

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRATIF JAMAAH HAJI DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PATI
TAHUN 2016**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Oleh:
NUR LAILA SYARIFAH
NIM 13240092**

**Pembimbing:
Dra. Nurmahni, M.Ag.
NIP. 19720519 199803 2 001**

**JURUSAN 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-1146/Un.02/DD/PP.05.3/05/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRATIF JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PATI TAHUN 2016**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nur Laila Syarifah
NIM/Jurusan : 13240092/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 22 Mei 2017
Nilai Munaqasyah : 91,3 (A -)

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

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I.

Dra. Nurmahni, M.Ag
NIP 19720519 199803 2 001

Penguji II.

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

Penguji III.

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP 19630210 199103 1 002

Yogyakarta, 29 Mei 2017

Dekan,



Dr. Nurjannah, M.Si.
NIP 196003101987032001



KEMENTERIAN AGAMA
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 : Nur Laila Syarifah
NIM : 13240092
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Pati

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, 10 Mei 2017

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



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

Pembimbing

Dra. Nurmahni, M.Ag
NIP 19720519 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Laila Syarifah
NIM : 13240092
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Manajemen Pelayanan Administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati 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 penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Yang menyatakan,


aila Syarifah
13240092

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُورٌ

*Artinya: "Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berperang (berjuang) dijalannya dengan terorganisasi rapih, seperti sebuah bangunan yang tersusun kuat".
(QS. as-Shaf : 4)¹*



¹Al-Qur'an, 61:4. Terjemahan ayat Al-Qur'an di skripsi ini diambil dari Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, 2012), hlm. 551.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah zat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan banyak nikmat dan senantiasa memberikan hidayahnya kepada setiap makhluk ciptaan-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya *min az-zulumat ila an-nur* dan kesejahteraan semoga selalu tercurahkan kepada keluarga besar beliau, sahabat-sahabatnya, *tabi'in*, *tabi'ut tabi'in*, dan kita sebagai umatnya semoga mendapat syafaatnya kelak di *yaumi al- akhir*. *Aamiin ya rabbal 'alamin*.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran diri, peneliti sadar bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil, sudah sepatutnya peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini. Untuk itu, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. KH. Yudian Wahyudi, .M.A.,.Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, .M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, .M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Thoriq Nurmadiansyah, selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), terima kasih peneliti haturkan atas kesabaran dan ketulusannya membimbing dan mengarahkan dalam proses perkuliahan selama ini.
5. Ibu Dra. Nurmahni, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS), terima kasih peneliti haturkan atas kesabaran dan ketulusannya yang telah membimbing serta mengarahkan peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi/tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing saya dalam perkuliahan.
7. Seluruh staf Tata Usaha (TU) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Bapak Drs. H. Ahmad Mundakir, M.Si, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.
9. Ibu Dra. Hj. Noor Sholikhah M. Pdi serta seluruh staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.
10. Kedua orang tua, Bapak Agus Rif'an dan Ibu Hanik Salamah yang telah membesarkan, merawat, membimbing dan memotivasi peneliti dari kecil hingga saat ini dengan penuh kesabaran, keikhlasan dan cinta, serta tiada henti memberikan semangat dan do'a kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Semoga Allah senantiasa melindungi dan memberkahi bapak dan ibuk, *amiin ya rabbal 'alamin*.
11. Keluarga besarku Mas Moh. Noor Salman, S.Si, adek Fitria Naila Ulfa, Mbak Wurry Ceria Waheni, S.Ds, Mas Mokhtar Hidayat, S.PdI. Peneliti

mengucapkan terima kasih banyak atas do'a, perhatian dan dukungannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

12. Sahabat-sahabat Amandement (MD 2013) yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
13. Keluarga besar KMPP UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta Dharma Wanita KMPP UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sahabat dalam suka dan duka yang senantiasa saling mengingatkan, memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
14. Kelurga besar IKAMARU Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
15. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Peneliti hanya dapat mendoakan semoga keikhlasan, dukungan, arahan, bimbingan dan bantuan kepada peneliti menjadi amal ibadah yang terus mengalir menjadi pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin.

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Peneliti



Nur Laila Syarifah
(NIM. 13240092)

ABSTRAK

Nur Laila Syarifah (13240092), Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kendala yang ditemukan dalam pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, sehingga memunculkan pertanyaan bagaimana manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016.

Metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, sedangkan teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode pengumpulan data.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum prima. Hal ini dapat dilihat dengan adanya aktivitas-aktivitas dalam manajemen pelayanan administratif yang belum dilaksanakan, di antaranya: perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan masing-masing ada 2 aktivitas yang belum terpenuhi, sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik. Dalam perencanaan aktivitas yang belum terpenuhi adalah penetapan tindakan dan prioritas pelaksana dan penetapan metode, aktivitas pengorganisasian yang belum terpenuhi adalah memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksanaan dan menetapkan jalinan hubungan, aktivitas komando yang belum terlaksana adalah pengembangan dan peningkatan pelaksanaan, aktivitas pengawasan yang belum dilaksanakan adalah menetapkan standar dan membandingkan pelaksana dengan standar. Inovasi dalam melakukan pelayanan administratif seperti menggunakan sistem OSS (*One Stop Service*), belum diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Kata kunci: **Manajemen Pelayanan Administratif, Jamaah Haji, Kantor Kementerian Agama kabupaten Pati.**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mūm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
هـ	Hā'	h	ha
ء	Hamzah	ﺀ	apostrof
ي	Yā'	Y	ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta‘addidah</i>
عدة	ditulis	<i>‘iddah</i>

C. *Ta’marbūtah* di akhir kata

Semua *ta’ marbūtah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang

sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>‘illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya’</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fathah	ditulis	<i>a</i>
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----ُ-----	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa‘ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif جَاهِلِيَّة	ditulis	<i>ā : jāhiliyyah</i>
2. Fathah + ya’ mati تَنْسَى	ditulis	<i>ā : tansā</i>
3. Kasrah + ya’ mati كَرِيم	ditulis	<i>ī : karīm</i>
4. Dammah + wawu mati فُرُوض	ditulis	<i>ū : furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati بينكم	ditulis	<i>ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. Fathah + wāwu mati قول	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أُذَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنَنْشُكْرَکُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْسِ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذُوبَالْفُرُوض	Ditulis	<i>Zawī al-furūd</i>
أَهْلَالسُّنَّة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kajian Pustaka	9
G. Kerangka Teori	12
H. Metode Penelitian	23
I. Sistematika Penulisan	30
BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PATI	
A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Pati..	32
B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati	33
C. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati	34
1. Visi dan Misi.....	34

2. Kedudukan Tugas dan Fungsi.....	35
3. Program dan Kegiatan.....	36
4. Susunan Organisasi	37
D. Kedudukan Tugas, Fungsi serta Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.....	38
E. Wilayah Tugas	44
F. Budaya Kerja	46
G. Struktur dan Data Pejabat	47
H. Sarana dan Prasarana	48
1. Fisik	48
2. Non Fisik	51
I. Sumber Daya Manusia (SDM)	51

BAB III: PEMBAHASAN

A. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.....	54
B. Penerapan Manajemen Pelayanan Administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.....	70

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan	93
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. *Interview Guide*
2. Pedoman Observasi
3. Bagan Struktur Organisasi
4. Foto Dokumentasi
5. Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati
6. Sertifikat

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. SOP Pelayanan Haji Reguler	19
Tabel 2.1. Daftar Nama Kepala KanKemenag Kabupaten Pati	33
Tabel 2.2. Identitas Kemenag Kabupaten Pati	34
Tabel 2.3. KUA Tingkat Kecamatan.....	45
Tabel 2.4. Data Kelompok Bimbingan Ibadah Haji SeKabupaten Pati ..	46
Tabel 2.5. Struktur Data Pejabat	47
Tabel 2.6. Ruangan dan Fasilitas	48
Tabel 2.7. Fasilitas Meubeler	49
Tabel 2.8. Perangkat Elektronik.....	50
Tabel 2.9. Perangkat Elektronik.....	51
Tabel 2.10. Daftar PNS Berdasarkan Agama dan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 2.11. Daftar PNS Berdasarkan Golongan dan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 2.12. Daftar PNS Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan dan Jenis Kelamin	52
Tabel 2.13. Daftar Pegawai Pemangku Jabatan Fungsional	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Triangulasi Sumber Data	30
Gambar 1.2. Triangulasi Metode Pengumpulan data.....	30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi yang berjudul: “MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRATIF JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PATI TAHUN 2016”, perlu dijelaskan untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah yang terdapat pada judul skripsi tersebut, yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen

Kata manajemen yang berasal dari bahasa Inggris *management*, diterjemahkan menjadi proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.¹ M. Syafaat Habib berpendapat, bahwa manajemen adalah pengelolaan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan.² Luter Guilick sebagaimana dikutip oleh T. Hani Handoko, mendefinisikan manajemen sebagai ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.³ Stephen P. Robbins dan Mary Coulter yang dikutip oleh Suryadi Saat dan Wibi Hardani dalam

¹Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm.553.

²M. Syafaat Habib, *Buku Pedoman Dakwah* (Jakarta: Wijaya, 1982), hlm. 193-194.

³T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm. 11.

bukunya yang berjudul *Manajemen* mengatakan bahwa manajemen adalah proses pengoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan melibatkan orang lain.⁴

Jadi, manajemen merupakan cara untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengontrolan sampai dengan proses evaluasi. Manajemen diterapkan dengan harapan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara maksimal dan meminimalkan ancaman atau rintangan yang dihadapi dalam mencapai tujuan. Manajemen dalam penelitian ini adalah manajemen yang terkait dengan pelayanan administratif jamaah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Pati.

2. Pelayanan Administratif

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.⁵ Gronroos sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan* berpendapat bahwa 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

⁴Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Manajemen*, terj. Suryadi Saat dan Wibi Hardani, (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm. 3.

⁵Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 612.

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁶

Administratif adalah yang berkaitan dengan administrasi yaitu usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan.⁷ Jadi, pelayanan administratif adalah serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang berkaitan dengan administrasi. Pelayanan administratif dalam penelitian ini adalah yang terkait dengan administrasi haji yang ditangani oleh Kementerian Agama Kabupaten Pati.

3. Jamaah Haji

Jamaah haji adalah seseorang atau sekelompok umat Islam yang menunaikan ibadah haji ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan, seorang pelanggan yang ingin memiliki pelayanan yang prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki juga sudah memenuhi rukun, syarat dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.⁸ Dalam hal ini yang dimaksud adalah jamaah haji reguler bukan jamaah haji khusus. Data jamaah haji yang

⁶Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 2.

⁷*Ibid.*, hlm. 7.

⁸Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji, (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*, (Jakarta: Nizam Press, 2004), hlm. 11.

mendaftarkan diri di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati adalah sebagai berikut:

- a) Tahun 2015 : 1.634 CJH.
- b) Tahun 2016 : 1.572 CJH.
- c) Tahun 2017 : 207 CJH (terhitung sampai bulan februari).

Dan jamaah haji dari Kabupaten Pati yang berangkat tahun 2016 berjumlah 1.097.

4. Kementerian Agama Kabupaten Pati

Kementerian Agama Kabupaten Pati adalah lembaga pemerintahan yang berada di bawah Kementerian Agama pusat. Lembaga ini adalah lembaga pemerintahan di tingkat kabupaten. Salah satu urusan yang ditangani oleh lembaga tersebut adalah tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Kementerian Agama Kabupaten Pati termasuk lembaga yang tidak diotonomikan, artinya Kementerian Agama Kabupaten Pati tidak memiliki hal otonom dalam mengatur dan mengelolanya. Kementerian Agama kabupaten Pati sebagai pelaksana dalam pelaksanaan program Kementerian Agama pusat, melalui koordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan dari penegasan istilah-istilah tersebut, maka yang dimaksud dalam judul penelitian “Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016” yaitu suatu penelitian yang berupa mendeskripsikan manajemen pelayanan

administratif jamaah haji atau proses memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan administratif kepada jamaah haji secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tahun 2016.

B. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam yang memenuhi syarat *isthita'ah* (mampu) untuk menjalankan ibadah haji ke Baitullah. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang yang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.⁹

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam sedunia. Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik – baiknya terhadap jama'ah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji.¹⁰ Selanjutnya dalam undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji

⁹ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm. 227.

¹⁰ Dzulkifli, *Skripsi Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patuna Tour Dan Travel*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010), hlm. 3.

hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Dalam UU tersebut diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji, yaitu :

Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung, dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga adalah perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.¹¹

Kementerian Agama Kabupaten Pati merupakan penyelenggara ibadah haji yang berusaha menyelenggarakan ibadah haji dengan pelayanan yang terbaik dan mampu membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia, khususnya di kabupaten Pati. Kementerian Agama Kabupaten Pati ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang seharusnya sesuai dengan Undang-Undang Haji.

Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Pati salah satunya adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif dapat dilakukan melalui penataan sistem manajemen yang memungkinkan terciptanya iklim kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan administratif atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan

¹¹*Ibid.*, hlm. 3.

kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada lembaga yang bersangkutan.¹²

Pelayanan administratif dapat diterapkan dengan baik di Kementerian Agama jika setiap pegawai memiliki komitmen, dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang tugas masing-masing, sekalipun demikian sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah di kabupaten, pegawai Kementerian Agama dihadapkan pada berbagai persoalan yang terjadi dalam bidang pelayanan administratif yang belum berjalan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan yang disampaikan oleh jamaah haji.¹³

Kondisi yang ditemukan pada Kementerian Agama Kabupaten Pati menunjukkan bahwa pelayanan administratif belum efektif, belum adanya inovasi untuk memberikan layanan OSS (*One Stop Service*) seperti yang sudah diterapkan di Kementerian Agama lain dan banyaknya pihak atau jamaah yang mempertanyakan prosedur administratif pendaftaran, pelunasan serta pembatalan haji. Berbagai persoalan manajemen pelayanan administrasi pada jamaah haji tersebut seolah memberikan gambaran bahwa profesionalisme manajemen haji masih kurang dari yang diharapkan.

Pada penelitian ini peneliti memiliki ketertarikan yang terkait dengan manajemen pelayanan administratif jamaah haji yang berada dalam naungan

¹²*Ibid.*, hlm. 13.

¹³Wawancara dengan Bapak Abdul Wahid, Jamaah Haji asal Kecamatan Trangkil yang berangkat tahun 2016, 5 Desember 2016.

Kementerian Agama, yaitu di daerah Kabupaten Pati yang di dalamnya mengurus tentang pendaftaran haji, pembatalan haji, surat menyurat (memberikan rekomendasi Umrah) khususnya pada tahun 2016. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian disebabkan pada lembaga Kementerian Agama Kabupaten Pati perlu untuk di kaji terkait dengan manajemen pelayanan administratif guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah haji mendatang. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai manajemen pelayanan administratif maka peneliti akan menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah skripsi dengan judul : **Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016.**

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tahun 2016 ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti paparkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Pati tahun 2016.

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi khazanah keilmuan manajemen dakwah dalam lingkup manajemen haji oleh Kementrian

Agama Republik Indonesia dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya ilmiah.

2. Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan mengenai pelayanan administratif yang unggul dan ideal.
3. Praktisi/Masyarakat, yaitu memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat umum khususnya pada mahasiswa Manajemen Dakwah bagaimana bentuk manajemen pelayanan administratif yang digunakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia khususnya Kementerian Agama Kabupaten Pati agar dapat dijadikan acuan atau pedoman dalam memberikan pelayanan administratif secara prima bagi jamaah haji.

F. Kajian Pustaka

Pada dasarnya sudah ada penelitian terdahulu terkait dengan manajemen pelayanan administratif jamaah haji dengan tema dan sudut pandang yang berbeda. Untuk menghindari kesamaan penulisan dan plagiatisme, maka berikut ini peneliti sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Pertama, jurnal oleh Muhammad Ladzi, Widyaiswara Madya Balai Diklat Keagamaan Surabaya dengan judul *“Mengurai Persoalan Manajemen Administrasi Publik dalam Pelaksanaan Ibadah Haji”*. Hasil dari penelitian tersebut adalah sistem administrasi yang selama ini sudah berjalan dinilai telah mampu mengatasi hal yang paling dasar yakni pendaftaran calon jamaah haji.

Akan tetapi, sistem jaringan terpadu nasional ini, masih harus didukung oleh sistem-sistem administrasi dan manajemen administrasi yang lainnya untuk integrasi dan koordinasi dalam pelayanan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia.¹⁴

Kedua, jurnal oleh Muhammad Ali Yusni, Universitas Mulawarman Samarinda, Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 3, No. 1 Tahun 2015 dengan judul *“Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda”*. Hasil penelitian tersebut adalah pelayanan haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal penyelenggaraan haji reguler dirasa sudah sangat baik. Walaupun terdapat kendala dan ketidakpuasan dari calon jamaah haji, namun mayoritas calon jamaah haji sudah merasa dilayani dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang tercantum di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda.¹⁵

Ketiga, skripsi yang berjudul *“Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)”* oleh Ragil Purnomo. Penelitian ini membahas tentang penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pihak PPIH SOC terhadap calon jamaah haji ketika berada di Embarkasi Asrama Haji Donohudan Boyolali pada musim haji tahun 2015. Hasil penelitian tersebut adalah kesuksesan pelayanan terhadap calon jamaah haji, dipengaruhi oleh

¹⁴Muhammad Ladzi, *Mengurai Persoalan Manajemen Administrasi Publik dalam Pelaksanaan Ibadah Haji*, (Surabaya: Widyaiswara Madya Balai Diklat Keagamaan), (Oktober, 2013).

¹⁵Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 3, (Januari, 2015).

kinerja panitia dan koordinasi terhadap pihak-pihak instansi terkait dan tidak kalah penting adalah sarana dan prasarana pendukung selama di asrama haji.¹⁶

Keempat, skripsi Dzul Kifli, yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*”, penelitian ini membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan di PT. Patuna Tour dan Travel. Dan hasil dari penelitian ini adalah pelayanan haji dan umrah di PT. Patuna Tour dan Travel sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Dalam hal pelayanan PT. Patuna Tour dan Travel secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan Internasional, dikarenakan pihak manajemen PT. Patuna Tour dan Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.¹⁷

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap skripsi sebelumnya, tampak bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya dan atas pertimbangan-pertimbangan bahwa di Kementerian Agama Kabupaten Pati belum ada penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan administratif.

¹⁶Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)*, (Yogyakarta: Tidak diterbitkan, 2015)

¹⁷Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*, (Jakarta: UIN Syarif hidayatullah, 2010)

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Kata Manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.¹⁸ Kata manajemen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.¹⁹ Moekijat berpendapat bahwa manajemen adalah seni dan ilmu pencapaian tujuan-tujuan perusahaan dengan cara yang paling efisien. Hal ini mencakup perencanaan, pengarahan dan pengawasan organisasi serta orang-orang yang bekerja di dalamnya.²⁰ T. Hani Handoko mengutip pendapat Stoner tentang manajemen, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan para anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.²¹

Jadi, manajemen dalam penelitian ini merupakan bagaimana lembaga bisa mengatur dan melaksanakan kegiatan secara bersama

¹⁸John M. Elchos dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 1976), hlm. 372.

¹⁹Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 553.

²⁰Moekijat, *Dasar-Dasar Administrasi Dan Manajemen Perusahaan*, (Bandung: CV Mandar Maju, 1989), hlm. 3.

²¹T. Hani Handoko, *Manajemen*, hlm. 8.

dengan melalui sebuah proses dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien.

b. Fungsi Manajemen

Fungsi- fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Dalam pembahasan fungsi manajemen terdapat banyak teori dan tokoh yang menjelaskan tentang fungsi manajemen tersebut tapi peneliti mengambil dua teori yang dituliskan oleh Henri Fayol yang dikutip oleh Moekijat dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen Perusahaan* dan Rosyad Shaleh yang menyatakan fungsi manajemen yaitu:²²

1) Perencanaan

Perencanaan atau peramalan adalah penilaian waktu yang akan datang dan kemudian pengambilan keputusan-keputusan untuk tindakan yang akan datang. Pemimpin dalam fungsi perencanaan dan peramalan harus mengkaji dan mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum memutuskan karena ini adalah langkah awal yang akan berpengaruh terhadap langkah-langkah selanjutnya.

²²Moekijat, *Dasar-Dasar Administrasi Dan Manajemen Perusahaan*, hlm. 3.

Pemikiran dan pengambilan keputusan mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan itu didasarkan pada hasil pemikiran dan perhitungan yang matang setelah dilakukan penelitian dan analisa terhadap kenyataan-kenyataan dan keterangan-keterangan yang konkret. Dalam pembahasan terhadap proses perencanaan akan meliputi aktivitas-aktivitas sebagai berikut:

- a) Perkiraan dan perhitungan masa depan.
- b) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c) Penetapan tindakan dan prioritas pelaksanaannya.
- d) Penetapan metode.
- e) Penetapan dan penjadwalan waktu.
- f) Penetapan lokasi (tempat).
- g) Penetapan biaya fasilitas dan faktor-faktor lain yang diperlukan.²³

2) Organisasi

Organisasi secara singkat adalah berhubungan dengan pembagian kerja, serta pembagian tugas, otoritas dan tanggung jawab. Supaya perencanaan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan, maka perlu pengorganisasian yang baik, perlu

²³Abd Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1977), hlm. 55.

adanya orang-orang yang sanggup melaksanakan tugas pekerjaan dan pembagian pekerjaan sesuai dengan kedudukan atau jabatan, serta mampu bekerjasama antar satu dengan yang lain dalam satu team dengan baik.

Dalam sebuah pengorganisasian mencakup beberapa aktivitas antara lain sebagai berikut:

- a) Membagi-bagi dan mengelompokkan tindakan-tindakan dakwah dalam satuan kerja.
- b) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing satuan serta menetapkan pelaksanaan atau da'i untuk melakukan tugas tersebut.
- c) Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksanaan.
- d) Menetapkan jalinan hubungan.²⁴

3) Komando

Komando disebut juga penggerakan yang merupakan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi yang efektif, efisien, dan ekonomis. Menurut Rosyad Shaleh beberapa kegiatan pada fungsi komando adalah:

²⁴*Ibid.*, hlm. 79.

- a) Pemberian motivasi.
- b) Penjalinan hubungan.
- c) Penyelenggaraan komunikasi.
- d) Pengembangan atau peningkatan pelaksanaan²⁵

4) Pengawasan

Pengawasan merupakan penentuan standar-standar, perbandingan kejadian-kejadian fisik dengan standar-standar tersebut secara berkala, dan kemudian pengambilan tindakan pembetulan.

Kegiatan pada fungsi pengawasan di antaranya:

- a) Menetapkan standar (alat ukur).
- b) Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas dakwah yang telah ditetapkan.
- c) Membandingkan antara pelaksana dengan standar.
- d) Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan dan pembetulan.²⁶

5) Koordinasi

Koordinasi merupakan penggabungan usaha dan penentuan semua kegiatan perusahaan agar sesuai dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan.

²⁵*Ibid.*, hlm. 112.

²⁶*Ibid.*, hlm. 142.

2. Tinjauan Umum Pelayanan Administratif

a. Pengertian Pelayanan Administratif

Definisi pelayanan yang sederhana dikemukakan oleh Ivancevich, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan* yaitu pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi yang rinci diutarakan oleh Gonroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.²⁷

Administratif menurut Moekijat adalah pelayanan-pelayanan manajemen atau pelayanan-pelayanan kantor perusahaan.²⁸ Berdasarkan keterangan tentang pengertian manajemen, pelayanan dan administratif tersebut, manajemen pelayanan administratif dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana administratif, mengimplementasikan rencana administratif, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-

²⁷Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 2-4.

²⁸Moekijat, *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen Perusahaan*, hlm. 5.

aktivitas pelayanan administratif demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

b. Indikator Pelayanan Administratif

Indikator yang bisa untuk mengukur kualitas pelayanan administratif adalah sebagai berikut:²⁹

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan administratif yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsibility*), yakni kemampuan para staf dan karyawan untuk membantupara pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko dan keraguan.
5. Perhatian (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan SOP Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama dengan berdasarkan UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Peraturan

²⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hlm. 26.

Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama dan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Haji bahwa seorang pelaksana (yang melayani pendaftaran haji reguler) harus:³⁰

- a. Mampu mengoperasikan komputer
- b. Cermat dan teliti
- c. Mampu bekerja sama dalam tim.

Ketentuan dalam melaksanakan operasional pelayanan administratif adalah sebagai berikut :³¹

Tabel 1.1 SOP Pelayanan Haji Reguler

No	Aktivitas	Pelaksana	Mutu Baku		
			Persyaratan/ kelengkapan	Waktu	Output
1	Membuka Rekening Tabungan haji di BPS selanjutnya menyerahkan dokumen persyaratan pendaftaran haji kepada Pengadministrasi	Calon Jamaah Haji	KTP	2 Menit	Buku Tabungan
2	Menyerahkan dan	Staf	lembar formulir	5 Menit	formulir pendaftaran

³⁰Kementerian Agama Kabupaten Pati, *SOP Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler*, (Pati: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, 2016), hlm. 1.

³¹*Ibid.*, hlm. 1-2.

	Menjelaskan formulir pendaftaran ke calon jamaah haji	PHU	dan ATK		yang sudah siap
3	Menyerahkan Formulir yang sudah diisi kepada Pengadministrasi	Jamaah Haji	Lembar Formulir	2 Menit	Formulir yang sudah diisi
4	Memverifikasi dan meregister formulir Pendaftaran sesuai dokumen jamaah haji, selanjutnya diserahkan kepada Pengolah Data (Siskohat)	Staf PHU	Lembar Formulir	5 Menit	Formulir yang sudah diregister
5	Menginput data formulir calon jamaah haji keaplikasi siskohat, mencetak Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kepada Pengelola	Staf PHU	Data formulir	10 Menit	SPPH
6	Memeriksa dan menyerahkan dokumen SPPH kepada kepala seksi PHU untuk disetujui	Staf PHU	SPPH	15 Menit	SPPH yang sudah diperiksa
7	Menandatangani dokumen SPPH selanjutnya diserahkan ke Pengadministrasi	Jamaah Haji	SPPH	2 Menit	SPPH yang sudah disetujui

	si				
8	Memberi stempel pada dokumen SPPH selanjutnya diserahkan kepada calon jamaah haji	Staf PHU	SPPH yang sudah disetujui	1 Menit	SPPH yang sudah sah
9	Menyerahkan Bukti Setoran Biaya Penyelenggaraa n Ibadah Haji (BPIH)/Nomor Porsi dari Bank Penerima Setoran (BPS) dan kelengkapan persyaratan pendaftaran kepada Pengelola	Jamaah Haji	Dokumen BPIH, Foto Copy KTP, KK, Surat Nikah, Foto 3x4 =2 Lembar, dan 4x6 = 2 Lembar	2 Menit	Bukti Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH)/No mor porsi
10	Memeriksa, dan mendokumentasikan dokumen BPIH dan kelengkapan persyaratan	Staf PHU	Dokumen BPIH, Foto Copy KTP, KK, Surat Nikah, Foto 3x4 =2 Lembar, dan 4x6 = 2 Lembar	5 Menit	Lembar BPIH yang sudah didokumentasikan

Operasional pencatatan dan pendataan surat keluar harus berjalan sesuai dengan SOP yang ada. Dasar hukum SOP pemrosesan surat keluar adalah Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2016 tentang pencabutan, peraturan menteri Nomor 16 tahun 2006

tentang tata persuratan dinas dilingkungan kementerian agama. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang pedoman tata naskah dinas pada Kementerian Agama dan Keputusan K.A Kearsipan Nasional RI Nomor 03 Tahun 2004 Tentang pedoman kearsipan.³²

SOP Pemrosesan Surat Keluar adalah sebagai berikut:³³

- 1) Membuat draft surat keluar dan menyerahkan kepada kepala seksi (20 menit).
- 2) Menerima, memeriksa, menyetujui (paraf) draft surat keluar (10 menit).
- 3) Menerima konsep surat keluar untuk disetujui dan ditandatangani (5 menit).
- 4) Memberikan nomor dan pengesahan (10 menit).
- 5) Menerima surat keluar dari pengadministrasi subbag TU dan mencatatnya di buku ekspedisi dan menyerahkan kepada caraka serta mendokumentasikan surat keluar (15 menit).
- 6) Menyampaikan surat keluar (5 menit).

SOP pengolahan data dibuat dengan pedoman hukum Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tentang Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama dan Peraturan Menteri Agama

³²Kementerian Agama Kabupaten Pati, *SOP Surat Masuk dan Surat Keluar*, (Pati: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, 2016), hlm. 1.

³³*Ibid.*, hlm. 1

Nomor 6 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Haji. SOP tersebut terdiri atas :³⁴

- 1) Membuat rencana pendataan dengan metode pendataan (20 menit).
- 2) Mengolah data yang sudah dihimpun dengan cara mengklasifikasikan, menyusun, mengurutkan, menghitung, menyimpan dan membuat cadangan (20 menit)
- 3) Membuat laporan pendataan dengan menyajikan data statistik jamaah haji (10 menit).
- 4) Melaporkan data kepada kepala seksi (15 menit)

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yaitu kegiatan yang dilakukan di lingkungan tertentu secara langsung dengan mengadakan pengamatan untuk memperoleh data dan informasi-informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini juga sering disebut non eksperimen, karena pada penelitian ini peneliti tidak melakukan *control* dan memanipulasi variabel penelitian.³⁵

Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan subjek atau objek

³⁴Kementerian Agama Kabupaten Pati, *SOP Pengolahan Data*, (Pati: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama kabupaten Pati, 2016), hlm.1.

³⁵ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 157.

penelitian pada keadaan nyata seperti data yang ada di lapangan.³⁶ Penelitian deskriptif pada dasarnya berusaha membuat penggambaran tentang manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tahun 2016. Selain itu, diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tahun 2016.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data-data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber utama. Sumber utama dalam penelitian ini adalah Kementerian Agama Kabupaten Pati bagian Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah wawancara dengan pimpinan/Kasi, staf PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati terkait dengan manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tahun 2016, dan wawancara dengan jamaah baik jamaah haji tahun 2016 dan jamaah calon haji yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tahun 2016 sebagai pengguna jasa layanan administratif.

³⁶Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: UPI & UPT Remaja Rosda Karya, 2005), hlm. 96.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian secara tidak langsung. Data dalam penelitian ini merupakan data-data pendukung yang peneliti peroleh dari observasi, dokumentasi, dan literatur-literatur bacaan yang relevan serta terkait dengan penelitian ini.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Obyek penelitian merupakan pusat perhatian dari suatu penelitian yang dilaksanakan di lapangan. Jadi, objek dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Pati tahun 2016.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yaitu proses diperolehnya data dari sumber data:³⁷

a. Observasi

Observasi adalah salah satu cara untuk memperoleh data primer.³⁸ Observasi yang dilakukan pada penelitian ini observasi *non partisipant* yaitu melakukan pengamatan terkait dalam kegiatan yang berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati bagian

³⁷Ronny Kountur, *Metode Penelitian*, hlm.183.

³⁸*Ibid.*, hlm.184.

Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) tanpa peran serta peneliti di dalamnya hanya mengamati dan mencatat kegiatan yang terkait dengan proses pelayanan administratif jamaah haji.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas jawaban itu.³⁹ Metode wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara tidak terstruktur atau lebih dikenal dengan istilah wawancara tidak resmi (*informal interview*). Proses wawancara yang terjadi di sini adalah antara si pewawancara dengan yang diwawancarai berbicara dengan santai tanpa adanya daftar pertanyaan yang resmi. Wawancara yang dilakukan terkait dengan manajemen pelayanan administratif calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tahun 2016. Narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), para staff PHU, dan jamaah haji.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik di mana data diperoleh dari dokumentasi yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku,

³⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996), hlm.135.

notulen, peraturan-peraturan, catatan-catatan harian baginya.⁴⁰ Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan manajemen pelayanan administratif, laporan harian dan bulanan para staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), catatan, transkrip, arsip-arsip, brosur, surat kabar, foto-foto haji, video dan lain sebagainya yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati dan dapat mendukung terhadap permasalahan dalam penelitian.

5. Metode Analisis data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi, artinya seluruh data yang sudah terkumpul diolah secara non-statistik untuk menggambarkan situasi hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak pengumpulan data berlangsung melalui metode yang telah dipaparkan di atas, di mana setiap data yang diperoleh akan terlebih dahulu diseleksi agar data yang diolah lebih akurat dan objektif. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan penyaringan data, pengolahan dan penyimpulan. Data kemudian disusun dalam kategori-kategori yang saling dihubungkan dari berbagai sumber. Melalui proses inilah penyimpulan dibuat dengan tujuan untuk memperkuat dan memperluas bukti yang dijadikan landasan.

⁴⁰Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 73.

Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, yaitu:⁴¹

a. Koleksi Data (*Data Colection*)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.⁴²

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk menemukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang diteliti, mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.⁴³

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada tahap display dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga

⁴¹Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 337.

⁴²*Ibid.*, hlm. 337.

⁴³*Ibid.*, hlm. 337.

akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan penelitian.⁴⁴

d. Verifikasi (*Conclusion*)

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurevei, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, dan temuan baru ini bersifat deskriptif.⁴⁵

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.⁴⁶ Jenis Triangulasi terdiri dari triangulasi sumber data yaitu dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain, dan triangulasi metode yaitu mencari data dengan cara yang beragam.

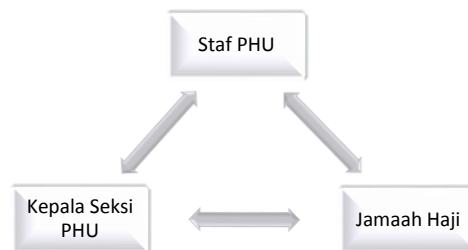
Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam pengecekan data untuk mendapatkan data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber data adalah sebagai berikut:

⁴⁴*Ibid.*, hlm. 337.

⁴⁵*Ibid.*, hlm. 337.

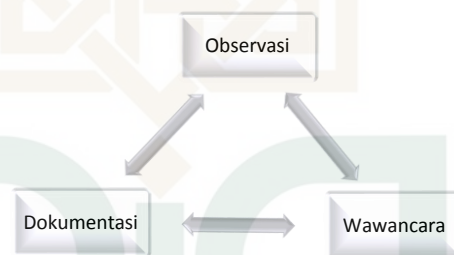
⁴⁶Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 170.

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data



Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data



I. Sistematika Penulisan

Peneliti membuat sistematika penulisan dalam tugas akhir ini yang terdiri dari beberapa bab dan masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yaitu :

BAB I, adalah pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah atau alasan mengapa peneliti ingin menulis judul, serta menjelaskan mengenai perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II, berisi tentang sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, letak geografis, profil, kedudukan tugas, fungsi serta struktur organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, wilayah tugas, budaya kerja, struktur dan data pejabat, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia.

BAB III, berisi pembahasan tentang penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

BAB IV, merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan, saran dan kata penutup. Pada penelitian ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan *curriculum vitae*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tentang “Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati”, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum prima. Hal ini terlihat pada adanya beberapa aktivitas manajemen pelayanan administratif yang belum terpenuhi diantaranya perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan masing-masing ada 2 aktivitas yang belum terpenuhi, sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik. Dalam perencanaan aktivitas yang belum terpenuhi adalah penetapan tindakan dan prioritas pelaksana dan penetapan metode, aktivitas pengorganisasian yang belum terpenuhi adalah memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksanaan dan menetapkan jalinan hubungan, aktivitas komando yang belum terlaksana adalah pengembangan dan peningkatan pelaksanaan, aktivitas pengawasan yang belum dilaksanakan adalah menetapkan standar dan membandingkan pelaksana dengan standar. Inovasi dalam melakukan pelayanan administratif seperti menggunakan sistem OSS (*One Stop Service*), belum diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Pati.

B. Saran

1. Mempertahankan ketepatan dan kejelasan waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Meningkatkan kemampuan para staf dalam bidang komputer.
3. Mempertahankan kesantunan dan keramahan saat memberikan pelayanan.
4. Meningkatkan kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan dan menerima keluhan.
5. Perlu adanya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu memberikan pelayanan administratif yang memuaskan kepada jamaah haji.
6. Melakukan rekrutmen SDM yang muda, agar lebih produktif.
7. Kenyamanan jamaah, seperti penyediaan fasilitas, kebersihan dan lain-lain dipertahankan, kalau bisa ditingkatkan.
8. Meningkatkan kemampuan dalam pengetahuan dan pengembangan teknologi terutama pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
9. Menjalin kerjasama dengan lembaga lain yang berhubungan dengan bidang haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Dzulkifli, *Skripsi Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patuna Tour Dan Travel*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010.
- Elchos, John M. dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia, 1976.
- Habib, M., Safaat, *Buku Pedoman Dakwah*, Jakarta: Wijaya, 1982.
- Handoko, T., Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Kementerian Agama Kabupaten Pati, *Laporan Evaluasi Pelaksanaan Program Kerja Tahun 2015*, Pati, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, 2015.
- _____, *Profile Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati*, Pati, Pati, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, 2011.
- _____, *Uraian Tugas dan Jabatan*, Pati, Pati, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, 2016.
- _____, *SOP Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler*, Pati, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, 2016.
- _____, *SOP Pengolahan Data*, Pati, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, 2016.
- _____, *SOP Surat Masuk dan Surat Keluar*, Pati, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati 2016.
- Ladzi, Muhammad, *Mengurai Persoalan Manajemen Administrasi Publik dalam Pelaksanaan Ibadah Haji*, Surabaya: Widyaiswara Madya Balai Diklat Keagamaan.
- Moekijat, *Dasar-Dasar Administrasi Dan Manajemen Perusahaan*, Bandung: CV Mandar Maju, 1989.

- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*, Jakarta: Nizam Press, 2004.
- Purnomo, Ragil, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)*, Yogyakarta: Tidak diterbitkan, 2015.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Raya, Ahmad Thib dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2003.
- Robbins, Stephen, P., dan Mary Coulter, *Manajemen*, terj. Suryadi Saat dan Wibi Hardani, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Satori, Djaman dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Shaleh, Abd Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1977.
- Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: UPI & UPT Remaja Rosda Karya, 2005.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Yusni, Muhammad Ali, *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda*, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 3, Januari, 2015.

INTERVIEW GUIDE

(Untuk: Kepala seksi)

1. Sudah berapa tahun ada di bagian haji ?
2. Perencanaan di bagian haji seperti apa ?
3. Adakah perencanaan khusus tentang pelayanan administratif ?
4. Menurut anda, seberapa penting perencanaan bagi sebuah organisasi khususnya untuk bagian haji ini ?
5. Adakah persyaratan khusus dalam memberikan pelayanan ?
6. Adakah briefing sebelum memberikan pelayanan ?
7. Bagaimana pengorganisasian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) ?
8. Pengorganisasian khusus untuk pelayanan administratif seperti apa ?
9. Bagaimana pengawasan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) ?
10. Pengawasan khusus untuk pelayanan administratif seperti apa ?
11. Bagaimana komando di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) ?
12. Komando untuk pelayanan administratif seperti apa ?
13. Bagaimana koordinasi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) ?
14. Dalam pelayanan administratif, adakah prinsip yang dipegang ?
15. Pelaksanaan administratif nya seperti apa ?
16. Kerja sama antar staf nya dalam memberikan pelayanan administratif seperti apa ?
17. Pembagian tugas berdasarkan apa ?
18. Kendala dalam memberikan pelayanan administratif ?
19. Upaya-upaya yang sudah dilakukan ?
20. Proses pelayanan administratif ?
21. Peran Kasi dalam pelayanan administratif seperti apa ?
22. Adakah SOP tentang pelayanan administratif nya ?
23. Kendala tersulit apa yang pernah ada dalam memberikan pelayanan administratif ?

INTERVIEW GUIDE

(Untuk: Staff)

1. Perencanaan di bagian haji seperti apa ?
2. Adakah perencanaan khusus tentang pelayanan administratif ?
3. Adakah persyaratan khusus dalam memberikan pelayanan ?
4. Adakah briefing sebelum memberikan pelayanan ?
5. Bagaimana pengorganisasian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) ?
6. Pengorganisasian khusus untuk pelayanan administratif seperti apa ?
7. Bagaimana pengawasan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) ?
8. Pengawasan khusus untuk pelayanan administratif seperti apa ?
9. Bagaimana komando di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) ?
10. Komando untuk pelayanan administratif seperti apa ?
11. Bagaimana koordinasi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) ?
12. Pelaksanaan administratif nya seperti apa ?
13. Kerja sama antar staf nya dalam memberikan pelayanan administratif seperti apa ?
14. Kendala dalam memberikan pelayanan administratif ?
15. Upaya-upaya yang sudah dilakukan ?
16. Proses pelayanan administratif ?
17. Peran Kasi dalam pelayanan administratif seperti apa ?
18. Adakah SOP tentang pelayanan administratif nya ?
19. Kendala tersulit apa yang pernah ada dalam memberikan pelayanan administratif ?

INTERVIEW GUIDE

(Untuk: Jamaah Haji)

1. Pelayanan di sini (PHU) seperti apa ?
2. Pelaksanaan administratif nya seperti apa ?
3. Kerja sama antar staf nya dalam memberikan pelayanan administratif seperti apa ?
4. Harapannya ?
5. Peran Kasi dalam pelayanan administratif seperti apa ?



A. SOP Pendaftaran

No	Aktivitas	Waktu	Sesuai/Tidak Sesuai	Keterangan
1	Membuka Rekening Tabungan haji di BPS selanjutnya menyerahkan dokumen persyaratan pendaftaran haji kepada Pengadministrasi	2 menit	Sesuai	
2	Menyerahkan dan Menjelaskan formulir pendaftaran ke calon jamaah haji	5 menit	Sesuai	
3	Menyerahkan Formulir yang sudah diisi kepada Pengadministrasi	2 menit	Sesuai	
4	Memverifikasi dan meregister formulir Pendaftaran sesuai dokumen jamaah haji, selanjutnya diserahkan kepada Pengolah Data (Siskohat)	5 menit	Tidak Sesuai	Staf kurang mahir dan kurang teliti dalam mengecek berkas
5	Menginput data formulir calon jamaah haji keaplikasi siskohat, mencetak Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kepada Pengelola	10 menit	Tidak Sesuai	Tergantung stafnya, SDM nya mayoritas sudah sepuh jadi kurang mahir mengoperasikan komputer
6	Memeriksa dan menyerahkan dokumen SPPH kepada kepala seksi PHU untuk disetujui	15 menit	Sesuai	
7	Menandatangani dokumen SPPH selanjutnya diserahkan ke Pengadministrasi	2 menit	Sesuai	
8	Memberi stempel pada dokumen SPPH selanjutnya diserahkan kepada calon jamaah haji	1 menit	Sesuai	
9	Menyerahkan Bukti Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)/Nomor Porsi dari Bank Penerima Setoran (BPS) dan kelengkapan persyaratan pendaftaran kepada Pengelola	2 menit	Tidak Sesuai	Banyak jamaah yang tidak tahu tentang persyaratannya jadi membutuhkan tambahan waktu yang cukup lama
10	Memeriksa, dan mendokumentasikan dokumen BPIH dan	5 menit	Tidak Sesuai	Penginputan/ mendokumentasikan data jamaah yang sudah berhasil terdaftar di SISKOHAT

	kelengkapan persyaratan			masih manual (ditulis tangan) baru nanti di input di komputer oleh staf yang lebih muda, karena mayoritas staf nya sudah sepuh jadi kurang mahir mengoperasikan komputer
--	-------------------------	--	--	--

B. SOP Pemrosesan Surat Keluar

No	Aktivitas	waktu	Sesuai/Tidak Sesuai	Keterangan
1	Membuat draft surat keluar dan menyerahkan kepada kepala seksi (20 menit).	20 menit	Sesuai	
2	Menerima, memeriksa, menyetujui (paraf) draft surat keluar	10 menit	Sesuai	
3	Menerima konsep surat keluar untuk disetujui dan ditandatangani	5 menit	Sesuai	
4	Memberikan nomor dan pengesahan	10 menit	Sesuai	
5	Menerima surat keluar dari pengadministrasi subbag TU dan mencatatnya di buku ekspedisi dan menyerahkan kepada caraka serta mendokumentasikan surat keluar	15 menit	Sesuai	
6	Menyampaikan surat keluar	5 menit	Sesuai	

C. SOP Pengolahan Data

No	Aktivitas	Waktu	Sesuai/Tidak Sesuai	Keterangan
1	Membuat rencana pendataan dengan metode pendataan .	20 menit	Tidak Sesuai	Antar staf masih bergantung satu sama lain (masing-masing staf tidak tahu bagaimana cara menjalankan tugas staf yang lain)
2	Mengolah data yang sudah dihimpun dengan	20 menit	Tidak Sesuai	SDM nya sudah tidak muda lagi, jadi tergolong

	cara mengklasifikasikan, menyusun, mengurutkan, menghitung, menyimpan dan membuat cadangan			lamban dalam menyelesaikan pekerjaan
3	Membuat laporan pendataan dengan menyajikan data statistik jamaah haji	10 menit	Tidak Sesuai	Data yang disajikan masih mentah (tulisan tangan) belum berupa data yang rapi di komputer
4	Melaporkan data kepada kepala seksi	15 menit	Sesuai	



Indikator Pelayanan Administratif

No	Indikator Pelayanan Administratif	Aktivitas	Baik/Tidak Baik	keterangan
1	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran	Baik	
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi	Tidak Baik	Masing- masing staf tidak mengetahui bagaimana cara mengerjakan pekerjaan staf yang lain, jadi ketika satu staf tidak masuk kerja akan terbengkalai dan jamaah kecewa karena tidak ada SDM yang mampu <i>menghandle</i> .
3	Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>)	Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan	Baik	
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani jamaah, serta fasilitas pendukung seperti komputer	Tidak Baik	Staf kurang prima dalam memberikan pelayanan, dikarenakan mayoritas staf sudah tidak muda lagi dan kurang begitu mahir dan kurang begitu mengikuti perkembangan teknologi, jadi terdapat staf yang kurang mandiri (bergantung dengan yang lain)
5	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	Kenyamanan jamaah, seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, dan ketersediaan informasi	Baik	

KEPALA
Drs. Akhmad Mundakir, M.Si
NIP. 19640821 199001 1 002

Plt. KA. SUB BAG TU
Drs. H. Zubaidi, MH
NIP. 196231222 199103 1 007

KASI PENMAD
Drs. H. Moh Alimin
NIP. 19660701 199203
1 003

KASI BIMAS
Drs. H. Zubaidi, MH
NIP. 196231222 199103
1 007

KASI PHU
Dra. HJ. Noor
Sholikah, M.Pd.I
NIP. 19590814 198603
2 001

KASI PDPP
H. Abdul Khamid,
M.Ag
NIP. 19720817 199703
1003

KASI PAIS
Drs. H. Imam Suhadi,
M.Pd.I
NIP. 19610316 1993 1
001

GARA BIMAS
KRISTEN
Pranoto, M.Th
NIP. 19611230 198303
1 008

GARA BIMAS
KATHOLIK
D. Widihantara, S.Pd,
M.Pd
NIP. 19700928 200501
1 001

GARA SYARIAH
H. Muslihan, BA
NIP. 19600712 198309
1 008

KUA

Foto Dokumentasi



Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati



Ruang Pelayanan Administratif di kanKemenag Kab. Pati



Jajaran pejabat di KanKemenag Kab.Pati

NO	MELAYAN	TANGGAL	KEGIATAN
1	01 Agustus 2016	01 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
2	02 Agustus 2016	02 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
3	03 Agustus 2016	03 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
4	04 Agustus 2016	04 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
5	05 Agustus 2016	05 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
6	06 Agustus 2016	06 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
7	07 Agustus 2016	07 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
8	08 Agustus 2016	08 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
9	09 Agustus 2016	09 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
10	10 Agustus 2016	10 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
11	11 Agustus 2016	11 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
12	12 Agustus 2016	12 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
13	13 Agustus 2016	13 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
14	14 Agustus 2016	14 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
15	15 Agustus 2016	15 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
16	16 Agustus 2016	16 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
17	17 Agustus 2016	17 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
18	18 Agustus 2016	18 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
19	19 Agustus 2016	19 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
20	20 Agustus 2016	20 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
21	21 Agustus 2016	21 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
22	22 Agustus 2016	22 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
23	23 Agustus 2016	23 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
24	24 Agustus 2016	24 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
25	25 Agustus 2016	25 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
26	26 Agustus 2016	26 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
27	27 Agustus 2016	27 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
28	28 Agustus 2016	28 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
29	29 Agustus 2016	29 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
30	30 Agustus 2016	30 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci
31	31 Agustus 2016	31 Desember 1437	Pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci

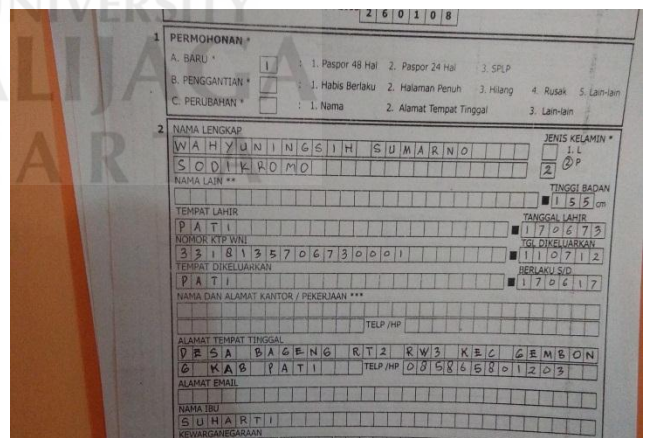
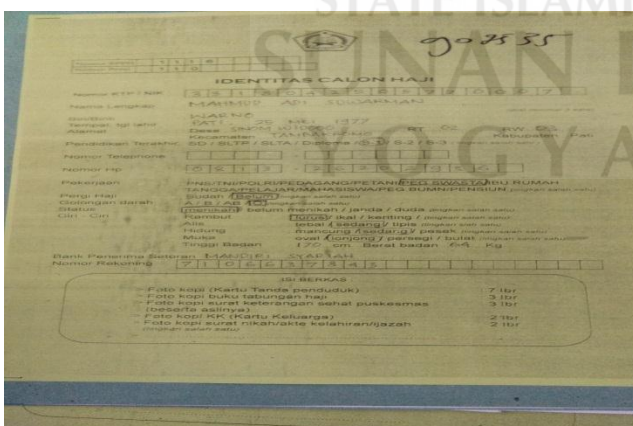
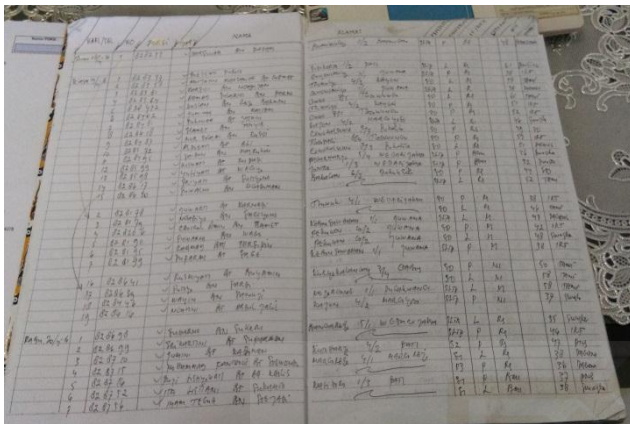
RPH (Rencana Perjalanan Haji) Tahun 2016



Proses Pelayanan Administratif di KanKemenag Kab. Pati

NO	KEY	NO	KEY	NO	KEY	NO	KEY	NO	KEY
1	KARIM	2	KARIM	3	KARIM	4	KARIM	5	KARIM
6	KARIM	7	KARIM	8	KARIM	9	KARIM	10	KARIM
11	KARIM	12	KARIM	13	KARIM	14	KARIM	15	KARIM
16	KARIM	17	KARIM	18	KARIM	19	KARIM	20	KARIM
21	KARIM	22	KARIM	23	KARIM	24	KARIM	25	KARIM
26	KARIM	27	KARIM	28	KARIM	29	KARIM	30	KARIM
31	KARIM	32	KARIM	33	KARIM	34	KARIM	35	KARIM
36	KARIM	37	KARIM	38	KARIM	39	KARIM	40	KARIM
41	KARIM	42	KARIM	43	KARIM	44	KARIM	45	KARIM
46	KARIM	47	KARIM	48	KARIM	49	KARIM	50	KARIM
51	KARIM	52	KARIM	53	KARIM	54	KARIM	55	KARIM
56	KARIM	57	KARIM	58	KARIM	59	KARIM	60	KARIM
61	KARIM	62	KARIM	63	KARIM	64	KARIM	65	KARIM
66	KARIM	67	KARIM	68	KARIM	69	KARIM	70	KARIM
71	KARIM	72	KARIM	73	KARIM	74	KARIM	75	KARIM
76	KARIM	77	KARIM	78	KARIM	79	KARIM	80	KARIM
81	KARIM	82	KARIM	83	KARIM	84	KARIM	85	KARIM
86	KARIM	87	KARIM	88	KARIM	89	KARIM	90	KARIM
91	KARIM	92	KARIM	93	KARIM	94	KARIM	95	KARIM
96	KARIM	97	KARIM	98	KARIM	99	KARIM	100	KARIM

Susunan Klotir Embarkasi Solo Tahun 2016





Wawancara dengan Ibu Drs. Hj. Noor Sholikhah
(Kasi PHU)



Wawancara dengan Bapak Drs. M. Agus
Anshori



Wawancara dengan Ibu Pademi (Bagian
Pendaftaran dan Dokumentasi Haji)



Sosialisasi tentang Administratif pelunasan bagi
jamaah haji yang berangkat tahun 2016



Rapat Penyusunan Program Kerja dan SOP



Suasana Rapat



**URAIAN TUGAS DAN
JABATAN
SEKSI
PENYELENGGARAAN
HAJI DAN UMRAH (PHU)**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PATI
JL. PANGLIMA SUDIRMAN NOMOR 1H
PATI**

**URAIAN TUGAS DAN JABATAN KASI PHU
KANTOR KEMENAG KABUPATEN PATI
TAHUN 2016**

Sesuai dengan PMA Nomor 13 Tahun 2015

1. Nama : Dra. Hj. Noor Sholikhah, M.Pdi
2. NIP : 195908141986032001
3. Pangkat/Gol : Pembina Tk. I (III d)
4. Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

TUGAS DAN URAIAN TUGAS	
1.	TUGAS
	a. Penjabaran kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, Pelayanan pembinaan dan perlindungan, sarana, kelembagaan, dan ketatalaksanaan serta supervisi dan evaluasi penyelenggaraan haji dan umrah pada Kantor Kab/Kota
	b. Penyiapan bahan dan pelaksanaan pelayanan pembinaan perlindungan di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
	c. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, dan pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji
2.	URAIAN TUGAS
	a. Membantu pelaksanaan tugas Kepala Kemenag Kabupaten Pati di Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh
	b. Menyusun Program Kerja Bidang Penyelenggaraan haji dan Umroh
	c. Menyusun Perencanaan, pelayanan, perlindungan, sarana, kelembagaan , ketatalaksanaan, dan pengembangan mutu penyelenggaraan haji dan umrah
	d. Menyusun perencanaan dalam bidang pendaftaran dokumen, perlengkapan haji
	e. Menyusun perencanaan pembinaan haji dan umrah
	f. Menyusun perencanaan pengelolaan keuangan haji dan pengelolaan sistem informasi haji
	g. Membagi tugas, memberikan petunjuk dan melakukan penilaian prestasi kerja para Pegawai
	h. Melaksanakan Laporan Tahunan Bidang PHU
	i. Melaksanakan Tugas yang didelegasikan oleh atasan

Pati, April 2016
Kepala Kan.Kemenag Kab.Pati

Drs. H. Zubaidi .
NIP. 19631222 199103 1 007

URAIAN JABATAN
Sesuai PMA Nomor : 13 tahun 2015

1. Nama Jabatan : Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji
2. Satuan Kerja : Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh
3. Uraian Tugas : Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan bimbingan teknis dan pembinaan di bidang Pendaftaran dan dokumen haji

RINCIAN TUGAS	
1	Menyusun Program Pendaftaran dan Dokumen Haji
2	Menginformasikan tentang tata cara pendaftaran Haji Reguler
3	Melakukan Pengiriman Bukti Setoran awal ke Kementerian Agama RI
4	Melakukan pengiriman dokumen haji / paspor untuk divisa
5	Melakukan Penyelesaian proses dokumen haji
6	Melakukan Pelayanan SISKOHAT
7	Melakukan pengambilan dokumen haji setelah divisa
8	Melakukan proses pembatalan haji
9	Melaksanakan Perintah dan Kebijakan Pimpinan

Nama : Pademi
NIP : 196706242007012020
Golongan : II b
Jabatan : Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji

Kepala Seksi PHU

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dra. Hj. Noor Sholikhah, M.Pdi.
NIP. 195908141986032001

URAIAN JABATAN
Sesuai PMA Nomor : 13 tahun 2015

1. Nama Jabatan : Seksi Pembinaan Haji dan Umrah
2. Satuan Kerja : Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh
3. Uraian Tugas : Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang haji dan umroh.

RINCIAN TUGAS	
1	Menyusun Program layanan Penyuluhan Haji dan Umroh
2	Menyusun Program Bimbingan Haji dan Umroh
3	Melaksanakan Penyuluhan Haji dan Umrah melalui media manual, cetak dan elektronik
4	Melaksanakan sosialisasi kebijakan haji dan umrah melalui forum forum rapat, orientasi dan berbagai media
5	Melaksanaan Pembinaan Jama'ah Haji dan Umroh
6	Melaksanakan Orientasi, workshop dan sejenisnya dalam program penyuluhan haji dan umrah
7	Melaksanakan pendataan dan Pembinaan KBIH dan Organisasi pasca Haji (IPHI)
8	Memproses permohonan ijin baru dan perpanjangan ijin KBIH
9	Melaksanakan Visitasi dan AKreditasi KBIH
10	Melaksanakan penelitian berkas dan rekomendasi Ijin serta perpanjangan Biro Perjalanan Haji dan Umroh
11	Menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi penyuluhan haji dan umrah
12	Melaksanakan Perintah dan Kebijakan Pimpinan

Nama : M. Djuned Widodo, SE.
NIP : 197206202005011003
Golongan : III b
Jabatan : Seksi Pembinaan Haji dan Umrah

Kepala Seksi PHU

Dra. Hj. Noor Sholikhah, M.Pdi.
NIP. 195908141986032001

URAIAN JABATAN
Sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2015

1. Nama Jabatan : Seksi Pengelolaan Keuangan Haji
2. Satuan Kerja : Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
3. Uraian Tugas :
 - a. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan , bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pengelolaan keuangan haji.;
 - b. Melaksanakan tugas yang diberikan Kasi.

RINCIAN TUGAS	
1	Menyusun Program kegiatan yang bersumber dari BPIH dan DIPA
2	Melaksanakan kegiatan yang telah ditetapkan berdasar RKA BPIH dan DIPA
3	Melaksanakan sosialisasi biaya Penyelenggaraan haji melalui forum forum rapat, orientasi dan berbagai media
4	Melaksanakan Orientasi, workshop dan sejenisnya dalam program Pengelolaan Keuangan Haji dan Umrah
5	Membuat laporan pertanggungjawaban keuangan BPIH ke Dirjen PHU
6	Menyusun program kegiatan dan pelaksanaan anggaran
7	Mewakili Kepala Bidang PHU dalam pelaksanaan tugas yang didelegasikan
8	Menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi pengelolaan Keuangan Haji

Nama : Eny Jumiati
NIP : 196305031989032004
Golongan : III b
Jabatan : Seksi Pengelolaan Keuangan Haji Bidang PHU

Kepala Seksi PHU

Dra. Hj. Noor Sholikhah, M.Pdi.
NIP. 195908141986032001

URAIAN JABATAN
Sesuai PMA Nomor : 13 tahun 2015

1. Nama Jabatan : Seksi Sistim Informasi Haji
2. Satuan Kerja : Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh
- Uraian Tugas : Melakukan penyiapan bahan melaksanakan pelayanan,
bimbingan teknis di bidang system informasi haji dan umrah

RINCIAN TUGAS	
1	Menyusun Program layanan informasi Haji dan Umrah
2	Menginformasikan tentang cara-cara pendaftaran Haji dan Umroh
3	Menginformasikan kegiatan Penyuluhan Haji dan Umrah melalui media manual, cetak dan elektronik
4	Menginformasikan dan mensosialisasi kebijakan haji dan umrah melalui forum forum rapat, orientasi dan berbagai media
5	Membeberikan informasi kepada peserta Orientasi, workshop dan sejenisnya dalam program informasi haji dan umrah
6	Melaksanakan pendataan dan Pembinaan KBIH dan Organisasi pasca Haji (IPHI)
7	Menyusun Bank Data Haji dan Umrah
8	Mewakili Kepala Bidang PHU dalam pelaksanaan tugas yang didelegasikan
9	Menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi Informasi haji
10	Melaksanakan Perintah dan Kebijakan Pimpinan

Nama : Musthofa, S.Pdi.
NIP : 197009071998031003
Golongan : III b
Jabatan : Seksi Sistim Informasi Haji dan Umrah

Kepala Seksi PHU

Dra. Hj. Noor Sholikhah, M.Pdi.
NIP. 195908141986032001

URAIAN JABATAN
Sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2015

1. Nama Jabatan : Seksi Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Haji
2. Satuan Kerja : Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)
3. Uraian Tugas : Melakukan pelayanan terhadap Akomodasi, Operasional Transportasi dan Perlengkapan Sarana Prasarana Haji

RINCIAN TUGAS	
1	Mengkoordinasikan dan melaporkan Aset Barang Milik Negara yang bersumber dari APBN dan BPIH
2	Melaporkan barang yang sudah tidak layak pakai dan menyusun perencanaan kebutuhan barang.
3	Bertanggung jawab dalam manajemen aset kekayaan dan kendaraan dinas yang bersumber dari APBN dan BPIH
4	Mengkoordinasikan Akomodasi, Transportasi, Catering dan Kelengkapan Haji dengan pihak-pihak yang terkait
5	Melayani Jamaah Haji selama di Embarkasi dan Debarkasi Adi Sumarmo Solo (SOC)
6	Membuat laporan yang berkaitan dengan Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Haji secara berkala kepada atasan langsung
7	Mewakili Kepala Seksi PHU dalam melaksanakan tugas yang didelegasikan
8	Melaksanakan tugas yang diberikan atasan

Nama : Drs. M. Agus Anshori
NIP : 196508171993031006
Golongan : III d
Jabatan : Seksi Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Haji

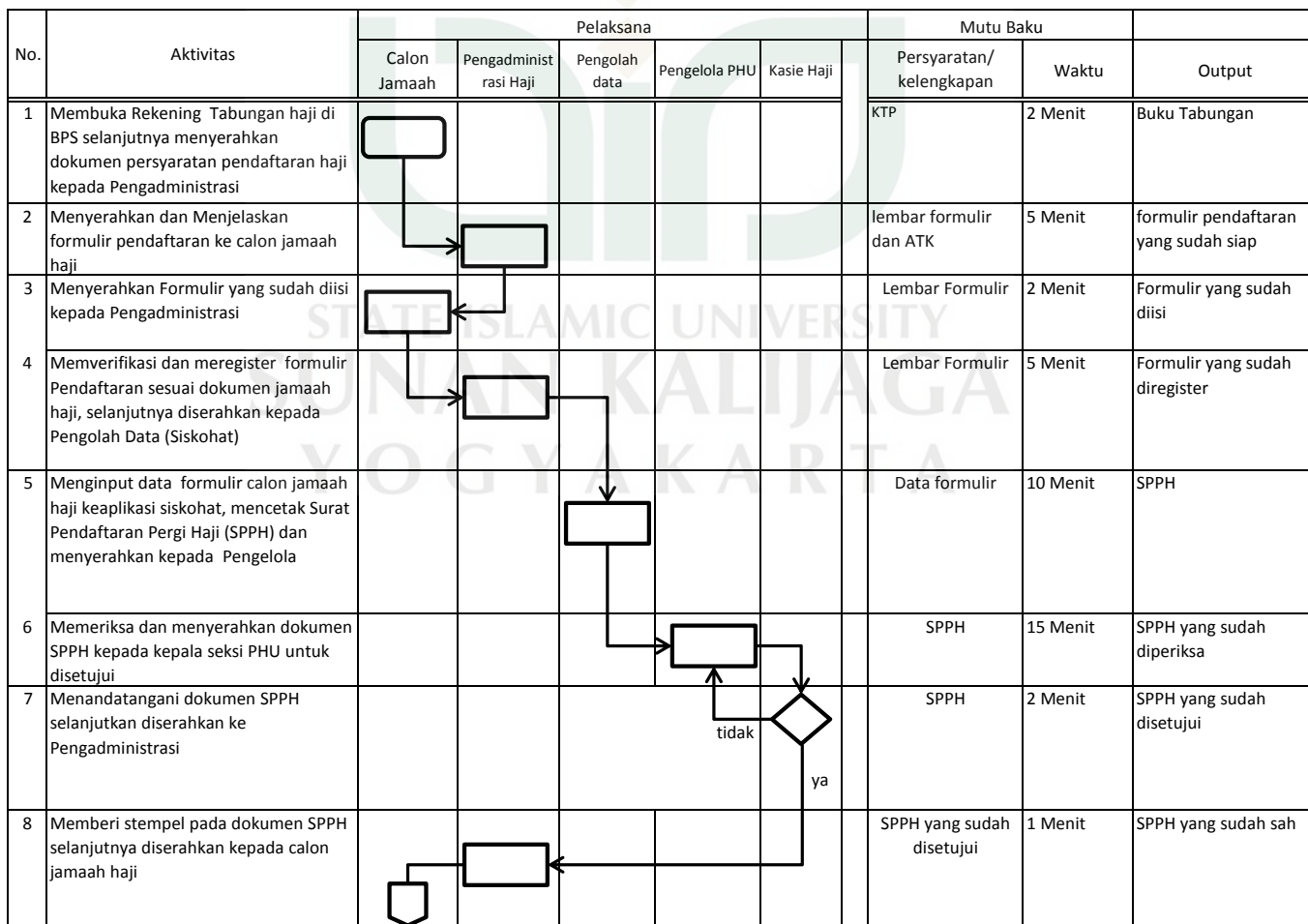
Kepala Seksi PHU,

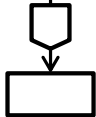
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dra. Hj. Noor Sholikhah, M.Pdi.
NIP. 195908141986032001

 KEMENTERIAN AGAMA KANTOR KABUPATEN PATI Jalan Jendral Sudirman No. 1 Ha, Telp. (0295) 381612		NOMOR SOP	Kd.12.01/ /OT.01.3/SOP161 /2015				
		TGL. PEMBUATAN	11 Maret 2015				
		TGL. REVISI	24 Maret 2016				
		TGL. EFEKTIF	01 Mei 2016				
		DISAHKAN OLEH	Kepala Kankemenag Kab. Pati				
		NAMA SOP	PENGOLAHAN DATA				
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA					
1. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Haji		1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mampu menggunakan fungsi-fungsi matematika dalam aplikasi pengolah angka					
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN					
SOP Pemrosesan Surat Keluar		1. Meja dan Kursi 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer dan Printer					
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN					
Apabila SOP tidak dilaksanakan maka pendataan data jamaah haji tidak valid		Membuat formulir-formulir yang dibutuhkan dalam pendataan					
No.	Aktivitas	Penyelenggara		Mutu Baku			Keterangan
		Pengolah Data	Kepala Seksi	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat rencana pendataan dengan menentukan metode pendataan			Aplikasi	20 menit	Rencana Pendataan	
2	Mengolah data yang sudah dihimpun dengan cara mengklasifikasikan, menyusun, mengurutkan, menghitung, menyimpan dan membuat cadangan			Data	20 menit	Data yang sudah diolah	
3	Membuat laporan pendataan dengan menyajikan data statistik jamaah haji			data	10 menit	Laporan statistik	
4	Melaporkan data kepada kepala seksi			Laporan data	15 menit	data yang sudah diolah	

 KEMENTERIAN AGAMA KANTOR KABUPATEN PATI Jalan Jendral Sudirman No. 1 Ha, Telp. (0295) 381612 SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH	NOMOR SOP	Kd.12.01/ /OT.01.3/SOP159 /2015
	TGL PEMBUATAN	11 Maret 2015
	TGL REVISI	24 Maret 2016
	TGL EFEKTIF	01 Mei 2016
	DISAHKAN OLEH	Kepala Kankemenag Kab. Pati
NAMA SOP		PENDAFTARAN HAJI REGULER
DASAR HUKUM 1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Haji		
KUALIFIKASI PELAKSANAAN 1. Mampu mengoperasikan Komputer 2. Cermat dan teliti 3. Mampu bekerja sama dalam tim		
KETERKAITAN SOP Pengolahan Data Siskohat		
PERALATAN/PERLENGKAPAN 1. Meja dan Kursi 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer dan Printer 4. Lemari Arsip		
PERINGATAN Apabila tidak SOP ini tidak dilaksanakan maka pelayanan pendaftaran tidak berjalan dengan optimal		
PENCATATAN DAN PENDATAAN Disimpan sebagai dokumen pendaftaran jamaah haji		



9	Menyerahkan Bukti Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)/Nomor Porsi dari Bank Penerima Setoran (BPS) dan kelengkapan persyaratan pendaftaran kepada Pengelola						Dokumen BPIH, Foto Copy KTP, KK, Surat Nikah, Foto 3x4 = 2 Lembar, dan 4x6 = 2 Lembar	2 Menit	Bukti Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH)/Nomor porsi
10	Memeriksa, dan mendokumentasikan dokumen BPIH dan kelengkapan persyaratan						Dokumen BPIH, Foto Copy KTP, KK, Surat Nikah, Foto 3x4 = 2 Lembar, dan 4x6 = 2 Lembar	5 Menit	Lembar BPIH yang sudah didokumentasikan





DIMENSI KINERJA

- KINERJA

Atribut2 yg menggambarkan aktivitas, perilaku, dan tindakan individu/kelompok/lembaga/organisasi dlm upaya mencapai sasaran/tujuan yg diharapkan.

- DIMENSI KINERJA = INPUT

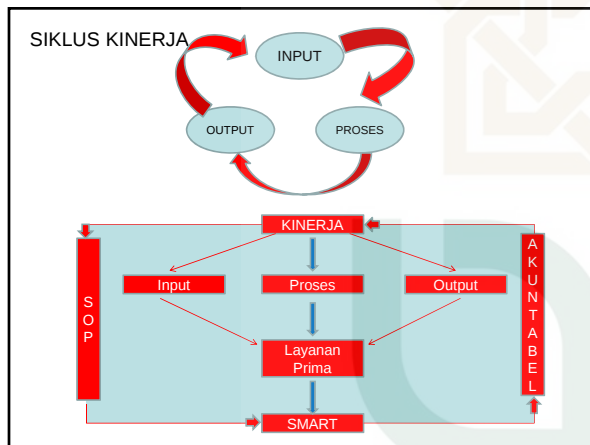
Segala sesuatu yg dibutuhkan utk mendukung pelaksanaan aktivitas/kegiatan layanan sesuai tujuan/sasaran.

- PROSES

Mengolah serangkaian aktivitas/kegiatan layanan

- OUTPUT

Sesuatu yg hendak dicapai dari hasil proses sesuai dg sarana/tujuan yg ditetapkan



MATRIK INDIKATOR KINERJA LAYANAN PETUGAS KLOTER

DIMENSI	STANDAR CAPAIAN	INDIKATOR
Input		
Proses		
Output		
Outcome		
Benefit		
Impact		

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA




KEBIJAKAN PEMBINAAN DAN PELAYANAN HAJI

Oleh : Dr. H. Abdul Choliq MT, MAg
Kepala Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf
Kanwil Depag. Prov. Jawa Tengah




AZAS DAN TUJUAN

Azas : Keadilan memperoleh kesempatan, perlindungan dan kepastian hukum”

Tujuan:

- ❖ Untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan berjalan aman, tertib, lancar dan nyaman.
- ❖ Jamaah mampu melaksanakan haji secara mandiri
- ❖ Kemabruran haji jamaah





Sasaran penyelenggaraan Bimbingan

Keselamatan, Kelancaran, ketertiban dan kesejahteraan jamaah demi kesempurnaan ibadah haji

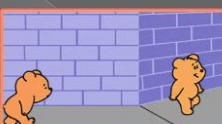
Kemandirian jamaah dalam menjalankan ibadah haji demi tercapainya kemabruran haji




Sasaran penyelenggaraan Bimbingan pasca haji

- Menjaga Kemabruran jamaah
- Meningkatkan kesolehan sosial jamaah
- Menjadi teladan di masyarakat

If ever you need me...


Arah Pembinaan =

Kemandirian jamaah dalam melaksanakan Ibadah Haji di tanah suci



JEDDAH → MAKKAH → MADINAH



Pola Pembinaan

- ✦ Penerangan
- ✦ Penyuluhan
- ✦ Bimbingan







Filosofi kinerja Pembimbing

merupakan **Team** untuk melaksanakan tugas bersama membantu, melayani dan melindungi jamaah demi suksesnya pelaksanaan ibadah



Filosofi kinerja Pembimbing



Saling bahu membahu dan bekerja sama

BAB VII UU NO 13 TAHUN 2008

PEMBINAAN

Pasal 29

- (1) Dalam rangka Pembinaan Ibadah Haji, Menteri menetapkan:
- mekanisme dan prosedur Pembinaan Ibadah Haji; dan
 - 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.



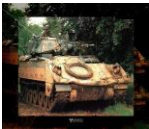
✦ Pasal 30

- (1) Dalam rangka Pembinaan Ibadah Haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan Ibadah Haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.



Pembinaan di daerah

- Kandepag = 4 x pertemuan
- KUA Kec. = 10 x pertemuan



INDIKATOR KEBERHASILAN

• Penyelenggaraan :

- Pembinaan optimal
- Pelayanan memuaskan
- Perlindungan maksimal
- tercipta sistem responsif
- Manajemen efisien

• Pelaksanaan Ibadah :

- Aman
- Lancar
- Tertib
- Nyaman
- Sesuai tuntunan Agama
- Dapat mandiri
- Maburur

Materi

- Akhlakul Karimah
- Adat Istiadat Bangs Arab
- Pengertian dan Ketentuan dalam Ibadah Haji
- Haji Tamattu', Ifrat dan Qiran
- Miqot dan niat Haji
- Di Makkah sebelum Wukuf
- Selama di Armina
- Di Makkah pasca Wukuf



I. PELAYANAN HAJI

MERUPAKAN :

- Rangkaian kegiatan yang beragam;
- Dilaksanakan dalam rentang waktu yang panjang;
- Melibatkan banyak orang dan pihak (instansi) di dalam negeri dan di Arab Saudi;
- Kompleksitas permasalahan yang tinggi

oleh karena itu **kata kunci** pelayanan yang harus dipegang :

- Koordinasi
- SDM yang handal dan amanah.
- Kemauan dan tekak yang kuat



13

II. PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN HAJI :

- Mengedepankan kepentingan jamaah.
- Memberikan rasa keadilan.
- Memberikan kenyamanan.
- Transparansi dan akuntabel



14

Syarat Pendaftaran haji

- KTP Asli / masih berlaku
- **Sehat jasmani dan rohani**
- Usia Minimal 18 tahun
- Mampu melunasi BPIH
- Belum pernah haji, kecuali

- ❖ Menjadi muhrim
- ❖ Menjadi Petugas haji



VI. PELUNASAN/PEMBAYARAN BPIH

Calon jemaah haji yang berhak melunasi BPIH :

- Memiliki nomor porsi
- Telah berusia 18 tahun keatas atau sudah menikah (saat mendaftar)
- Suami, anak kandung dan orang tua kandung yang sudah menunaikan ibadah haji dan akan menjadi mahrom jemaah haji
- Pembimbing ibadah haji yang telah ditetapkan oleh Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi setempat



Pelunasan mulai senin 11 Agustus 2008 s.d 10 September 2008

15

Penjabaran BPIH

- Biaya Transportasi Indonesia Arab Saudi PP
- Biaya Operasional di Arab Saudi
- Biaya Operasional Dalam Negeri
- Biaya Akomodasi di Arab Saudi



ALOKASI BPIH

• Biaya langsung (Direct Cost) terdiri dari:

- Bimbingan manasik dan Pemantapan Perjalanan Haji
- Akomodasi Jamaah di Embarkasi
- Konsumsi Jamaah di Embarkasi
- Penyelesaian Paspor Kanwil dan Kandepag Kab/Ko
- Biaya Pengantaran Paspor
- **Living Cost**

• Biaya tak langsung (Indirect Cost) terdiri dari:

- Uang makan, Akomodasi, Pelatihan, Seragam dan Recultmen Petugas Haji
- Bantuan operasional dan Pembinaan Karu dan Karom
- Pelatihan petugas KUA dan Penyuluh agama Provinsi
- Bantuan operasional embarkasi (BPIH, pemberangkatan dan pemulangan jamaah)
- Peningkatan fasilitas dan pemeliharaan asrama/embarkasi
- Bantuan operasional Kanwil, kandepag Kab/Ko dan KUA
- Honorarium pengelola keuangan BPIH

CONTOH PENGGUNAAN LIVING COST SR 1500



Pengembalian BPIH

Alasan Pengembalian

- ☐ Meninggal sebelum berangkat haji
- ☐ Batal keberangkatan karena alasan kesehatan atau hal lain yang sah

PROSES PEMBATALAN



A. PEMBATALAN SETORAN

- Jamaah Haji mengajukan permohonan pembatalan kepada Kantor Depag Kabupaten/Kota disertai dokumen yang dipersyaratkan.
- Berkas permohonan pembatalan oleh Kandepag setempat diteruskan kepada Depag Pusat melalui Kanwil Depag untuk proses pembatalan data dan pembayaran.
- Depag Pusat/Bendahara BPIH memerintahkan kepada Cabang BPS BPIH yang mengelola rekening

➢ Untuk BPIH lunas yang dikembalikan oleh Depag dipotong 1%.

VII. MUTASI

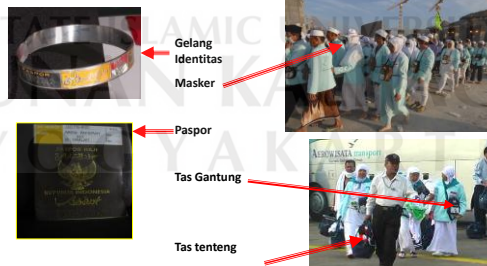
a. Mutasi antar provinsi dan atau antar Embarkasi hanya dapat dilakukan untuk penyatuan suami istri yang terpisah, orang tua dan anak kandung atau karena pindah tugas;

Syarat - syarat

- Suami/istri dibuktikan dengan akte nikah;
- Orang tua/anak dibuktikan dengan akte kelahiran atau kartu keluarga;
- Pindah tugas/dinas dibuktikan dengan SK mutasi dinas dari instansi yang bersangkutan.

Mutasi antar Embarkasi dilakukan melalui Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi yang dituju untuk diproses di Direktorat Pelayanan Haji.

Dokumen dan Perlengkapan Haji



Tas Yang Diperkenankan



Penelitian Paspor



- Paspor Haji tahun 1429 H mengalami penyempurnaan antara lain : bahan dari kertas **Security Paper** dan dicetak dengan **Security Printing** sebagaimana tahun lalu. Selain itu dilakukan **Scanning** pasphoto yang dicetak kedalam **stiker pengaman**;
- Penelitian Paspor meliputi : **data jemaah, photo, tanda tangan pejabat dan stempel dinas Kandepag Kabupaten/kota**. Pengirimannya dilakukan bertahap tidak menunggu sampai selesai;



Kedatangan dan Pemulangan

- Transportasi dari daerah ke Embarkasi atau sebaliknya relatif lancar, hanya saja ada beberapa kloter yang datang lebih awal dari jadual.
- Pemulangan jamaah dari Saudi mengalami banyak keterlambatan dari tahun kemarin



Perlu dibicarakan secara intensif penyebab utama keterlambatan pemulangan dengan pihak penerbangan dan mencari alternatif solusi yang bersifat permanen



Keterbukaan pihak penerbangan tentang alasan keterlambatan

Pemondokan

- Pemondokan di Madinah sudah lebih baik dengan penempatan 70 % di Markaziah
- Pemondokan di Makkah kurang baik dengan 18% di Ring 1 dan sekitar 50.000 jamaah di lokasi sangat jauh
- Hotel transit Jeddah cukup baik

Gambaran penyempurnaan pemondokan tahun 1430 H harus selesai sebelum pembahasan lebih



- Pemondokan di Madinah ditargetkan 100% Markaziah dengan penyesuaian harga sewa
- Pemondokan di Makkah untuk jangka pendek :
 - Optimalkan Ring 1 dengan target 40 %
 - Diluar Ring 1, dikonsentrasikan di 2-3 lokasi yang mudah transportasi ke Masjidil Haram dgn jarak kurang dari 3 KM
- Pemondokan di Makkah untuk jangka panjang dilakukan dengan kontrak jangka panjang
- Untuk jangka panjang transit di Jeddah perlu dicarikan penginapan yang seperti Madinatul Hujaj dengan kualitas baik

Sarana Transportasi

- Transportasi dari daerah ke Embarkasi atau Debarkasi ke daerah sudah baik
- Transport Armina cukup baik, sekitar 4 jam lebih cepat dari tahun lalu
- Transportasi pemondokan – Masjidil haram (PP) tidak berjalan Normal



Hindari Pemondokan di Mekkah yang tidak tersedia transportasi umum
Kurangi jumlah pemondokan yang memerlukan transportasi
Jika diperlukan transportasi, perusahaan SAPTCO dijadikan sebagai pilihan

Manajemen Transportasi
???????

Perumahan di Madinah

- Markaziah = jarak dari pemondokan ke Masjid Nabawi s.d 600 M**
- Non Markaziah = 600 M keatas**

KATERING JAMA'AH HAJI DI ARAB SAUDI

Jamaah Haji akan diberi makan sebanyak 2 kali setiap hari selama 9 hari di Madinah, demikian juga di Bandara KAAIA Jeddah dan terminal Hijrah Madinah pada waktu kedatangan dan pemulangan jemaah



KATERING ARAFAH – MINA (ARMINA)

Pelaksanaan katering Armina sebanyak 16 kali makan, terdiri dari:

- Selama Wukuf di Arafah 4 kali makan (Prasmanan)
- 1 box di Muzdalifah
- Mina = 11 kali makan Prasmanan





Katering



- Katering di Madinah cukup baik, kecuali 1-2 perusahaan yang tidak memenuhi standar
- Katering di Armina cukup baik, antrian dan menu masih ada keluhan
- Katering ± 3H sebelum Armina tidak berjalan efektif
- Cadangan makanan siap saji (T@) cukup baik

– Angkutan di Arab Saudi :

- Angkutan antar kota dan masya'ir muqaddasah dilakukan oleh **Naqobah** sesuai dengan taklimatul haj;
- Angkutan Domestik dari daerah ke embarkasi diatur oleh masing-masing daerah sesuai keperluan;



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN HAJI TAHUN 1430H/2009M



PENDAHULUAN

- Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas Nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama.
- Dalam melaksanakan tugasnya, Menteri Agama melakukan koordinasi dan bekerjasama dengan Departemen/ Lembaga/ Instansi terkait dan Pemerintah Arab Saudi.



Lanjut...

- Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan, keamanan dan kenyamanan yang diperlukan oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang menunaikan ibadah haji.
- Penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan asas keadilan memperoleh kesempatan, perlindungan, dan kepastian hukum.



TUJUAN

- Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan management penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama Islam serta jama'ah haji dapat melaksanakan ibadahnya secara mandiri, sehingga memperoleh haji mabrur.



DASAR

- UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji;
- Peraturan Presiden RI Nomor : 31 Tahun 2009 Tanggal 3 Juli 2009 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M;
- Surat Dirjen PHU Nomor : Dt.VII.II/1/Hj.00/1159/2009 tanggal 6 Juli 2009 tentang Pengumuman Jamaah yang berhak Melunasi BPIH;
- Surat Dirjen PHU Nomor : Dj.VII/1/KU.00/963/2009 tanggal 10 Juli 2009 tentang Penjelasan Teknis BPIH Tahun 1430 H/2009 M;
- Surat Dirjen PHU Nomor : Dj.VII/3/Hj.00/1520/2009 tanggal 14 Juli 2009 tentang Penerbitan Paspor Internasional bagi Jamaah Haji Tahun 1430 H /2009 M;
- Surat Dirjen PHU Nomor : Dj.VII/3/Hj.00/1652/2009 tanggal 29 Juli 2009 tentang Tatacara Pengurusan paspor bagi Jamaah Haji dan Petugas Haji Tahun 1430 H/2009 M.



DASAR

- Surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama RI Nomor : Dt.VII/1/KU.00/963 A/2009 tanggal 11 Juli 2009 tentang Alokasi Anggaran dan Petunjuk Operasional BPIH Tahun 1430 H / 2009 M;
- Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor : Kw.11.3/Hj.03/7730/2009 tanggal 29 Juli 2009 tentang Petunjuk Operasional dan Rincian Anggaran Belanja (RAB) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) pada Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 1430 H / 2009 M.



KUOTA HAJI

- Kuota haji Indonesia ditetapkan oleh kerajaan Arab Saudi dengan perhitungan sesuai keputusan KTT OKI tahun 1987, yaitu 1/ per mil dari jumlah penduduk muslim suatu negara.
- Kuota haji Indonesia 207.000, dibagi dalam dua kategori, yaitu kuota haji regular (191.000) dan kuota haji khusus (16.000).
- Gubernur selaku koordinator penyelenggaraan ibadah haji di provinsi diperbolehkan menetapkan kuota Kab/Kota.



PELUNASAN

- Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan PERPRES tentang BPIH tahun berjalan.
- Pelunasan BPIH dilaksanakan pada BPS BPIH tempat setor semula.
- Mulai tanggal 13 Juli s/d 12 Agustus 2009
- Besarannya US\$ 3.407



SERAGAM

- Pakaian identitas jama'ah haji Indonesia adalah "baju warna hijau telur bebek" dengan label di dada : "merah putih dengan tulisan indonesia dibawahnya". Pemberlakuan ketentuan pakaian seragam ini dimaksudkan untuk menumbuhkan kebersamaan, solidaritas dan kebanggaan nasional, serta kemudahan dalam memberikan pelayanan.



PEMBINAAN JAMAAH



1. Pembinaan di Kandepag (4 x pertemuan)
2. Pemberdayaan peran KUA (10 x pertemuan)
3. Meningkatkan kuantitatif dan kualitatif bimbingan jamaah
4. Efektivitas karom dan karu



PETUGAS HAJI

- Dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji, Menteri membentuk/menunjuk :

 1. PPIH di tingkat pusat, di tingkat daerah dan di Arab Saudi sesuai kebutuhan.
 2. Petugas operasional yang menyertai jama'ah (petugas kloter) yang terdiri TPHI (Tim Pemandu Haji Indonesia/ketua kloter), TPIHI (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia), dan TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia).



PETUGAS HAJI

- Dalam rangka mewujudkan komitmen pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan ibadah haji, Gubernur/ Bupati/ Wali Kota dapat membentuk/menunjuk TPHD (Tim Pemandu Haji Daerah), TPIHD (Tim Pembimbing Ibadah Haji Daerah) dan TKHD (Tim Kesehatan Haji Daerah) dengan biaya yang dialokasikan dari anggaran APBD.



KESEHATAN HAJI

- Pembinaan dan pelayanan kesehatan haji, baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan haji menjadi tanggung jawab Menteri Kesehatan.
- Pemeriksaan kesehatan haji dilakukan 3 tahap, yaitu di Puskesmas Kec, Dinkes Kab (suntik meningitis) dan di Asrama embarkasi.
- Pelayanan kesehatan dilaksanakan di kloter dan di luar kloter, baik di Jeddah, Madinah, Makkah, maupun di Armuzmina.



PASPOR HAJI

- Setiap WNI yang akan menunaikan ibadah haji menggunakan paspor haji yang dikeluarkan oleh Menteri Agama. Namun untuk musim haji tahun 1430 H/ 2009 M, mengingat adanya surat dari Menteri Haji Arab Saudi yang mewajibkan setiap jama'ah haji dari seluruh negara untuk menggunakan paspor internasional (paspor hijau).



TRANSPORTASI

- Pelayanan transportasi haji dari Embarkasi ke Arab Saudi dan kembali ke Debarkasi (Indonesia) dilaksanakan oleh dua maskapai penerbangan, yaitu Garuda Indonesia dan Saudi Air lines.
- Pelayanan transportasi antar kota Perhajian di Arab Saudi dilaksanakan oleh Naqobah, sedangkan transportasi di Makkah dari pemondokan yang jaraknya lebih dari 4 Km ke Masjidil Haram PP dilaksanakan oleh perwakilan RI.
- Pelayanan transportasi haji dari tempat tinggal jama'ah ke Embarkasi PP menjadi tanggung jawab jama'ah masing-masing/pemerintah daerah.



RENCANA PERJALANAN

- Waktu pemberangkatan dan pemulangan jama'ah haji masing-masing 28 hari yang di bagi dalam dua gelombang, yaitu Gel pertama 13 hari dan Gel kedua 15 hari.
- Pemberangkatan jama'ah haji Gel pertama, sebagian mendarat di Madinah dan sebagian mendarat di Jeddah. Sedangkan Gel kedua semuanya mendarat di Jeddah.
- Pemulangan jama'ah haji Gel kedua, sebagian diterbangkan dari Madinah dan sebagian dari Jeddah. Sedangkan Gel pertama semuanya diterbangkan dari Jeddah.



BARANG BAWAAN

- Setiap jama'ah haji hanya diperkenankan membawa satu koper seberat maksimal 32 kg, satu tas tengangan dan satu tas kecil yang digantungkan di leher serta 1 jerigen air zam-zam (5 Liter) saat pulang.
- Bagi jama'ah yang membawa barang lebih dari ketentuan tersebut, hendaknya dikirim melalui cargo.

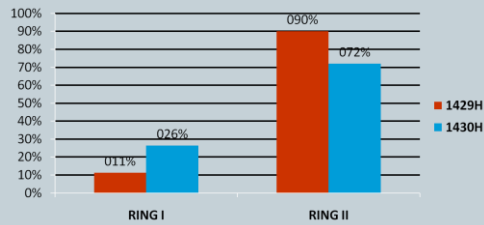


AKOMODASI

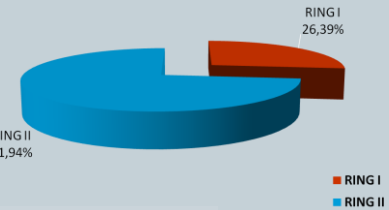
- Asrama Haji Embarkasi merupakan satu-satunya akomodasi bagi jama'ah haji menjelang keberangkatan ke tanah suci.
- Pemondokan jama'ah haji di Makkah kualitas maupun kapasitasnya sangat beragam, karena milik perorangan.
- Penyewaan pemondokan di Makkah dengan sistem proporsional, pada tahun ini maksimal RLS 3.000.
- Penyewaan pemondokan di Madinah dengan sistem sewa space, di markaziyah RLS 600, non markaziyah RLS 500.
- Penyewaan hotel transit di Jeddah dengan sistem paket dengan biaya RLS 100 sudah termasuk konsumsi 3 kali.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

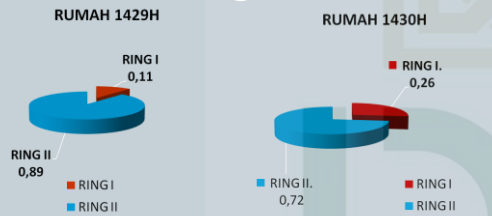
PERBANDINGAN PROSENTASE RUMAH JEMAAH HAJI INDONESIA BERDASARKAN RING I DAN RING II DI MAKKAH



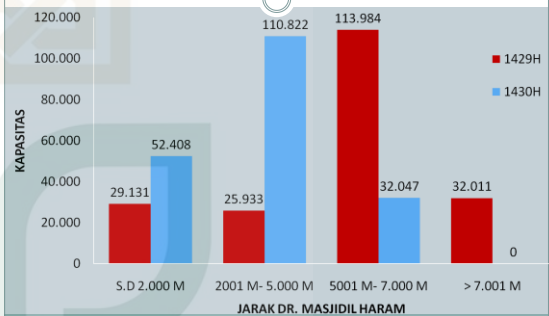
PEROLEHAN RUMAH JEMAAH HAJI INDONESIA DIMAKKAH TAHUN 1430H/2009M



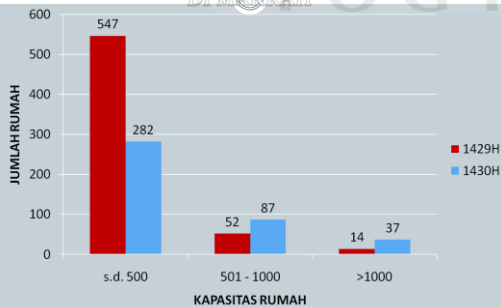
PERBANDINGAN RUMAH JEMAAH HAJI INDONESIA DI MAKKAH BERDASARKAN RING



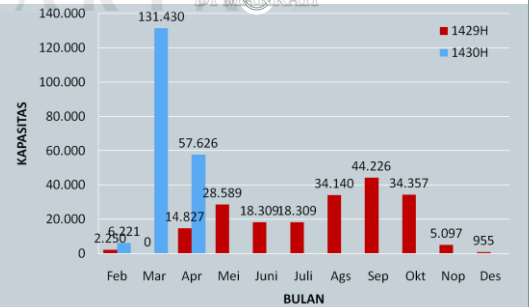
INDONESIA BERDASARKAN JARAK DARI MASJIDIL HARAM DI MAKKAH

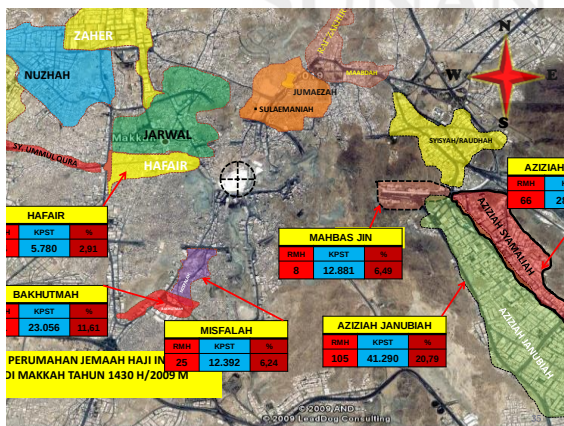
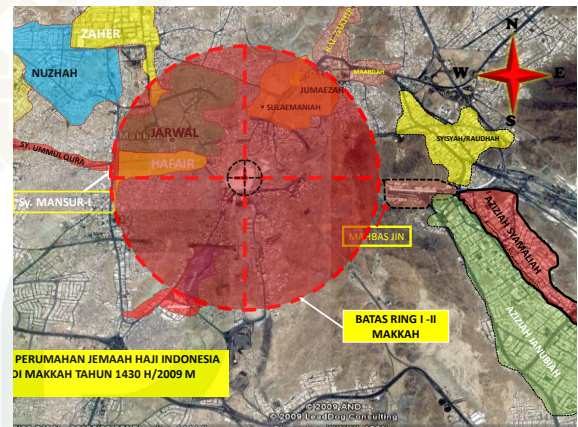
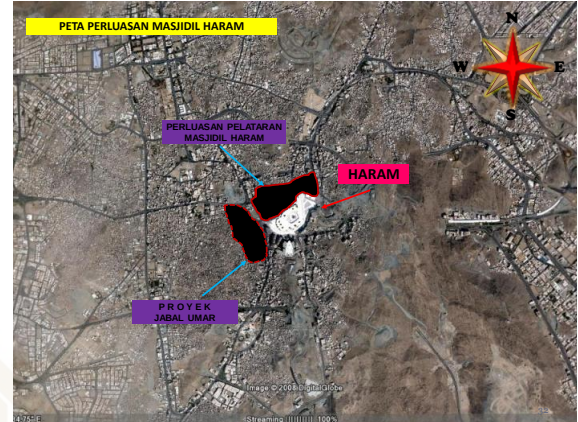
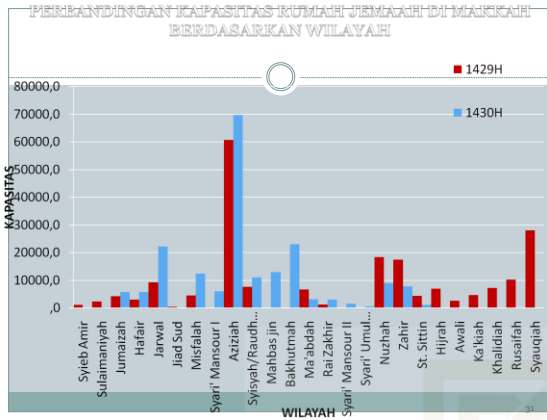


PERBANDINGAN JUMLAH RUMAH JEMAAH INDONESIA BERDASARKAN KAPASITAS DIMAKKAH



PERBANDINGAN WAKTU PENYEWAAN RUMAH JEMAAH INDONESIA BERDASARKAN PEROLEHAN PERBULAN DI MAKKAH





PELAYANAN PEMONDOKAN MARKAZIAH			
NO	MAJMU'AH	KAPASITAS	KETERANGAN
1	Al Andalus	30.210	PENEMPATAN JAMAH DI WILAYAH MARKAZIAH MINIMAL 75% DAN WILAYAH NON MARKAZIAH 25%
2	Shattah	20.305	
3	Manarat Taba	10.245	
4	Mawaddah	8.225	
5	Al Anshar	20.755	
6	Ilyas	24.180	
7	Mubarak	8.945	
8	Arac	5.080	
9	Al Abrar	15.245	
10	Wasel	10.190	
11	Manazil Muhtarah	7.750	
12	Al Majd	8.325	
13	Khomri	11.185	
14	Al Amal	8.780	
15	Sa'id Makki	5.080	
JUMLAH		194.500	

PELAYANAN KATERING MADINAH			
NO	PERUSAHAAN	KAPASITAS	KETERANGAN
1	Andalus	38.345	SELAMA DI MADINAH (8 HARI + 12 JAM), JAMAAH MENDAPATKAN KATERING SEHARI 2X MAKAN, SIANG DAN MALAM
2	Golden Fork	24.180	
3	Makram	20.305	
4	United Regional	20.755	
5	Al Haedary	8.945	
6	Markas Fatani	15.245	
7	United Katering	11.185	
8	Al Munif	10.190	
9	Al Ehwan	15.325	
10	Al Ahmadi	8.780	
11	Al Jabir	12.830	
12	Muhsin Al Amoudy	8.325	
JUMLAH		194.500	

WILAYAH SEKTOR DAERAH KEMERDEKAAN MADINAH TAHUN 1430 H/2009 M		
SEKTOR	WILAYAH SEKTOR	KETERANGAN
I	MARKAZIAH SYAMALIAH	1. JUMLAH MAJMU'AH SEBANYAK 15 2. JUMLAH PERUSAHAAN PELAYANAN KATERING 12
II	MARKAZIAH GHARBIYAH & IZZIYAT	
III	UJABAH	
IV	MASHANI'	
V	OYUN (SYUHADA)	
VI	BANDARA AMAA	
VII	TERMINAL HURAH	
VIII	MIQAT BIR ALI	



HASIL KASYFIAH HOTEL TRANSITO			
NO	HOTEL	KAPASITAS	KET
1	Madina Palace Hotel	25.000	Bintang Empat
2	Norcom Oasis Hotel	35.000	Bintang Empat
3	Tayyar Hotel	35.000	Bintang Empat
4	Rotana Hotel	10.000	Bintang Empat
5	Adwa Romansia Hotel	10.000	Bintang Empat
6	Sama' Hotel	8.000	Bintang Empat
7	Ghusnul Arac Hotel	13.000	Bintang Empat
JUMLAH		136.000	Bintang Empat

ASURANSI	
Setiap jama'ah yang telah melunasi BPIH diberikan tanggungan asuransi apabila meninggal dunia, cacat tetap atau cacat sebagian yang besaran preminya merupakan satuan komponen BPIH.	



DIYAT

- Santunan bagi jama'ah haji atas musibah yang terjadi di Arab Saudi, misalnya ketabrak mobil sehingga mengalami cacat atau meninggal, dll.



**KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN HAJI
TAHUN 1430H/2009M**

TERIMA KASIH



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



NOMOR PORSI : 1100176178 NOMOR SPPH : 111607985
BANK : BNI NOMOR REG. :
KANTOR CABANG: PATI
ALAMAT : JL PANGLIMA SUDIRMAN 201 , PATI

TANDA BUKTI SETOR AWAL BPIH

NOMOR REK. : -
NAMA CALON HAJI : WARDI
BIN : PARWI
JENIS KELAMIN : PRIA
STATUS PERKAWINAN : SUDAH
GOLONGAN DARAH : -
TEMPAT LAHIR : PATI
TANGGAL LAHIR : 78 TAHUN
ALAMAT : KEPOHKENCONO 2/1
KODE POS : 59183
NO. TELEPON : 081391711089
DESA / KELURAHAN : KEPOHKENCONO
KECAMATAN : PUCAKWANGI
KABUPATEN / KODYA : PATI
PROVINSI : JAWA TENGAH
PENDIDIKAN : SD
PEKERJAAN : TANI
PERGI HAJI : BELUM
ZONA PENERBANGAN : 2

JUMLAH PEMBAYARAN : Rp. 20.000.000.00
TERBILANG (DUA PULUH JUTA RUPIAH)

DISETOR OLEH, PATI,
DITERIMA OLEH,

WARDI

ARIS SUSENO



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-193 /Un.02/DD.1/PN.01.1/01/2016
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : Izin Penelitian

09 Januari 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 : Nur Laila Syarifah
NIM/Jurusan/T.A. : 13240092 / MD / T.A. 2017/2018
Semester : VII (tujuh)
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Pati, 22 November 1994
Lokasi Penelitian : Jln. Panglima Sudirman No 1 Ha Pati Jawa Tengah
Metode Penelitian : Kualitatif / Kuantitatif
Waktu Penelitian : 16 Januari 2017 - 16 Maret 2017
Pembimbing : Dra Nurmahni, M.Ag
Judul : MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRATIF
JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN PATI 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.

a.n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Pengembangan Lembaga



HM. KHOLILI



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 24 Januari 2017

Kepada Yth. :

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

SEMARANG

Nomor : 074/ 527/Kesbangpol/2017
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan surat :

Dari : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta
Nomor : B-1937/Un. 02/00.1/PN.01.1/01/2017
Tanggal : 09 Januari 2017
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRATIF JAMA'AH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PATI TAHUN 2016"** kepada :

Nama : NUR LAILA SYARIFAH
Nim : 13240092
No. HP/Identitas : 081316522569 / 3318216211940004
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Lokasi Penelitian : Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah
Waktu Penelitian : 24 Januari 2017 s/d 16 Maret 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 Ijin 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 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jalan Mgr. Sugiyopranoto Nomor 1 Semarang Kode Pos 50131 Telepon : 024 – 3547091, 3547438,
3541487 Faksimile 024-3549560 Laman <http://dpmpstp.jatengprov.go.id> Surat Elektronik
dpmpstp@jatengprov.go.id

Semarang, 24 Februari 2017

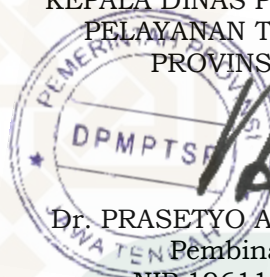
Nomor : 070/1406/2017
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama
Kab. Pati

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan penelitian bersama ini terlampir disampaikan Penelitian Nomor 070/531/04.5/2017 Tanggal 24 Februari 2017 atas nama NUR LAILA SYARIFAH dengan judul proposal MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRATIF JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PATI TAHUN 2016, untuk dapat ditindaklanjuti.

Demikian untuk menjadi maklum dan terimakasih.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI JAWA TENGAH



Dr. PRASETYO ARIBOWO, SH, Msoc, SC.
Pembina Utama Madya
NIP.19611115 198603 1 010

Tembusan :

1. Gubernur Jawa Tengah;
2. Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Provinsi Jawa Tengah;
3. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati;
4. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
5. Sdr. NUR LAILA SYARIFAH.

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Nur Laila Syarifah
NIM : 13240092
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	75	B
2.	Microsoft Excel	35	E
3.	Microsoft Power Point	95	A
4.	Internet	95	A
5.	Total Nilai	75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 24 Mei 2016

Kepala PTIPD



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



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

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : NUR LAILA SYARIFAH
NIM : 13240092
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 :

NUR LAILA SYARIFAH

13240092

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.S.

NIP. 19710526 199703 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.11.15/2017

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Nur Laila Syarifah**
Date of Birth : **November 22, 1994**
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **January 18, 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	47
Reading Comprehension	47
Total Score	463

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, January 18, 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.03.2/6.24.20.3/2017

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Nur Laila Syarifah :

تاريخ الميلاد : ٢٢ نوفمبر ١٩٩٤

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٩ يناير ٢٠١٧, وحصلت على درجة :

٤٩	فهم المسموع
٤٩	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٣٥	فهم المقروء
٤٤٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا, ١٩ يناير ٢٠١٧
المدير




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

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥





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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

61

Nomor: B-317.1/UIN.02/L.3/PM.03.1/P4.305/2016

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

Nama : Nur Laila Syarifah
Tempat, dan Tanggal Lahir : Pati, 22 November 1994
Nomor Induk Mahasiswa : 13240092
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

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

Lokasi : Keratuan
Kecamatan : Pakem
Kabupaten/Kota : Kab. Sleman
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 25 Juli s.d. 25 Agustus 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,25 (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

Sertifikat

Nomor: UIN.2/L.4/PP000.9/212/2013

diberikan kepada:

NUR LAILA SYARIFAH

NIM. 13240092

sebagai

PESERTA AKTIF

dalam kegiatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan (User Education)
pada Tahun Akademik 2013/2014 yang diselenggarakan
oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



PERPUSTAKAAN
UIN SUNAN KALIJAGA

Yogyakarta, September 2013
Kepala Perpustakaan,



M. Solihin Arianto, S.Ag., SIP., M.LIS.
NIP. 19700906 199903 1 012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 515856, Email: dakwah@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor.: B-002/Un.02/MD/TU.00.2/ 01/2017

Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyatakan
bahwa :

Nur Laila Syarifah
NIM : 13240092

dinyatakan LULUS dalam **Praktikum Profesi Manajemen Dakwah** yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman pada Tanggal 10 Oktober s.d 11 November 2016, dengan nilai : **A**

Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta, 16 Januari 2017
Ketua Program Studi



Drs. Nurjannah, M.Si.

NIP. 19600310 198703 2 001

Drs. Muhammad Rasyid Ridla, MS.i
NIP. 19670104 199303 1 003



SERTIFIKAT

No : /PAN.OPAK-UIN-SUKA/VIII/13

diberikan kepada :

NUR LAILA SYARIFAH

sebagai :

PESERTA

dalam kegiatan Orientasi Pengenalan Akademik dan Kampus (OPAK)
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

2013

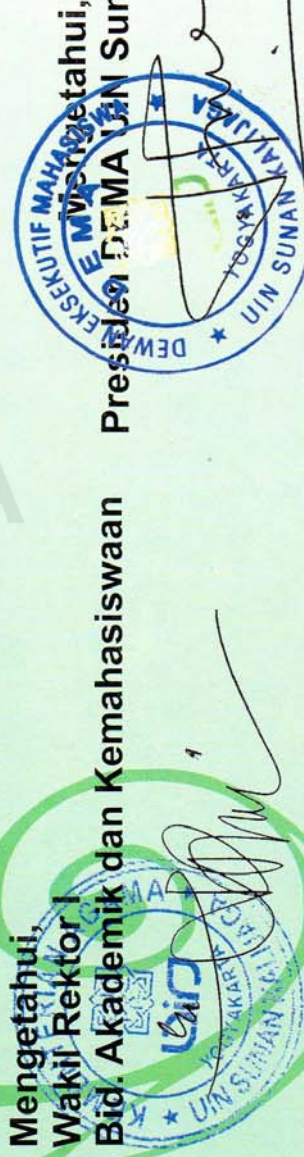
dengan tema :

"Menciptakan Gerakan Mahasiswa yang Berasaskan Ahl As-Sunnah Wa Al-Jama'ah
Untuk Mengawal Ke-Indonesiaan"

Mengetahui,
Wakil Rektor I

Bid. Akademik dan Kemahasiswaan

Presiden DEMA UIN Sunan Kalijaga



Dr. Sekar Ayu Aryani, M. Ag.
NIP. 19591218 198703 2 001

Syaefudin Ahrom Al-Ayubbi
NIM. 09470163

Dawamun Ni'am A
Ketua

Saifudin Anwar
Sekretaris

Kampus UIN Sunan Kalijaga
21-23 Agustus 2013

Panitia OPAK
UIN Sunan Kalijaga 2013





Sertifikat

PRMD
Creation for Better Vision
2014

Diberikan kepada

SYARIFAH

Sebagai

PESERTA

Pada Pekan Raya Manajemen Dakwah dengan tema

"Creation for Better Vision"

yang diselenggarakan oleh

Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah

IAIN Walisongo Semarang

21-28 Mei 2014

Organized by



Drs. H. Ahmad Anas

Wakil Dekan III



Dian Adi Perdana

Ketua HMJ MD



Eko Putra Nuurul H.

Ketua Pelaksana





ADIKARYA QUR'ANI

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
UKM JAM'IYYAH AL-QURRA' WA AL-HUFFAZH AL-MIZAN
Sekretariat: Jln. Laksda Adisucipto Gdg. Student Center Lt. II No.2.37



Diagram

54/A/Pan. Milad XV/JQH al-Mizan/III/14

Penghargaan diberikan kepada:

NUR LAILA SYARIFAH

Sebagai Wisudawan-Wisudawati Hafizh-Hafizhah Kategori:

JUZ 30

Semoga Menjadi Insan Qur'ani yang Berguna Bagi Agama, Nusa, dan Bangsa.

Pembina

UKM JQH al-Mizan

Drs. Jhrot Wahyudi, SH. MA
NIP. 19660919 199403 1 003

Pengasuh

Divisi Tahfizh

Robert Nasrullah

Koordinator

Divisi Tahfizh

Muhammad Aulal Minan
NIM. 11410131



UNIT KEGIATAN MAHASISWA
STUDI DAN PENGEMBANGAN BAHASA ASING
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA



CERTIFICATE

NO.15 /PAN.FB/UKM SPBA/UIN-SUKA/X/2013

THIS IS TO CERTIFY THAT :

NUR LAILA SYARIFAH

AS A PARTICIPANT
IN ENGLISH DEBATING CHAMPIONSHIP OF LANGUAGE FESTIVAL
SUNAN KALIJAGA ISLAMIC STATE UNIVERSITY
2013

ADVISOR OF UKM SPBA

Febrivanti Dwiratna Lestari, SS, M.A
NIP.19810203 200901 2 007

GENERAL LEADER
OF UKM SPBA



ALI YAFI HASYIM H
NIM. 11110038

YOGYAKARTA, 10 OCTOBER 2013

CHAIRMAN OF LANGUAGE FESTIVAL
COMMITTEE



SUGENG YULIONO
NIM. 11350050



LIBRARY OF
ISLAMIC STATE UNIVERSITY
OF SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA-INDONESIA



IRANIAN CORNER
OF ISLAMIC STATE UNIVERSITY
OF SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA-INDONESIA

Certificate of Appreciation

No. UIN.02/L.4/KS.02/373/2013

Awarded to:

HUR LAILA SYARIFAH

as

PARTICIPANT

In the event of:

International Seminar on "Democracy and Human Rights from Ali Bin Abi Thalib' Prespective" Cooperation with Iranian Corner for Library of Islamic State University of Sunan Kalijaga Yogyakarta-Indonesia, Embassy of Islamic Republic of Iran, and Al-Mustafa Al-Alami Fondation
Held on Monday, October 28th, 2013



Director of Iranian Corner
of Islamic State University of
Sunan Kalijaga Yogyakarta-Indonesia

M. Solihin Arianto, S. Ag., SIP., M.LIS.
NIP. 197009061999031012



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
WALISONGO

Sertifikat

PRMD

Creation for Better Nation

2014

Diberikan kepada

NUR LAILA SYARIFAH

Sebagai

PESERTA

Pada Kegiatan Speech Contest 2014 dengan tema
"Control The World with Language"

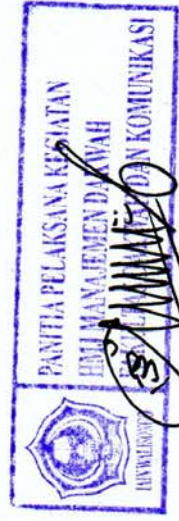
yang diselenggarakan oleh
Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah
IAIN Walisongo Semarang
26 Mei 2014



Organized by



H. Ahmad Anas
Wakil Dekan III



Dian Perdana
Ketua HMMJ MD

Eko Putra Nuurul H.
Ketua Pelaksana



SERTIFIKAT

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Memberikan Penghargaan Kepada:

NUR LAILA SYARIFAH

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)

Bagi Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah *Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober s.d. 11 November 2016 di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

Mengetahui:

**Kepala Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Sleman**



Drs.H. Zainal Abidin.,M.Pd.I
NIP. 193906201986031004

Sleman, 11 November 2016

**Kepala Seksi Penyelenggaraan
Haji dan Umrah**

Hj. Silvia Rosetti.,SE.,M.Si
NIP. 197309132002122001



Unit Kegiatan Mahasiswa
Studi dan Pengembangan Bahasa Asing
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



SERTIFIKAT

Sertifikat ini diberikan kepada :

AUR LAILA SYARIFAH

Sebagai Peserta Language Camp,
9 - 10 Oktober 2013
Wisma Anoman Kretek Bantul

Pembina UKM SPBA

Febriyanti Dwijana Lestari, SS, MA
NIP. 19810203 200901 2 007

Ketua umum SPBA

Ali Yafi Hasyim Khasbulloh
NIM. 11110038

Ketua Panitia

Fazabinal Alim
NIM. 12110060



SERTIFIKAT

No. 1 / FDK/MD/AMD/01/2014



diberikan kepada

NUR LAILA SYARIFAH

Atas peran sebagai :

Panitia

Dalam acara

“Workshop Perencanaan Bisnis dalam Menciptakan Wirausaha Pemula yang Kreatif dan Inovatif”
yang diselenggarakan pada tanggal 13 Januari 2014 di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga



Dr. H. Waryono, M.Ag

NIP. 19701010 199903 1 002



Amir Ryan Zulfikar

NIM. 13240096

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Nur Laila Syarifah
Tempat/Tgl. Lahir : Pati/22 November 1994
Alamat Asal : Jl. Ronggolawe II Tlutup, Trangkil, Pati.
Alamat Sekarang : Jl. Wonosari KM.4,5 Pandansari, Banguntapan, Bantul.
Nama Ayah : Agus Rif'an
Nama Ibu : Hanik Salamah
Email : LailaSyarifah22@gmail.com
No. Hp : 0813-1652-2559.



Riwayat Pendidikan Formal

1	TK Pertiwi Tlutup, Trangkil, Pati	2000-2002
2	SD Negeri Tlutup, Trangkil, Pati	2002-2007
3	MTS Raudlatul Ulum Guyangan, Trangkil, Pati	2007-2010
4	MA Raudlatul Ulum Guyangan, Trangkil, Pati	2010-2013
5	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2013-2017

Pengalaman Organisasi

1	Anggota SPBA	2013-2015
2	Anggota JQH Al Mizan	2013-2016
3	Pengurus KMPP UIN Sunan Kalijaga	2015-2016
4	Pengurus HMPS Manajemen Dakwah UIN Sunan kalijaga Yogyakarta	2015-2016

Pengabdian

KKN UIN Suka : Dusun Bangunmulyo, Girikerto, Turi, Sleman, D. I. Yogyakarta	Tahun 2016 (1 bulan)
---	-------------------------