

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DI SEKSI PENYELENGGARA
HAJI DAN UMROH (PHU) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PURWOREJO DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH
HAJI TAHUN 2016**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

disusun oleh:

Dinal A'laa Shofi Zahro

NIM 13240036

Pembimbing:

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si

NIP. 19670104 199303 1 003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1122/Un.02/DD/PP.05.3/05/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DI SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH (PHU) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI TAHUN 2016

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dinal A'aa Shofi Z
NIM/Jurusan : 13240036/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : **Senin, 15 Mei 2017**
Nilai Munaqasyah : 90 (A -)

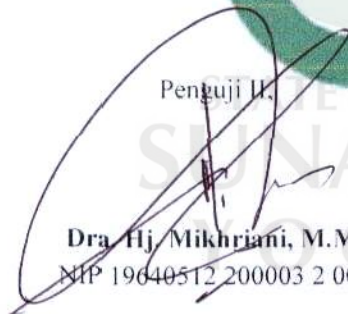
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

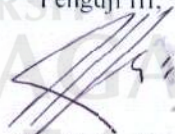
Ketua Sidang/Penguji I,


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji II,


Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP 19640512 200003 2 001

Penguji III,


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Yogyakarta, 26 Mei 2017
Dekan,


Dekan, M.Si.
NIP 196003101987032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto. Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail : fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberi petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Dinal A'laa Shofi Zahro
NIM : 13240036
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah. Dengan ini mengharapkan agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 5 Mei 2017

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Dr. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Pembimbing

Dr. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinal A'laa Shofi Zahro
NIM : 13240036
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Analisis Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 5 Mei 2017

Yang Menyatakan,



Dinal A'laa Shofi Z.

NIM 13240036

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Almamater Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jurusan Manajemen Dakwah

Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh



MOTTO

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِلْعَالَمِينَ

“Sesungguhnya rumah (ibadah) pertama yang dibangun untuk manusia, ialah Baitulloh di Bakkah (Makkah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia.”¹ (Ali Imran: 96)

إِحْأَلْتُكَ أَلَا عَمَالَ عَلَى وُجُودِ الْفَرَاغِ مِنْ رُغُونَاتِ النَّفْسِ

“Menunda beramal saleh guna menantikan kesempatan yang lebih luang, termasuk tanda kebodohan jiwa”² (Al-Hikam:16)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹Al Qur'an, Ali Imran: 96. Semua terjemahan ayat Al Qur'an di Skripsi ini diambil dari Departemen Agama RI, *Al Qur'an Tafsir dan Terjemahannya*, (Bogor: Syamil Qur'an, 2007), hlm.62.

²Syaikh Ibn 'Atha'illah as-Sakandari, *Kitab Al Hikam Petuah-Petuah Agung Sang Guru* cetakan ke-7 (Jakarta Timur: Khatulistiwa Press, 2013), hlm.24.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atau segala rahmat, hidayat dan inayah-Nya. Sebab hanya atas kehendak-Nyalah penelitian skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini ditujukan memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi ini berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016”.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang membimbing dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi , PhD selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M. Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah dan dosen pembimbing skripsi yang berkenan

membimbing dan mengarahkan peneliti, sehingga skripsi yang peneliti susun dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

4. Kepala Kantor Kementerian Agama Bapak Drs. H. Nuruddin, M. Pd.I, Kepala Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Bapak H. Miftah, M. Ag serta Staff Kementerian Agama Kabupaten Purworejo khususnya di Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh Ibu Azizah Fibriana S.I.Kom sebagai staff bagian Penyusun Bahan Materi Bimbingan yang telah bersedia memberikan informasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Ayahku (Bapak Muchtar), Ibuku (Ibu Siti Muchtar), kakakku (Mas Rezazka Aghis Muhamad Umam), Adikku (Haqo Uzlifat Muhamad assidqi) serta saudara perempuanku (Lia Izzatul Maula) tercinta sebagai keluarga yang tak henti-hentinya mendo'akan, memberi dukungan, motivasi dan semangat, cinta kasih sayang kepada peneliti.
6. Sahabat JPPI Minhajul Muslim Putri: makcik Iin Inayatun Nadhifah, Fitri Amor Nur Hidayah, Farah Saupika, Mumfaizatur, Mar'atoetoes, dedek Afieda, dedek Elok Faiqoh, Ida Faizah, Siti Thaifatul Hasanah, Ratih. Khususnya Umi Shol dan Laila sa'adah yang sudah merelakan sesuatu untuk peneliti serta teh Dewi Fatahilah, mbak Layli Tsulustul, mbak Meilina, teh Asmak, mamah muda Zanu dan Umi Miftah yang sudah menjadi bagian cerita hidup peneliti.
7. Sahabat peneliti: Nurul Oktapiyani, Anisa Rahma, Devi Ayuk, Lulu Maysaroh, Listyo Mirawati, Ana Khoiriyah, Nieluh Anggarini, yang sudah

memberikan semangat, motivasi, ilmu dan kemampuannya kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.

8. Rekan-rekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Rekan-rekan AMANDEMENT, Sahabat Korp Samudra, Sahabat HMPS-MD yang telah memberikan dukungan, semangat dan pengalaman kepada peneliti.
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, baik langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua jasa baik serta memberikan balasan yang lebih sebagai amal sholeh di sisi-Nya. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan pengetahuan yang dimiliki peneliti sangatlah terbatas, untuk diperlukan saran dan masukan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata peneliti memohon kepada Alloh SWT semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pembaca serta semua pihak yang berkepentingan dengan skripsi ini.

Yogyakarta, 5 Mei 2017

Peneliti

Dinal A'laa Shofi Zahro
NIM.13240036

ABSTRAK

Dinal A'laa Shofi Z. *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Latarbelakang penelitian ini berawal dari ketertarikan peneliti terhadap pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Purworejo. Teori yang diambil peneliti, Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan menurut Ratminto. Manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purworejo salah satu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis dan mendiskripsikan proses manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purworejo tahun 2016. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Subyek penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian manajemen. metode pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Metode analisis data yaitu metode deskriptif yang diuji keabsahan datanya dengan metode dan interpretasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purworejo terkait dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan calon jamaah haji diterapkan dalam 5 aktifitas manajemen pelayanan yakni menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, menetapkan cara yang tepat, melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah, mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan, mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Pengawasan yang dilakukan guna mengetahui hasil dan mengadakan perbaikan kinerja terhadap pelayanan haji yakni dengan monitoring selama kegiatan terkait pelayanan, pembinaan, dan perlindungan calon jamaah haji. Deskripsi manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Purworejo meliputi: bimbingan berupa penyampaian informasi sosialisasi pelaksanaan haji melalui KBIH, pelayanan pendaftaran haji reguler, perlindungan terhadap calon jamaah haji.

Kata kunci : Manajemen pelayanan, penyelenggaraan haji, dan Seksi PHU

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
F. Kajian Pustaka.....	7
G. Kerangka Teori.....	10
H. Metode Penelitian.....	18

I. Sistematika Pembahasan.....	25
BAB II: GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN	
AGAMA KABUPATEN PURWOREJO	
A. Letak Geografis.....	27
B. Sejarah Berdirinya	28
C. Visi Dan Misi	35
D. Struktur Organisasi	38
E. Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh.....	40
BAB III: HASIL ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN	
IBADAH HAJI DI SEKSI PHU KEMENAG	
KABUPATEN PURWOREJO PADA TAHUN 2016	
A. Analisis Aktifitas Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016.....	49
1. Manajemen pelayanan yakni menerapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.....	50
2. Menetapkan cara yang tepat	54
3. Melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah	58
4. Mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan.....	60
5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.....	62

B. Analisis Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016 di Kabupaten Purworejo.....	69
---	----

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran-saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Program Penyelenggara Haji dan Umroh.....	44
Tabel 3.1	Kuota Haji Indonesia 2016.....	61
Table 3.2	Kuota Haji Jawa Tengah.....	62
Tabel 3.3	Data Jamaah Kabupaten Purworejo Tahun 1437 H/ 2016 M...	62
Tabel 3.4	Tingkat Capaian Program Kerja Penyelenggara Haji dan Umroh.....	64
Tabel 3.5	Model Proses MBO	66
Tabel 3.6	Jadwal Materi Persiapan Haji Kabupaten Purworejo Tahun 2016 M.....	70

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	25
Gambar 1.2	Triangulasi Sumber Data.....	25
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama	39



BAB I

PENDAHULUAN

A. PENENGASAN JUDUL

Penelitian ini berjudul **Analisis Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016**. Menghindari kesalahpahaman dalam pemaknaan terhadap penelitian ini, maka perlu untuk ditegaskan maksud dari masing-masing bagian penting dari judul tersebut.

1. Analisis

Kata analisis mempunyai makna yaitu penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta berhubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.¹ Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa analisis adalah pekerjaan meneliti sambil menguraikan bagian-bagian dari yang diteliti, memilah-milah sesuai dengan jenis-jenisnya.²

Berdasarkan dua pengertian diatas, maka yang dimaksud analisis adalah proses menguraikan sesuatu atas bagian-bagiannya untuk memperoleh pemahaman secara keseluruhan.

¹Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 32.

²J.S Badudu, *Kamus Kata-Kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia* (Jakarta: Penerbit Buku Kompas, 2003), hlm. 20.

2. Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan berbagai usaha anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi yang ditetapkan.³ Sedangkan menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratminto, pelayanan adalah serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁴ Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁵

Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan disini adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

³Suad Husnah, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 1989), hlm. 2.

⁴Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 2.

⁵*Ibid.*, hlm. 4

3. Seksi Penyelenggara haji dan umroh (PHU)

Menurut undang-undang R.I. Nomor 13 Tahun 2008 BAB 1 Pasal 1 Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jamaah Haji.⁶

Kegiatan yang dilaksanakan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jamaah Haji sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

4. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo adalah salah satu unit pelaksana teknis daerah (eselon III) di lingkungan Kantor Wilayah Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo terletak di Jl. Tegalsari No. 10 Purworejo Kode Pos 54111.

Berdasarkan penegasan istilah-istilah maka yang dimaksud judul “Analisis Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016” yaitu penelitian tentang pelayanan agar dapat diperoleh hasil yang lengkap. Pelayanan dalam penyelenggaraan

⁶Undang-Undang R.I. Nomor 13 Tahun 2008 Bab 1 Pasal 1 Point 2.

ibadah haji yang dilaksanakan Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh (PHU) terhadap jamaah haji mulai dari proses pendaftaran, keberangkatan hingga pemulangan ke Tanah Air.

B. LATAR BELAKANG

Haji adalah sengaja berkunjung ke *Baitulloh Al Haram* (Kakbah) di Makkah Al Mukarromah untuk melakukan rangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah Ta'ala sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan yang berupa wukuf, thawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa dan tempat tertentu demi memenuhi panggilan Allah Ta'ala dengan mengharapkan ridho-Nya.⁷ Sebagai salah satu rukun Islam yang lima, haji ternyata syarat dengan hikmah dan rahasia yang harus dihayati oleh setiap muslim yang menjalankannya. Indonesia menjadi salah satu negara yang paling banyak memiliki peminat untuk melakukan Ibadah Haji, maka dari itu pemerintah melalui Kantor Kementerian Agama mempunyai otoritas penuh dalam memberikan fasilitas dan pelayanan haji di Indonesia.

Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh merupakan salah satu bidang yang ada di dalam lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo yang dalam pelaksanaan sehari-hari secara struktural dan teknis fungsional bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo. Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh menghadapi keadaan jamaah haji yang sangat majemuk dalam pendidikan,

⁷Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengkap* (Solo: Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm. 3.

usia, tingkat pemahaman terhadap ilmu manasik haji dan membutuhkan penanganan khusus dari pemerintah.

Undang-undang R.I. Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengamanatkan bahwa penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji perlu terus ditingkatkan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi dan akuntabilitas. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji, sehingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala biaya penyelenggaraan haji, pengelola keuangan, pendaftaran, layanan pemondokan, kesehatan, transportasi, dan catering disamping itu masih belum optimalnya informasi dan sosialisasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji kepada masyarakat.⁸

Masyarakat menganggap, kinerja dan citra Kementerian Agama sangat terkait dengan keberhasilan atau kelemahan penyelenggaraan ibadah haji. Akibatnya, setiap terjadi kasus yang terkait dengan tugas penyelenggaraan haji, masyarakat cenderung menggeneralisasi bahwa Kantor Kementerian Agama tidak beres mengurus haji. Anggapan semacam ini juga terjadi di Kabupaten Purworejo yang kebanyakan masyarakatnya mendaftar dan menyerahkan urusan haji ke KBIH yang dipercaya, padahal tidak semua

⁸Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI, *Strategi Pencitraan Penyelenggaraan Ibadah haji Tahun 1433H/2012M* (Jakarta), hlm. 2.

KBIH mempunyai fasilitas dalam memenuhi standar pelayanan dan bimbingan haji.

Dari uraian di atas penulis ingin mendalami manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang selama ini sudah dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam menangani jamaah haji dari tahun ke tahunnya.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka ada pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Bagaimana analisis manajemen pelayanan di seksi penyelenggaraan haji dan umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2016?

D. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui, menganalisa dan mendiskripsikan manajemen pelayanan jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

E. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan menambah khasanah ilmu pengetahuan manajemen dalam dialektika kritis, sehingga memiliki

pemahaman tentang manajemen yang substansial. Satu deskripsi tentang manajemen dalam wacana evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu manajemen.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan referensi bagi lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo khususnya di Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji di Kabupaten Purworejo dan sebagai salah satu bahan evaluasi Seksi PHU dalam proses manajemen pelayanan yang diterapkannya.

F. KAJIAN PUSTAKA

1. Kajian Empirik

Pada dasarnya sudah ada penelitian terdahulu yang terkait dengan manajemen pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dengan tema atau sudut pandang yang berbeda dari beberapa penelitian. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Sri Maryati tahun 2007, Mahasiswa Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tentang *Manajemen Pelayanan Jamah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta* menyatakan bahwa ada dua alasan dasar perlunya sebuah manajemen pelayanan: untuk mencapai kepuasan jamaah dan meningkatkan sukses pencapaian sebuah organisasi. Hasil penelitian ini adalah adanya perencanaan yang meliputi *forecasting* (perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan, deretan

kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang dibutuhkan.⁹

Skripsi yang berjudul *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Tahun 2009/2010* yang disusun oleh Khotibul Umam pada tahun 2011. Pada penelitian ini menginformasikan bahwa manajemen pengelolaan yang dilakukan Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengacu kepada tugas utama pemerintah yakni pembinaan, pelayanan dan perlindungan calon jama'ah haji.¹⁰

Skripsi lain yang ditulis oleh Ragil Purnomo berjudul "*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Study Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)*". Penelitian ini lebih di fokuskan pada manajemen pelayanan selama berada di Asrama Haji Donohudan Boyolali.¹¹

Dari sumber pustaka diatas dapat kita ketahui bahwa penelitian yang dilakukan tentang analisis manajemen pelayanan penyelenggaraan ibadah haji masih belum dan atau kurang dilakukan. Maka dari itu peneliti lebih menitikberatkan pada Analisis Manajemen Pelayanan

⁹Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2007)

¹⁰Khotibul Umam, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Tahun 2009/2010* (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2011)

¹¹ Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Caon Jamaah Haji (Study Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015* (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2015)

Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo tahun 2016.

2. Kajian Teoritik

Berikut beberapa teori dan penelitian yang digunakan untuk mendukung penelitian ini:

Menurut Barata (2003:11) dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyediaan layanan dan penerima layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa- jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.¹²

Dalam Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat pengertian pelayanan publik merupakan 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 penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Widodo (2006:84), “pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat

¹²Muhammad Ali Yusni, “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, vol.3 No1. (Samarinda, 2015)

yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata carayang telah ditetapkan”¹³.

G. KERANGKA TEORI

1. Tinjauan tentang Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen merupakan konsep yang paling sering diperbincangkan didunia akademis maupun di dunia bisnis atau dunia praktis. Dengan kata lain makna manajemen dapat dipahami melalui dua hal, yaitu teori dan praktik manajemen. Hal yang bersifat teoritis berpijak pada pandangan tentang aspek tertentu dari organisasi, antara lain tentang efektivitas, pencapaian tujuan, pengambilan keputusan, efisiensi, keseimbangan, interaksi antara organisasi dan lingkungan sekitarnya.¹⁴ Manajemen (pengelolaan) adalah hal yang dilakukan oleh para manajer. Menurut Stephen P. Robbins & Mary Coulter manajemen melibatkan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.¹⁵

¹³Muhammad Ali Yusni, “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, vol.3 No1. (Samarinda, 2015)

¹⁴Dadang Supriyatna & Andi Sylvana, *Manajemen* (Banten: Universitas Terbuka, 2014), hlm. 1.5.

¹⁵ Stephen P. Robbins & Mary Coulter, *Manajemen edisi kesepuluh* jilid 1 (Jakarta: Erlangga 2010), hlm. 7.

Lahirnya konsep manajemen di tengah gejolak masyarakat sebagai konsekuensi akibat tidak seimbangnya pengembangan teknis dengan kemampuan sosial. *Management by Objectives (MBO)* dalam perkembangannya mempunyai beragam istilah meskipun prosesnya pada dasarnya adalah sama. MBO pertama kali diperkenalkan oleh Peter Drucker dalam bukunya *The Practice of Management* pada tahun 1954. MBO merupakan proses partisipatif yang melibatkan manajer dan anggota organisasi dengan mengembangkan hubungan antara fungsi perencanaan dan pengawasan, sehingga dapat mengatasi hambatan perencanaan.¹⁶

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli atau jasa.¹⁷ Menurut H.A.S Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.¹⁸

Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses itu sendiri, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan

¹⁶Komariddin, *Manajemen Berdasarkan Sasaran* (Jakarta: Bumi Aksara, 1990), hlm. 74.

¹⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke 3, cet. Ke 2, hlm. 446.

¹⁸AS.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, ed.1, cet.10 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 17.

proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang harus dilayani. Layanan juga haruslah aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi.

b. Aktifitas Manajemen Pelayanan

Aktifitas yang dimaksud adalah aktifitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Moenir aktifitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan adalah sebagai berikut¹⁹:

1) Aktivitas Menerapkan Sasaran Dalam Rangka Pencapaian Tujuan Organisasi

Tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi itulah yang harus dicapai oleh manajemen. Tujuan organisasi serigkali bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan dilukiskan seperti apa. Maksud organisasi, artinya untuk apa organisasi itu didirikan.

Mengenai sasaran, dapat dijelaskan dalam bentuknya yang lebih nyata sehingga dapat diukur dari pada maksudnya dan misi yang belum fisik dan sulit tolak ukurnya. Sasaran dapat dikatakan jabaran dari maksud dan misi organisasi yang dapat diukur. Mulai pada tingkat sasaran itulah manajemen harus

¹⁹*Ibid.*, hlm.164.

menjabarkan lebih lanjut menjadi sasaran-sasaran yang lebih rinci, baik atas dasar periodisasi maupun atas dasar divisionalisasi dalam bentuk program.

2) Menetapkan Cara Yang Tepat

Aktivitas manajemen yang kedua yaitu menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Mengenai hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Guna menetapkan cara-cara itu hendaknya melakukan penelitian dan percobaan, sehingga dapat ditemukan cara yang paling tepat untuk keadaan waktu itu, aman dan efisien di antara beberapa alternatif cara. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

3) Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah

Manajemen memang mempunyai fungsi memimpin tetapi juga harus bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan. Ini berarti bahwa manajemen tidak hanya memerintah tetapi juga melakukan pekerjaan atau tugas sendiri yang tidak dilimpahkan kepada orang lain (bawahannya). Suatu hal yang sangat fatal akibatnya kalau sampai terjadi seluruh wewenang dan kekuasaannya dilimpahkan baik tertulis maupun tidak tertulis atau lisan, karena

hal itu berarti tidak lagi mempunyai alat penggerak dan pengendali terhadap bawahan.

4) Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan

Aktifitas mengendalikan pelaksanaan tugas atau pekerjaan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas atau pekerjaan itu pada tahap-tahap tertentu. Pengendalian proses atau kegiatan menggunakan alat-alat ukur sebagai hasil dari pengawasan. Pada pengendalian, agar manajemen dapat mengendalikan kegiatan atau pekerjaan diciptakan berbagai peralatan yang berlaku sebagai sistem, dengan fungsi tidak hanya memantau secara tetap terhadap proses pekerjaan (terbatas pada pekerjaan fisik), tetapi juga sebagai fungsi alternative.

5) Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen, oleh karena kegiatan manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan yang tanpa ada kesempatan berhenti. Hal-hal yang perlu di evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan umum yang pertama ialah evaluasi mengenai kegiatan pelayanan yang dilakukan melalui sistem laporan dan pengamatan di lapangan.

Sebagai acuan pelayanan yang sudah dilakukan oleh Nashuddin, Pelayanan pendaftaran haji di Provinsi Nusa Tenggara

Barat diberikan oleh petugas yang sudah terlatih dengan prosedur yang cepat, tepat waktu, tidak berbelit-belit, sopan dan ramah. Oleh karena itu jamaah haji tidak merasa kesulitan dalam melakukan pendaftaran tersebut. Sikap yang ditunjukkan oleh petugas haji ini merupakan bentuk implementasi dari kriteria pokok yang harus dimiliki oleh petugas layanan, yakni²⁰:

- 1) Tingkahlaku yang sopan
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- 3) Waktu menyampaikan tepat
- 4) Keramahtamahan

Kepuasan jamaah haji di Provinsi Nusa Tenggara Barat pada aspek pelayanan pendaftaran ini juga sebagai konsekuensi dari kemudahan memperoleh informasi tentang segala hal yang berkaitan dengan ibadah haji. Informasi merupakan faktor penting yang harus diperoleh jamaah haji agar dapat melakukan seluruh proses pelaksanaan ibadah haji dengan baik dan tertib. Semakin lengkap dan jelas informasi yang diterima, semakin mudah jamaah haji mengambil keputusan tentang berbagai hal terkait dengan pelaksanaan ibadah haji. Kepuasan jamaah haji di Provinsi Nusa Tenggara Barat pada aspek pelayanan pendaftaran, selain dipengaruhi oleh profesionalisme

²⁰Nashuddin, *Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat*, Jurnal Penelitian Keislaman Vol.7 No.2 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram, 2011. hlm. 469.

petugas juga didukung oleh pemahaman petugas terhadap aspek hukum penyelenggaraan haji yang termuat dalam petunjuk teknis penyelenggaraan haji.

Sistem pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat dilakukan melalui tahapan-tahapan pemberian informasi, pendaftaran, pelayanan kesehatan, bimbingan manasik, akomodasi dan konsumsi, serta transportasi. Tahapan pelayanan tersebut di atas mengacu pada sembilan prinsip pelayanan prima. Prinsip-prinsip pelayanan prima yang dijadikan tolok ukur pelayanan memuaskan bagi jamaah haji disempurnakan dengan empat prinsip terpadu, adaptif, responsif dan wawasan yang merupakan temuan penelitian.

2. Tinjauan tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah

Menurut penjelasan Undang-Undang RI No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji di bagian Umum.²¹ Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional karena jumlah haji Indonesia yang sangat besar, melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri dan berkaitan dengan berbagai aspek antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan keamanan. Disamping itu, Penyelenggara Ibadah Haji dilaksanakan di negara lain dalam waktu yang sangat terbatas yang menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi.

²¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji.

Taufik Kamil menyatakan bahwa penyelenggaraan haji adalah suatu sistem kegiatan dengan sub-sub sistemnya yaitu Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pendaftaran, pembinaan, kesehatan, keimigrasian, transportasi, akomodasi, penyelenggaraan ibadah haji khusus, dan umrah. Penyelenggaraan haji sesuai dengan tuntutan undang-undang juga mengacu kepada prinsip-prinsip manajemen modern, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan. Jadi penyelenggaraan ibadah haji yaitu rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi²²:

- a. Pembinaan mencakup penyuluhan, bimbingan Jemaah, petugas haji, dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang termasuk di dalamnya pembinaan KBIH dan pasca haji.
- b. Pelayanan mencakup pendaftaran haji, dokumentasi haji dan pemvisaan, perjalanan dan transportasi haji, akomodasi haji, sarana dan pembekalan haji.
- c. Perlindungan haji antara lain dalam bentuk keamanan perjalanan haji, kepastian keberangkatan bagi yang telah melunasi pembayaran besarnya BPIH dan perlindungan dari pihak-pihak yang merupakan Jemaah termasuk dari penyelenggaraan haji khusus.

Untuk menjamin Penyelenggaraan Ibadah Haji yang adil, professional, dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah, diperlukan adanya lembaga pengaswasan mandiri yang bertugas

²²Muhammad Ali Yusni, “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, vol.3 No1. (Samarinda, 2015), hlm. 324.

melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.

H. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu untuk memperoleh informasi mengenai analisis Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam penyelenggaraan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo tahun 2016. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh yang dibawah naungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini Sumber data yang dibutuhkan ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informasi atau narasumber terkait obyek penelitian. Dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara dan informasi dari pihak Seksi Bidang Penyelenggara haji dan umroh (PHU) dan sebagian jamaah haji tahun 2016. Penetapan subyek penelitiannya menggunakan sampel teoritis

maksudnya sampel yang dipilih dengan kriteria tertentu, berdasarkan teori atau konstruk operasional sesuai studi-studi sebelumnya, atau sesuai tujuan penelitian.

Sumber data sekunder adalah data tidak langsung yaitu informasi lain tentang pelayanan, seperti catatan-catatan atau dokumentasi yang berkaitan, brosur serta sumber lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga. Subyek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Subyek dalam penelitian ini adalah Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

Obyek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan yang dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penilaian, sikap pro-kontra, dan bisa juga berupa proses.²³ Obyek penelitian ini adalah Analisis Manajemen Pelayanan yang di lakukan oleh Seksi Penyelenggara haji dan umroh (PHU).

²³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 35.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara peneliti dengan responden. Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.²⁴ Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Untuk mendapat data-data yang valid dan sah maka penulis melakukan wawancara langsung dengan informan atau narasumber, yakni narasumber yang berkaitan dengan obyek penelitian. Yaitu dengan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan Jamaah Haji tahun 2016, wawancara ini berkaitan dengan manajemen pelayanan jamaah haji.

Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview dapat mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan kepada yang lebih bermakna.

b. Dokumentasi

Data yang diperoleh dari metode ini berupa literature yang mendukung dan berhubungan dengan studi ini.²⁵ Dalam penelitian ini,

²⁴Adi Rianto, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Granit, 2004), hlm. 72.

²⁵ Bagong Suyanto Sutinah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 186.

dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan manajemen pelayanan, dan data dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, foto-foto haji dan lain sebagainya yang mendukung dan berkaitan dengan obyek penelitian tersebut.

c. Observasi

Data untuk menjawab masalah penelitian dapat dilakukan pula dengan cara pengamatan, yakni mengamati gejala yang diteliti. Dalam hal ini panca indra manusia (penglihatan dan pendengaran) diperlukan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tadi, dicatat secara sistematis dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis.²⁶ Observasi yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung kelapangan dengan bertemu narasumber yakni pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan manajemen pelayanan Penyelenggara Haji dan Umrah ketika penyelenggaraan haji di tahun 2016.

5. Teknik Analisis Data

Terkait dengan kegiatan analisis dan interpretasi data ini, perlu ditambahkan juga disini pendapat dari Miles dan Huberman yang

²⁶ Adi Rianto, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum* (Jakarta: Granit, 2004), hlm. 70.

menyatakan bahwa tahap analisis data terdiri dari tiga komponen penting²⁷, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis selama di lapangan. Lebih lanjut dikemukakan pula bahwa reduksi data dilakukan terus menerus selama kegiatan penelitian berlangsung. Lebih dari sekedar itu, sebenarnya reduksi data bahkan telah dilakukan sejak sebelum data benar-benar terkumpul secara lengkap.

Data yang direduksi tersebut sudah barang tentu data yang tidak berguna, tidak relevan, atau data yang secara langsung memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan oleh para peneliti. Hal ini perlu dilakukan, karena dalam penelitian kualitatif sering kali terjado peneliti menghadapi informasn atau responden yang tidak selamanya dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Kadang kala banyak diantara sejumlah responden atau informan yang dalam memberikan jawaban terlalu panjang, padat dan tidak menukik pada permasalahan yang dibutuhkan peneliti.

Berkenaan dengan keadaan seperti itu maka peneliti harus mampu melakukan seleksi terhadap data, dalam arti dapat mengetahui

²⁷ Soeprapto, *Materi Pokok Metode Penelitian Kualitatif*, ed. 2, cet.1 (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), hlm. 7.3.

data mana yang relevan dan dibutuhkan serta data mana yang tidak relevan dan tidak dibutuhkan. Untuk itu dilakukanlah langkah yang disebut sebagai reduksi data.

b. Penyajian dan Interpretasi Data

Penelitian kualitatif penyajian data biasanya tersaji dalam bentuk teks naratif. Namun demikian, penyajian data dalam penelitian kualitatif tidak jarang pula berbentuk table, namun sajiannya tidak dilakukan dalam wujud angka-angka. Demikian juga tahap tabulasi dan rekapitulasi. Sepanjang yang ditabulasi adalah pernyataan naratif informan maka tahap tabulasi dan rekapitulasi boleh juga dilakukan.

Sedangkan interpretasi merupakan tahap yang dilakukan peneliti setelah data tersajikan. Data yang tersaji itu tidak selalu dengan mudah dapat dibaca atau dianalisis begitu saja sebagai mana apa yang terlihat. Akan tetapi kadangkala harus dilakukan dengan cara mencari makna dari apa yang ada dibalik yang terlihat atau tersurat.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dari serangkaian tahap analisis dan interpretasi data. Penarikan kesimpulan adalah suatu langkah dari penelitian untuk menangkap makna serangkaian sajian data, yang dituangkan dalam bentuk kalimat yang ringkas, singkat dan padat, sehingga para pembaca menjadi mudah untuk menangkap benang merah dari uraian panjang sebuah laporan penelitian.

Verifikasi menunjukan pada upaya peneliti dalam meninjau kembali hasil penelitiannya. Apakah sesuatu yang telah disimpulkan itu betul-betul telah relevan atau konsisten dengan apa yang menjadi judul, tujuan serta permasalahan penelitian.

6. Keabsahan Data

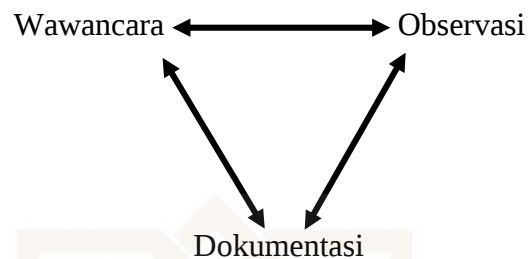
Dalam upaya pengecekan keabsahan data, memiliki banyak metode yang ditempuh untuk mengetahui, bahwa data yang diperoleh adalah *real* seperti yang terjadi di lapangan, yaitu seperti uji kredibilitas data, yang memiliki beberapa poin dan cara yang ada di dalamnya. Berikut adalah macam-macam cara penguji kredibilitas data.²⁸

- a. Perpanjang Pengamatan
- b. Peningkatan Ketekunan
- c. Triangulasi
- d. Diskusi dengan teman
- e. Analisis kasus negatif
- f. Member check

Dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan satu cara untuk menguji keabsahan data, yaitu teknik triangulasi. Penelitian merasa perlu menggunakan teknik ini, karena langsung dapat direkomendasikan dari hasil pengumpulan data penelitian, ketika berada dilapangan.

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 253.

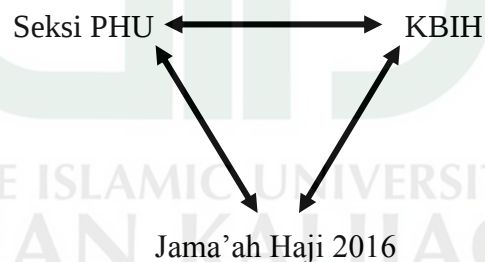
Gambar 1.1
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: *Dokumentasi Peneliti*

Sedangkan untuk pengecekan sumber data dilakukan triangulasi sumber data dengan pengecekan dari beberapa sumber, kemudian dianalisis sehingga suatu kesimpulan yang selanjutnya diminta kesepakatan dengan beberapa sumber data tersebut.

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber Data



Sumber: *Dokumentasi Peneliti*

Dengan demikian, terdapat triangulasi pengumpulan data. Hal ini dirasa perlu oleh penulis, karena melihat pentingnya semua data yang ada yang akan di dapat.

I. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sebagai jalan untuk memahami persoalan yang dikemukakan secara runtut dan sistematis, maka penulis membagi pokok bahasan menjadi empat

bab. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas, mempermudah pembaca pada setiap permasalahan yang dikemukakan. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini didalamnya memuat Penegasan Judul, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Berisi tentang deskripsi Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo. Bab ini merupakan deskripsi obyek penelitian yang meliputi: Letak Geografis Kantor Kementerian Agama, Sejarah berdirinya Lembaga, Visi dan Misi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah, Struktur Organisasi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah, Tugas Pokok Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang penjelasan pokok-pokok yang akan dibahas, penerapan manajemen pelayanan di Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo terhadap jamaah haji.

BAB IV Penutup. Berisi kesimpulan penelitian, saran-saran yang dipandang perlu serta kata penutup. Pada bagian akhir skripsi ini akan dicantumkan pula daftar pustaka serta lampiran-lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang pelaksanaannya dikoordinasikan oleh Menteri Agama dengan melibatkan berbagai instansi dan unit terkait, berbagai upaya peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji telah dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan, baik secara hukum maupun kebijakan lainnya. Tentunya Penyelenggara haji dan Umroh melakukan persiapan dalam setiap tahunnya untuk segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yakni pelayanan pembinaan, pelayanan pendaftaran haji, dan perlindungan jamaah haji. Pelayanan penyelenggaraan haji dari seksi PHU diterapkan dalam 5 Aktifitas manajemen pelayanan yaitu: menetapkan sasaran alam rangka pencapaian tujuan organisasi, menetapkan cara yang tepat, melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah, mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan, mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Dari kelima aktifitas tersebut telah digunakan manajemen pelayanan dalam menjalankan kegiatan agar tujuan dapat berjalan dengan lancar, sehingga berdampak positif dalam kualitas pelayanan di setiap tahunnya.

B. SARAN

Berdasarkan dari hasil yang telah diperoleh selama pelaksanaan penelitian, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja di Seksi PHU:

- a. Peneliti melihat dari tiap tahunnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh program pelayanan masyarakat hanya mengandalkan program dari pusat saja, padahal di setiap tahunnya masyarakat yang datang berbeda. Maka perlu ditambahkan program pelayanan yang sesuai dengan masyarakat di Kabupaten Purworejo yang memiliki perbedaan di setiap tahunnya.
- b. Peneliti melihat bagian PHU semua programnya hanya dari pemerintah saja, tidak ada program program yang lebih diminati masyarakat untuk datang ke Seksi PHU. Padahal setiap tahunnya selalu bertambah jumlah calon jamaah haji yang mendaftar.
- c. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang manajemen pelayanan pada instansi-instansi milik pemerintah yang bekerjasama dalam mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Rianto, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit, 2004.
- AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Bagong Suyanto Sutnah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana 2011.
- Dadang Supriyatna & Andi Sylvana, *Manajemen*, Banten: Universitas Terbuka, 2014.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI, *Strategi Pencitraan Penyelenggaraan Ibadah haji*, Jakarta: Balai Pustaka, 2012.
- Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah haji dan Unmroh Lengkap*, Solo: Era Adicitra Intermedia, 2011.
- J.S Badudu, *Kamus Kata-Kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta: Penerbit Buku Kompas, 2003.
- Khotibul Umam, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Tahun 2009/2010*, Skripsi, Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2011.
- Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2015.
- Nashuddin, *Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat*, Jurnal Penelitian Keislaman Vol.7 No.2 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram, 2011.
- Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Study Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015*, Skripsi, Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2015.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 1999.
- Saifuddin Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.

Soeprapto, *Materi Pokok Metode Penelitian Kualitatif* Cet.1 Ed.2, Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.

Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Tidak Diterbitkan, 2007.

Stephen P. Robbins & Mary Coulter, *Manajene Edisi kesepuluh*, Jakarta: Erlangga, 2010.

Suad Husnah, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1989.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2006.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.

Undang-Undang R.I No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, diakses dari <http://www.purworejo.kemenag.go.id/sejarah.html>, pada tanggal 10 maret 2016.

Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, diakses dari <http://www.purworejo.kemenag.go.id/visimisikementerian.html>, pada tanggal 10 maret 2016.

Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, diakses dari <http://www.purworejo.kemenag.go.id/strukturorganisasi.html>, pada tanggal 10 maret 2016.

Sejarah Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, diakses dari <http://www.purworejo.kemenag.go.id/sejarah-seksi-penyelenggara-haji-dan-umroh.html>, pada tanggal 10 maret 2016.

Tugas Pokok Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, diakses dari <http://www.purworejo.kemenag.go.id/tugas-pokok-seksi-penyelenggara-haji-dan-umroh.html>, pada tanggal 10 maret 2016.

Tujuan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, diakses dari <http://www.purworejo.kemenag.go.id/tujuan-seksi-penyelenggara-haji-dan-umroh.html>, pada tanggal 10 maret 2016

Foto- foto kegiatan Manajemen Pelayanan di Seksi PHU



KEMENTERIAN AGAMA KANTOR KABUPATEN PURWOREJO			
NAMA	JABATAN	RUANG	KETERANGAN
Drs. H. BAMBANG S., M.Pd.I	KEPALA	01	" DINAS LUAR
H. MIFTAH, M.Ag	KASUBBAG TU	02	" DINAS LUAR
	KASI BIMAS ISLAM	09	ADA "
	KASI HAJI & UMROH	08	ADA "
Drs. H. FARID S., M.M.Pd	KASI KASIPEND. MADRASAH	11	ADA "
Drs. H. SUMEDI, M.Pd	KASI PAKIS	10	ADA "
H. MUJONO, S.IP	GARA BINSYAR	16	ADA "
MARTINUS BOINI, S.Pd	GARA BIMAS KATHOLIK	06	ADA "

TRANSKRIP WAWANCARA

WAWANCARA I

Narasumber : Ibu Azizah Fibriana, S.I.Kom

Jabatan : Penyusun Bahan Materi Bimbingan

Waktu : 08 Maret 2016 jam 08.30-10.00 wib
09 Maret 2016 jam 10.00-11.00 wib

A. Seksi PHU

1. Bagaimana analisis manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan di Seksi Penyelenggara Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo pada Tahun 2016, yang meliputi:
 - a. Aktivitas menerapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi
 - 1) Apa tujuan manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Purworejo?
 - 2) Apa tujuan organisasi di Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Purworejo?
 - 3) Bagaimana aktifitas manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Seksi PHU tahun 2016?
 - 4) Bagaimana Seksi PHU menerapkan sasaran dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2016?

5) Siapakah sasaran utama manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Seksi PHU?

b. Menetapkan cara yang tepat

1) Bagaimanakah Seksi PHU menetapkan cara yang tepat dalam menyelenggarakan ibadah haji pada tahun 2016?

2) Metode bimbingan apa saja yang dilakukan Seksi PHU dalam menyelenggarakan Ibadah haji?

3) Apakah melakukan bimbingan manasik kepada jamaah memang diperlukan atau sekedar ada kegiatan saja mengingat manasik yang lebih rutin sudah dilakukan oleh KBIH masing-masing?

4) Jika pelayanan bimbingan termasuk tugas dari PHU, maka kesulitan apa yang di dapat saat memberikan pelayanan pada tahun 2016 ?

5) Kapan dimulainya pembinaan kepada calon jamaah haji 2016 ?

6) Berapa lama waktu yang efektif untuk jamaah mengerti dan memahami perjalanan haji ?

c. Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah

1) Apa fungsi organisasi dari Kementerian Agama Kabupaten Purworejo?

2) Perlindungan seperti apa yang diberikan kementerian agama kepada jamaah haji 2016 ?

- 3) Dalam menyelenggarakan haji Kementerian Agama dibantu oleh banyak pihak untuk mensukseskan Haji pada tahun 2016, bagaimana cara Kementerian Agama mengendalikan kegiatan atau menjaga hubungan yang saling menguntungkan dengan pihak pihak tersebut.?

d. Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan

- 1) Bagaimana proses pelayanan yang dilakukan dari awal pendaftaran hingga kepulangan jamaah haji ?
- 2) Apakah ada jamaah yang mempercayakan semua urusan kepada Kementerian Agama tanpa mengikuti bimbingan dan pelayanan dengan KBIH?
- 3) Fasilitas apa yang diberikan, diciptakan dan apa saja peralatan yang mendukung sistem Kementerian Agama untuk kepentingan jamaah?
- 4) Alat ukur apa yang digunakan Kementerian Agama dalam mengetahui kesuksesan yang sudah dilaksanakan?
- 5) Pada tahun 2016 apakah ada kesulitan dan kendala dalam menerapkan sistem pelayanan yang diberikan kepada jamaah?

e. Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

- 1) Apakah ada evaluasi dan perbaikan setiap tahunnya dalam menyelenggarakan haji mengingat Kementerian Agama adalah pihak yang mempunyai otoritas dalam menyelenggarakan ibadah haji di Indonesia?

- 2) Kegiatan manajemen seperti apa yang dilakukan untuk mengevaluasi ibadah haji tahun 2016?
- 3) Apakah ada tindak lanjut dari kegiatan pelayanan yang dilakukan melalui sistem laporan dan pengamatan di lapangan setelah kepulangan jamaah?
- 4) Berapa jumlah jamaah haji reguler Kabupaten Purworejo yang berangkat pada tahun 2016?
- 5) apakah jumlah jamaah juga mempengaruhi kualitas pelayanan?

WAWANCARA II

Narasumber : Mas Khamid Nur S.H

Jabatan : Pengurus KBIH An Nawawi

Waktu : 07 Maret 2017 Jam 10.00-11.00 wib

B. KBIH

1. Bagaimana analisis manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan di Seksi Penyelenggara Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo pada Tahun 2016, yang meliputi:

a. Aktivitas Menerapkan Sasaran Dalam Rangka Pencapaian Tujuan Organisasi

1) Bagaimana menurut bapak tujuan manajemen pelayanan yang diselenggarakan oleh Seksi PHU Kemenag Kabupaten Purworejo?

- 2) Perlukah tujuan organisasi yang diselenggarakan Seksi PHU Kemenag Kabupaten Purworejo?
 - 3) Bagaimana aktifitas manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Seksi PHU tahun 2016?
 - 4) Apa perbedaan sasaran dari kemenag dengan KBIH?
 - 5) Siapakah sasaran utama manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji di KBIH pada tahun 2016?
- b. Menetapkan cara yang tepat
- 1) Bagaimanakah KBIH menetapkan cara yang tepat dalam membantu suksesnya penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2016?
 - 2) Metode bimbingan apa saja yang dilakukan KBIH dalam menyelenggarakan Ibadah haji?
 - 3) Kapan dimulainya pembinaan kepada calon jamaah haji 2016 ?
 - 4) Berapa lama waktu yang efektif untuk jamaah mengerti dan memahami perjalanan haji ?
 - 5) kesulitan apa yang di dapat saat memberikan pelayanan pada tahun 2016 ?
- c. Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah
- 1) Apa fungsi organisasi dari KBIH di Kabupaten Purworejo?
 - 2) Sebagai salah satu KBIH yang dipercayakan membantu mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji, apa yang menjadi kendala dalam melaksanakan tugas tersebut?

- 3) Bagaimana cara Kementerian Agama selama ini menjaga dan berhubungan baik dengan KBIH ?

d. Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan

- 1) Bagaimana proses pelayanan yang dilakukan KBIH kepada Jamaah?
- 2) Apakah ada jamaah yang mempercayakan semua urusan kepada Kementerian Agama tanpa mengikuti bimbingan dan pelayanan dengan KBIH?
- 3) Fasilitas apa yang diberikan, diciptakan dan apa saja peralatan yang mendukung sistem yang diberikan Kementerian Agama melalui KBIH untuk kepentingan jamaah?
- 4) Apakah ada alat ukur yang digunakan KBIH dalam mengetahui kesuksesan pelayanan yang sudah diberikan?
- 5) Pada tahun 2016 apakah ada kesulitan dan kendala dalam menerapkan sistem pelayanan yang diberikan kepada jamaah?

e. Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

- 1) Apakah ada evaluasi dan perbaikan setiap tahunnya dalam membantu menyelenggarakan ibadah haji, khususnya tahun 2016?
- 2) Kegiatan manajemen seperti apa yang dilakukan untuk mengevaluasi ibadah haji tahun 2016?
- 3) Apakah ada tindak lanjut dari kegiatan pelayanan yang dilakukan KBIH melalui sistem laporan kepada Kementerian

Agama dan pengamatan di lapangan setelah kepulangan jamaah?

- 4) Berapa jumlah jamaah haji yang mengikuti bimbingan di salah satu KBIH di Kabupaten Purworejo yang berangkat pada tahun 2016?
- 5) Apakah jumlah jamaah juga mempengaruhi kualitas pelayanan?

WAWANCARA III

Narasumber : Bapak Amat Ridhuan

Jabatan : Jamaah Haji tahun 2016

Waktu : 19 April 2017 Jam 13.00-14.00 wib

C. Jamaah haji tahun 2016

1. Bagaimana analisis manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan di Seksi Penyelenggara Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo pada Tahun 2016, yang meliputi:
 - a. Aktivitas Menerapkan Sasaran Dalam Rangka Pencapaian Tujuan Organisasi
 - 1) Apa pentingnya manajemen pelayanan bagi para jamaah ?
 - 2) Apa pengaruh tujuan organisasi PHU dengan manajemen pelayanan yang telah dilakukan oleh Seksi PHU kepada jamaah?

- 3) Apa aktifitas yang bapaksukai dari manajemen pelayanan di Seksi PHU ?
 - 4) Apakah sudah tepat sasaran yang diselenggarakan oleh Seksi PHU tahun 2016?
 - 5) Bagaimana manajemen pelayanan yang diselenggarakan oleh Seksi PHU selama melaksanakan ibadah haji tahun 2016?
- b. Menetapkan cara yang tepat
- 1) Metode bimbingan seperti apa yang diharapkan jamaah?
 - 2) Kapan jamaah siap melakukan manasik?
 - 3) Membutuhkan waktu berapa lama waktu yang efektif untuk jamaah mengerti dan memahami perjalanan haji ?
 - 4) kesulitan apa yang di dapat saat memberikan pelayanan pada tahun 2016 ?
 - 5) Apakah ada perbedaan yang berkesan antara bimbingan manasikn yang diadakan Kemenag dengan yang diadakan oleh KBIH?
- c. Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah
- 1) Apakah ada pengaruh fungsi dengan pelayanan yang diberikan Kementerian Agama selama mendampingi perjalanan ibadah haji?
 - 2) Perlindungan seperti apa yang diberikan kementerian agama kepada jamaah haji 2016 ?

- 3) Jika selama persiapan, proses pelaksanaan ibadah haji hingga pemulangan ke tanah air terjadi masalah, siapa yang pertama kali jamaah beritahu untuk membantu menyelesaikan permasalahan tersebut?

d. Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan

- 1) Apa proses pelayanan yang masih diingat dari Kementerian Agama yang dilakukan dari awal pendaftaran hingga kepulangan jamaah haji ?
- 2) Apakah jamaah termasuk jamaah yang mebrikan kepercayaan kepada KBIH untuk menuntun proses sebelum keberangkatan perjalanan haji?
- 3) Fasilitas dan dukungan seperti apa yang diharapkan jamaah ?
- 4) Fasilitas apa yang diberikan, diciptakan dan apa saja peralatan yang mendukung sistem Kementerian Agama untuk kepentingan jamaah?

e. Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

- 1) Program apa saja yang dilakukan Kementerian Agama setelah kepulangan jamaah ke tanah air?
- 2) Apakah ada pelayanan dari Kementerian Agama yang harus diperbaiki untuk tahun berikutnya?
- 3) Apakah ada perbedaan kenyamanan dan kepercayaan kepada Kementerian Agama setelah melakukan dan melaksanakan ibadah haji?

TRANSKRIP WAWANCARA

WAWANCARA I

Narasumber : Ibu Azizah Fibriana, S.I.Kom

Jabatan : Penyusun Bahan Materi Bimbingan

Waktu : 08 Maret 2016 jam 08.30-10.00 wib
09 Maret 2016 jam 10.00-11.00 wib

A. Seksi PHU

1. Bagaimana analisis manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan di Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo pada Tahun 2016, yang meliputi:

a. Aktivitas menerapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi

1) Apa tujuan manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Purworejo?

- Tujuannya yaa jelas mbak,, kan untuk memberikan jamaah kenyamanan dan membuat haji para jamaah berkesan. untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga dapat diperoleh haji yang mabrur.

2) Bagaimana aktifitas manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Seksi PHU tahun 2016?

- Selama ini ada pelayanan pendaftaran termasuk disini kami melayani jamaah yang mau daftar, mengisi formulis, sama semuanya. Trus ada pembinaan itu kayak manasik, nah kalo perlindungannya kayaknya terkait urusan passport ggeh? asuransi, kendaraan juga. Kalo kemenag tidak menganggarkan sasaran jamaah yaa mbak, mungkin kalo sasaran yang menjadi realitas tujuan PHU itu sudah tertulis di misi kami mbak. Kami harap pelayanan yang dilakukan oleh Seksi PHU bisa mengena dan menyeluruh mbak,, tidak hanya mengutamakan usia atau golongan tertentu. Karena kami bekerja sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku, mungkin mbake bisa liat di Undang-undangnya. Jadi semua dilakukan untuk membantu setiap calon jamaah haji.

b. Menetapkan cara yang tepat

1) Metode bimbingan apa saja yang dilakukan Seksi PHU dalam menyelenggarakan Ibadah haji?

- Karena PHU adalah pembantu pemerintah maka program kami mengacu pada Panduan Program ggeh... nah pelaksanaan manasik dan juga waktunya itu eee mengacu pada petunjuk, petunjuknya itu terkaitnya anggaran trus kalo anggarannya sudah turun baru kami bisa melaksanakan manasik. Biasanya anggaran itu turunnya setelah pelunasan haji, kemudian kami melakukan manasik kemaren itu terkendala waktu puasa ggeh,, jadi waktu efektif nya bisa dibilang tanggal itu. untuk waktu yang kami pakai manasik yang pertamanya itu tanggal 18 juli 2016 dan yang kedua itu 28 juli 2016 untuk pertemuan di Kabupaten ggeh... kalo Kecamatan itu mulai tanggal 20, 21, 23, 25, 26, 27 juli. Kalo tentang efektif yaa bisa dibilang efektif karena semuanya datang dan mendengarkan materi yaa bisa dikatakan efektif gitu. Kayaknya tetep perlu deh mbak, soalnya itu termasuk tugas kami juga, trus juga materi yang diberikan dari kemenag berbeda dengan bimbingan di KBIH gitu mbak

2) Jika pelayanan bimbingan termasuk tugas dari PHU, maka kesulitan apa yang di dapat saat memberikan pelayanan pada tahun 2016 ?

- Kesulitan yaa,, kesulitannya itu kalo calon jamaah haji udah usia tua atau yang butuh pendampingan sendiri, tapi itu juga bukan termasuk kesulitan si ya mbak? Itu termasuk bagian dari pelayanan kami. Nahh karna jamaah itu bermacam-macam,,, yaa kami emang harus selalu siap melayani gitu tetep mbak. kami melakukan manasik kemaren itu terkendala waktu puasa ggeh,,, jadi waktu efektif nya bisa dibilang tanggal itu. trus jamaah itu kan sudah siap untuk berangkat, jadi materi yang disampaikan biasanya jamaah paham. Kan masalah haji itu seputar-seputar itu mbak..

c. Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah

1) Perlindungan seperti apa yang diberikan kementerian agama kepada jamaah haji 2016 ?

- Perlindungane ggeh jelas seperti asuransi,dan keamanan lain. kalo dari Undang-undangnya sendiri pemerintah juga wajib melindungi ggeh Sebenarnya kalo saling menguntungkan itu gimana yaa,, lebih ke saling membantu itu mbak,, karna banyak pihak yang terlibat. Seperti kesehatan rumah sakit, kalo tahun 2016 kemaren yaa yang menjadi acuan utama dalam kegiatan PHU ini yaa... seperti pelayanan penyelenggaraan haji, pembinaan, pembimbingan haji, ada pembinaan KBIH juga, trus perlindungan kepada jamaah yaa... seperti yang ada di undang-undang ya mbak Memang semua yang urusannya menyangkut haji itu diserahkan sama kemenag mbak,, cuman nanti kita memberitahukan bekerjasama dengan pihak lain seperti dokternya, penerbangannya, pembuatan passport nya nanti juga didampingi kami.

d. Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

1) Berapa jumlah jamaah haji reguler Kabupaten Purworejo yang berangkat pada tahun 2016?

- Jumlah jamaah untuk tahun 2016 kemaren di kabupaten purworejo itu ada 453 orang mbak, dengan rincian jamaah yang sudah melunasi per 30 juni itu ada 447 jamaah. Trus ada jamaah mutasi masuk 4orang, petugas daerahnya ada 3 itu totalnya 454 tapi pas kemaren itu ada yang menagjukan pembatalan haji dikarenakan meninggal itu satu orang makanya jumlah jamaah dari purworejo itu ada 453 orang. Hehe kalo disini itu kan jumlah jamaah sudah di tentukan oleh pembagian perdaerahnya,,, jadi mengenai jumlah itu sepertinya setiap tahun hamper sama,, hanya beda satu atau dua dikarenakan pembatalan haji. Naahh untuk kualitas sendiri kan kemenag itu sudah ada anggarannya. Yaa ketika anggarana sudah turun yaa kegiatannya jalan gitu mbak.

WAWANCARA II

Narasumber : Mas Khamid Nur S.H

Jabatan : Pengurus KBIH An Nawawi

Waktu : 07 Maret 2017 Jam 10.00-11.00 wib

B. KBIH

1. Bagaimana analisis manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan di

Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Purworejo pada Tahun 2016, yang meliputi:

a. Aktivitas Menerapkan Sasaran Dalam Rangka Pencapaian Tujuan Organisasi

1) Bagaimana menurut bapak tujuan manajemen pelayanan yang diselenggarakan oleh Seksi PHU Kemenag Kabupaten Purworejo?

- Karena beliu beliau yang dari kemenag adalah orang orang yang mumpungi jadi menurut saya manajemen pelayanan

di kemenag juga bagus mbak. Yaa perlu dong mbak,, kan kita KBIH juga manut kaleh kemenag. Kita sama sama bersinergi melancarkan haji. Kalo sasaran dari kemenag itu saya kurang tau mbak, tapi kalo KBIH gk ada sasaran tentang calon jamaah haji. kalo sasaran sepertinya gak mbak... KBIH gak ada kriteria khusus tentan jamaah yang harus seperti apa. Semuanya diterima. tapi kalo target iy,, jadi KBIH itu yang penting jumlah jamaahnya memnuhi satu rombongan sekitar 40orang gitu kalo bisa. Tapi kalo gak ada yaa nanti bisa diurus dengan mengambil dari rombongan lain. Dan itu nanti koordinasinya melalu kemenag juga.

b. Menetapkan cara yang tepat

- 1) Bagaimanakah KBIH menetapkan cara yang tepat dalam membantu suksesnya penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2016?

- Tatacaranya sami mawon kados seng pun enten teng peraturan,, tapi karena disini pertemuannya lebih banyak, lebih intens dados jamaah niku mangkeh lebih dong. Kita tetep berikan materi tentang pergerakan gimana tatacara sa'l gimana thowaf gimana tetep wonten. Sekitar 3 sampe 4 bulan sebelum pemberangkatan mbak dan pertemuan dilakukan seminggu sekali. Hanggeh nek pun enten jadwale niku jamaah pun mulai efektif soale kan biasanipun menawi mendekati bulan bulan besar , kan kita punya bulan besar to ? pertama melewati bulan romadhon kedua bulan syawal. Dibulan itu kita tiadakan, untuk bulan romadhon kita tidak ada pertemuan, untuk syawalpun nanti pertemuannya sedikit. kesulitan banyak, kendala banyak, dimulai dari nopo jenengane, emmmm recruitmen aja itu udh sulit kan sekarang. Karna KBIH KBIH sekarang banyak yang bagus bagus mbak, rapi rapi dan KBIH sini termasuk yang kurang rapi. Sehingga nanti juga dulu yang pernah pendaftaran bareng kita, konsultasinya sama kita tapi masuknya ke KBIH yang lain itu sudah banyak. Makanya pengenalan atau ta'arufnya antar KBIH ke jamaah juga susah kan? Makanya kesulitan itu didapat dari awal pelayanan dan pengenalan itu mbak.

c. Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah

1) Apa fungsi organisasi dari KBIH di Kabupaten Purworejo?

- Sekarang kalo organisasinya kurang berjalan, maka untuk data kurang punya. Jadi tentang fungsi organisasi KBIH itu masih sangat kurang maksimal. Tetapi kemaren KBIH KBIH yang baru itu banyak diminati mungkin karena di koordinasikan dengan baik. Disini itu rata-rata KBIH punya koordinasi masing-masing ya mbak,,, jadi mungkin suksesnya juga masing masing. Nahh kendalanya terjadi ketika tugas dari kemenag itu sama. Dan yaaa kita melakukan tugasnya masing masing. Jadi gak bisa diukur mana yang paling bisa, jadi semuanya bagus gitu mbak. Ada, kita tetep semuanya barenglah,,, apapun yang kita progamkan, yang kita rencanakan, yang kita jadwalkan itu semuanya kita rembug dengan Kemenag dan dilaporkan dengan kemenag.

d. Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan

1) Bagaimana proses pelayanan yang dilakukan KBIH kepada Jamaah?

- Pelayanan yang diberikan itu hanya meliputi pelayanan pra haji mbak,, jadi mulai dari pendaftaran, konsultasi haji, manasik, pengajian, bimbingan ituu yaa masuk ke pelayanan KBIH ke jamaah sebelum pemberangkatan haji. Ada,, dan itu termasuk jamaah yang mungkin pernah berangkat atau jamaah memang sudah mumpuni dalam masalah haji, tetapi saya yakin nanti disana pasti repot dan malah mumet. Karena, itu juga terkait dengan pembagian kelompok, regu dan lain sebagainya. Kan kemenag tinggal mengumpulkan sesuai dengan KBIH masing masing, ketika jamaah tidak ada regu yang dari awal bareng katika pas manasiknya kan nanti juga repot. Karena nanti disana kelompoknya berbeda.

2) Fasilitas apa yang diberikan, diciptakan dan apa saja peralatan yang mendukung sistem yang diberikan Kementerian Agama melalui KBIH untuk kepentingan jamaah?

- Kalo kita tidak begitu memperdulikan apa yang diberikan oleh kemenag si mbak. Artinya kita memberikan apa yang kita punya, ketika ternyata itu dobel juga gak masalah

seperti materi yang diberikan kemenag sama KBIH kok sama yang gapapa. Karena memang seputar haji itu ya hampir sama to? Cuma mungkin untuk buku buku kita sedikit memberikan kepada jamaah, karena dari kemenag kan buku manasik sudah banyak. Kita cuma memberikan buku panduan dari pemberangkatan sama do'a selama disana itu juga sama kayak kemenag cuman bedanya kan semua yang kita kasih itu dipelajari bersama, kalo dari kemenag kan saking banyaknya buku. Terus intinya itukan cuma pelaksanaan jadi kudu belajar sendiri. Maka untuk doa doa yang diberikan saya kira yang digunakan oleh jamaah yaa KBIH. Alat ukure,, hehe alat ukure yoo sebenere tingkat kesuksesan niku pertama dari kenyamanan to kenyamanan jamaah, kelancaran, cara terminimalisirkan kendala dan lain lain itu kan termasuk ukuran untuk menilai sukses nopo boten? Trus neng kono pembimbingnya otomatis kan ngecek apa yang dilakukan oleh jamaah, sarat rukunnya wajib dan gak nya dan lain lain sebagainya. Itukan termasuk ukuran. Jamaahe di toto, podo gawe jadwal dewe po rak? Jamaah mudeng kudu ngopo barang to mbak. Semua itu mempengaruhi kesuksesan tapi kalo alat ukur yang pasti sepertinya gak ada laah..

3) Pada tahun 2016 apakah ada kesulitan dan kendala dalam menerapkan sistem pelayanan yang diberikan kepada jamaah?

- Kendalanya itu gak masuk ke pelayanan tapi kemaren itu kendala terjadi kita pisah, eh bukan kita si yang misah tapi pemerintah misahin regu sama rombongan itu sesuai dengan tanggal pelunasan yang berbeda harinya sama tanggalnya dan itu tanpa sepengetahuan KBIH, naahhh itu menentukan kloter. Biasanya itu gak di pisah ehh kemaren itu dipisah.

e. Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

1) Apakah ada evaluasi dan perbaikan setiap tahunnya dalam membantu menyelenggarakan ibadah haji, khususnya tahun 2016?

- Ada evaluasi bersama, laporan selama manasik, segala kegiatan KBIH kendalanya apa. Itu semua dirembug dengan kemenag. Hubungannya tetap baik intens.

Kegiatannya yaa karena belajar dari kesalahan kemaren itu mungkin lebih ke memperbaiki keadaan KBIH dengan mengkoordinasi KBIH gitu mbak... tapi yaa itu juga belum tau untuk tahun ini karna masih belum. Ada, termasuk antisipasi. Termasuk evaluasinya, pemilihan ketua regu, kita kemaren ada regu ini regu itu ada ketua yang agak kurang berkenan di hati jamaah. Itu juga di evaluasi. Trus kita juga ambil contoh kesalahan kemaren seperti yang tadi saya sampaikan pelunasanterkait dengan penentuan tanggal dan kloter. Maka tahun ini kita sesuaikan atau kita kompakkan dengan tidak terpisah seperti itu. Empat puluh orang,, emmm nganu jumlahnya satu rombongan lebih. Kalo saya yang menilai sangat mempengaruhi, karena ha ha ha ha yooo jenenge ngopeni wong sitik karo wong akeh penak endi mbak? Karena kita bicara jumlah si,, jadi mau gak mau kita cari baiknya to ... kalo banyak baik yaa kalo sedikit yaa tetap cari baiknya.

WAWANCARA III

Narasumber : Bapak Amat Ridhuan
Jabatan : Jamaah Haji tahun 2016
Waktu : 19 April 2017 Jam 13.00-14.00 wib

C. Jamaah Haji tahun 2016

1. Bagaimana analisis manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan di Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo pada Tahun 2016, yang meliputi:

a. Aktivitas Menerapkan Sasaran Dalam Rangka Pencapaian Tujuan Organisasi

1) Apa pentingnya manajemen pelayanan bagi para jamaah ?

- Penting, soale nek boten di nopo niku, nek boten dikandan kandani ggeh ngertine pripun? Ke jamaah ra patek ngerti mbak. Selama nek kita kita niku nderek kaleh Depag, diatur kaleh Depag niku ndadekke awak dewe ki dadi seneng, ringan isoh menjalankan ben ngerti. Lha waune ki boten ngerti nek jamaah niku meng thok dawuhi nopo nopo nopo trus dadi faham isone awakdewe faham segalane ngeten. Ra perlu ngertos tujuane tapi seng penting dikandani kabeh e dadi ngoten. Boten, nek jamaah niku ngeten mbak...selama pokoke itu kok haji ggeh niku merasa nek dibimbing, diarani mbak kudu ngeten mbak kudu ngeten niku njuk seneng banget. Opo meneh nek pas manasik, niku pas manasik wes seneng banget soale kita orang haji ki sok ra ngerti nopo nopo mbak. Begitu dibimbing karo wong Depag kaleh KBIH. Sampek di tanah suci kita kelingan, ohh yoo pas kae dikandani ngeten, pas kae do'aa ne ngeten, perjalanannya ngeten dadi seneng banget pancenan.

2) Apakah sudah tepat sasaran yang diselenggarakan oleh Seksi PHU tahun 2016?

- Nek tepat niku boten ngertos ggeh,, tapi pokoke kabeh niku rapatek ngertos opo opo, pas daftar ggeh teko daftar haji rung ngerti opo opo. Naahh basan diurus kaleh Depag njuk dados mudeng njuk ngerti. eh maksude Kemenag. Maksude pas teng mriko to? Laahggeh teko kabeh niku nderek ketua rombongan ngoten niko lho..... boten patek paham nek niku saking Depag nopo sanes tapi pokoke nopo mawon niku kaleh rombongan kaleh ketuane niku mbak... Pokoke kabeh bimbingan niku kulo nderek naahhh ngertose niku ggeh nek pas bimbingan teng KBIH niku katah do'a do'ane naah nek pas teng Kemenag niku merasa aturan-aturan apa yang harus di pelajari, dilakukan disana. Kadose metodene niku sami, meh sama. Harapane niku ggh seng penting kita diurusi kaleh mriko, dingerteni kaleh di telateni. Sejak dipanggil, sejak pun lunas nopo ggeh? Pokoke pas pun ceto nek ajeng mangkat tahun wingi. Trus di paring surat, di panggil lagi... trus sepinten datang lagi dikasih pengertian nek ajeng haji. Trus basan niku full terus terus ngeten bimbingan. Pokoke setelah kita daftar haji trus bar niku entuk panggilan, ati niki seneng seneng mawon naming trus ndilalah niku le saking Depag niku rejab kaleh ruwah trus mangke poso njuk syawal iku persiapan sudah mateng, pon ngerti bagaiman besok nek kita haji ngoten.

3) kesulitan apa yang di dapat saat memberikan pelayanan pada tahun 2016 ?

- kadang enten seng jamaah niku teko berangkat kumpulan manasik ggeh to... seng jagong neng buri sok rung mudeng, lha barang niku kan kadang-kadang dereng nek ajeng takon wedi, ngoten niku sok enten. Harus memang ditelateni. Boten kudu siji siji tapi seng penting satu kelompok satu kelompok. Nek boten dikelompok-kelompok kan pas arek takon kan kudu meng pundi,, nah nek enten kelompok e kan kita ggeh dados mudeng. Kadose boten enten cumaaan ngeten lho mbak seng dirasakken nek nanggon kemenag e seng diurusi banget niku carane teknis pelaksanaan, surat surat dan sebagainya. Neng nek teng KBIH niku seng diurusi niku besok menjurus peribadatan kita ngeten niku. Nang kono piye carane ra ilang, nang kono piye apa yang dibaca seperti itu. perbedaannya materine ngoten Selama kita disana to mbak, selalu niku KBIH ngurusi kabeh misale kita kok arep teng mekkah le ngebis piye? Kita nanti ke.. kee teng pundi gowo opo, perlu opo kui. Niku seng ngurusi ggeh niku. Yoo mbuh KBIH mbuh Kemenag niku pokoke enten seng ngurusi terus. Besok pagi kita mau thowaf bareng bareng diurusi terus kaleh wong niku. Ada atau tidak ada masalah niku kiuta tetep diurusi, arep seng ilang opo seng sregep ggeh pokoke tetep enten seng ngurusi jamaah mbak. Kita boten patek paham mbak niku seng ngurusi KBIH nopo Kemenag seng penting niku mangkeh teng mriku enten ketuane rombongan. Nahh kita njaluk tulung niku. Nek pas teng mriko niku nek ajeng teng jabal rohmah gowo opo, nopo arep qurban kita diajak bu bu bu numpak bis kita mau ke arofah,,, trus besok pagi kita mau thowaf bareng-bareng maleh ggeh diurusi. misal arep meng baitul muqoddas le ujug ujug meng hotel kan kepiye? Kabeh niku di urusi.

4) Fasilitas dan dukungan seperti apa yang diharapkan jamaah ?

- Nopo ggeh? Pokoke seng penting dikandani riyin ken opo, ken gowo opo, trus ken kepiyee,,, niku ngoten mbak Kulo tooo diparingi koper, gelang kaleh katah niko kaleh Kemenag. Tapi ggeh nopo maleh ggh? Pokoke niko barange mawon tseh disimpen teng koper mbak. Bangsane slempang trus kaleng pita pita bendera ngoten niko lah.

b. Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

1) Program apa saja yang dilakukan Kementerian Agama setelah kepulangan jamaah ke tanah air?

- Wangsul, begitu sampai purworejo ggeh teko pulang sendiri-sendiri meng thok dikei ngertos ngenjang sisa uang niko teng bank boleh diambil boleh di teruskan nabungnya. Terus di kei surat ikut IPHI. Sudah selesai, gak ada apa apa lagi dengan KBIH gak ada apa –apa lagi dengan Depag. tapi kadang nek teng KBIH niku enten seng nagdakken kumpulan dewe-dewe enten seng boten. Nek kados periksa kesehatan niku lak kita cuma utuh surat nek kita sehat to? Naahh seng sok paling ra kepenak banget lak niko tok mbak,, pas teng mriki misale lak ujug ujug teng puskesmas lak biasane kan bayare Rp 4.500 karang haji njuk bayare dadi Rp 20.000 trus nek sakit ajeng. Niku lho periksa, kita hanya butuh data, butuh tulisan nek kita sehat tapi njuk sekiaaan niku teng rumah sakit niku seng liyane niku enten harus beli obat sekian berapa ratus ribu, nek bayar misale ra limangatus ra dipriksa. Padahal kita kan udah sehat, tapi kita butuh tulisan seng iku lho,,, buku kesehatan, surat keterangan sehat niku njuk koyo koyo larang banget wong meng surat kan ngeten. Kita lakyo ra sakit, ra berobat kan ngeten.. Perbedaan nopo ggeh mbak? Wong kulo boten pernah urusan teng Kemenag. Pas biyen urusan niku gur dadi penganten tok. Dadose boten ngertos,, seng penting selama haji niku pancen ngoten niku mbak. Enak nek diurusi, enten seng ngurusi ngoten tok. Wong jenenge wae wong tuo toooo.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 13 TAHUN 2008

TENTANG

PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang:
- bahwa negara Republik Indonesia menjamin kemerdekaan warga negaranya untuk beribadah menurut agamanya masing-masing;
 - bahwa ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu menunaikannya;
 - bahwa upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji perlu terus dilakukan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik;
 - bahwa [Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999](#) tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan tuntutan masyarakat sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d perlu membentuk Undang-Undang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;

Mengingat : Pasal 20, Pasal 20 A ayat (1), Pasal 21, dan Pasal 29 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Dengan . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: UNDANG-UNDANG TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH
HAJI.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.
2. Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah Haji.
3. Jemaah Haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
4. Warga Negara adalah Warga Negara Indonesia.
5. Pemerintah adalah Pemerintah Republik Indonesia.
6. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut DPR, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
7. Komisi Pengawas Haji Indonesia, yang selanjutnya disebut KPHI, adalah lembaga mandiri yang dibentuk untuk melakukan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji.
8. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, yang selanjutnya disebut BPIH, adalah sejumlah dana yang harus dibayar oleh Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji.

9. Pembinaan . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

9. Pembinaan Ibadah Haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi Jemaah Haji.
10. Pelayanan Kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan Jemaah Haji.
11. Paspor Haji adalah dokumen perjalanan resmi yang diberikan kepada Jemaah Haji untuk menunaikan Ibadah Haji.
12. Akomodasi adalah perumahan atau pemondokan yang disediakan bagi Jemaah Haji selama di embarkasi atau di debarkasi dan di Arab Saudi.
13. Transportasi adalah pengangkutan yang disediakan bagi Jemaah Haji selama Penyelenggaraan Ibadah Haji.
14. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus.
15. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus adalah pihak yang menyelenggarakan ibadah haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus.
16. Ibadah Umrah adalah umrah yang dilaksanakan di luar musim haji.
17. Dana Abadi Umat, yang selanjutnya disebut DAU, adalah sejumlah dana yang diperoleh dari hasil pengembangan Dana Abadi Umat dan/atau sisa biaya operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji serta sumber lain yang halal dan tidak mengikat.
18. Badan Pengelola Dana Abadi Umat, yang selanjutnya disebut BP DAU, adalah badan untuk menghimpun, mengelola, dan mengembangkan Dana Abadi Umat.
19. Menteri adalah Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang agama.

BAB II
ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Penyelenggaraan Ibadah Haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Pasal 3 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

Pasal 3

Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik- baiknya bagi Jemaah Haji sehingga Jemaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

BAB III
HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu Hak dan
Kewajiban Warga Negara

Pasal 4

- (1) Setiap Warga Negara yang beragama Islam berhak untuk menunaikan Ibadah Haji dengan syarat:
 - a. berusia paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah; dan
 - b. mampu membayar BPIH.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 5

Setiap Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji berkewajiban sebagai berikut:

- a. mendaftarkan diri kepada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji kantor Departemen Agama kabupaten/kota setempat;
- b. membayar BPIH yang disetorkan melalui bank penerima setoran; dan
- c. memenuhi dan mematuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Bagian Kedua . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Bagian Kedua
Kewajiban Pemerintah

Pasal 6

Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jemaah Haji.

Bagian Ketiga
Hak Jemaah Haji

Pasal 7

Jemaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, yang meliputi:

- a. pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- b. pelayanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- c. perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
- d. penggunaan Paspor Haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji; dan
- e. pemberian kenyamanan Transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.

BAB IV
PENGORGANISASIAN

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan Ibadah Haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan.
- (2) Kebijakan ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

- (2) Kebijakan dan pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Menteri mengoordinasikannya dan/atau bekerja sama dengan masyarakat, departemen/instansi terkait, dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
- (4) Pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat.
- (5) Dalam rangka pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Pemerintah membentuk satuan kerja di bawah Menteri.
- (6) Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas dan tanggung jawab KPHI.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai kebijakan dan pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 9

Penyelenggaraan Ibadah Haji dikoordinasi oleh:

- a. Menteri di tingkat pusat;
- b. gubernur di tingkat provinsi;
- c. bupati/wali kota di tingkat kabupaten/kota; dan
- d. Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi.

Pasal 10

- (1) Pemerintah sebagai penyelenggara Ibadah Haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- (2) Pelaksana Penyelenggaraan Ibadah Haji berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan Ibadah Haji sebagai berikut:
 - a. penetapan BPIH;
 - b. pembinaan Ibadah Haji;
 - c. penyediaan Akomodasi yang layak;
 - d. penyediaan Transportasi;
 - e. penyediaan konsumsi;
 - f. Pelayanan Kesehatan; dan/atau
 - g. pelayanan administrasi dan dokumen.

(3) Ketentuan . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban Penyelenggara Ibadah Haji diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Panitia
Penyelenggara Ibadah Haji

Pasal 11

- (1) Menteri membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi, dan di Arab Saudi.
- (2) Dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji, Menteri menunjuk petugas yang menyertai Jemaah Haji, yang terdiri atas:
- Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI);
 - Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI); dan
 - Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI).
- (3) Gubernur atau bupati/wali kota dapat mengangkat petugas yang menyertai Jemaah Haji, yang terdiri atas:
- Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD); dan
 - Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD).
- (4) Biaya operasional Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dan petugas operasional pusat dan daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan mekanisme pengangkatan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri.

Bagian Ketiga Komisi
Pengawas Haji Indonesia

Pasal 12

- (1) KPHI dibentuk untuk melakukan pengawasan dalam rangka meningkatkan pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.
- (2) KPHI bertanggung jawab kepada Presiden.

(3) KPHI ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

- (3) KPHI bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.
- (4) KPHI memiliki fungsi:
 - a. memantau dan menganalisis kebijakan operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia;
 - b. menganalisis hasil pengawasan dari berbagai lembaga pengawas dan masyarakat;
 - c. menerima masukan dan saran masyarakat mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji; dan
 - d. merumuskan pertimbangan dan saran penyempurnaan kebijakan operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- (5) Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, KPHI dapat bekerja sama dengan pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) KPHI melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara tertulis kepada Presiden dan DPR paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 13

KPHI dalam melaksanakan tugasnya bersifat mandiri.

Pasal 14

- (1) KPHI terdiri atas 9 (sembilan) orang anggota.
- (2) Keanggotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur masyarakat 6 (enam) orang dan unsur Pemerintah 3 (tiga) orang.
- (3) Unsur masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur Majelis Ulama Indonesia, organisasi masyarakat Islam, dan tokoh masyarakat Islam.
- (4) Unsur Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditunjuk dari departemen/instansi yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

(5) KPHI . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

- (5) KPHI dipimpin oleh seorang ketua dan seorang wakil ketua.
- (6) Ketua dan Wakil Ketua KPHI dipilih dari dan oleh anggota Komisi.

Pasal 15

Masa kerja anggota KPHI dijabat selama 3 (tiga) tahun dan dapat dipilih kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

Pasal 16

Anggota KPHI diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri setelah mendapat pertimbangan DPR.

Pasal 17

Untuk dapat diangkat menjadi anggota KPHI, calon anggota harus memenuhi persyaratan:

- a. Warga Negara Indonesia;
- b. berusia paling rendah 40 (empat puluh) tahun dan paling tinggi 65 (enam puluh lima) tahun;
- c. mempunyai komitmen yang tinggi untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- d. mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang luas dan mendalam tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- e. tidak pernah dijatuhi pidana karena melakukan tindak pidana kejahatan;
- f. mampu secara rohani dan jasmani; dan
- g. bersedia bekerja sepenuh waktu.

Pasal 18

Segala pembiayaan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas KPHI dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Pasal 19 ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

Pasal 19

- (1) Dalam melaksanakan tugasnya KPHI dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri atas pertimbangan KPHI.
- (3) Sekretaris dalam melaksanakan tugasnya secara fungsional bertanggung jawab kepada pimpinan KPHI.

Pasal 20

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengangkatan dan pemberhentian anggota KPHI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 diatur dengan Peraturan Presiden.

BAB V

BIAYA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

Pasal 21

- (1) Besaran BPIH ditetapkan oleh Presiden atas usul Menteri setelah mendapat persetujuan DPR.
- (2) BPIH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk keperluan biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan BPIH diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 22

- (1) BPIH disetorkan ke rekening Menteri melalui bank syariah dan/atau bank umum nasional yang ditunjuk oleh Menteri.
- (2) Penerimaan setoran BPIH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan ketentuan kuota yang telah ditetapkan.

Pasal 23

- (1) BPIH yang disetor ke rekening Menteri melalui bank syariah dan/atau bank umum nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dikelola oleh Menteri dengan mempertimbangkan nilai manfaat.

(2) Nilai ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

- (2) Nilai manfaat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan langsung untuk membiayai belanja operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Pasal 24

- (1) Jemaah Haji menerima pengembalian BPIH dalam hal:
 - a. meninggal dunia sebelum berangkat menunaikan Ibadah Haji; atau
 - b. batal keberangkatannya karena alasan kesehatan atau alasan lain yang sah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengembalian dan jumlah BPIH yang dikembalikan diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 25

- (1) Laporan keuangan Penyelenggaraan Ibadah Haji disampaikan kepada Presiden dan DPR paling lambat 3 (tiga) bulan setelah Penyelenggaraan Ibadah Haji selesai.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila terdapat sisa dimasukkan dalam DAU.

BAB VI

PENDAFTARAN DAN KUOTA

Pasal 26

- (1) Pendaftaran Jemaah Haji dilakukan di Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 27

Ketentuan lebih lanjut mengenai Warga Negara di luar negeri yang akan menunaikan Ibadah Haji diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 28 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

Pasal 28

- (1) Menteri menetapkan kuota nasional, kuota haji khusus, dan kuota provinsi dengan memperhatikan prinsip adil dan proporsional.
- (2) Gubernur dapat menetapkan kuota provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ke dalam kuota kabupaten/kota.
- (3) Dalam hal kuota nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terpenuhi pada hari penutupan pendaftaran, Menteri dapat memperpanjang masa pendaftaran dengan menggunakan kuota bebas secara nasional.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan kuota diatur dengan Peraturan Menteri.

BAB VII
PEMBINAAN

Pasal 29

- (1) Dalam rangka Pembinaan Ibadah Haji, Menteri menetapkan:
 - a. mekanisme dan prosedur Pembinaan Ibadah Haji; dan
 - b. pedoman pembinaan, tuntunan manasik, dan panduan perjalanan Ibadah Haji.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan tanpa memungut biaya tambahan dari Jemaah Haji di luar BPIH yang telah ditetapkan.

Pasal 30

- (1) Dalam rangka Pembinaan Ibadah Haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan Ibadah Haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai bimbingan Ibadah Haji oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

BAB VIII . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 13 -

BAB VIII
KESEHATAN

Pasal 31

- (1) Pembinaan dan Pelayanan Kesehatan Ibadah Haji, baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji, dilakukan oleh menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang kesehatan.
- (2) Pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasi oleh Menteri.

BAB IX
KEIMIGRASIAN
Pasal 32

- (1) Setiap Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji menggunakan Paspor Haji yang dikeluarkan oleh Menteri.
- (2) Menteri dapat menunjuk pejabat untuk dan/atau atas namanya menandatangani Paspor Haji.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengecualian ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

BAB X
TRANSPORTASI

Bagian Kesatu
Pelaksanaan Transportasi

Pasal 33

- (1) Pelayanan Transportasi Jemaah Haji ke Arab Saudi dan pemulangannya ke tempat embarkasi asal di Indonesia menjadi tanggung jawab Menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 34 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 14 -

Pasal 34

Penunjukan pelaksana Transportasi Jemaah Haji dilakukan oleh Menteri dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi.

Pasal 35

- (1) Transportasi Jemaah Haji dari daerah asal ke embarkasi dan dari debarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Bagian Kedua
Barang Bawaan

Pasal 36

- (1) Jemaah Haji dapat membawa barang bawaan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemeriksaan atas barang bawaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Menteri Keuangan.

BAB XI
AKOMODASI

Pasal 37

- (1) Menteri wajib menyediakan Akomodasi bagi Jemaah Haji tanpa memungut biaya tambahan dari Jemaah Haji di luar BPIH yang telah ditetapkan.
- (2) Akomodasi bagi Jemaah Haji harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan Jemaah Haji beserta barang bawaannya.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan Akomodasi bagi Jemaah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

BAB XII . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 15 -

BAB XII PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS

Pasal 38

- (1) Dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan Ibadah Haji Khusus yang pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus.
- (2) Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah mendapat izin dari Menteri.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksana Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 39

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, yang akan diberi izin oleh Menteri, wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. terdaftar sebagai penyelenggara perjalanan umrah;
- b. memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan Ibadah Haji Khusus; dan
- c. memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Ibadah Haji.

Pasal 40

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. menerima pendaftaran dan melayani Jemaah Haji hanya yang menggunakan Paspor Haji;
- b. memberikan bimbingan Ibadah Haji;
- c. memberikan layanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan secara khusus; dan
- d. memberangkatkan, memulangkan, dan melayani Jemaah Haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan Jemaah Haji.

Pasal 41 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 16 -

Pasal 41

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:

- a. peringatan;
- b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
- c. pencabutan izin penyelenggaraan.

Pasal 42

Ketentuan lebih lanjut mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus diatur dengan Peraturan Pemerintah.

BAB XIII

PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH

Pasal 43

- (1) Perjalanan Ibadah Umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah.
- (2) Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah dilakukan oleh Pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 44

Biro perjalanan wisata dapat ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah;
- b. memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah; dan
- c. memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Ibadah Umrah.

Pasal 45

- (1) Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. menyediakan



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 17 -

- a. menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan;
 - b. memberangkatkan dan memulangkan jemaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. memberikan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jemaah; dan
 - d. melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 46

- (1) Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:
- a. peringatan;
 - b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
 - c. pencabutan izin penyelenggaraan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

BAB XIV
PENGELOLAAN DANA ABADI UMAT

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 47

- (1) Dalam rangka pengelolaan dan pengembangan DAU secara lebih berdaya guna dan berhasil guna untuk kemaslahatan umat Islam, Pemerintah membentuk BP DAU.

(2) BP ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 18 -

- (2) BP DAU terdiri atas ketua/penanggung jawab, dewan pengawas, dan dewan pelaksana.
- (3) Pengelolaan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan pelayanan Ibadah Haji, pendidikan dan dakwah, kesehatan, sosial keagamaan, ekonomi, serta pembangunan sarana dan prasarana ibadah.

Bagian kedua
Tugas dan Fungsi

Pasal 48

- (1) BP DAU bertugas menghimpun, mengelola, mengembangkan, dan mempertanggungjawabkan DAU.
- (2) BP DAU memiliki fungsi:
 - a. menghimpun dan mengembangkan DAU sesuai dengan syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. merencanakan, mengorganisasikan, mengelola, dan memanfaatkan DAU; dan
 - c. melaporkan pengelolaan DAU kepada Presiden dan DPR.

Pasal 49

- (1) Dewan pengawas memiliki fungsi:
 - a. menyusun sistem pengelolaan, pemanfaatan, pengembangan, dan pengawasan DAU;
 - b. melaksanakan penilaian atas rumusan kebijakan, rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran tahunan pengelolaan, pemanfaatan, dan pengembangan DAU;
 - c. melaksanakan pengawasan dan pemantauan atas pelaksanaan pengelolaan dan pemanfaatan DAU; dan
 - d. menilai dan memberikan pertimbangan terhadap laporan tahunan yang disiapkan oleh dewan pelaksana sebelum ditetapkan menjadi laporan BP DAU.

(2) Dalam . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 19 -

- (2) Dalam pelaksanaan pengawasan keuangan, dewan pengawas dapat menggunakan jasa tenaga profesional.

Pasal 50

Dewan pelaksana memiliki fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan, rencana strategis, dan rencana kerja serta anggaran tahunan pengelolaan, pemanfaatan, dan pengembangan DAU;
- b. melaksanakan program pemanfaatan dan pengembangan DAU yang telah ditetapkan;
- c. melakukan penatausahaan pengelolaan keuangan dan aset DAU sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. melakukan penilaian atas kelayakan usul pemanfaatan DAU yang diajukan oleh masyarakat;
- e. melaporkan pelaksanaan program dan anggaran tahunan pengelolaan, pemanfaatan, dan pengembangan DAU secara periodik kepada dewan pengawas; dan
- f. menyiapkan laporan tahunan BP DAU kepada Presiden dan DPR.

Bagian Ketiga Struktur
dan Pengorganisasian

Pasal 51

Ketua/Penanggung Jawab BP DAU adalah Menteri.

Pasal 52

- (1) Dewan Pengawas BP DAU terdiri atas 9 (sembilan) orang anggota.
- (2) Keanggotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur masyarakat 6 (enam) orang dan unsur Pemerintah 3 (tiga) orang.
- (3) Unsur masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur Majelis Ulama Indonesia, organisasi masyarakat Islam, dan tokoh masyarakat Islam.

(4) Unsur . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 20 -

- (4) Unsur Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditunjuk dari departemen yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang agama.
- (5) Dewan Pengawas BP DAU dipimpin oleh seorang ketua dan seorang wakil ketua.
- (6) Ketua dan wakil ketua dewan pengawas dipilih dari dan oleh anggota Dewan Pengawas.

Pasal 53

- (1) Dewan Pelaksana BP DAU terdiri atas 7 (tujuh) orang anggota.
- (2) Keanggotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur Pemerintah dan ditunjuk oleh Menteri.
- (3) Dewan Pelaksana dipimpin oleh seorang ketua yang ditunjuk oleh Menteri dari anggota Dewan Pelaksana.

Pasal 54

- (1) Masa kerja anggota dewan pengawas dan dewan pelaksana dijabat selama 3 (tiga) tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk 1 (satu) kali masa jabatan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan anggota dewan pengawas dan dewan pelaksana, hubungan kerja, dan mekanisme kerja masing-masing diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 55

Pengangkatan dan pemberhentian ketua dan anggota dewan pengawas serta ketua dan anggota dewan pelaksana ditetapkan dengan Keputusan Presiden.

Pasal 56

- (1) Dalam melaksanakan tugasnya, BP DAU dibantu oleh sekretariat.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai Sekretariat BP DAU diatur dengan Peraturan Menteri.

Bagian Keempat . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 21 -

Bagian Keempat
Pengembangan dan Pembiayaan

Pasal 57

Pengembangan DAU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) meliputi usaha produktif dan investasi yang sesuai dengan syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 58

Hasil pengembangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 dapat digunakan langsung sesuai dengan rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan.

Pasal 59

BP DAU dapat memperoleh hibah dan/atau sumbangan yang tidak mengikat dari masyarakat atau badan lain.

Pasal 60

- (1) Biaya operasional BP DAU dibebankan pada hasil pengelolaan dan pengembangan DAU.
- (2) Dalam hal tertentu, biaya operasional BP DAU sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibiayai oleh Pemerintah dan/atau masyarakat.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai biaya operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Menteri sebagai Ketua/Penanggung Jawab BP DAU.

Pasal 61

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan DAU diatur dengan Peraturan Menteri.

Bagian Kelima
Pertanggungjawaban

Pasal 62

Ketua/Penanggung Jawab BP DAU menyampaikan laporan pertanggungjawaban pengelolaan DAU kepada Presiden dan DPR setiap tahun.

BAB XV ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 22 -

BAB XV
KETENTUAN PIDANA

Pasal 63

- (1) Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak bertindak sebagai penerima pembayaran BPIH sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) dan/atau sebagai penerima pendaftaran Jemaah Haji sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (2) Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak bertindak sebagai penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah dengan mengumpulkan dan/atau memberangkatkan Jemaah Umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Pasal 64

- (1) Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- (1) Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

BAB XVI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 65

- (1) KPHI sudah harus dibentuk paling lambat 1 (satu) tahun sejak Undang-Undang ini diundangkan.

(2) Pemerintah . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 23 -

- (2) Pemerintah menjalankan tugas dan fungsi KPHI sampai dengan terbentuknya KPHI.

BAB XVII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 66

Semua peraturan yang diperlukan untuk melaksanakan Undang-Undang ini harus diselesaikan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak diundangkannya Undang-Undang ini.

Pasal 67

Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3832) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 68

Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan yang merupakan peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3832) dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini.

Pasal 69

Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 24 -

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta pada
tanggal 28 April 2008

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta pada
tanggal 28 April 2008

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ANDI MATTALATTA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2008 NOMOR 60

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT NEGARA RI
Kepala Biro Peraturan Perundang-undangan Bidang
Politik dan Kesejahteraan Rakyat,

Wisnu Setiawan



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 13 TAHUN 2008
TENTANG
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

I. UMUM

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat istitaah, baik secara finansial, fisik, maupun mental, sekali seumur hidup. Di samping itu, kesempatan untuk menunaikan ibadah haji yang semakin terbatas juga menjadi syarat dalam menunaikan kewajiban ibadah haji. Sehubungan dengan hal tersebut, Penyelenggaraan Ibadah Haji harus didasarkan pada prinsip keadilan untuk memperoleh kesempatan yang sama bagi setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam.

Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional karena jumlah jemaah haji Indonesia yang sangat besar, melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri, dan berkaitan dengan berbagai aspek, antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan keamanan. Di samping itu, Penyelenggaraan Ibadah Haji dilaksanakan di negara lain dalam waktu yang sangat terbatas yang menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Di sisi lain adanya upaya untuk melakukan peningkatan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tuntutan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik. Sehubungan dengan hal tersebut, Penyelenggaraan Ibadah Haji perlu dikelola secara profesional dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jemaah haji dengan prinsip nirlaba.

Untuk menjamin Penyelenggaraan Ibadah Haji yang adil, profesional, dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jemaah, diperlukan adanya lembaga pengawas mandiri yang bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.

Upaya ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

Upaya penyempurnaan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji secara terus-menerus dan berkesinambungan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jemaah haji sejak mendaftar sampai kembali ke tanah air. Pembinaan haji diwujudkan dalam bentuk pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat dan jemaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi dan dokumen, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji.

Karena penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab Pemerintah. Namun, partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Partisipasi masyarakat tersebut direpresentasikan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan bimbingan ibadah haji yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Untuk terlaksananya partisipasi masyarakat dengan baik, diperlukan pengaturan, pengawasan, dan pengendalian dalam rangka memberikan perlindungan kepada jemaah haji.

Di samping menunaikan ibadah haji, setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam dianjurkan menunaikan ibadah umrah bagi yang mampu dalam rangka meningkatkan kualitas keimanannya. Ibadah umrah juga dianjurkan bagi mereka yang telah menunaikan kewajiban ibadah haji. Karena minat masyarakat untuk menunaikan ibadah umrah sangat tinggi, perlu pengaturan agar masyarakat dapat menunaikan ibadah umrah dengan aman dan baik serta terlindungi kepentingannya. Pengaturan tersebut meliputi pembinaan, pelayanan administrasi, pengawasan kepada penyelenggara perjalanan ibadah umrah, dan perlindungan terhadap jemaah umrah.

Dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik, pengelolaan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) dan hasil efisiensi BPIH dalam bentuk dana abadi umat (DAU) dilaksanakan dengan prinsip berdaya guna dan berhasil guna dengan mengedepankan asas manfaat dan kemaslahatan umat. Agar DAU dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kemaslahatan umat, pengelolaan DAU juga dilakukan secara bersama oleh Pemerintah dan masyarakat yang direpresentasikan oleh Majelis Ulama Indonesia, organisasi masyarakat Islam, dan tokoh masyarakat Islam.

Dengan ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

Dengan mempertimbangkan hal tersebut di atas, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dipandang perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan hukum dalam masyarakat. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji perlu diganti agar lebih menjamin kepastian dan ketertiban hukum serta memberikan perlindungan bagi masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji dan umrah.

II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Yang dimaksud dengan “asas keadilan” adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Yang dimaksud dengan “asas profesionalitas” adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan keahlian para penyelenggaranya.

Yang dimaksud dengan “asas akuntabilitas dengan prinsip nirlaba” adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara etik dan hukum dengan prinsip tidak untuk mencari keuntungan.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7 ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “kenyamanan” adalah tersedianya Transportasi dan pemondokan yang layak dan manusiawi.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “satuan kerja di bawah Menteri” adalah satuan kerja yang mendukung operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji yang bersifat permanen dan sistemik di tingkat pusat, di tingkat daerah, dan di Arab Saudi.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7) . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 9

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi" adalah Duta Besar Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi dan Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan "penetapan" adalah penetapan BPIH setelah mendapat persetujuan DPR.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pengelolaan BPIH dilakukan berdasarkan siklus
Penyelenggaraan Ibadah Haji sesuai dengan kalender Hijriah.

Pasal 22

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “Menteri” dalam hal BPIH disetorkan ke rekening Menteri” adalah menteri sebagai lembaga yang dalam pelaksanaannya Menteri dapat menunjuk pejabat di lingkungan tugas dan wewenangnya bertindak untuk dan/atau atas namanya.

Bank umum nasional yang dapat ditunjuk menjadi bank penerima setoran BPIH adalah bank umum yang memiliki layanan yang bersifat nasional dan memiliki layanan syariah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “kuota bebas secara nasional” adalah sisa kuota yang disediakan bagi Jemaah Haji yang sudah terdaftar dalam daftar tunggu dengan memperhatikan proporsionalitas kuota provinsi dan kuota Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “Transportasi” termasuk Transportasi selama di Arab Saudi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 34 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “dilakukan oleh Menteri Keuangan” adalah pelaksanaan pemeriksaan atas barang bawaan oleh pejabat yang diberi otorisasi oleh Menteri Keuangan.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Yang diatur dalam Peraturan Pemerintah meliputi, antara lain, persyaratan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dan sanksi.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

Pasal 44

Huruf a

Yang dimaksud dengan "biro perjalanan wisata yang sah" adalah biro perjalanan wisata yang telah terdaftar pada lembaga/instansi yang lingkup dan tugasnya di bidang pariwisata.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2) . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “unsur pemerintah” dapat terdiri atas instansi yang tugas dan fungsinya berkaitan dengan pengembangan DAU.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

Pasal 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR
4845

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Nomor: UIN.02/R.1/PP.00.9/2752.a/2013

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : DINAL A LAA SHOFI Z
NIM : 13240036
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2013/2014

Tanggal 27 s.d. 29 Agustus 2013 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2013

a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

Dr. Sekar Ayu Aryani, M.Ag.

NIP. 19591218 197803 2 001



LABORATORIUM AGAMA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

DINAL A LA A SHOFI Z

13240036

LULUS

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. H. Waryono, M.Ag.

NIP. 19701010 199903 1 002

Yogyakarta, 31 Oktober 2014
Ketua

Dr. Sriharini, M.Si

NIP. 19710526 199703 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

23

SERTIFIKAT

Nomor: B-317.1/UIN.02/L.3/PM.03.1/P4.261/2016

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada :

Nama : Dinal A Laa Shofi Z
Tempat, dan Tanggal Lahir : Cilacap, 21 November 1994
Nomor Induk Mahasiswa : 13240036
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2015/2016 (Angkatan ke-90), di :

Lokasi : Daleman
Kecamatan : Turi
Kabupaten/Kota : Kab. Sleman
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 25 Juli s.d. 25 Agustus 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,91 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status matakuliah intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 12 Oktober 2016
Ketua,

Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. : 19720912 200112 1 002



Yogyakarta, 28 Februari 2017

Kepada Yth. :

Gubernur Jawa Tengah
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Jawa Tengah
Di

SEMARANG

Nomor : 074/1983/Kesbangpol/2017
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Nomor : B-464/Un.02/DD.1/PN.01.1/02/2017
Tanggal : 27 Februari 2017
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keteratan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal: **"ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH (PHU) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI TAHUN 2016"** kepada :

Nama : DINAL A'LAA SHOFI ZAHRO
NIM : 13240036
No. HP/Identitas : 082137669773 / 3306086111940003
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas/PT : Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo,
Jalan Tegalsari Nomor 10 Purworejo, Kode Pos 54111,
Provinsi Jawa Tengah
Waktu Penelitian : 7 Maret 2017 s.d. 7 Mei 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Izin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
NIP. 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth. :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Yang bersangkutan,



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO**

Jalan Tegalsari Nomor 10 Purworejo 54111
Telepon (0275) 321082 ext 801; Faximile : (0275) 321082 ext 806
website : <http://purworejo.kemenag.go.id/> e-mail: kabpurworejo@kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN IJIN PENELITIAN

Nomor : B.524/Kk.11.06/1/KP.01.1/03/2017

Berdasarkan Surat dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Nomor : B.001/Un.02/MD/PP.08.1/1/2017 Tanggal : 20 Januari 2017 tentang Permohonan Pra Penelitian untuk penyusunan Skripsi, maka yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. H. Nurudin, M.Pd.I

NIP : 19650804 199203 1 003

Pangkat/Golongan : Pembina Tk.I, IV/b

Jabatan : Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

Dengan ini memberi ijin kepada Mahasiswa Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta :

Nama : Dinal A'laa Shofi Zahro

NIM : 13240036

Jenjang : S1

Untuk melaksanakan penelitian dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam rangka Pembuatan Skripsi dengan judul :

" ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH (P H U) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI TAHUN 2016 "

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Penelitian ini semata-mata hanya untuk menyusun Skripsi saja dan tidak disalah gunakan untuk kepentingan yang lain.
- Dalam proses pengambilan data tidak mengganggu kinerja ASN dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Demikian surat ijin kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purworejo, 06 Maret 2017



Kepala

Drs. H. Nurudin, M.Pd.I
NIP. 19650804 199203 1 003

Tembusan : Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail : fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

Nomor : B- 464 /Un.02/DD.1/PN.01.1/02/2017
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : Izin Penelitian

27 Februari 2017

Kepada
Yth. Gubernur Pemerintah DIY .
c.q Kepala Badan KESBANGPOL
Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
Jln. Jendral Sudirman No 5 Di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berikut ini:

Nama : Dinal A'laa Shofi Zahro
NIM/Jurusan/T.A. : 123240036 / MD / T.A. 2016/2017
Semester : VIII (Delapan)
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Cilacap . 13 Pebruari 1994
Lokasi Penelitian : Jln. Tegal Sari No 10 Purworejo
Metode Penelitian : Kualitatif / Kuantitatif
Waktu Penelitian : 07 Maret 2017- 07 Mei 2017
Pembimbing : Drs.M.Rosyid Ridla, M.Si
Judul : ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DI SEKSI
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH (PHU)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
PURWOREJO DALAM PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI TAHUN 2016

Kami mohon agar mahasiswa tersebut diberikan ijin untuk melakukan riset dan pengumpulan data. Sebagai bahan pertimbangan, kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian, atas izin dan kerjasama Saudara kami sampaikan terimakasih

Assalamu'alaikum Wr. Wb.



Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Pengembangan Lembaga

HM. KHOLILAH



TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.8.24/2017

Herewith the undersigned certifies that:

Name : Dinal A Laa Shofi Z
Date of Birth : November 21, 1994
Sex : Female

took Test of English Competence (TOEC) held on **April 26, 2017** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	45
Structure & Written Expression	36
Reading Comprehension	40
Total Score	403

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, April 26, 2017
Director

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.4.252/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Dinal A Laa Shofi Z :

تاريخ الميلاد : ٢١ نوفمبر ١٩٩٤

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٧ أكتوبر ٢٠١٦، وحصلت
على درجة :

٤٧	فهم المسموع
٣٨	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٤	فهم المقروء
٣٦٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ٢٧ أكتوبر ٢٠١٦

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥



UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Dinal A Laa Shofi Z
NIM : 13240036
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	85	B
2.	Microsoft Excel	50	D
3.	Microsoft Power Point	85	B
4.	Internet	90	A
5.	Total Nilai	77.5	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 4 April 2016

Kepala PMPD



Agung Fatwanto, Ph.D.
NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang



Curriculum Vitae

Nama : Dinal A'laa Shofi Zahro
Tempat/ Tgl Lahir : Cilacap, 21 November 1994
Alamat Asal : Dusun Empat Rt 02/06 Pekutan, Bayan, Purworejo.
Alamat Sekarang : JPPI Minhajul Muslim gang genjah 594, Ngentak Sapen
Rt 04/01 Catur tunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta.
Nama Ayah : M. Muchtar
Nama Ibu : Siti Muntaqobatuz Zahro
E-mail : dinashofizahro.ds@gmail.com
No. Hp : 082137669773

Riwayat Pendidikan Formal

1.	TK Al- Fatah Cilacap	1998-1999
2.	MI Al- Fatah Cilacap	1999-2005
3.	Mts N Grabag Magelang	2005-2008
4.	SMK Ash-Shiddiqiyah Purworejo	2008-2011
5.	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2013-2017

Riwayat Pendidikan Non Formal

1.	Tahfidzul Qur'an Al-Hidayat Purworejo	2008-2013
2.	Ash-Shiddiqiyah Purworejo	2011-2013
3.	JPPI Minhajul Muslim Yogyakarta	2013-2017

Pengalaman Organisasi

1.	Anggota JQH AL Mizan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2013-2014
2.	JPPI Minhajul Muslim Yogyakarta	2014-2015
3.	HMPS MD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2016-2017