

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI
LANJUT USIA OLEH KEMENTERIAN AGAMA**

KABUPATEN SLEMAN

TAHUN 2017



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Mahendra Chafidzul Ulum

NIM. 13240046

Pembimbing:

Achmad Muhammad, M.Ag.

NIP 19720719 200003 1 002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2019



**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-433/Un.02/DD/PP.05.3/02/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI LANJUT USIA OLEH
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN 2017**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mahendra Chafidzul Ulum
NIM/Jurusan : 13240046/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 14 Februari 2019
Nilai Munaqasyah : 90 (A -)

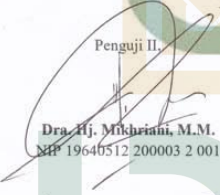
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP 19720719 200003 1 002

Penguji II,


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

Penguji III,


Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.
NIP 19731016 200012 1 001



Yogyakarta, 20 Februari 2019
Dekan,


Dr. Hj. Nurjannah, M.Si
NIP 19600310 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856 YOGYAKARTA 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Mahendra Chafidzul Ulum

NIM : 13240046

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017

Sudah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Manajemen Dakwah.

Dengan Ini kami mengharap agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 6 Februari 2019

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing



Rosvid
Rosvid Ridla, M.Si
NIP. 19671041993031003

Achmad
Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP. 19720719 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahendra Chafidzul Ulum

NIM : 13240046

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiatisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain. Kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 6 Februari 2019

Yang Menyatakan


Mahendra Chafidzul Ulum
NIM. 13240046

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:
Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

خير الناس أنفعهم للناس

**“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi
manusia lain”**

(HR. Thabrani dan Daruquthni)¹



¹ <https://www.risalahislam.com/2014/02/manusia-terbaik-paling-bermanfaat-ramah.html?m=1> diakses pada tanggal 6 Februari 2019, pukul 21:27 WIB

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Segala puji bagi Allah dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan banyak nikmat dan senantiasa memberikan hidayahnya kepada setiap makhluk ciptaan-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul: Kepemimpinan Kiai dalam Pengembangan Pondok Pesantren Bumi Shalawat Sidoarjo, Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya dan para pengikutnya sampai hari akhir.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran diri, peneliti sadar bahwa penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materi, sudah sepatutnya peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan demi terselesaikannya laporan penelitian ini. Untuk itu, peneliti berterimakasih kepada:

1. Prof. KH. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjannah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Achmad Muhammad, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih peneliti berikan atas kesabaran dan ketulusannya dalam membimbing peneliti hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan maksimal.

5. Ibu Hj. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik beserta seluruh Dosen dan Karyawan di lingkungan Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Kementrian Agama Kabupaten Sleman khususnya Bapak H. Ujang Sihabudin,.S.Ag..M.Si. selaku kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh beserta jajarannya, dan Jamaah Haji Lanjut Usia tahun 2017, terimakasih peneliti berikan atas kerjasama yang setulus-tulusnya.
7. Keluarga yang saya cintai, Bapak H. Mudjiono, S.Sos dan Ibu Dra. Hj. Chayanun Endang Mutrofin, adik Rahmadyah Dewi pangesti dan M. Yoga Fariqi, terimakasih telah membimbing, mendorong, mendoakan, memberikan semangat, dan selalu memberikan motivasi.
8. Keluarga Besar Rayon Pondok Syahadat atas pengalaman, pengajaran dan motivasinya sehingga bisa terus istiqomah mengerjakan skripsi ini dari awal hingga akhir.
9. Sahabat-Sahabat tak terduga (Reri, Om Eko, Alex, Aris, Ucok, Fidhin, Irkam, Solhan, Jihan, Dkk) atas dukungannya sehingga peneliti senantiasa termotivasi.
10. Keluarga Besar Korp SAMUDERA semoga silaturahmi kita tetap terjaga hingga akhir hayat.
11. Keluarga besar Manajemen Dakwah 2013 (AMANDEMENT) terimakasih sudah berjuang bersama selama dari 2013 sampai selamanya, semoga silaturahmi kita tetap terjalin selamanya.
12. Dulur-dulur calon wali (Tembem, Sitrek, Buluk, Mami, Jeje, Cungur, Mahin, Atho, Dkk) atas persaudaraan yang setulus-tulusnya.
13. Temen-temen REVOZA 24, semoga jaya selalu.

14. Crew RESPECT.TOUR JOGJA, AB TRANSPORT, JOGLO RENTCAR, ADI TRANS, terimakasih telah memberikan banyak pelajaran hidup, semoga selalu dalam kebaikan.
15. Segenap pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

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 ya rabba'alamin*. Selesaiannya penulisan skripsi ini, peneliti sangat mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Karena dengan masukan dan kritik itulah, peneliti dapat memperbaiki diri, demi kemaslahatan di masa-masa yang akan datang. Peneliti meminta maaf kepada semua pihak, atas segala bentuk kehilafan dan kesalahan yang telah peneliti perbuat, baik sengaja maupun yang tidak disengaja, baik lisan, sikap maupun perbuatan. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Yogyakarta, 6 Februari 2019

Peneliti,

Mahendra Chafidzul Ulum

NIM. 13240046

ABSTRAK

Mahendra Chafidzul Ulum (13240046), “*Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*”. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis aktivitas manajemen pelayanan kepada lanjut usia (LANSIA) yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman pada tahun 2017.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, subjek penelitian ini adalah kepala seksi penyelenggara haji dan umroh (PHU), pegawai penyelenggara haji dan umroh (PHU), dan jama’ah haji lanjut usia (LANSIA) tahun 2017. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti merupakan instrument utama dalam melakukan penelitian yang dibantu oleh pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi, teknik yang dilakukan dalam analisis data adalah deskriptif kualitatif dan menyajikan sesuai kejadian di lapangan, Triangulasi yang digunakan untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jama’ah haji lanjut usia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman belum prima. Hal ini terlihat pada adanya aktivitas manajemen pelayanan yang mendapatkan perlakuan yang sama terhadap jama’ah haji umum atau lanjut usia, di Kementerian Agama

Kabupaten Sleman pegawai memberikan pelayanan secara sama terhadap jamaah haji, baik itu jamaah tua, muda, kaya, miskin semua disamakan. Namun tetap harus ada nilai lebih dalam pelayanan kepada jama'ah haji lansia. Nilai lebih yang dimaksud seperti kesabaran lebih dalam memberikan pelayanan dan informasi terkait pendaftaran haji, pembatalan haji, bimbingan manasik haji, pembuatan paspor dan visa haji, pengecekan kesehatan dan lain sebagainya kepada jama'ah haji lanjut usia karena faktor kesehatan fisik yang sudah menurun dan melemah

Kata kunci : *manajemen pelayanan, ibadah haji, lanjut usia (LANSIA)*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	5
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Kajian Pustaka	9
F. Kerangka Teori	12
G. Metode Penelitian	22
 BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN	
AGAMA KABUPATEN SLEMAN	
A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama	26
B. Letak Geografis Kantor Kementerian Kabupaten Sleman	
.....	27
C. Profil Kantor Kementerian Kabupaten Sleman	28

D. Sarana dan Prasarana	35
E. Gambaran Umum Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	37
F. Kode Etik Pegawai Kantor Kementerian Kabupaten Sleman	44
BAB III PEMBAHASAN	
A. Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Kabupaten Sleman	45
B. Tujuan Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Kabupaten Sleman	67
C. Aktivitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Kabupaten Sleman	68
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data	25
Bagan 1.2 Triangulasi Sumber Pengmpulan Data	25
Bagan 2.1 Peta Pejabat Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	37



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas	28
Tabel 2.2 Data Pejabat Kementerian Agama Kabupaten Sleman	34
Tabel 2.3 Prangkat Elektronik	35
Tabel 2.4 Perangkat Software Elektronik	36
Tabel 3.1 Tugas dan Uraian Tugas Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	57
Tabel 3.2 Rincian Tugas Bidang Pendaftaran dan Dokumentasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	58
Tabel 3.3 Rincian Tugas Bidang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah	59
Tabel 3.4 Rincian Tugas Bidang Pengelolaan Keuangan Penyelenggaraan Haji dan Umrah	60
Tabel 3.5 Rincian Tugas Bidang Pengelolaan Data Penyelenggaraan Haji dan Umrah	61
Tabel 3.6 Rincian Tugas Bidang Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

1. Manajemen Pelayanan

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan¹. Kata manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.² Adapun secara *terminologis*, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai satu tujuan.³ Lebih lanjut, pengertian manajemen menurut George R. Terry sebagaimana dikutip oleh Rosady Ruslan menyebutkan manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.⁴

¹ John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 1976), hlm. 372.

² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 909.

³ M. Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 9.

⁴ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Rosada, 1998), hlm. 1.

Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai perihal atau cara untuk melayani.⁵ Adapun menurut H.A.S Moenir, pelayanan dimaknai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁶ Definisi tersebut memberikan gambaran bahwa, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan yang ada dalam masyarakat.

Adapun yang dimaksud manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah pengelolaan, pengaturan, dan pemanfaatan sumberdaya yang dilakukan oleh sebuah lembaga melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan pada jamaah haji lanjut usia (lansia) sebelum dan sesudah menunaikan ibadah haji.

2. Lanjut Usia (LANSIA)

Berdasarkan *Kamus Besar Bahasa Indonesia* lanjut usia diartikan dengan “sudah berumur tua”.⁷ Menurut Undang-undang RI No.13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia, yang dimaksud lanjut usia adalah seseorang yang telah

⁵ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa*, hlm. 826.

⁶ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 26.

⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 496.

mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas.⁸ Sedangkan menurut Depkes RI Tahun 2009 adalah;⁹

- a. Masa Lansia Awal = 46 – 55 Tahun.
- b. Masa Lansia Akhir = 56 – 65 Tahun.
- c. Masa Manula = 65 Tahun keatas.

Adapun yang dimaksud lanjut usia dalam penelitian ini adalah mereka yang melaksanakan ibadah haji ketika umur 60 (enam puluh) tahun keatas, yang mana kemampuan jasmani mulai berkurang, seperti kesehatan yang mulai menurun dan serba keterbatasan tenaga baik mental maupun fisik.

3. Ibadah Haji

Ibadah haji adalah penyempurna dari rukun Islam yang kelima bagi kaum muslimin dan kewajiban ini berlaku sepanjang hidupnya. Ibadah ini memerlukan persyaratan-persyaratan yang tidak dapat dipenuhi oleh setiap orang, sehingga kewajiban ini hanya berlaku bagi kaum muslimin yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.¹⁰

Arti kata haji berasal dari bahasa Arab حَجَّ - يَحُجُّ حَجًّا hajja-yahujju-hajjan, yang berarti qoshada, yakni bermaksud atau berkunjung. Dengan istilah agama, haji adalah sengaja berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Kakbah) di Makkah Al-Mukarromah untuk Allah Ta'ala sebagai ibadah dan persembahandari hamba kepada Tuhan, yang berupa Wukuf,

⁸ Undang-undang Republik Indonesia No.13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat (2).

⁹ <https://www.google.com/amp/s/yhantiarita.wordpress.com/2015/06/03/kategori-umur-menurut-depkes/amp/> diakses pada tanggal 19 Februari, Pukul 15:55 WIB.

¹⁰ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm. 1.

Thawaf, Sa'i, dan amalan lainnya pada masa dan tempat tertentu, demi memenuhi panggilan Allah Ta'ala dengan mengharap ridha-Nya.¹¹

Adapun yang dimaksud ibadah haji dalam penelitian ini adalah ibadah penyempurna rukun Islam yang hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Untuk itu jamaah agar menjalankan syarat wajib dan rukun haji dengan semaksimal mungkin dengan niat hanya untuk mendapatkan ridha dari Allah SWT.

4. Kementerian Agama Kabupaten Sleman

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman terletak di Jln. Dr Radjimin, Dusun Ngemplak, Desa Tridadi, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Provinsi DIY.

Kementerian Agama merupakan instansi pemerintah yang memiliki organisasi besar yang secara hierarki ada di tingkat pusat sampai dengan Kecamatan dan Madrasah Negeri sebagai pemberi layanan pendidikan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman berada di tingkat Kabupaten yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor, dengan Seksi-seksi yang merupakan pelaksanaan teknis, di antaranya adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Kementerian Agama Kabupaten Sleman ini menjadi lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Dengan demikian yang dimaksud judul penelitian ini “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017” adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia

¹¹ *Ibid.*, hlm. 3.

(LANSIA) oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017?

B. Latar Belakang Masalah

Manajemen pelayanan merupakan hal yang paling mendasar untuk *dilakukan* karena dengan pelayanan yang baik akan semakin memudahkan jamaah haji untuk melaksanakan ibadah haji. Salah satu manajemen pelayanan yang perlu diperhatikan adalah pelayanan pada jamaah haji lanjut usia (LANSIA) oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam manajemen pelayanan adalah menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan yang di perlukan oleh jamaah haji. Kementerian Agama bertanggung jawab atas jamaah haji secara keseluruhan terutama bagi lansia. Kementerian Agama bertugas melayani jamaah haji sekaligus sebagai sebagai pusat informasi mengenai tata cara pendaftaran, kuota haji, pelatihan manasik haji dan sosialisasi mengenai undang-undang serta kebijakan yang menyangkut dengan penyelenggaraan ibadah haji.

Kuota jamaah haji Indonesia tahun ini berjumlah 221 ribu orang, terdiri dari 204 ribu jamaah haji reguler dan 17 ribu jamaah haji khusus. Kuota haji reguler terbagi menjadi dua, yaitu: 202.518 untuk jamaah haji dan 1.482 untuk petugas haji daerah. Adapun profil jamaah haji Indonesia dari segi usia, yakni 0,1% (S.D. 20 TH), 1,66% (21 S.D. 30 TH), 9,12% (31 S.D. 40 TH), 26,10% (41 S.D. 50 TH), 34,70% (51-60), 20,43% (61 S.D. 70 TH), 3,26% (71

S.D. 74 TH), 4,56% (75 TH keatas).¹² Jika di total jumlah jamaah haji Lanjut Usia (LANSIA) yang berusia 60 Tahun keatas yaitu 28,25%, yang mana secara mental dan fisiknya sudah mulai menurun. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 juga mengatur bahwa penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.¹³

Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan yang memerlukan pelayanan dan kesanggupan yang lebih besar dari ibadah lainnya dalam ajaran Islam karena disamping ibadah ini merupakan ibadah yang berdimensi spiritualitas, haji juga merupakan ibadah yang berdimensi nilai-nilai sosial. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan jamaah di tingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan melalui Undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Haji Nomor 13 Tahun 2008.¹⁴

Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak ditemukan pelayanan ibadah haji di tingkat kabupaten/kota belum berjalan secara optimal terutama terhadap jamaah haji lanjut usia.

¹² <https://jpp.go.id/humaniora/sosial-budaya/308534-profil-jamaah-haji-2017-haji-pertama-kali-dan-lulusan-sd>

¹³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 27.

¹⁴ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag RI, 2011), hlm. 25.

Kurangnya perhatian khusus dan pendampingan khusus oleh Kementerian Agama selaku penyelenggara haji di tingkat kabupaten/kota terhadap jamaah haji lanjut usia, yang mana jamaah tidak lagi seperti usia produktif, yang secara mental dan fisik sudah menurun. Memberikan buku panduan dan bimbingan ibadah haji ternyata belum membuat jamaah haji lansia menjadi mandiri, akibatnya ketika berada di Tanah Suci jamaah haji lansia masih merasa bingung, terutama jamaah haji lansia yang tanpa pendamping.

Kementerian Agama merupakan instansi pemerintah yang memiliki organisasi besar yang secara hierarki ada di tingkat pusat sampai dengan Kecamatan dan Madrasah Negeri sebagai pemberi layanan pendidikan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman berada di tingkat Kabupaten yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor, dengan Seksi-seksi yang merupakan pelaksanaan teknis, di antaranya adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.¹⁵

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman terletak di Jln. Dr Radjimin, Dusun Ngemplak, Desa Tridadi, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Provinsi DIY. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Sleman berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dijadikan sebagai lokasi penelitian oleh peneliti, karena merupakan instansi pemerintah sebagai pemberi layanan, dalam hal ini adalah seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

¹⁵ Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sleman DIY.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti merumuskan sebagai berikut, yaitu : Bagaimana Menejemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017 (mulai dari pelayanan pendaftaran sampai dengan pemberangkatan)?.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis aktivitas Menejemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan ketika melaksanakan ibadah haji.

b. Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan keilmuan manajemen pelayanan jamaah haji khususnya jamaah haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

2. Bagi Jurusan

Menjadikan acuan maupun referensi pembelajaran bagi jurusan, sebagai bentuk pembelajaran agar kedepannya menjadi lebih baik.

3. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini menjadi bahan acuan serta saran untuk meningkatkan manajemen pelayanan agar menjadi lebih baik lagi.

E. Kajian Pustaka

Pertama, Skripsi berjudul *“Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta”* oleh Anwar Zuhri, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul periode tahun 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling (POAC).¹⁶

Kedua, 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, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini

¹⁶ Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul, Yogyakarta*, (Yogyakarta, Tidak Diterbitkan, 2014).

bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH dalam memberikan pelayanan kepada semua calon jamaah haji di embarkasi, sehingga jamaah haji merasa puas dan nyaman dalam beristirahat dan menyelesaikan semua dokumen-dokumen perjalanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan calon jamaah haji (PPIH Embarkasi SOC Solo pada Musim Haji Tahun 2015) belum mengalami kendala-kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, karena dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji pihak PPIH sudah bekerja sama dengan pihak-pihak terkait yang menunjang dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, sehingga lebih terstruktur, efisien, efektif, dan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan oleh PPIH.¹⁷

Ketiga, Skripsi yang berjudul *“Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman”* oleh Ari Saputra, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis aktivitas manajemen pelayanan bimbingan manasik Haji yang diterapkan oleh KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa *perencanaan*

¹⁷ Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)*, (Yogyakarta, Tidak Diterbitkan, 2015).

dilakukan dengan penyusunan-penyusunan kinerja sesuai SOP, kerjasama yang sinergi dengan instansi dan lembaga terkait di Kecamatan Pakem. *Pengorganisasian* dilakukan dengan mengeluarkan surat keputusan struktur kepanitiaan manasik haji, peserta, materi, dan pembimbing manasik haji KUD Kecamatan Pakem. *Penggerakan* dilakukan melalui komando dari atas kebawah yakni melalui kurikulum dan silabus manasik haji yang telah ditetapkan. Bentuk pelayanan dilakukan secara lisan, tulisan serta perbuatan. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik haji masih didapati belum adanya sertifikasi pembimbing oleh Kementerian Agama setempat, masih minimnya sosialisasi permasalahan haji pada calon jamaah haji terkait informasi-informasi terkini yang selalu mengalami perubahan dan perkembangan setiap tahunnya. *Pengawasan* dilakukan secara internal dan didapati bahwa penyampaian materi manasik haji terlalu monolog, serta keterbatasan sarana dan prasarana pragaan bimbingan manasik haji.¹⁸

Dari kajian diatas dapat ditegaskan bahwa judul penelitian “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017” belum pernah diteliti.

¹⁸ Ari Saputra, *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman*, (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2017).

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Secara *etimologis*, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.¹⁹ Kata manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.²⁰ Adapun secara *terminologis*, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai satu tujuan.²¹ Lebih lanjut, pengertian manajemen menurut George R. Terry sebagaimana dikutip oleh Rosady Ruslan menyebutkan manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.²²

Kata *pelayanan* dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai perihal atau cara

¹⁹ Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, hlm. 372.

²⁰ Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa*, hlm. 909.

²¹ M. Munir. *Manajemen Dakwah*, hlm. 9.

²² Ruslan, *Manajemen Humas*, hlm. 1.

untuk melayani.²³ Adapun menurut H.A.S Moenir, pelayanan dimaknai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²⁴ Definisi tersebut memberikan gambaran bahwa, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan yang ada dalam masyarakat.

b. Tujuan Manajemen Pelayanan

Menurut Kotler dalam Fajar Laksana, pada dasarnya pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan apapun.²⁵ Adapun Fandy Tjiptono di dalam bukunya "*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*", mengungkapkan bahwa tujuan manajemen pelayanan tidak terlepas dari tiga kunci dalam memberikan layanan pelanggan yang unggul, *pertama*, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. *Kedua*, pengembangan data yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan).

²³ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa*, hlm. 826.

²⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, hlm. 26.

²⁵ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 85.

Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan *Relationship Marketing*.²⁶

c. Aktivitas Manajemen Pelayanan

Aktivitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini ialah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktivitas ini diambil karena disinilah letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan. Arti aktivitas menurut George S. Odiorne sebagaimana dikutip oleh H.A.S Moenir menyebutkan aktivitas adalah usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu, baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat. Aktivitas manajemen pelayanan yang menonjol di antara aktivitas-aktivitas manajemen yang dilakukan adalah sebagai berikut:²⁷

1) Menetapkan Bentuk dan Sasaran pelayanan

Tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi dijalankan sesuai tujuan bersama. Tujuan organisasi seringkali bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan sulit untuk digambarkan. Mengenai sasaran dalam bentuknya lebih nyata sehingga dapat diukur daripada maksud dan misi.

²⁶ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi,1997), hlm. 128.

²⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, hlm. 164.

2) Menetapkan teknik Pencapaian

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

3) Melaksanakan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan hal penting yang harus diperhatikan bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan. Ini merupakan kegiatan kunci manajemen pada segala tingkat. Keputusan yang diambil oleh pelaku manajemen hendaknya benar-benar dapat memecahkan persoalan dalam pelaksanaannya, dan mampu memenuhi tujuan manajemen yang terkandung dalam ini masalah.

Adapun kegiatan pelayanan di Kementrian Agama Kabupaten Sleman adalah:

a. Pendaftaran Haji

- 1) Sistem pendaftaran dibuat lebih efektif sehingga mempermudah calon jamaah haji dalam melakukan proses pendaftaran.

- 2) Proses pendaftaran dilakukan 2 tahap yaitu Pembukaan Rekening Tabungan Haji dan proses SPPH. Proses SPPH tersebut meliputi:
 - a) Jangka waktu penyelesaian pendaftaran minimal 1 (satu) hari kerja.
 - b) Minimal usia pendaftaran haji 12 tahun.
 - c) Bagi Calon Haji yang sudah pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran lagi setelah 10 tahun sejak menunaikan ibadah haji terakhir.
- b. Pembatalan Haji
 - 1) Proses pembatalan haji reguler dilakukan di Kankemenag Kab/Kota
 - 2) Proses pembatalan haji reguler dilakukan secara berjenjang dari Kankemenag Kab/Kota, Kanwil kemudian Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri Dirjen PHU kemenag RI
 - 3) Jangka waktu penyelesaian pembatalan setoran awal atau setoran lunas BPIH regular adalah 11 (sebelas hari kerja), dengan ketentuan waktu proses sebagai berikut:
 - a) Kantor Kankemenag Kab/Kota selama 3 (tiga) hari.
 - b) Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri selama 3 (tiga) hari kerja.
 - c) Direktorat Pengelolaan Dana Haji selama 3 (tiga) hari kerja.

- d) Bank Penerima setoran (BPS) BPIH selama 2 (dua) hari kerja.

c. Bimbingan Manasik Haji

- 1) Jamaah haji yang telah mendapatkan kuota tahun berjalan akan mendapatkan Buku Paket Bimbingan Manasik Haji, terdiri dari:
 - a) Tuntunan Manasik Haji dan Umrah.
 - b) Do'a dan Dzikir Manasik Haji dan Umrah.
- 2) Bentuk bimbingan diberikan dalam 2 sistem yaitu kelompok dan massal.
- 3) Sistem bimbingan kelompok dilakukan di Kecamatan oleh KUA Kecamatan.
- 4) Sistem bimbingan massal dilaksanakan di Kabupaten/Kota oleh Kantor Kemeterian Agama Kabupaten/Kota.

d. Pembuatan Paspor dan Visa Haji

Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi No. IMI-1081.IZ.03.10 Tahun 2011 tanggal 20 Mei 2011 tentang penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji;

- 1) Calon jamaah haji adalah warga negara indonesia yang beragama islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji termasuk petugas haji yang telah memenuhi persyaratan tertentu dan ditunjuk kementerian agama untuk membantu jamaah haji dalam menunaikan ibadah haji.
- 2) Paspor RI bagi calon jamaah haji adalah paspor biasa 48 halaman.

- 3) Dalam hal paspor telah dimiliki calon jamaah haji dan masih berlaku paling sedikit 6 bulan terhitung pada saat hari keberangkatan, dapat dipergunakan untuk kegiatan ibadah haji.

Persyaratan pengajuan permohonan paspor RI bagi calon jamaah haji;

- a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku.
- b) Kartu Keluarga (KK).
- c) Akte/Surat kelahiran atau surat nikah atau ijazah atau surat keterangan Kepala Kantor Kementerian Agama di Provinsi/Kabupaten/Kota setempat yang berisi Identitas jamaah haji.
- d) Surat rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota setempat.
- e) Paspor lama (*Bagi yang telah memiliki paspor untuk pengajuan penggantian*).
- f) *Bagi Calon Jamaah Haji yang bekerja sebagai PNS, karyawan BUMN, dan karyawan Swasta tidak perlu* melampirkan rekomendasi dari pimpinan.

Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI menyatakan prosedur pengurusan visa haji sekarang harus berdasarkan urutan kloternya. Tujuannya ialah guna memastikan para jamaah haji yang masuk dalam kelompok terbang awal, visanya dapat keluar

lebih dahulu atau cepat diterbitkan. Sejak 2 tahun lalu, Pemerintah Arab Saudi telah menerapkan sistem e-haji berbasis aplikasi elektronik. Proses penerbitan visa hanya bisa dilaksanakan setelah aplikasi permohonan visa dari Pemerintah Indonesia ke Kementrian Haji Arab Saudi dikirim. Beberapa syarat dalam pengajuan aplikasi permohonan visa haji di antaranya yaitu penjelasan tentang jaminan konsumsi, akomodasi, dan transportasi selama jamaah haji berada di tanah suci. Bila sudah disetujui barulah visa haji dapat dicetak di Kedutaan Arab Saudi di Indonesia.²⁸

e. Pelayanan Kesehatan

Jamaah haji yang telah terdaftar dan kuotanya masuk dalam urutan berangkat pada tahun berjalan, diberikan pembinaan kesehatan kebugaran sebagai persiapan pelaksanaan haji di Arab Saudi yang sangat membutuhkan kesehatan dan kebugaran yang prima. Pembinaan kesehatan ini diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota bekerja sama dengan Puskesmas Kecamatan.

4) Mengendalikan Kegiatan

Aktivitas mengendalikan pelaksanaan kegiatan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya kegiatan itu pada tahap-tahap tertentu. Meskipun aktivitas mengendalikan ini ditujukan pada kegiatan, namun karena yang menjalankan kegiatan itu pada dasarnya manusia maka kegiatan pengendalian pada

²⁸ <http://www.madinah-iman.com/tata-cara-mengurus-visa-haji-dan-umrah/>

dasarnya mengendalikan manusianya. Agar manusia dapat dikendalikan ke arah tujuan bersama oleh manajemen maka syarat utamanya adalah dewasa dalam pekerjaan.

5) Mengevaluasi Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari satu kegiatan ke kegiatan yang lain tanpa ada kesempatan berhenti, karena terhentinya suatu kegiatan akan mempengaruhi kegiatan yang lain yang akhirnya seluruh gerakan akan terhenti. Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga, atau keempat baik secara terpisah maupun bergabung sebagai umpan balik (*feedback*), yang akan berguna untuk peninjauan kembali atau perbaikan terhadap penjabaran objek, cara penyampaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, dan cara mengevaluasi setiap kegiatan yang dilakukan.

2. Ibadah Haji

a. Pengertian Ibadah Haji

Ibadah haji adalah penyempurna dari rukun islam yang kelima bagi kaum Muslimin dan kewajiban ini berlaku sepanjang hidupnya. Ibadah ini memerlukan persyaratan-persyaratan yang tidak dapat dipenuhi oleh setiap orang, sehingga kewajiban ini hanya berlaku bagi kaum Muslimin yang memiliki kemampuan unruk melaksanakannya.²⁹

²⁹ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji*, hlm. 1.

Arti kata haji berasal dari bahasa Arab حَجَّ - يَحُجُّ حَجًّا hajja-yahujju-hajjan, yang berarti *qoshada*, yakni bermaksud atau berkunjung. Dalam istilah agama, haji ialah sengaja berkunjung ke Baitulloh Al-Haram (Kakbah) di Makkah Al-Mukarromah untuk melakukan rangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah Ta'ala sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan, yang berupa Wukuf, Thowaf, Sa'i, dan amalan lainnya pada masa dan tempat tertentu, demi memenuhi panggilan Allah Ta'ala dengan mengharapkan ridho-Nya.³⁰

b. Syarat Wajib Haji

Seseorang berkewajiban melaksanakan ibadah haji apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:³¹

1. Islam, bagi yang bukan islam tidak wajib.
2. Dewasa atau baligh, bagi anak-anak tidak wajib.
3. Berakal sehat, bagi orang gila tidak wajib.
4. Merdeka, bagi budak tidak wajib.
5. Mampu, dengan persyaratan sebagai berikut:
 - a) Mengerti cara pelaksanaan haji.
 - b) Sehat jasmani dan rohani.
 - c) Cukup bekal untuk perjalanan haji dan nafkah yang cukup bagi keluarga yang ditinggalkan.
 - d) Tidak berhalangan untuk berhaji, seperti ditahan atau larangan dari pemerintah yang zalim.
 - e) Tersedianya prasaana kendaraan.

³⁰ *Ibid.*, hlm.3.

³¹ *Ibid.*, hlm. 20.

- f) Waktu memungkinkan (pendaftaran belum tutup).
6. Aman perjalanan. Dalam situasi perang dan kekacauan tidak wajib.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif (*field research*). Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan dan perilaku yang diamati orang-orang (*subjek*) itu sendiri.³²

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Subjek penelitian identik dengan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil penelitian lapangan. Untuk mendapat data primer ini, Peneliti mengadakan observasi (pengamatan) serta wawancara kepada Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) dan pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), dan beberapa jamaah haji Lansia Kabupaten Sleman.
- b. Objek penelitian identik dengan data sekunder yang menjadi titik fokus penelitian adalah manajemen pelayanan jamaah haji lansia oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman.

³² Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1990), hlm. 19.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat, maka metode penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah:

a. Observasi

Observasi berarti pengamatan, adapun metode observasi adalah cara memperoleh data dengan menggunakan indera, terutama penglihatan dan pendengaran.³³

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan lebih mendalam.³⁴ Dengan cara berdialog secara langsung dengan informan atau subjek penelitian, hal ini memudahkan peneliti untuk menggali data.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel

³³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid II*, (Yogyakarta: Adi Offset, 1991), hlm. 136.

³⁴ Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, hlm. 317.

apabila di dukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.³⁵

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik Analisis Data kualitatif, Analisis Data adalah mengurai atau menjelaskan data sehingga berdasarkan yang ada dapat ditarik pengertian-pengertian dan kesimpulan-kesimpulan.³⁶ Analisis data dilakukan berdasarkan pada penelitian lapangan yang kemudian dianalisis hasil data tersebut.

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data yaitu menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.³⁷ Jenis Triangulasi terdiri dari triangulasi sumber data yaitu dengan cara mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain.³⁸ Selanjutnya triangulasi metode, triangulasi teori, dan triangulasi Peneliti.³⁹

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 422.

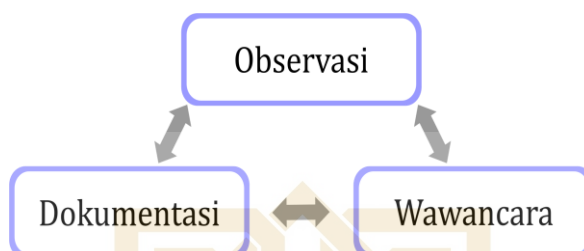
³⁶ Dudung Abdurahman, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003), hlm. 65.

³⁷ Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm. 170.

³⁸ Djaman, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 170.

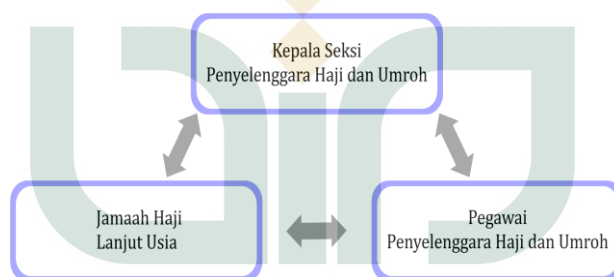
³⁹ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta : LKIS, 2007), hlm. 99.

Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi metode adalah sebagai berikut:



Bagan 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data

Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya.⁴⁰ Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:



Bagan 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data

Triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data, melalui metode yang sama. Hal ini peneliti mengecek derajat kepercayaan sumber dengan hasil informan yang berbeda-beda.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 372.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tentang “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji lanjut usia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman”, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan jama’ah haji lanjut usia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman belum prima. Hal ini terlihat pada adanya aktivitas manajemen pelayanan yang mendapatkan perlakuan yang sama terhadap jamaah haji umum dan terhadap jamaah lanjut usia, di Kementerian Agama Kabupaten Sleman pegawai memberikan pelayanan secara sama terhadap jamaah haji, baik itu jamaah tua, muda, kaya, miskin semua disamakan. Namun tetap harus ada nilai lebih dalam pelayanan kepada jama’ah haji lansia. Nilai lebih yang dimaksud seperti kesabaran lebih dalam memberikan pelayanan dan informasi terkait pendaftaran haji, pembatalan haji, bimbingan manasik haji, pembuatan paspor dan visa haji, pengecekan kesehatan dan lain sebagainya kepada jama’ah haji lanjut usia karena faktor kesehatan fisik yang sudah menurun dan melemah.

B. Saran

1. Meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji lanjut usia terutama pada pendaftaran calon jamaah haji dan fasilitas yang menunjang staf dalam menjalankan tugasnya.

2. Membuat Kebijakan dan *Standart Operasional Prosedure* (SOP) pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada jamaah haji lanjut usia.
3. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu memberikan pelayanan berkualitas kepada jamaah haji lanjut usia.
4. Memprioritaskan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia sesuai dengan kondisi fisik jamaah haji lanjut usia.
5. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman membuat standarisasi prestasi dengan memberi penghargaan dan hukuman serta sanksi berdasarkan penilaian kinerja tugas dan uraian tugas. Dengan ketentuan;
 - Melaksanakan Tugas 100 % = Sangat Memuaskan.
 - Melaksanakan Tugas 80 % = Memuaskan.
 - Melaksanakan Tugas 60 % = Cukup Memuaskan.
 - Melaksanakan Tugas 40 % = Kurang Memuaskan.
 - Melaksanakan Tugas 20 % = Tidak Memuaskan.

Sehingga gaji karyawan berbanding lurus dengan penghargaan, hukuman, dan sanksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Dudung, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Dimjati, Djamaluddin, *Panduan Ibadah Haji & Umroh Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag RI, 2011.
- Hadi, Sutrisno, *Metedologi Research Jilid II*, Yogyakarta: Adi Offiset, 1991.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- M. Echols, John dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia, 1976.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Munir, M. dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Yogyakarta : LKIS, 2007.

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.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

R. Terry, George, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1991.

Ruslan, Rosady, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Rosada, 1998.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.

Saputra, Ari, *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman*, Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2017.

Satori, Djaman dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta, 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung : Alfabeta, 2013.

Surahmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1990.

Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi, 1997.

Undang-undang Republik Indonesia No.13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat (2).

Zuhri, Anwar, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul*, Yogyakarta, Tidak Diterbitkan, 2014.

Internet :

<https://hajiwebid.wordpress.com/tag/persiapan-kesehatan-jamaah-haji/>

<https://jpp.go.id/humaniora/sosial-budaya/308534-profil-jemaah-haji-2017-haji-pertama-kali-dan-lulusan-sd>

<http://www.madinah-iman.com/tata-cara-mengurus-visa-haji-dan-umrah/>

<https://www.risalahislam.com/2014/02/manusia-terbaik-paling-bermanfaat-ramah.html?m=1>

<https://www.google.com/amp/s/yhantiarita.wordpress.com/2015/06/03/kategori-umur-menurut-depkas/amp/>

The background features a large, faint watermark logo. The upper portion is a square containing a complex, interlocking geometric pattern in a light tan color. Below this square is a stylized, light green emblem that resembles a calligraphic letter or a modern logo, possibly representing the word 'KUT' or 'KUTU' in a stylized font.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Curriculum Vitae



Nama : Mahendra Chafidzul Ulum

Tempat/Tgl Lahir : Jayapura, 7 Januari 1995

Alamat : Sambirejo, Karanganyar, Rt/Rw 004/47,
Wedomartani, Ngempak, Sleman, D.I
Yogyakarta

Nama Ayah : H. Mudjiono., S.Sos

Nama Ibu : Drs. Hj. Chayanun Endang Mutrofin

E-mail : mahendraulum74@gmail.com

No. Hp : 0857 4010 8297

Riwayat Pendidikan Formal

1	MIN Jejeran	2002 – 2007
2	MTsN Wonokromo	2007 – 2010
3	MA Sunan Pandanaran	2010 – 2013
4	Strata-1 UIN Sunan Kalijaga	2013 – Sekarang



(Gambar 1)

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman



(Gambar 2)

Kegiatan ta'aruf Jamaah Haji Kabupaten Sleman di Masjid Agung Sleman Tahun 2017



(Gambar 3)

Pembentukan Ketua Regu dan Ketua Kelompok Calon Jemaah
haji Kabupaten Sleman Tahun 2017



(Gambar 4)

Praktek Bimbingan Manasik Haji Massal Tingkat Kabupaten
Sleman Tahun 2017



(Gambar 5)

Pembimbing manasik haji sedang menjelaskan seputar prosesi ibadah manasik haji



(Gambar 6)

Jamaah Haji Tiba di Embarkasi Solo sebelum pemberangkatan pada Tahun 2017



(Gambar 7)

Bp. H. Ujang Sihabudin,.S.Ag,.M.Si (Kepala Seksi PHU)
Setelah wawancara.

INTERVIEW

Narasumber : Bp. H. Ujang Sihabudin,.S.Ag,.M.Si
Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggara Haji Umroh
Pada hari/tanggal : Rabu, 14 Februari 2018
Waktu : 09.30 WIB
Tempat : Ruang Kepala Seksi Penyelenggara Haji Umroh

A : Bagaimana Manajemen Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama kepada jama'ah haji LANSIA?

B : Baik. Kaitannya dengan pelayanan pada lansia memang ada pelayanan dengan skala prioritas. Disaat ada kuota tambahan lansia diberi porsi khusus tentunya dengan ada prosedur. Prosedur salah satunya adalah minimal setelah 3 tahun pendaftaran. yang kedua umur 75 tahun boleh mengajukan. Tiap tahun banyak yang mengajukan karena nanti umurnya yang paling tua akan terseleksi dengan sendirinya. Terus dan yang daftarnya paling lama kemudian lansia nantinya dalam pelaksanaannya mendapatkan pelayanan pendampingan yang khusus terutama dari muhrim. Yang jelas nantinya dalam satu regu ada yang bisa dimintai tolong karena tidak semua lansia butuh pendampingan, masih ada lansia yang semangat dan sehat. Jadi pada kondisi-kondisi tertentu ada lansia yang butuh pendampingan khusus, baik dari petugas kloter maupun dari sesama jama'ah dalam satu regu. Kalau pendaftaran kita standart SOP sama, jama'ah yang berangkat kesini tidak bisa di wakikan. Seperti biasanya jama'ah datang kesini karena kita sekarang sudah memberlakukan pelayanan terpadu, artinya

jama'ah haji yang akan mendaftar haji tidak perlu bolak balik tiga kali datang ke Kemenag seperti dulu. Ke puskesmas dulu terus kesini lagi, ke Bank dulu terus kesini lagi, kalau sekarang Bank sudah ada disini. Jadi ini memudahkan lansia untuk tidak terkuras wira wiri kesini. Datang langsung ke Kemenag diuruskan di Bank disini, Bank BPS (Bank Penerima Setoran Haji), BPH, dan beberapa Bank. Kemudian dari Bank ke bagian SISKOHAT untuk validasi itu. Jadi ada kemudahan-kemudahan itu. Bank memang di tunjuk oleh Kemenag, dari pusat sudah ada Bank-bank Syari'ah. Kalau sekarang pemikirannya pembayaran haji itu harus di Bank Syari'ah. Ada banyak Bank, kalau disini ada 5 Bank yang ikut pelayanan terpadu. Ada Bank Syaria'ah Niaga, kemudian ada CIMB, kemudian Panin, kemudian Bank Muamalah, kemudian Bank Mandiri Syari'ah, kemudian ada BRI Syari'ah. Sebetulnya disini ada banyak karena tempatnya yang tidak memungkinkan, hanya ada beberapa Bank saja. Karena tidak semua jama'ah kesini, tapi mereka ke Bank yang tidak disini tapi sudah biasa menerima setoran haji. Kita sudah biasa menyiapkan ini, meskipun jama'ah haji sudah kadung (terlanjur) buka rekening.

A : Bagaimana pelayanan pendaftaran jama'ah haji lansia?

B : Untuk persyaratan pendaftaran ada seperti, KTP, KK, Buku Nikah, Akte atau Surat tanda lahir, atau Ijazah yang wajib buku nikah, KTP, KK. Karena belum ada cek kesehatan, kalau dulu ada sekarang gak ada. Nanti cek kesehatannya kalau sudah mau berangkat. Untuk masa tunggu kalau sekarang sampai 22 tahun, sehingga kalau sudah dikategorikan lansia oleh haji sudah 75 tahun. Bisa di bayangkan kalau daftar umur 75 tahun, jadi hampir 100 tahun baru bisa berangkat, itu tidak memungkinkan. Jadi kalau misal kategori lansia menurut kamus itu 60 tahun, itu masih bisa memungkinkan.

A : Bagaimana pelayanan pembatalan jama'ah haji lansia?

B : Untuk jama'ah haji yang tidak bisa berangkat, karena faktor lansia sudah tidak memungkinkan. Sudah menyatakan istitho'ah sebagaimana Permenkes No. 15 tahun 2016. Kaitannya dengan istitho'ah, sebab syarat istitho'ah menjadi prasyarat bagi jama'ah haji yang melunasi BPIH. Jadi kalau tidak dinyatakan tidak istitho'ah, maka dia tidak bisa berangkat, tidak bisa melunasi. Ini sudah jalan kalau untuk pembatalan. Diajukan pembatalan sesuai aturan yang sekarang, karena sekarang ada peraturan peralihan dari Kemenag dengan BPKH (Badan Pengeluaran Keuangan Haji). Jadi pembatalan sekarang ada 2 pintu, yang pertama, diproses melalui pintu Kemenag 5 hari kemudian dari Kemenag ke BPKH 5 hari, jadi 10 hari sudah cair. Prosesnya mengajukan kesini untuk pembatalan, sehingga uang cepat kembali. Ada prosedur disini nanti diambil persyaratannya, syarat-syaratnya apa saja lampiran-lampiran terkait pembatalan, pokoknya nanti syarat-syarat pembatalan apa, pendaftaran apa, penggabungan lansia dengan anaknya, atau lansia menarik anaknya.

A : Apakah Sebelum pelaksanaan pelayanan ibadah haji dimulai pihak Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) sudah melakukan perencanaan?

B : Kami punya program kerja yang harus dilaksanakan, baik program kerja yang bersifat rutin maupun program kerja baru dan belum terlaksana, program kerja diawal kita rancang secara garis besarnya dulu, nanti kalau mau menjelang baru kita rapatkan secara detail. perencanaan kan ya pasti ada, kalau gak ada perencanaan arahnya kemana gak jelas. Apa yang ingin dicapai pun tidak ada. Perencanaannya disini secara keseluruhan tujuannya agar bisa memberikan pelayanan seoptimal mungkin dan memuaskan

A : Mengapa harus ada perencanaan yang baik?

B : Perencanaan itu perlu dan manfaat sekali bisa menjadikan pembelajaran agar lebih baik lagi, perbaikan terhadap kendala yang terjadi biar tidak terulang kemudian, para pegawai mendapatkan tugas yang pas agar mereka tidak kesulitan nantinya dan nanti juga pengawasannya enak.

A : Bagaimana pengorganisasian yang dilakukan PHU dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah?

B : Dalam memberikan pelayanan dapat dicapai berkat adanya koordinasi dan kerjasama yang baik dan dengan penuh rasa tanggung jawab oleh para staff seksi PHU dan ini harus sesuai dengan posisi-posisi penugasan masing-masing. sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji bisa optimal. Maka dari itu pengorganisasian dan sekaligus menyusun staff dalam pelayanan administratif jamaah haji sangat penting demi terlaksananya pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

A : Bagaimana proses controlling yang dilakukan?

B : Pengendalian nya nanti lewat laporan harian, nyetornya satu bulan sekali. Nanti kalau ada yang ganjal kalau menurut saya kinerja nya kurang sesuai atau kurang maksimal nanti mereka saya panggil secara personal di ruangan ini untuk di mintai alasan kenapa kok seperti ini, dan lain-lainnya. Atau kalau ada pengaduan yang tidak mengenakkan dari pihak luar tentang pelayanan kepada jama'ah haji umum atau lansia nanti saya tanya langsung ke mereka dengan ngobrol santai lah, kok bisa seperti itu. Biasanya jika menghadapi jama'ah haji lansia harus lebih sabar dan pelan-pelan karena yah itu, fisik nya kan sudah

tidak muda lagi jadi yah harus serba sabar dalam memberikan pelayanan nya.

A : Apakah ada evaluasi yang dilakukan PHU terhadap pelayanan Jama'ah haji terutama terkait LANSIA?

B : Evaluasi itu wajib mas, kami inginkan yang terbaik untuk pelayanan kepada jama'ah haji baik untuk umum ataupun lansia. pengontrolan atau pengecekan lpj bulanan tentu kita tindak lanjuti untuk mengetahui kurangnya kami dimana dan bagaimana menetapkan solusi yang pas terkait kekurangan kami dalam hal pelayanan. Terutama pelayanan untuk jama'ah haji lansia karena kondisi kesehatan tidak semuda dulu maka kita pun harus lebih sabar dalam mendampingi dari pra pemberangkatan dan saat pelaksanaan. Pokonya harus lebih ekstra dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji lansia baik kesehatan, pengetahuan, mental dan lain-lainnya. Kalau setiap tahunnya kami pun mengadakan evaluasi rutin yang mencakup seluruhnya mas, globat atau umum. Secara umum pelayanan ibadah haji baik kepada jama'ah haji umum atau lansia telah berjalan dengan lancar dan baik, tetapi kami masih memiliki catatan-catatan kekurangan terkait pendaftaran, pemberangkatan serta pemulangan

Sekian dan Terimakasih

INTERVIEW

Narasumber : Ibu Eka Putri Evriyanti,.S.E,
Jabatan : Bidang Pembinaan Haji dan Umroh
Pada hari/tanggal : Jum'at, 16 Februari 2018
Waktu : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Penyelenggara Haji Umroh

A : apakah ada pembekalan sebelum memberikan pelayanan kearah jama'ah haji?

B : Kalau perencanaan yang menyanggung SDM, kami para staf sudah dipersiapkan mas, kami dikasih pembekalan atau *training*. dikasih materi, pengarahan tentang bagaimana memberikan pelayanan nantinya. Kurang lebih 2 bulan mas.

A : Apakah pergerakan di manajemen PHU ada Bu?

B : Ada sih seperti halnya Briefing. Briefing yang setiap hari sebelum bekerja kayak di bank-bank itu gak ada, tapi kalau ada acara besar seperti sosialisasi yang di Masjid Kemenag kemarin itu ada briefing walaupun ya sebentar, kira-kira 30 menit lah.

A : Bagaimana proses controlling yang dilakukan PHU?

B : Pengawasan dan pengontrolan dilakukan langsung oleh Bapak Kasi dengan mengumpulkan laporan pertanggung jawaban setiap 1 bulan sekali, tapi juga kadang Bapak Kasi ikut nimbrung sambil ngobrol-ngobrol atau *sharing* saat kita lagi kerja, lagi melayani jamaah

seperti ini. Kadang Bapak tanya ada masalah enggak?, apa kendalanya sejauh ini?, tanya itu biasanya trus kalau ada masalah ya dicari solusinya bareng-bareng kadang Bapak bilang piye yo apik e?. Ngobrol biasa santai koyok ngene.

A : seperti apa manajemen pelayanan kesehatan yang dilakukan PHU?

B : Biasanya kita ada cek kesehatan untuk jama'ah haji lansia ,Cuma nanti ada yang beresiko risti (resiko tinggi) biasanya ada yang 50 kebawah itu tidak risti sekali itu nanti dari pihak puskesmas itu mendata jama'ah yang yang risti atau tidak. Risti itu biasanya pemeriksaannya lebih dalam panjanglah ada mungkin rongsennya atau cek penyakit dalamnya banyak beda dengn yg tidak risti, itu tindak lanjutnya nanti bisa sebelum berangkat sudah bisa ditangani dulu, paling nggak kalaupun sakit bisa disembuhkan atau dalam perawatan karena itu nanti menentukan berangkat atau tidaknya jama'ah, jadi kalau jama'ah lansia selama ini selama itu tidak cuci darah masih bisa berangkat, karena sudah dirawat sebeum masa keberangkatan, sebenarnya itu aja sih, kalau kemarin Cuma pendampingan apakah dia itu didampingi oleh keluarganya atau sendiri, kalau yag sendiri itu kan kalau jama'ah lansianya sehat kan gak masalah toh dia juga bisa jalan semua bisa sendiri, yang jadi masalah kalau dia sakit dan tidak ada pendamping itu yang menjadi perhatian husus dari petugas, karena petugas juga terbatas.

A : Bagaimana aktivitas pengendalian manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PHU?

B : Pengendaliannya lewat pengontrolan atau pengecekan lpj bulanan. Pak Ujang selalu meminta lpj harus tepat waktu. Pokoknya di awal

bulan. Kalau kita siapapun belum mengumpulkan mesti langsung ditanya terus, suruh cepet selesaikan. Kalau ada pekerjaan yang menurut pak ujang di laporan itu salah kita langsung dipanggil keruangan pak ujang untuk ditanyai.

Sekian dan Terimakasih



INTERVIEW

Narasumber : Bpk. Wahyu Agus Susantio,

Jabatan : Bidang Pengolah Data Penyelenggaraan Haji
dan Umroh

Pada hari/tanggal : Jum'at, 16 Februari 2018

Waktu : 10.30 WIB

Tempat : Ruangan Penyelenggara Haji Umroh

A : Bagaimana pembagian wewenang dan tanggung jawab kepada para staf untuk memberikan pelayanan yang baik?

B : Penentuan tugas dan bagiannya yang menentukan kepala kantor dengan koordinasi dengan kepala kantor. Penentuan bagian berdasarkan keahlian dan pengalamannya. Kenapa seperti itu, ya agar kita bisa menguasai bidang yang sudah diamanahkan, dan kita juga bisa maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan.”

Sekian dan Terimakasih

INTERVIEW

Narasumber : Drs. Ahmad Fauzi, MSi

Jabatan : Pembimbing Manasik Haji KUA Kecamatan
Ngemplak

Pada hari/tanggal : Senin, 19 Februari 2018

Waktu : 09.00 WIB

Tempat : Kantor KUA Kecamatan Ngemplak

A : Metode apa saja yang dipakai dalam bimbingan Manasik Haji kepada jamaah haji LANSIA?

B : Metode ceramah, menerangkan secara lisan atas bahan pembelajaran kepada sekelompok pendengar untuk mencapai tujuan pembelajaran tertentu dalam jumlah yang relative besar. Metode ceramah, Pemateri dapat mendorong timbulnya inspirasi bagi pendengarnya, dalam hal ini manasik haji metode ceramah selalu menjadi unggulan para pembimbing dalam menjelaskan atau menerangkan materi tentang haji, Metode Tanya jawab pembimbing dan calon jamaah haji lansia, agar mereka tidak tergantung pada keaktifan pembimbing manasik haji Metode ini merupakan strategi untuk mengukur sejauh mana pemahaman calon jamaah haji lansia terhadap materi manasik haji yang disampaikan oleh pembimbing, serta dapat meningkatkan respon calon jamaah haji lansia.

A : Metode apa yang efektif dalam bimbingan Manasik Haji untuk jamaah haji LANSIA?

B : Dalam bimbingan manasik haji, menurut saya metode simulasi merupakan metode yang tepat untuk jama'ah haji lansia karena metode ini mengkondisikan keadaan pada saat berhaji seperti melaksanakan rukun haji dan wajib haji. Karena metode ini sangat membantu Jama'ah haji lansia dalam menambah pengetahuan serta dapat mempunyai gambaran apa saja yang akan dilakukan selama di tanah suci.

A : Apakah ada bimbingan massal yang dilakukan?

B : Bentuk bimbingan massal dilaksanakan di Masjid Agung Sleman serta saat setelah memasuki pemondokan Asrama haji Donohudan Jawa Tengah. Bimbingan massal ini dilakukan sebanyak 2 (dua) kali pertemuan. Adapun metode yang digunakan dalam bimbingan massal ini hampir sama dengan metode yang dipakai oleh bentuk bimbingan kelompok yang telah disebutkan sebelumnya. Metode bimbingan massal hanya menggunakan metode ceramah, Tanya jawab dan diskusi. Dikarenakan bentuk bimbingan massal ini merupakan bentuk bimbingan umum yang dilaksanakan oleh penyelenggara manasik haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

Sekian dan Terimakasih

INTERVIEW

Narasumber : Mardi Paryono Wiryo Dikromo

Jabatan : Jama'ah Haji Lansia

Pada hari/tanggal : Minggu, 25 Februari 2018

Waktu : 10.00 WIB

Tempat : Ngangkruk Rt 01 Rw 04, Caturharjo Sleman

A : Bagaimana tanggapan bapak terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Sleman?

B : menurut bapak pelayanannya sudah baik ko, yang sudah tua didahulukan dalam mengurus ini itu, maklum lah yah dek bapak kan sudah tidak muda lagi tenaga juga tidak sekuat dulu waktu muda jadi yah yang ngurus juga paham kalau yang tua harus didahulukan dari yang lebih muda hehe.. pendaftaran ngurus berkas juga tidak ribet, sesuai. Pokoknya apik de.

A : Bagaimana harapan bapak kedepannya, untuk Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Sleman dalam pelaksanaan pelayanan kepada jama'ah haji lansia?

B : lebih ditingkatkan lagi saja pelayanannya kepada jama'ah haji lansia nya karena yah itu kalau sudah masalah umur itu udah ga bisa bohong lagi untuk staminanya dek

Sekian dan Terimakasih

INTERVIEW

Narasumber : Mochamad Kasir Sumari B.Sc. Se. M.Si

Jabatan : Jama'ah Haji Lansia

Pada hari/tanggal : Sabtu, 24 Februari 2018

Waktu : 16.00 WIB

Tempat : Nanggulan Rt. 12 Rw. 18, Maguwoharjo,
Depok

A : Bagaimana tanggapan bapak terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Sleman?

B : pelayanan yang diberikan sudah cukup maksimal baik ketika saya mengurus pendaftaran termasuk berkas-berkas yang harus disiapkan pun tidak jlimet, stafnya juga paham akan tugas dan fungsinya. Akhlak dan adabnya pun baik kepada orang yang lebih tua.

A : Bagaimana harapan bapak kedepannya, untuk Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Sleman dalam pelaksanaan pelayanan kepada jama'ah haji lansia?

B : Harapannya PHU Sleman lebih meningkatkan kualitasnya lagi dalam hal pelayanan kepada jama'ah haji lansia

Sekian dan Terimakasih

INTERVIEW

Narasumber : Rapinah Martodiharjo Kertonadi

Jabatan : Jama'ah Haji Lansia

Pada hari/tanggal : Sabtu, 24 Februari 2018

Waktu : 10.00 WIB

Tempat : Ngebel Gede Rt.10 Rw.34, Sardonoarjo,
Ngaglik

A : Bagaimana tanggapan ibu terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Sleman?

B : apik le, ga aneh-aneh, orang-orangnya juga baik di PHU sleman, santun dan mudah senyum

A : Bagaimana harapan ibu kedepannya, untuk Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Sleman dalam pelaksanaan pelayanan kepada jama'ah haji lansia?

B : Harapan ibu yah gitu terus saja, ga usah aneh-aneh. Dipermudah urusan ini itunya. Terutama yang tua-tua

Sekian dan Terimakasih



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.4.65/2018

This is to certify that:

Name : Mahendra Chafidzul Ulum
Date of Birth : January 07, 1995
Sex : Male

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)
held on **January 25, 2018** by Center for Language Development of State
Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	34
Structure & Written Expression	43
Reading Comprehension	31
Total Score	360

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, January 25, 2018
Director,

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



UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Mahendra Chafidzul Ulum
 NIM : 13240046
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	95	A
2.	Microsoft Excel	40	E
3.	Microsoft Power Point	90	A
4.	Internet	100	A
5.	Total Nilai	81,25	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 28 Januari 2019



Dr. Shofwatul Uyun, S.T., M.Kom.
 NIP. 19820511 200604 2 002

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





SERTIFIKAT

SK Cafe

Diberikan kepada

Mahendra Chafidzul Ulum

sebagai

PANITIA

Pada acara hari lahir SK Cafe dengan tema :
"Berdakwah melalui Ekonomi Berdikari dan Berjuang"
pada tanggal 14 April 2016

Mengetahui :

Ketua HMPS
Manajemen Dakwah

Mr. Fachri Abdillah W
Nim:13240020

Ketua Panitia
Harlah SK Cafe



Nabiul Ma'arif
Nim:15240029



Sertifikat

diberikan kepada :

Mahendra Chafidzul Ulum

sebagai

Peserta

dalam kegiatan Dialog Kebangsaan
yang diselenggarakan oleh Dewan Eksekutif Mahasiswa
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Tema :
**"INTERNALISASI NILAI PANCASILA; UPAYA MENGAWAL
PEMILU BERKUALITAS UNTUK INDONESIA JAYA"**

Pembicara :
1. Agung SS Widodo, S.Sos., MA (Pusat Study Pancasila UGM)
2. Sri Suleh, SP (Komisi Pemilihan Umum DI Yogyakarta)
3. Abdurrobbil, M.Si (Dosen UIN Sunan Kalijaga)
4. Hafizien Barbarosa, S.Kom.I (Aktifis Mahasiswa)

Yogyakarta, 28 Februari 2014

Mengetahui

Ketua Panitia
Dialog Kebangsaan

Rozin Nurani
10420096

Ketua DEMA
UIN Sunan Kalijaga

Syahrudin Achom Al Bayubi
NIM. 09470163

Moh. Jwan Raharjo
11250107

Supported by :

Dewan Eksekutif Mahasiswa
UIN Sunan Kalijaga

Logo of Dewan Eksekutif Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga



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



SERTIFIKAT

Nomor: B-432.2/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.178/10/2017

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

Nama	: Mahendra Chafidzul Ulum
Tempat, dan Tanggal Lahir	: Jayapura, 07 Januari 1995
Nomor Induk Mahasiswa	: 13240046
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek,
Tahun Akademik 2016/2017 (Angkatan ke-93), di:

Lokasi	: Tunggularum, Wonokerto
Kecamatan	: Turi
Kabupaten/Kota	: Kab. Sleman
Propinsi	: D.I. Yogyakarta

dari tanggal 10 Juli s.d. 31 Agustus 2017 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 98,16 (A).
Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata
(KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian
Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 19 Oktober 2017
Ketua

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



SERTIFIKAT

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

diberikan kepada :

Mahendra Chafidzul Ulum

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



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

Mengetahui,
Presiden DEMA UIN Sunan Kalijaga



Syaefudin Ahrom Al-Ayubbi
NIM. 09470163

Kampus UIN Sunan Kalijaga
21-23 Agustus 2013

Panitia OPAK
UIN Sunan Kalijaga 2013



Salfudin Anwar
Ketua Sekretaris

DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
 DAN BADAN EKSEKUTIF MAHASISWA FAKULTAS KEDOKTERAN
 UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

SERTIFIKAT

20/Pan.SN/SEM-FK/UGM/DEMA/UIN/13/2015

Diberikan Kepada

Mahendra Chafidzul Ulum

Sebagai

PESERTA

Salam Acara

SEMINAR NASIONAL

Pencegahan dan Penyalahgunaan Narkoba dan Obat-obatan Tertarung

Yang Belum Ada Dalam Daftar Hukum Narkoba

Di Auditorium Fak. Kedokteran UGM

Yogyakarta, 21 Februari 2015



Syaefuddin Ahrom Alayubi
NIM : 09470163



Fajrul Falah Farhany
NIM: 16/348542/KU/15892



Sertifikat

Diberikan Kepada

Mahendra Chaidzul Ulum

Sebagai
Peserta

DIALOG NASIONAL

**"Pemilu 2014 : Peran Strategis Mahasiswa
Dalam Mengawal Demokrasi yang Bersih dan Berkualitas"**

Yogyakarta, 24 September 2013


Rendi Dauli Islami

Ketua Panitia

Supported By :



Sertifikat

No.1/Pan.DP/KPK-W/Yk/III/2014

diberikan kepada :

Mahendra Chaidzul Ulum

sebagai

Peserta

dalam kegiatan DIALOG PUBLIK
yang diselenggarakan oleh DITJEN KEMENTERIAN DALAM NEGERI RI bekerjasama dengan KPKWatch
di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Tema :

" PERAN ORMAS MEMBANGUN DEMOKRASI SUBTANTIF DALAM PEMILU 2014 "

- Pembicara : 1. Drs. Untoro Hariadi, M.Si. (Penagamat Ormas)
2. Drs. Sukanto (KESBANGPOL D.I.Y)
3. Nanang Mizwar Hasyim, S.Sos, M.Si. (Pakar Komunikasi Politik UIN Sunan Kalijaga)

Yogyakarta, 17 Maret 2014



Direktur
KPK Watch INDONESIA

Sahri H. Yusuf

Mengetahui,
Ketua Panitia
Dialog Publik

Aris Renaldi

Sekretaris Panitia
Dialog Publik

Ardiani Herlina



SERTIFIKAT

Nomor: 26.Pan-Pel.MENSOSPOL.DEMA.UIN-SK.III.2014

diberikan kepada

Mahendra Chafdzul Ulum

atas partisipasinya sebagai

PESERTA

dalam Seminar Kebangsaan dengan tema
"Tantangan dan Harapan Masa Depan Indonesia Pasca 2014"
di Teaterikal Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Yogyakarta, 05 Maret 2014

Panitia Pelaksana
Seminar Kebangsaan

Ketua

Arif Budiman

Sekretaris

Moh. Musyfiq
PANITIA KEGIATAN
DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA
UIN SUNAN KALIJAGA

Sertifikat

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

diberikan kepada:

Mahendra Chafdzul Ulum

NIM. 13240046

sebagai

PESERTA AKTIF

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

Yogyakarta, September 2013
Kepala Perpustakaan,



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





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, 13 Desember 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/10146/Kesbangpol/2017
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Bupati Sleman
Up. Kepala Badan Kesbangpol Sleman

di Sleman

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Nomor : B-2711/Un.02/DD.1/PN.01.1/12/2017
Tanggal : 13 Desember 2017
Perihal : Permohonan 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 JAMA'AH HAJI LANJUT USIA OLEH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017" kepada:

Nama : MAHENDRA CHAFIDZUL ULUM
NIM : 13240046
No.HP/Identitas : 085740108297/3404110701950004
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Lokasi Penelitian : Kementerian Agama Kabupaten Sleman
Waktu Penelitian : 20 Desember 2017 s.d 20 Maret 2018

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 selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
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.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga;
3. Yang bersangkutan.



**PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 864650, Faksimile (0274) 864650
Website: www.slemankab.go.id, E-mail : kesbang.sleman@yahoo.com

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Kesbangpol / 4203 / 2017

TENTANG PENELITIAN

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 32 Tahun 2017 Tentang Izin Penelitian, Izin Praktik Kerja Lapangan, Dan Izin Kuliah Kerja Nyata.
Menunjuk : Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DIY
Nomo : 074/10146/Kesbangpol/2017
Hal : Ijin Penelitian
Tanggal : 13 Desember 2017

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : MAHENDRA CHAFIDZUL ULUM
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 13240046
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Alamat Rumah : Sambirejo Karanganyar Wedomartani Ngemplak Sleman
No. Telp / HP : 085740108297
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
**MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI LANJUT USIA OLEH
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017**
Lokasi : Kementrian Agama Sleman

Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 14 Desember 2017 s/d 15 Maret 2018

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 14 Desember 2017

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Sekretaris

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Sleman
3. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
4. Yang Bersangkutan



Drs. Ahmad Yuno Nurkaryadi, M.M
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP 19621002 198603 1 010