at the Office of the Ministry of Religion of the City of Surabaya**

Dr. Endang Indartuti, M. Si and Dr. Joko Widodo, M.S.

---

---

The purpose of this study is to discuss the Innovation of Hajj Management Services at the Office of the Ministry of Religion of the City of Surabaya. There are many prospective Hajj pilgrims related to service complaints because the flow and service process are difficult and convoluted, so the Surabaya City Ministry of Religion has created an innovation in Hajj management services, namely a one-stop service by bringing BPS (Deposit Receiving Bank) closer to the Surabaya Ministry of Religion office. From this, as an innovation that has just been implemented, researchers are interested in describing and explaining how the implementation of the innovation of Hajj management services at the Ministry of Religion Office of the City of Surabaya.

The conclusion that can be drawn is that the implementation of this innovation can facilitate the community and accelerate the service process. The supporting factors are the availability of rooms that can be used by deposit recipient banks, the existence of an updated siskohat application, the existence of a network server, and the presence of adequate human resources. The inhibiting factors are the limited number of deposit recipient banks, network disturbances and the lack of vacant land.

**KEYWORDS : SERVICE INNOVATION, HAJJ WORSHIP**

## **ABSTRAK**

Indatur Rochmania, 2022, **Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya**

Dr. Endang Indartuti, M. Si dan Dr. Joko Widodo, M.S.

---

Tujuan Penelitian ini yaitu membahas mengenai Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. Calon Jamaah Haji banyak sekali terkait keluhan pelayanan dikarenakan alur dan proses pelayanan nya yang sulit dan berbelit-belit sehingga Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya menciptkan suatu inovasi pelayanan pengurusan Haji yaitu pelayanan satu pintu dengan mendekatkan BPS (Bank Penerima Setoran) ke dalam kantor Kemenag Surabay. Dari hal tersebut, sebagai inovasi yang baru diterapkan sehingga peneliti tertarik untuk menggambarkan dan menjelaskan bagaimana penerapan inovasi pelayanan pengurusan HajI di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu dengan diterapkan nya inovasi ini dapat memudahkan masyarakat serta mempercepat proses pelayanan. Adapun Faktor pendukung yaitu tersedianya ruangan yang dapat digunakan oleh bank penerima setoran, adanya perbaruan aplikasi siskohat, adanya server jaringan, serta adanya sumber daya manusia yang memadai. Faktor penghambat yaitu terbatasnya bank penerima setoran, kadang terjadi gangguan jaringan serta kurangnya lahan tempat yang kosong.

**KATA KUNCI : INOVASI PELAYANAN, IBADAH HAJI**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBERAHAN .....</b>	<b>x</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Fokus Penelitian .....	23
3.3 Lokasi Penelitian .....	24
3.4 Sumber Data .....	24
3.5 Pengumpulan Data.....	25
3.6 Metode Analisis.....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.2 Pembahasan .....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
5.1.Kesimpulan.....	52
5.2.Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>56</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
---	---

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Bagan Struktur Kantor Kementerian Agama Surabaya .....	29
Gambar 4.2 Tampilan untuk entry data CJH.....	33
Gambar 4.3 Hasil cetak SPPH dan Nomor Porsi .....	33
Gambar 4.4 Tahap Pendafataran Haji lama.....	40
Gambar 4.5 Tahap urutan Haji Baru .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Dokumentasi .....	56
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian di Kemenag Surabaya .....	58
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Penelitian .....	59
Lampiran 4. Lembar Revisi.....	60
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	6

