

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
PELAYANAN JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk memenuhi sebagian syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

**Silvia Witri
NIM 15240064**

Pembimbing:

**M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.
NIP 19690227 200312 1 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI 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-1048/Un.02/DD/PP.05.3/05/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN
JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KULONPROGO TAHUN 2018**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Silvia Witri
NIM/Jurusan : 15240064/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 18 April 2019
Nilai Munaqasyah : 90,6 (A -)

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

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.
NIP. 19690227 200312 1 001

Penguji II,

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

Penguji III,

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 8 Mei 2019

Dekan,



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



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

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamu'alaikum wr.wb.

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

Nama : Silvia Witri
NIM : 15240064
Judul Skripsi : Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo.

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

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 10 April 2019

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing
M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si
NIP. 19690227 200312 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Silvia Witri

Nim : 15240064

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018, adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung *plagiarisme* dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan yang dibenarkan secara ilmiah.

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 8 April 2019

Yang menyatakan,



Silvia Witri
NIM: 15240064

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur kepada Allah SWT, karya ini kupersembahkan sebagai
rasa terimakasih kepada :

Almamater tercinta
Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

﴿٤﴾ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقِيمُونَ رَفْيَ سَبِيلِهِ صَفًّا كَلَّ لَهُمْ أَنْ مَرُّوا وَصَّ

Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berjuang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.

(QS. As-Saff: 4)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Kementerian Agama RI, Syaamil Al-Qur'an : Miracle The Reference, cet. 1, (Bandung : PT Sygma Publishing, 2010), hlm. 1099.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Total Quality Management (TQM)* dalam Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW.

Peneliti pun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini ada banyak pihak yang telah membantu dengan sabar dan ikhlas. Untuk itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, MA., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjannah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Rosyid Ridla, M.Si., selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Drs. Mokh. Nazili, M.Pd., selaku sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang memberikan waktu luang, hingga skripsi ini selesai.

5. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.si., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar memberikan waktu luang, pengarahan, dan saran hingga skripsi ini selesai.
6. Dra. Hj. Mikhriani, M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu selama perkuliahan.
7. Dosen Program Studi Manajemen Dakwah, yang selama ini telah ikhlas mentransfer ilmu kepada peneliti dan semua mahasiswa MD UIN Sunan Kalijaga.
8. Drs. HR. Nur Rahmawan Sugiharta., selaku Ketua Seksi Penyelenggaraan haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo.
9. Karyawan Seksi Penyelenggaraan haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo, yang telah membantu peneliti selama melaksanakan penelitian.
10. Sadikin Kerto Taruno, Warsiyati Karto Wiyono, dan Tumingan Kromo Wiryo selaku Jemaah haji Kabupaten Kulon Progo yang telah membantu penelitian ini.
11. Orang tua tercinta bapak Kasran dan Ibu Yasnimar Js, kakak-kakak dan abang-abang, serta seluruh keluarga besar, terimakasih atas semua kerja keras, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan do'a yang tiada

- henti kalian berikan. Semoga seluruh jerih payah dibalas oleh Allah SWT dengan kesehatan dan kebahagiaan yang tak pernah ada putusnya.
12. *My Support System*, Alfi, Tufy dan Mas Mu'adz yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, do'a dan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
 13. Kos delima cantik, Afri, Dara, Gita, Meldi dan Elsa. Terimakasih sudah menjadi orang yang selalu sudi mendengar cerita disetiap hari yang telah dilalui di Yogyakarta.
 14. Keluarga besar MD 2015, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan studi di MD Kalijaga. Semoga silaturahmi kita tetap terjalin.
 15. Teman-teman Voli UKM Olahraga UIN Sunan kalijaga dan Voli Ikatan Pelajar Riau Yogyakarta, terimakasih atas pengalamannya dan kekompakan yang tidak akan pernah terlupakan.
 16. Kelompok KKN 218 Ngresik, Rani, Uut, Anis, Ami, Afri, Ali, Adlin, Robiah dan Hasan. Terimakasih pengalaman dua bulan beradaptasi di lingkungan baru. Akhirnya saya juga bias beradaptasi dengan orang baru di lingkungan baru yang tidak pernah terfikir sebelumnya harus tinggal dalam satu rumah.

17. Seluruh civitas akademik UIN Sunan Kalijaga yang membantu mengembangkan keilmuan dan pengetahuan bagi peneliti.
18. Semua Pihak yang telah memberikan motivasi dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini baik secara moril ataupun material yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Semoga semua kebaikan, jasa, dan bantuan yang diberikan kepada peneliti menjadi ladang pahala bagi kita semua dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhirnya peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik peneliti maupun pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan bagi kita semua. Aamiin Ya Robbal ‘Alamiin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 8 April 2019

Peneliti

Silvia Witri

ABSTRAK

Silvia Witri (15240064), Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo tahun 2018.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi, yaitu triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber data. Analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, verifikasi penegasan kesimpulan, dengan tujuan untuk menyatukan data-data yang peneliti kumpulkan tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo tahun 2018.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Seksi Penyelenggaraan haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo sudah menerapkan *Total Quality Management* (TQM), dibuktikan dengan adanya karakteristik TQM yang diterapkan kepada jemaah seperti seperti fokus pada pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, obsesi terhadap kualitas, kerja sama antar instansi pemerintah maupun swasta, kesatuan tujuan dengan selalu melakukan koordinasi dengan instansi terkait, perbaikan sistem secara berkesinambungan yaitu adanya pelayanan *One Step Services* (OSS) yang diwajibkan oleh pemerintah di setiap Kantor Kementerian Agama guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji maupun umrah. Akan tetapi Karakteristik *Total Quality Management* (TQM) ini belum dilaksanakan secara maksimal, seperti kendala yang terjadi yaitu ketidaktahuan jemaah atas persyaratan untuk daftar haji dan juga dalam segi Metode *Total Quality Management* (TQM) belum maksimal, seperti melaksanakan rencana (*do*) yaitu secara

praktek Jabatan Fungsional Umum (JFU) setiap karyawan tidak sesuai, sehingga menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada jemaah,

Kata kunci: *Total Quality Management (TQM), pelayanan jemaah haji, dan Kantor kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Kerangka Teori	11
G. Metode Penelitian.....	25
H. Sistematika Pembahasan	32

BAB II: GAMBARAN UMUM LEMBAGA

A. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama	33
B. Visi dan Misi	34
C. Kondisi Umum	35
D. Tujuan dan sasaran	39

E. Sturktur Organisasi Kantor Kementerian Agama.....	47
F. Jadwal Kerja Kantor Kementerian Agama	49

BAB III: LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM)	50
1. Fokus Pada Pelanggan.....	50
2. Obsesi Terhadap Kualitas.....	57
3. Pendekatan Ilmiah	60
4. Komitmen Jangka Panjang	63
5. Kerjasama Tim	65
6. Perbaikan Sistem yang Berkesinambungan.....	69
7. Pendidikan dan Pelatihan	71
8. Kebebasan yang Terkendali	73
9. Kesatuan Tujuan.....	75
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	77
B. Metode <i>Total Quality Management</i> (TQM)	79
1. Perencanaan (<i>Plan</i>).....	79
2. Melaksanakan Rencana (<i>do</i>).....	80
3. Memeriksa atau Meneliti Hasil yang Dicapai (<i>check</i>)	85
4. Melakukan Tindakan Penyesuaian (<i>action</i>)	87

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	92
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan data.....	31
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data	31
Gambar 2.1 Struktur Organisasi	47



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Opini BPK Terhadap Laporan Keuangan.....	38
Tabel 2.2 Jam Kerja PNS Kantor Kemenag Kulon Progo	49
Tabel 3.1 Jadwal pelayanan BPS/BPIH	68



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan sengaja berkunjung ke *Baitullah Al haram* (Kakbah) di *Makkah Al Mukarromah* untuk melaksanakan rangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah Ta'ala sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan yang berupa wukuf, thawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa dan tempat tertentu demi memenuhi panggilan Allah Ta'ala dengan mengharapkan ridho-Nya.¹ sebagai salah satu rukun islam yang ke lima, haji ternyata syarat dengan hikmah dan rahasia yang harus dihayati oleh setiap muslim yang menjalankannya. Indonesia menjadi salah satu negara yang paling banyak memiliki peminat untuk melakukan ibadah haji, maka dari itu pemerintah melalui kantor Kementerian agama mempunyai otoritas penuh dalam memberikan fasilitas dan pelayanan haji di indonesia.

Undang-Undang RI No. 13 tahun 2008 bagian kedua pasal 6 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dijelaskan tentang kewajiban pemerintah kepada jemaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan

¹ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengkap* (Solo: Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm.3.

kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jemaah haji.² Kementerian Agama bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik ditingkat provinsi maupun ditingkat kecamatan.

Kepuasan jemaah dalam menjalankan ibadah haji terletak pada pelayanan yang diberikan oleh panitia penyelenggara ibadah haji, dalam hal ini adalah Kementerian Agama. Kepuasan dalam pelayanan tidak terlepas pula dalam hal kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³ pelayanan haji ini termasuk dalam produk jasa yang dikelola oleh pemerintah, dimana yang harus dikedepankan adalah kualitas.

Hasil rilis Badan Pusat Statistik (BPS) terkait Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) Tahun 1439H/2018M telah diumumkan, Indeks kepuasan jemaah haji Indonesia (IKJHI) di Arab Saudi pada tahun ini sebesar 85,23. Ini berarti secara umum layanan pemerintah kepada jemaah haji Indonesia telah memenuhi kriteria “sangat memuaskan”. Dibandingkan dengan indeks kepuasan jemaah tahun lalu yang sebesar 84,85, indeks kepuasan layanan jemaah haji 2018 ini kini meningkat 0,38 poin. Indeks kepuasan jemaah haji Indonesia mengalami peningkatan yang stabil sejak 2015. pada tahun sebelumnya, indeks kepuasan jemaah haji Indonesia fluktuatif dari tahun ke tahun. Ada perbaikan, namun tidak stabil.

² Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jenderal Departemen Agama RI, 2008).

³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 4.

BPS membagi indikator penilaian ke dalam tujuh jenis pelayanan, yaitu yang menopang perbaikan indeks tersebut adalah pelayanan petugas ibadah haji, pelayanan ibadah, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, pelayanan katering, pelayanan kesehatan, dan pelayanan lainnya.

Survei dilakukan menggunakan kuesioner dan diberikan kepada 14.400 jemaah haji. Sementara kualitas pelayanan publik yang dinilai adalah sikap, kemampuan petugas, pembinaan, informasi dan komunikasi, jaminan keamanan, cepat tanggap, hingga kemudahan akses. Indikator kepuasan jemaah haji terlihat pada bus antarkota dengan poin 88,25 yang naik tipis dibandingkan tahun lalu sebesar 88,23. Disusul dengan pelayanan petugas dengan poin 87,69, bus shalawat dengan poin 87,65, pelayanan ibadah dengan poin 87,12, katering non Armina (Arafah dan Mina) dengan poin 86,91, hotel dengan poin 86,02, dan lainnya sebesar 85,61 poin.⁴

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo melepas 333 Calon Haji reguler dan 5 Calon haji plus dalam acara Pamitan Jama'ah Calon Haji Kabupaten Kulon Progo. Calon haji asal Kulon Progo dibagi menjadi dua kloter dengan tanggal pemberangkatan 24 dan 25 Juli 2018. Calon haji kloter 28, akan menempati maktab 64 nomor rumah 1103 dan kloter 29 akan menempati nomor 68 maktab 1106. Jama'ah haji juga akan mendapatkan katering sebanyak 40 kali atau 20 hari, sebelumnya hanya 25. Mendapatkan baju seragam untuk pertama kali

⁴<https://haji.kemenag.go.id/v3/content/pertama-dalam-8-tahun-terakhir-indeks-kepuasan-jemaah-haji-sentuh-angka-85>, diakses pada tanggal 7 Mei 2019, pukul 13.10 WIB.

sejak Kabupaten Kulon Progo didirikan, ini menandakan kemajuan dan peningkatan Kulon Progo melayani calon haji.⁵

Ditemukan suatu terobosan manajemen yang berorientasi pada peningkatan kualitas produk atau jasa yakni *Total Quality Management* (TQM), karena *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.⁶ Pada perkembangannya, *Total Quality Management* (TQM) tidak hanya diterapkan pada organisasi-organisasi yang berorientasi pada keuntungan material (*Profit Oriented*). lembaga yang berbasis non profit (*non-profit oriented*) saat ini juga menerapkan *Total Quality Management* (TQM).

Minat calon jemaah haji untuk mendaftar haji dari tahun ketahun meningkat. Meningkatnya calon jemaah haji di pengaruhi juga oleh pembangunan bandar udara (bandara) *New Yogyakarta International Airport* (NYIA) yang menggusur tanah sebagian masyarakat dan memberikan uang ganti rugi. Seiring dengan meningkatnya jumlah pendaftar haji tersebut maka kualitas pelayanan ikut meningkat dan membaik. Selain itu, menimbulkan citra positif bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo khususnya bagian penyelenggara haji dan Umrah.

⁵https://kominfo.kulonprogokab.go.id/index.php/web/view_berita/590/Kabupaten-Kulon-Progo-Melepas-333-Calon-Haji-2018, diakses pada tanggal 7 Mei 2019, pukul 13.40 WIB.

⁶ *Ibid.*, hlm. 4.

Kementerian Agama sebagai penanggung jawab penyelenggaraan haji telah melakukan kerja sama dengan pemerintah Arab Saudi yang dirumuskan dalam berbagai keputusan dan peraturan-peraturan pemerintah. Dimaksudkan sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap jemaah haji. Kementerian Agama sebagai penyelenggara haji telah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jemaah haji Kabupaten Kulon Progo dapat menunaikan ibadah haji dengan tertib, lancar, mudah, baik, aman dan sempurna. Peningkatan mutu, pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon jemaah haji antara lain melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji semakin ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada.

Adapun menurut hasil wawancara dengan salah satu pegawai seksi Penyelenggaraan haji dan umroh Kabupaten Kulon Progo, mengatakan bahwa kendala yang sering dialami oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Kulon progo pada saat memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji adalah kurangnya informasi dasar atau informasi yang tidak cukup akurat tentang syarat-syarat pendaftaran haji seperti data yang tidak sama antara KTP/KK dengan dokumen yang lain (akta lahir/ijazah SD, SMP, SLTA/buku nikah), foto yang belum sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu foto tampak 80%. Terlalu sedikit atau terlalu banyak informasi yang diterima, hal ini akan menyebabkan kelebihan beban dan kebingungan dalam memahami informasi informasi tersebut. Akan tetapi, Kantor Kementerian Agama Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah selalu

melakukan inovasi-inovasi terbaru secara terus-menerus dari tahun ketahun guna melakukan perbaikan sistem pelayanan yang diberikan kepada jemaah. seperti menambah fasilitas-fasilitas guna mempermudah jemaah dalam melakukan administrasi haji dan lain sebagainya.⁷

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis sebuah penelitian dengan judul “*Analisis Total Quality management (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo dalam pelayanan Jemaah Haji Tahun 2018?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan Kantor kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo dalam pelayanan Jemaah Haji Tahun 2018.

⁷ Wawancara dengan Bapak Nur Rahmawan Sugiharta, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo, tanggal 10 Desember 2018.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan peneliti dan sebagai tambahan informasi kajian bagi jurusan Manajemen Dakwah Khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) untuk mengembangkan aspek yang lebih luas.

2. Secara Praktis

Dapat dijadikan tolak ukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo dalam melayani jemaah haji maupun calon jemaah haji.

E. Kajian Pustaka

1. Jurnal Emand a. Al Ashdaifat, PhD dengan judul *"Implementation Of Total Quality Management in Hospitals"* pada tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 70% dari perbedaan dalam penerapan *TQM* dapat dicapai dengan mengikuti prinsip-prinsip *TQM*. Prinsip-prinsip ini meliputi perbaikan terus menerus, kerja tim, pelatihan, komitmen manajemen puncak dan fokus pelanggan. Perbaikan terus menerus merupakan faktor yang paling signifikan dalam menerapkan prinsip-prinsip *TQM*. *TQM* diimplementasikan di rumah sakit Yordania pada tingkat kurang dari 60%. prinsip yang paling banyak diimplementasikan adalah fokus pelanggan,

dan yang paling sedikit diimplementasikan adalah perbaikan terus menerus.⁸

2. Jurnal Sudirman Hasan dengan judul *Implementasi Total Quality Management dalam Pengelolaan Dompot Dhuafa*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi nilai *Total Quality Management* (TQM) dalam pengelolaan Dompot Dhuafa dapat dikatakan relatif maju karena perhatian lembaga ini kepada pelanggan, baik baik eksternal maupun internal, cukup bagus. Begitu juga dalam hal perbaikan proses dan keterlibatan total, Dompot Dhuafa menunjukkan semangat perbaikan yang terencana dan terstruktur serta melibatkan semua elemen organisasi secara komprehensif.⁹
3. Skripsi Linda Meliana pada tahun 2016 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016*. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen. Menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah pelayanan bagi jemaah haji telah dilakukan dengan baik sebagaimana standar yang telah ditetapkan. Namun

⁸ Emand A. Al Ashdaifat, *Implementation Of Total Quality Management in Hospitals*, Journal Of Taibah University Medical Sciences (2015) 10 (4), hlm. 461-466.

⁹ Sudirman Hasan, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa*, (Ahkam: Vol. XII. No. 1 Januari 2012), HL.91-98.

dalam hal kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen belum dapat dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen hanya memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama pusat.¹⁰

4. Skripsi Mahmud Rois pada tahun 2017. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam pemeriksaan Kesehatan Jamaah haji Di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di puskesmas Piyungan tahun 2017. Menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah puskesmas piyungan kabupaten Bantul sudah menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Dibuktikan dengan adanya unsur dari prinsip TQM yang diterapkan pada pemeriksaan kesehatan seperti focus pada Jamaah haji, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan, adanya pendidikan dan pelatihan terhadap petugas pemeriksaan kesehatan. Akan tetapi unsur – unsur TQM ini masih belum dilaksanakan secara maksimal, seperti obsesi terhadap kualitas yaitu kurang lengkapnya peralatan kesehatan

¹⁰ Linda Meliana, *Analisis Total Quality Managemen (TQM) dalam Pelayanan Jamaah haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Kebumen* (Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016).

(alat rontgen) saat pemeriksaan kesehatan jamaah haji, sehingga pelaksanaan pemeriksaan kesehatannya kurang efektif.¹¹

5. Skripsi Indel pada tahun 2017. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul *Manajemen Pengawasan dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik haji oleh Kementerian Agama Kulon Progo pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang terdaftar di Kabupaten Kulon Progo tahun 2017*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses manajemen pengawasan dalam pelaksanaan program bimbingan manasik haji oleh Kemenag Kulon Progo pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang terdaftar di Kantor Kementerian Agama Kulon Progo tahun 2017. menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah ditemukan bahwa proses manajemen pengawasan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon progo yang meliputi dari penetapan standar pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pembandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan, dan pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan, sudah terlaksana cukup baik, karena dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan oleh KBIH yang ada di Kabupaten Kulon progo

¹¹ Mahmud Rois, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji Di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan kalijaga Yogyakarta, 2017).

tidak ada penyimpangan dan penyelewengan dalam pelaksanaan bimbingan manasik antara rencana dan realisasi.¹²

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap skripsi sebelumnya, terdapat perbedaan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada metode penelitian. Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kulon Progo Tahun 2018 belum ada penelitian yang dilakukan.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan umum tentang *Total Quality Management* (TQM)

a. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Konsep dari *Total Quality Management* (TQM) berasal dari kata *total*, *quality*, dan *management*. Fokus utama dari *Total Quality management* (TQM) adalah *mutu* atau *quality*. Mutu atau *quality* merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manausia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹³ Kata selanjutnya adalah *total*, yang menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan secara terus menerus.¹⁴ Selanjutnya untuk unsur yang ketiga adalah *management*, yang merupakan konsep awal dari *Total Quality management*

¹² Indel, *Manajemen Pengawasan dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik haji oleh Kementerian Agama Kulon Progo pada Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH) yang terdaftar di Kabupaten Kulon Progo tahun 2017*. (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

¹³ Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi aksara, 2017), hlm. 4.

¹⁴ Edward Salis, *Total Quality Mangement In Education* (Jogjakarta: Ircisod, 2011), hlm. 74.

(TQM) itu sendiri. Istilah *management* telah diartikan oleh beberapa orang dengan arti yang berbeda-beda seperti *management* sebagai pengelolaan, pembinaan, pengurusan, dan lain sebagainya. Namun secara etimologis, *management* diartikan dengan ketalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.¹⁵

Menurut Santosa dalam bukunya Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana yang berjudul *TQM (Total Quality management)* menjelaskan bahwa *Total Quality Management* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.¹⁶ Sama halnya dengan Veithzal Rivai bahwa *Total Quality Management (TQM)* adalah konsep dan metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan secara konsisten.¹⁷

Menurut peneliti *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu manajemen yang mementingkan kualitas dalam menentukan konsep atau metode secara konsisten untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

¹⁵ AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi aksara, 2006) hlm.9.

¹⁶ Fandi Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm. 4.

¹⁷ Veithzal Rivai dan Ella jauvani Sagala, *Manajemen Sumber daya Manusia untuk perusahaan: Dari teori ke Praktik*, cet-2 (Jakarta:Rajawali press, 2010), hlm. 408.

b. Unsur - unsur *Total Quality Management* (TQM)

Peneliti menggunakan 10 unsur - unsur *Total Quality Management* (TQM) dalam penelitian ini menurut (Goetsch dan Davis, 2003) dalam buku *Total Quality Management* (TQM) karya Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, yaitu:¹⁸

1) Fokus pada pelanggan

Pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2) Obsesi terhadap kualitas

Organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif.

¹⁸ Fandi Tjiptono dan anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm. 15-18.

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

4) Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerja sama tim (*Teamwork*)

Organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

6) Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/ lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

7) Pendidikan dan pelatihan

Terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8) Kebebasan yang terkendali

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan

pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

9) Kesatuan tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

c. Metode *Total Quality Management* (TQM)

Metode TQM Menurut Edwards Deming adalah siklus Deming (*Deming Cycle*), yaitu metode yang dikembangkan untuk menghubungkan antara perasi dengan kebutuhan pelanggan dan memfokuskan sumber daya semua bagian dalam perusahaan (riset, desain, operasi, dan

pemasaran) secara terpadu dan sinergi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁹

Siklus Deming terdiri dari empat komponen utama yaitu PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Penjelasan dari setiap komponen PDCA adalah sebagai berikut:²⁰

a) Perencanaan (*plan*)

Mengembangkan rencana perbaikan merupakan langkah setelah dilakukan pengujian ide perbaikan masalah. Rencana perbaikan disusun berdasarkan prinsip 5-W (*what, why, who, when dan Where*) dan 1-H (*how*), yang dibuat secara jelas dan terinci serta menetapkan sasaran target yang harus dicapai. Penetapan sasaran dan target harus memperhatikan prinsip SMART (*specific, measurable, attainable, reasonable dan time*).

b) Melaksanakan rencana (*do*)

Rencana yang telah disusun diimplementasikan secara bertahap, mulai dari kecil dan pembagian tugas secara merata sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari setiap personil. Selama melaksanakan rencana harus dilakukan pengendalian, yaitu mengupayakan agar sasaran dapat dicapai.

¹⁹ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 31.

²⁰ Ibid., hlm. 143.

c) Memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai (*check*)

Memeriksa atau meneliti merujuk pada penetapan apakah pelaksanaannya berada dalam jujur, sesuai dengan rencana dan memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan. Alat atau piranti yang digunakan dalam memeriksa adalah pareto diagram, histogram, dan diagram Kontrol.

d) Melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan (*action*)

Penyesuaian dilakukan bila dianggap perlu, yang didasarkan hasil analisis diatas. Penyesuaian berkaitan dengan standardisasi prosedur baru, guna menghindari timbulnya kembali masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan berikutnya.

2. Tinjauan Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.²¹ Sedangkan menurut H.A.S. Moenir, “pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing

²¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet ke-2, hlm. 446.

memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.²²

b. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Menurut kasmir, memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan yang harus melayani jemaah yaitu:²³

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan harus mempunyai sikap sopan, ramah, dan menarik. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah merasa senang.

²² AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, hlm. 17.

²³ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 186.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Salah satu yang penting untuk melayani jemaah disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat jemaah nyaman dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab

Pelaksanaan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai sehingga jemaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan sesuai dengan prosedur.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

melayani jemaah harus mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur layanan yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan jemaah.

5) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh jemaah.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik. Karena *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah, sehingga perlu dididik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

7) Memahami kebutuhan jemaah

Karyawan harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan oleh jemaah. karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kebutuhan jemaah dengan cara mendengarkan penjelasan dengan baik.

c. Kegiatan Pelayanan Haji

Kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji tertulis dalam UU No. 13 Tahun 2008 bab III pasal 6 yang menjelaskan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji.²⁴ Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo telah melaksanakan UU No. 13 Tahun 2008 bab III pasal 6 seperti yang dituturkan oleh bapak Ari Gunawan selaku pengelola PHU dalam wawancaranya.

²⁴ Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008.

“pelayanan di kemenag to ada pendaftaran kita layani kemudian kita layani pemberangkatan hingga pemulangan, kalo ada yang mau pembatalan haji ya kita layani, terus kita adakan pembinaan, ada rekomendasi umroh juga disini, opo meneh pelayanan bimbingan manasik haji, terus dokumen. Kita melayani jemaah dengan sebaik mungkin mbak, kita layani jemaah mau apa. Seperti yang telah diatur oleh atasan sih mbak”²⁵

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan bapak Ari Gunawan, pelayanan haji yang dilakukan seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo berupa pendaftaran, pembatalan, pemberangkatan dan pemulangan, rekomendasi paspor umrah, pembinaan, dan manasik haji. Pelayanan haji yang dilakukan seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo telah sesuai yang diatur oleh Pemerintahan Pusat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

²⁵ Wawancara dengan Bapak Ari Gunawan Bagian Pengelola Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo, tanggal 20 Februari 2019, pukul 09.28 WIB.

3. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) pada Jasa Pelayanan

Berbagai aktivitas yang dilakukan tentu memerlukan suatu manajemen yang lebih baik. Salah satunya adalah mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM). Pengertian sederhana, *Total Quality Management* (TQM) adalah menerapkan manajemen mutu terpadu, memberikan gambaran bahwa organisasi untuk mencapai tujuan dengan selalu mempertimbangkan mutu (kualitas).

Ada dua kriteria bahwa produk atau jasa tersebut berkualitas, yaitu:

- 1) Memungkinkan adanya upaya meningkatkan pelayanan, peningkatan penjualan dan pangsa pasar, memberikan kepuasan pelanggannya, dapat bersaing dan dapat dijual dengan harga lebih tinggi;
- 2) Perusahaan atau badan usaha memungkinkan mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi *return* (pemrosesan kembali) dan pemborosan biaya, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, meningkatkan kinerja, profit, dan lain-lain.

Konsep tersebut tentu dapat pula diterapkan dalam bidang jasa. Artinya, suatu jasa yang dihasilkan dan dinikmati oleh pelanggan akan memiliki nilai kualitas yang baik atau tinggi manakala pelanggannya puas, ingin menikmati kembali, dapat bersaing dengan pihak lain yang sejenis, kinerja SDM-nya meningkat, mendapat pujian dari pelanggan, kecil sekali terjadi kesalahan, ada sesuatu yang tidak diperoleh di tempat lain,

memungkinkan pula dihargai dengan material yang tinggi, dan lain-lain.

Keterkaitan kualitas dengan implementasi TQM tersebut tidak dapat dipisahkan, karena seluruh aktivitas usaha mengarah pada kualitas dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi. Untuk itu, dimensi kualitas yang dikembangkan sangat bervariasi. Dalam kaitannya dengan jasa, Zeithaml, Berry, dan Parasuraman mengidentifikasikan tentang kualitas sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*) yang dapat diwujudkan dalam fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.²⁶

²⁶ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi, 1996), hlm. 174-175.

Lima karakteristik tentang kualitas tersebut memberikan gambaran bahwa, dalam bidang jasa, pencapaian kualitas terkait pada personal atau SDM, sarana prasarana, dan pelayanan. Karakteristik tersebut tidak akan terwujud manakala tanpa manajemen, dan TQM atau manajemen mutu terpadu merupakan salah satu alternatifnya. Selain itu, untuk memperoleh kualitas tersebut tentu membutuhkan suatu upaya dengan paradigma yang berbeda dengan sebelumnya seperti, perbaikan berkesinambungan terhadap kompetensi SDM, proses, dan lingkungan (sumber daya non manusia). Cara yang dipandang tepat untuk memperbaiki berbagai komponen tersebut adalah TQM.²⁷

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif Kualitatif yaitu menghasilkan kata-kata baik secara lisan maupun tertulis dari orang-orang maupun yang diamati kemudian digabungkan sehingga berbentuk sebuah narasi. Tujuannya untuk memperoleh informasi mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten kulon Progo dalam pelayanan jemaah haji tahun 2017. selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat ditemukan berbagai situasi dan masalah mengenai kualitas manajemen pelayanan ibadah haji tahun 2018.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 174-175.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data primer yaitu berupa data yang diperoleh secara langsung dari informasi dan narasumber tentang penerapan pelaksanaan obyek penelitian tersebut. Dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara dan informasi dari ketua dan karyawan bagian penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo.

Sumber data sekunder yaitu berupa buku, data-data dokumentasi serta arsip-arsip kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo dan juga dari penelitian-penelitian sebelumnya, jurnal dan referensi lain yang mendukung tujuan penelitian.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah kepala bagian penyelenggara haji, petugas penyelenggara haji, dan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo yang berhubungan dengan penelitian.

Obyek dalam penelitian ini adalah analisis *Total Quality management* (TQM) dalam pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo yang beralamat di Jl. Bhayangkara, Wates, Serut, Pengasih, Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta 55651.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan. Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung terhadap peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang di *interview* bisa mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas dapat diulang dan diarahkan yang lebih bermakna.²⁸ Model wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur. Wawancara ini melibatkan pewawancara dengan orang yang diwawancarai berbicara dengan sopan, santai tanpa adanya daftar pertanyaan yang resmi, namun masih dalam lingkup pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

²⁸ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 82.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang.²⁹ Dokumentasi bertujuan untuk mencari data berupa catatan, foto-foto, dan dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian dengan penelitian yang peneliti laksanakan.

c. Observasi

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan. Selain itu, observasi dilakukan guna memperkuat data yang telah terkumpul melalui wawancara, maupun dokumentasi. Dalam proses observasi ini peneliti menggunakan cara observasi non partisipatif, yakni dalam pengamatan, peneliti tidak melibatkan diri dengan subyek yang diteliti, namun menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Adapun teknik

²⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.

analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :³⁰

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, member kode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo, dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data informasi yang tidak relevan.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Display data merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam benyuk teks naratif. Penyajian ini juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel, dan bagan.

c. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Verifikasi merupakan kegiatan akhir dari analisis data, penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Berdasarkan keterangan diatas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2003) hlm. 246-253.

berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto, dan sebagainya melalui metode wawancara yang telah didukung dengan studi dokumen.

6. Keabsahan Data

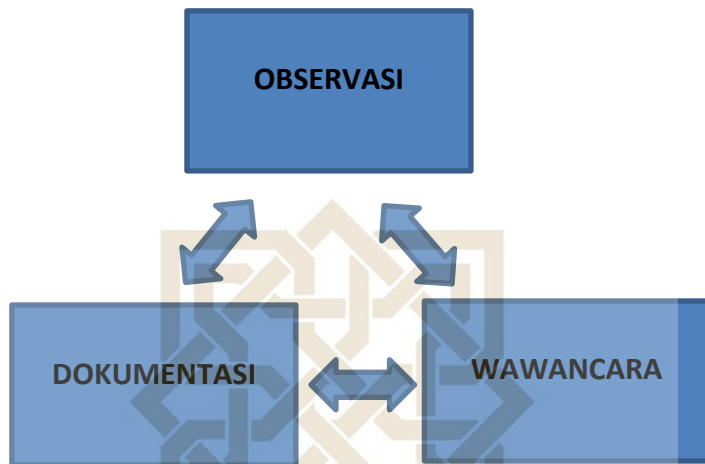
Teknik untuk pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.³¹ Jenis triangulasi terdiri dari triangulasi sumber data yaitu dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Selanjutnya triangulasi metode yaitu mencari data dengan cara beragam.³² Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengecekan keabsahan data adalah triangulasi sumber data dan triangulasi metode data.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

³¹ Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm 170.

³² *Ibid.*, 170.

Gambar 1.1
Triagulasi metode pengumpulan data



Gambar 1.2
Triagulasi sumber data pengumpulan data



H. Sistematika Pembahasan

Peneliti membagi pokok bahasan menjadi empat bab untuk lebih mudah memahami persoalan yang dikemukakan secara runtut, sistematis dan untuk memperjelas pembaca pada setiap permasalahan. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan. Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Tujuan dan Manfaat, kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II: Gambaran umum lokasi penelitian. Berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo. Bab ini merupakan deskripsi mengenai objek penelitian yang meliputi: sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo, struktur kepengurusan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo, Struktur Kepengurusan Penyelenggara Ibadah Haji, sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggara Ibadah Haji, visi dan misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo bagian penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah.

BAB III: Hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini berisi tentang bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo.

BAB IV: Penutup. Bab ini merupakan akhir dari pembahasan skripsi ini yang berisi kesimpulan dan saran, serta lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018, peneliti menyimpulkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo telah menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dalam melayani jemaah. Dibuktikan dengan adanya unsur-unsur dan metode TQM yang diterapkan dalam pelayanan jemaah, seperti fokus pada pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, obsesi terhadap kualitas, kerja sama antar instansi pemerintah maupun swasta, kesatuan tujuan dengan selalu melakukan koordinasi dengan instansi terkait, perbaikan sistem secara berkesinambungan yaitu adanya pelayanan *One Step Services* (OSS) yang diwajibkan oleh pemerintah disetiap Kantor Kementerian Agama guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji maupun umrah.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) ini belum dilaksanakan secara maksimal, dalam segi Metode *Total Quality Management* (TQM), seperti melaksanakan rencana (*do*) yaitu secara praktek Jabatan Fungsional Umum (JFU) setiap karyawan tidak sesuai, sehingga menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada jemaah.

B. Saran

Ada beberapa saran yang penting untuk menindak lanjuti kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo harus memaksimalkan penerapan *Total Quality management* (TQM) dalam meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji maupun umrah dengan cara memperkerjakan karyawan sesuai dengan Jabatan Fungsional Umum (JFU) yang telah ditentukan.
2. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo mengadakan sosialisasi tentang tata cara pendaftaran dan persyaratannya kepada calon jemaah agar jemaah mengetahui dan tidak terjadi kendala saat proses pendaftaran haji berlangsung.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, Edisi ke-3, cet ke-2, 2002.
- Dimjati, Djamaluddin, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengkap*, Solo: Era Adicitra Intermedia, 2011.
- Kantor kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo, *Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama kabupaten Kulon Progo Tahun 2015-2019*.
- Kementerian Agama RI, *Syaamil Al-Qur'an : Miracle The Reference*, cet. 1, Bandung : PT Sygma Publishing, 2010
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi aksara, 2006.
- Nasution, *Manajemen jasa Terpadu (Total Service Management)*, Bogor:Ghalia Indonesia, 2010
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber daya Manusia untuk perusahaan: Dari teori ke Praktik*, Jakarta: Rajawali press, cet-2, 2010.
- Salis, Edward, *Total Quality mangement In Education*, Jogjakarta: Ircisod, 2011.
- Satori, Djaman dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi aksara, 2017.
- Sudijono, Anas, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014.
 Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2003.

Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 1996.

Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.

B. Skripsi dan Jurnal

Emand A. Al Ashdaifat, *Implementation Of Total Quality Management in Hospitals*, Journal Of Taibah University Medical Sciences (2015) 10 (4).

Hasan, Sudirman, *Implementasi Total Quality management dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa*, Ahkam: Vol. XII. No. 1 (Januari 2012)

Indel, *Manajemen Pengawasan dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik haji oleh Kementerian Agama Kulon Progo pada Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH) yang terdaftar di Kabupaten Kulon Progo tahun 2017*, skripsi, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Meliana, Linda, *Analisis Total Quality Managemen (TQM) dalam Pelayanan Jamaah haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Kebumen tahun 2016*, Yogyakarta: Jurusan

Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Rois, Mahmud, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul Tahun 2017*, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

C. Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jenderal Departemen Agama RI. 2008.

D. Internet

<http://www2.kemenag.go.id/berita/263785/batas-usia-pendaftar-haji-kini-12-tahun>, diakses pada tanggal 21 Maret 2019, pada pukul 13.45 WIB.

<https://haji.kemenag.go.id/v3/content/pertama-dalam-8-tahun-terakhir-indeks-kepuasan-jemaah-haji-sentuh-angka-85>, diakses pada tanggal 7 Mei 2019, pukul 13.10 WIB.

https://kominfo.kulonprogokab.go.id/index.php/web/view_berita/590/Kabupaten-Kulon-Progo-Melepaskan-333-Calon-Haji-2018, diakses pada tanggal 7 Mei 2019, pukul 13.40 WIB.



**Wawancara dengan Bapak Drs. HR. Nur Rahmawan Sugiharta Kepala
Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kulon Progo**



**Wawancara dengan Bapak Suyanta dan Bapak Muhammadie selaku
Pengelola PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo**



Wawancara dengan Bapak Tumingan Kromo Wiryo selaku Jemaah Haji
Kabupaten Kulon Progo tahun 2018



Wawancara dengan Bapak Sadikin Kerto Taruno dan Ibu Warsiyati Karto
Wiyono selaku Jemaah Haji Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018



Dokumentasi Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kulon Progo





HASIL WAWANCARA

Karyawan Penyelenggara Haji dan Umrah kabupaten Kulon Progo

Nama : Suyanta

Jabatan : Pengelola Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Hari, Tanggal : Senin, 18 Februari 2019

Pukul : 11.00-12.00 WIB

Tempat : Ruang PHU Kementerian Agama Kabupaten Kulon progo

1. Pelayanan apa saja yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Saat melayani jemaah haji?

“Sekarang kan udah ada PTSP mbak, jadi jemaah bisa menerima info daftar haji, juga rekomendasi paspor umroh bagi yang membutuhkan. Untuk daftar jemaah cal haj dari kasi phu dapat menginput nomor validasi yang nanti muncul nomor porsi, dengan syarat daftar haji itu mbak. nah kalau dari PHU sendiri itu kita kasih bonus stop map kemenag dan hasil entry an.”

2. Bagaimana upaya Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji?

“Dari PHU sendiri mbak, kita menjelaskan tentang syarat-syarat dapat dilengkapi agar baik dalam pendaftaran. Lancar tidak ada kendala, lalu untuk calon jemaah yang mau berangkat dijelaskan syarat-syarat pembuatan paspor agar tidak menjadi kendala pada jemaah.”

3. Bagaimana prosedur yang diterapkan dalam melayani Jemaah haji?

“Ya kita sudah mempunyai SOP mbak, kita tinggal mengikuti itu saja.”

4. Usia berapa saja yang mendaftar haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?

“Usia yang boleh mendaftar itu 12 tahun mbak. Untuk yang daftar di PHU KP bervariasi mbak, ada yang 20 an tahun, 40 an tahun, 50 an tahun dan 60 an tahun. Nggak nentu sih mbak. kebanyakan yang udah kerja mbak.”

5. Lembaga mana saja yang bekerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo?

“Bank-bank syariah itu mbak, biasanya hari rabu dan jumat yang banyak daftar haji soalnya bank muamalat udah bekerja sama dengan kemenag kp selama 2 tahun ini, dan itu bank nya udah pasti ada, jadi memudahkan calon jamaah haji yang mau bayar. Bekerja sama sama pihak imigrasi dan juga pemkap KP.”

6. Bagaimana proses perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo?

“Semakin meningkat mbak, kayak sekarang ada pelayanan satu atap, bank udah ada disini sehingga calon jamaah haji yang daftar jadi mudah.”

7. Adakah pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan dalam mengoperasikan sistem haji?

“Pelatihannya ada mbak, kalo saya bagian siskohat, ya pelatihan siskohat ada mbak.”

8. Bagaimana proses pengendalian atau monitoring dalam pelaksanaan pendaftaran haji?

“proses monitoring di laksanakan oleh panitia pemberangkatan dan pemulangan ibadah haji yang pengurusnya dari pemerintah kabupaten dan kemenag kp.”

9. Bagaimana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo dalam mengkoordinasikan lembaga-lembaga yang terkait ?

“koordinasi dengan lembaga lewat pimpinan mbak seperti pak kasi PHU, beliau yang koordinasi sama pihak sana.”

10. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo saat melayani Jemaah haji?

“kendalanya apabila syarat dari jamaah kurang sehingga proses pendaftaran nunggu jamaah, juga bila listrik padam dan jaringan internet off. Paling fatal ya listrik padam itu mbak.

11. Bagaimana perencanaan dan persiapan bapak dalam menghadapi jemaah saat mendaftar atau konsultasi haji?

“perencanaan dan persiapan kita ya kita koreksi persyaratan dari jamaah mbak, setelah lengkap kita lakukan entry di pendaftaran. Persiapan kita nyalakan komputer dan internet dan kita melakukan entry mbak.”

12. Bagaimana pembagian tugas pada setiap karyawan ?

“Pembagian tugasnya udah diatur sama kasi mbak, kemudian ada SOP yang diatur sama Kabid.”

13. Adakah evaluasi yang dilaksanakan pada seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?

“ada mbak, biasanya evaluasi kita laksanakan setelah pelaksanaan haji selesai yang dipimpin oleh pak kasi sendiri mbak. Semua anggota diundang.”

14. Bagaimana cara bapak mengambil suatu keputusan dalam suatu masalah?

“Selama itu bisa ditangani sendiri ya diselesaikan, bila tidak bisa kita minta masukan dari kasi PHU mbak.”

15. Berapa lama daftar tunggu untuk bisa berangkat haji tahun 2018?

“Estimasinya untuk tahun 2018 itu 21-23 tahun mbak.”



HASIL WAWANCARA

Karyawan Penyelenggara Haji dan Umrah kabupaten Kulon Progo

Nama : Ari Gunawan

Jabatan : Pengelola Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Hari, Tanggal : Rabu, 20 Februari 2019

Pukul : 09.28-10.30 WIB

Tempat : Ruang PHU Kementerian Agama Kabupaten Kulon progo

1. Pelayanan apa saja yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Saat melayani jemaah haji? Dan pelayanan yang diberikan oleh PHU

“pelayanan di kemenag to ada pendaftaran kita layani kemudian kita layani pemberangkatan hingga pemulangan, kalo ada yang mau pembatalan haji ya kita layani, terus kita adakan pembinaan, ada rekomendasi umroh juga disini, opo meneh pelayanan bimbingan manasik haji, terus dokumen. Kita melayani jemaah dengan sebaik mungkin mbak, kita layani jemaah mau apa. Seperti yang telah diatur oleh atasan sih mbak.”

2. Bagaimana upaya Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji? Dan upaya PHU

“itu pertanyaan untuk pak kasi itu. Upaya staff sama pimpinan itu beda. Staff pelaksana jadi gak bisa ditanya upayanya. upayanya ya

nurut pimpinan. Staff itu ya upaya nya ya melaksanakan tupoksi dengan sebaik mungkin. Meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tupoksi dengan sebaik mungkin. Kalo inovasi ya tanya nya sama kasi.”

3. Bagaimana prosedur yang diterapkan dalam melayani Jemaah haji?

“sudah ada SOP dan modul modul seperti ada prosedur pembatalan, pendaftaran, rekomendasi umroh, apa lagi tadi pelayanannya kita? Bimbingan manasik nanti itu prosedurnya kalau sudah ada daftar nominatif jamaah dan apa paku anggaran kita panggil mereka untuk manasik delapan kali di KUA dua kali di kabupaten kota , itu yang manasik. Terus apa lagi? Untuk dokumen jamaah kita kumpulkan, kita sosialisasi syarat-syarat dokumennya terus kita mengumpulkan persyaratan, kita koreksi, kemudian kalau sudah oke, kita bawa ke imigrasi, kita antrikan jadwal terus di imigrasi diambil foto, ngambil paspor terus kita *update* nama terus kita masukkan di pelunasan dan foto nanti di cetakkan dapih di kanwil kemudian dari kanwil kita bawa ke pemvisaan, dan prosedur yang lainnya dan semua udah ada dasar hukumnya .”

4. Usia berapa saja yang mendaftar haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?

“ usia? Komplit dari 12 sampe 90 ada semua, kalau rata-rata ya ada 40, 50, 60 tapi 12 sampe 90 ada semua yang belum ada 100, bahkan sebelum adanya pembatasan usia minimal iti ada yang berumur 4 tahun udah didaftarkan.”

5. Instansi mana saja yang bekerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo?

“instansinya pemda, KEMENKUM HAM, utamanya kantor imigrasi, dinas kependudukan dan catatan sipil atau dicapil.pemerintahan desa dan kecamatan, pengadilan negeri itu buat yang beda beda nama. Dinas perhubungan, satpol pp, kepolisian, terus dinas kesehatan, rumas sakit, puskesmas, kantor kesehatan pelabuhan, Ada lagi kalo swastaya KBIH, biro umroh, biro perjalanan haji khusus.”

6. Bagaimana proses perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo?

“wah pak kasi pak kasi, masalah kebijakan ya pak kasi nanti over aktng kalo kita jawab. Kalo kebijakan ya pimpinannya.”

7. Adakah pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan dalam mengoperasikan sistem haji?

“pelatihan ada, implementasi siskohat ada, diklat disemarang 10 hari ada, workshop ada. “

8. Bagaimana proses pengendalian atau monitoring dalam pelaksanaan pendaftaran haji?

“kalo ke instansi terkait bukan kewenangan kita, masak ke bupati kita monitoring kan ga mungkin. kalo kita itu ke KBIH diliat akreditasinya, kalo KBIH tetap punya izin yaharus ada akreditasinya, kalo ke jamaah itu ya pas pelunasan kok dia nggak melunasi ya ditanyakan, paspor kita tanya sudah ada apa belum, kalo sakit mungkin kalo dalam perjalanan bisa apa nggaknya,”

9. Bagaimana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo dalam mengkoordinasikan lembaga-lembaga yang terkait ?

“setau saya cuma kalo mau berangkat ada rapat, kalo koordinasi lobby tingkat tinggi saya gatau. Tau saya ya koordinasi secara teknis.”

10. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo saat melayani Jemaah haji?

“kendalanya jamaah yang heterogen, ada yang mudah dipahami, adanya yang susah, ada yang diulang-ulang tetap gapaham, ada yang belum-belum marah, ada yang manut. Itu kalo dari sisi jamaah.

Kalo dari sisi fasilitas, setahun atau dua tahun yang lalusiskohatnya lelet,

Kalo dari sisi pendanaan, pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji belum sepenuhnya ditanggung pemda, padahal tidak boleh ada penarikan.”

11. Bagaimana perencanaan dan persiapan bapak dalam menghadapi jemaah saat mendaftar atau konsultasi haji?

“pekerjaannya setiap hari ya kayak gitu apa adanya, kalo ada yang tanya ya dijawab sebisa mungkin, kalo gapaham ya sabar menghadapi jamaah dimana mana kuncinya ya sabar.”

12. Bagaimana pembagian tugas pada setiap staff ?

“kalo pembagian kerjanya pak muh itu punya bahan, saya pengolah data, buk admi itu pengelola PHU, pak yanta pengelola PHU, pak din administrasi PHU. Itu secara teori, secara prakter kadang-kadang tidak sesuai juga, siapa yang ada disitu dia yang melayani. Itu namanya manajemennya kurang bagus.”

13. Adakah evaluasi yang dilaksanakan pada seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo?

“evaluasi ya biasanya setiap selesai pemulangan haji biasanya diselenggarakan rapat evaluasi penyelenggaraan haji, baik disini, kabupaten, provinsi biasanya ada dipusat juga.”

14. Bagaimana cara bapak mengambil suatu keputusan dalam suatu masalah?

“kalau staff itu laksanakan sesuai juknis juklat peraturan, kalo ada yang minta diluar juknas silahkan ke pimpinan. Kalo staff gaboleh ngambil kebijakan. Kalo yang kendalanya misalnya komputernya ngadat ya saya konsultasi sama senior.”

15. Berapa lama daftar tunggu untuk bisa berangkat haji tahun 2018?

“sekarang daftar tungguanya 24 tahun. Makanya daftar sekarang biar ga ketuaan pas berangkat.”

16. Bagaimana pengaruh dari jumlah jamaah haji dengan pelayanan yang diberikan?

“kalo jumlah jamaahnya banyak itu kan sebenarnya lebih efisien dari segi biaya dari pada jumlahnya sedikit. Dari sisi tenaga pun juga pelayanan yang baik ya harus nambah tenaga tapi kan kalo pelayanan umum melayani satu dengan melayani yang lain hampir sama.”

HASIL WAWANCARA

Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah kabupaten Kulon Progo

Nama : Drs. HR. Nur Rahmawan Sugiharta

Jabatan : Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Hari, Tanggal : Selasa, 12 Maret 2019

Pukul : 10.10-11.00 WIB

Tempat : Ruang Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten
Kulon progo

1. Bagaimana upaya Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji? Dan upaya PHU
“peningkatan pelayanan itu dulu gak ada karpet, meja pelayanan, profil, pelayanan haji belum ada, sekarang kita upayakan pelayanan yang maksimal dan pelayanan untuk jemaah supaya masuk dalam ruangan itu supaya nyaman, ber AC, dulu tidak ber AC. kiita lihat temen-temen kami dengan baik melayani juga ada kita sediakan minum supaya nyaman, barang jajanan dan sebagainya. Karna nunggu lo.

2. Bagaimana prosedur yang diterapkan dalam melayani jemaah haji?

“ada, setiap pelayanan jemaah ada prosedurnya, sudah ada SOP setiap pelayanan yang diberikan. Kita tinggal menjalani saja. Semuanya sudah diatur. kita melaksanakan aturan dari atasan semua, jadi syarat syarat pendaftaran sudah ada, syarat syarat pelayanan paspor juga ada. Kita tidak mengadakan kebijakan baru. Ini sebetulnya program bank ini juga program pelayanan terpadu dari atasan. Kita menjalani peraturan yang telah diatur dari pusat.”

3. Lembaga mana saja yang bekerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo?

“instansinya, ya ada kesra, kesehatan, juga kepolisian, satpol pp, majlis ulama, juga KBIH, IPHI dan yang lain.”

4. Bagaimana proses perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten kulon Progo?

“Semakin meningkat, sekarang ada pelayanan bank, yang dulu harus bayar bank yang jauh yang dulu pelayanan 2 tahap, sekarang disini bisa 1 tahap, datang kesini bisa ke bank, validasi dan langsung pulang. Tapi bank nya disini belum satu minggu full hanya rabu dan jumat. Sedangkan hari yag lain seperti senin, selasa dan kamis walaupun sudah ada tapi banknya itu belum ada bisa memiliki fasilitas yang bisa satu kali datang, mobilnya itu belum dirancang untuk pendaftaran, hanya mobil biasa buat kas tapi tidak bisa buat pendaftaran. Hanya bank muamalat yang yang sudah canggih, daftar langsung print buat hari rabu dan jumat. Bank yang lain seperti BRIS masih kacau, 2 kali datang. Bank

cimb niaga hari Kamis, bris hari Selasa, bank BTN dan bank Mandiri yang mau mengisi absen hari Senin tapi belum disini, katanya bulan Maret udah netap disini. Dan bisa kayak bank Muamalat langsung, jamaah hanya satu kali langkah kesini. Daftar, validasi dan dapat nomor porsi. Dengan syarat harus online, kalo offline sehari gabisa. Cuma 20 menit selesai kalo online. Disini yang rame hanya Rabu dan Jumat. Yang rame itu sampe 15 orang yang daftar diatas 10an lah. Hari lain ya ada 5 orang gitu. Pelayanan paspor juga dilayani sampe ke imigrasi, sosialisasi paspor juga sudah, pelayanan manasik juga sudah kita laksanakan, yaitu manasik yang tidak mengikuti KBIH, kita laksanakan manasik secara mandiri, 16 kali pertemuan di Kemenag sini dengan narasumber orang-orang yang sudah berpengalaman sebagai petugas haji, ya seperti pejabat.”

5. Adakah pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan dalam mengoperasikan sistem haji?

“Kalo pelatihan siskohat itu kita tidak pernah melaksanakan tapi istilahnya itu hanya penularan dari yang sudah bisa, umpamanya staff baru maka kita didik sendiri dari staff yang sudah bisa. Kalo dari kanwil maupun dari pusat itu hanya kadang-kadang ada kadang-kadang tidak hanya penekanan siskohat saja. Tahun ini ada, tahun kemaren gak ada itu kadang giliran setiap kabupaten, ada dari pusat tentang siskohat tapi secara kebijakan, setiap tahunnya belum tentu ada. Kalo staff baru disini hanya penularan dari kita-saja, kalo misalnya ada undangan dari pusat, baru kita kirim staff baru untuk mengikuti pelatihan tersebut.”

6. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo saat melayani Jemaah haji?

“kendala yang sering kita hadapi itu yaitu jamaah yang datang kesini tetapi tidak pada saat bank disini, cuma kadang kadang jamaah tidak siap adanya syarat syarat pendaftaran haji. Hanya datang orang bawa uang. Kan syarat syaratnya belum kayak foto belum ada, dan sebagainya itu kan merupakan kendala. Terpaksa harus pulang kembali dengan memberikan syarat-syarat yang harus dibawa ketika daftar. Kalo ada bank ya harus kita suruh buka rekening dulu. Kalo kendala pada ketenagakerjaan pada tahun ini tidak ada kendala, sudah cukup staffnya 6 orang masuk saya. Kita ketambahan 2 staff. Kalo tahun kemaren kurang ketenagakerjaan.”

7. Bagaimana pembagian tugas pada setiap karyawan ?

“sudah ada JFU yaitu Jabatan Fungsional Umum, semua sudah diatur oleh pusat. Kita tinggal menjalani peraturan tersebut aja.”

8. Bagaimana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo dalam mengkoordinasikan lembaga-lembaga yang terkait ?

“ya kita selalu pada saat melaksanakan pemberangkatan kita selalu koordinasi dengan instansi terkait dan dengan orang orang atasan, kita melaksanakan musyawarah pemberangkatan haji termasuk juga bagaimana nanti pendanaannya, termasuk pemberangkatan pemulangan, sampai ke kegiatan pamitan. Terus dalam hal ini ada SK nya, dibuatkan kan SK oleh pemerintah daerah, SK panitia penyelenggaraan pemberangkatan pemulangan jamaah haji Kabupaten Kulon progo.

9. Adakah evaluasi yang dilaksanakan pada seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?

“evaluasi setiap selesai melaksanakan kegiatan pasti ada, untuk mengetahui dan membuat tingkat kepuasan pelayanan, agar jamaah puas dalam pelayanan yang diberikan.”

10. Bagaimana cara bapak mengambil suatu keputusan dalam suatu masalah?

“kita ngambil keputusan ya kita sampaikan kepada jamaah tentang aturan yang ada, kita sampaikan aturan itu sebagaimana mestinya supaya jamaah lebih mengetahui dan paham. Ini pasti terjadi komplain, karena tahun kemaren itu masalah paspor itu diganti oleh pemerintah, untuk tahun ini, tahun yang baru ini sudah keluar surat edaran dari pemerintah kalo buat paspor itu harus bayar sendiri-sendiri, nah ini pasti terjadi komplain. Nah surat edaran itu akan kita sampaikan kepada jamaah bahwa paspor bayar sendiri-sendiri adalah aturan dari pemerintah dan bukan dari kami gitu lo. kita hanya melaksanakan aturan. Setiap komplain, kita tunjukkan bahwa semua kegiatan itu sudah diatur oleh pemerintah.”

11. Bagaimana proses pengendalian atau monitoring dalam pelaksanaan pendaftaran haji?

“yang kita monitoring hanya KBIH saja. kalo untuk KBIH kita selalu kerjasama dan selalu kita monitoring, betul tidak apakah sudah melaksanakan bimbingan manasik apa belum. Kita melaksanakan monitoring setahun sekali dalam jangka waktu

tertentu masa izinnya KBIH maka kita adakan akreditasi KBIH tersebut.”

12. Pencapaian apa yang ingin dicapai oleh PHU mengenai kualitas pelayanan jamaah haji?

“tingkat kepuasan dari jamaah, tingkat kepuasan pelayanan dari jamaah meningkat.”



HASIL WAWANCARA
Jemaah Haji Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018

Nama : Warsiyati Karto Wiyono
Usia : 59 Tahun
Jabatan : Jemaah Haji Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018
Hari, Tanggal : Jumat, 29 Maret 2019
Pukul : 11.30-12.08 WIB
Tempat : Rumah Ibu Warsiyati Gunung Gondang RT 022 RW
011, Margosari, Pengasih

1. Pelayanan apa saja yang diberikan oleh pihak PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?
“informasi mengenai daftar haji dan segala macamnya, kemudian disuruh ke bank buat bayar 25 juta itu mbak.”
2. Fasilitas apa saja yang diberikan oleh pihak PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?
“buku panduan doa, baju seragam batik nasional mbak, tas kemudian sajadah. Kalo dari BRI dapat pakean Umrah, tas, mukenah, payung, sama masker. Kalo dari Garuda dapat kacamata, masker, tas koper dan ada juga dari KBHI Aisyiyah mbak.”
3. Alur pendaftarannya gimana bu?
“yang pertama saya ke kemenag kemudian difoto, difoto trus saya bayarnya di BRI mbak, trus kemudian saya ke kemenag lagi ngasih bukti bahwa sudah bayar 25 juta itu mbak setelah selesai saya nunggu kapan waktu berangkat mbak.”

4. Adakah sosialisasi sebelum ibu daftar haji?
“sosialisasi tidak ada mbak, minat sendiri mau berangkat haji langsung daftar.”
5. Apakah melunturkan niat ibu untuk berangkat haji dengan daftar tunggu yang panjang?
“tidak mba, insyaallah nanti akan sampai. Ga luntur mbak mungkin belum sampai saja waktunya.”
6. Bagaimana Sikap para karyawan saat melayani jemaah?
“sangat baik mbak, dari sini sampai sana bagus.”
7. Apakah ada pembinaan setelah pemulangan ibadah haji?
“tidak ada pembinaan mbak, tetapi hanya pengajian-pengajian per regu perrembongan sebulan sekali, itu rutin mbak, jadi setiap minggu pertama itu rombongan, ada yang regu. Kalo rombongan kan itukan 4 regu jadi satu kalo regukan hanya terdiri dari 11 orang. Trus ada pengajian lagi dari angkatan tahun 2013-tahun 2018 itu juga ada itu sebulan sekali juga, cuma tanggal dan hari aja yang berbeda. Dilaksanakan secara keliling mbak, sekalian silaturahmi.”

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA

Jemaah Haji Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018

Nama : Tumingan Kromo Wiryo
Usia : 71 Tahun
Jabatan : Jemaah Haji Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018
Hari, Tanggal : Jumat, 29 Maret 2019
Pukul : 10.10-11.00 WIB
Tempat : Rumah Bapak Tumingan Kemiri RT 004 RW 002 Margosari,
Pengasih

1. Pelayanan apa saja yang diberikan oleh pihak PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?

“pelayanan yang diberikan ya informasi-informasi mengenai haji itu, yang pertama itu bayar daftar itu 25 juta setelah 7 tahun nunggu ada panggilan mengenai mau berangkat trus informasi pelunasan haji, informasi kapan berkumpul, embarkasi mana, naik apa gitu mbak.”

2. Fasilitas apa saja yang diberikan oleh pihak PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?

“fasilitas yang diberikan itu ada koper, 1 koper besar, 2 koper sedang, kemudian ada yang kecil itu namanya tas yang dikalungkan buat surat-surat penting, ada sajadah sama baju batik mbak.”

3. Adakah sosialisasi sebelum bapak daftar haji?

“belum ada mbak, langsung ke kemenag untuk daftar tahun 2011.”

4. Apakah melunturkan niat ibu untuk berangkat haji dengan daftar tunggu yang panjang?
“tidak mbak, niat mau berangkat haji karena Allah SWT aja. Bismillah udah serahdiri kepada Allah.”
5. Bagaimana Sikap para karyawan saat melayani jemaah?
“Sikapnya baik-baik semua, ramah, secara tidak langsung juga ada orang sini yang kerja disana.”
6. Apakah ada pembinaan setelah pemulangan ibadah haji?
“setelah pemulangan haji tidak ada pembinaan, adanya pengajian-pengajian itu sebulan sekali, sudah ada yang ngurusi dari pihak kecamatan, IPHI namanya mbak, kita dikasih surat undangan gitu. ada dari kecamatan, kelurahan, satu angkatan gitu mbak. Selalu silaturahmi kita. Ada 3 macam pengajian itu, ada 1 kecamatan kira-kira ada 100 orang, 2 kelurahan itu kira-kira 60 orang dan satu angkatan.”

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA
Jemaah Haji Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018

Nama : Sadikin Kerto Taruno
Usia : 69 Tahun
Jabatan : Jemaah Haji Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018
Hari, Tanggal : Jumat, 29 Maret 2019
Pukul : 11.10-11.30 WIB
Tempat : Rumah Bapak Sadikin Gunung Gondang RT 022 RW
011, Margosari, Pengasih

1. Pelayanan apa saja yang diberikan oleh pihak PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?
“informasi mengenai daftar haji dan segala macamnya, kemudian disuruh ke bank buat bayar 25 juta itu mbak.”
2. Fasilitas apa saja yang diberikan oleh pihak PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?
“buku panduan doa, baju seragam batik nasional mbak, tas koper kemudian sajadah mbak”
3. Adakah sosialisasi sebelum ibu daftar haji?
“Ga ada mbak, saya sama istri langsung datang ke kemenag buat daftar.”
4. Apakah melunturkan niat ibu untuk berangkat haji dengan daftar tunggu yang panjang?
“tidak sama sekali mbak, tidak melunturkan niat kami untuk berangkat haji walaupun tunggunya lama, daftar kemudian langsung nunggu aja, kalo sudah rezeki pasti berangkat mbak”

5. Bagaimana Sikap para karyawan saat melayani jemaah?
“baik mbak, semuanya bagus dan cukup jelas.”
6. Apakah ada pembinaan setelah pemulangan ibadah haji?
“kalo pembinaan itu gaada mbak, pembinaan mungkin buat yang berangkat haji aja. Kalo kita ada pengajian-pengajian sebulan sekali, itu udah ada yang ngatur dari kecamatan.”



DATA JEMAAH HAJI KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018

(BERDASARKAN JENIS KELAMIN)

NO	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	WATES	26	27	53
2	TEMON	21	22	43
3	PANJATAN	11	15	26
4	GALUR	27	30	57
5	SENTOLO	10	12	22
6	LENDAAH	13	8	21
7	PENGASIH	25	20	45
8	KOKAP	4	4	8
9	NAGGULAN	7	7	14
10	GIRIMULYO	6	3	9

11	SAMIGALUH	6	8	14
12	KALIBAWANG	10	11	21
	JUMLAH	166	167	333

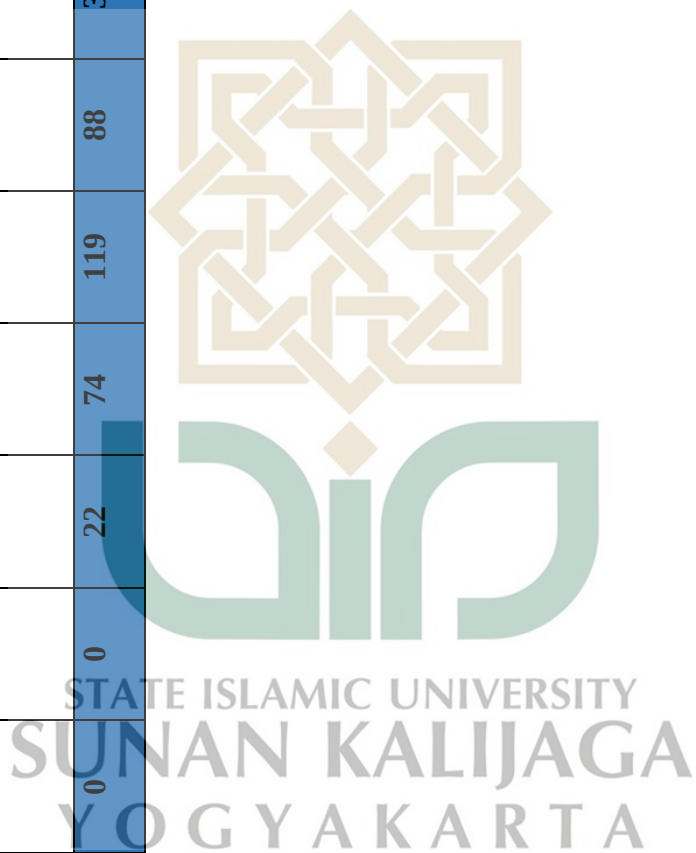


DATA CALON JEMAAH HAJI KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018

(BERDASARKAN USIA)

NO	KECAMATAN	<20	20-30	31-40	41-50	51-60	61-70	>70	JUMLAH
1	WATES	-	-	4	17	22	8	2	53
2	TEMON	-	-	4	14	12	6	7	43
3	PANJATAN	-	-	-	5	10	7	4	26
4	GALUR	-	-	3	18	17	18	1	57
5	SENTOLO	-	-	3	3	6	10	-	22
6	LEDAH	-	-	1	2	10	5	3	21
7	PENGASIH	-	-	1	11	18	13	2	45
8	KOKAP	-	-	-	-	2	3	3	8
9	NANGGULAN	-	-	2	-	7	5	-	14
10	GIRIMULYO	-	-	3	1	4	-	1	9

11	SAMIGALUH	-	-	-	1	3	6	4	14
12	KALIBAWAN G	-	-	1	2	8	7	3	21
	JUMLAH	0	0	22	74	119	88	30	333



DATA CALON JEMAAH HAJI KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018

(BERDASARKAN PENDIDIKAN)

NO	KECAMATAN	SD	SLTP	SLTA	SM/D2	S1	S2	S3	JUMLAH
1	WATES	-	5	14	5	27	2	-	53
2	TEMON	3	6	7	4	17	5	1	43
3	PANJATAN	5	-	6	4	8	3	-	26
4	GALUR	5	4	17	9	19	2	-	56
5	SENTOLO	1	1	5	4	10	1	-	22
6	LENDAAH	-	-	6	4	10	1	-	21
7	PENGASIH	6	4	8	4	19	4	-	45
8	KOKAP	2	2	1	-	3			8
9	NANGGULAN	2	1	3	1	6	1		14

10	GIRIMULYO	-	1	2	2	3	1		9
11	SAMIGALUH	3	2	2	2	5	-		14
12	KALIBAWAN G	4	3	2	5	7	1		22
	JUMLAH	31	29	73	44	134	21		333

DATA CALON JEMAAH HAJI KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018

(BERDASARKAN PEKERJAAN)

N O	KECAMATAN	PNS	TNI/PO LRI	BUMN	SWA STA	DAGA NG	PETA NI	IRT	MAHA SISWA/ PELAJ AR	PENS IUNA N	JUM LAH
1	WATES	16	1	1	14	9	2	7	-	3	53
2	TEMON	19			8	1	7	4	-	4	43
3	PANJATAN	8	1		5		2	3	-	7	26
4	GALUR	17	1		12	6	3	8	-	10	57
5	SENTOLO	6			4			1	-	11	22
6	LENDAH	7			4		2		-	8	21
7	PENGASIH	13			10	6		4	-	12	45

8	KOKAP	3			2	2		1	-		8
9	NANGGULAN	4			4	3		1	-	2	14
10	GIRIMULYO	4	1		2		1		-	1	9
11	SAMIGALUH	2				3	3	1	-	5	14
12	KALIBAWAN G	6			2	1	4	1	-	7	21
	JUMLAH	105	3	2	67	31	24	31	0	70	333

DATA PELUNASAN JEMAAH HAJI KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018 (TAHAB I)
(BERDASARKAN BANK PENERIMA SETORAN)

NO	KECAMATAN	BMI	BNIS	BRI	BRIS	BSM	JUMLAH
1	WATES	19	9	25	-	-	53
2	TEMON	19	17	7	-	-	43
3	PANJATAN	5	8	13	-	-	26
4	GALUR	20	6	25	-	6	57
5	SENTOLO	9	1	10	-	2	22
6	LENDAAH	9	4	8	-	-	21
7	PENGASIH	10	13	21	-	1	45
8	KOKAP	4	2	2	-	-	8
9	NANGGULAN	8	2	3	1	-	14

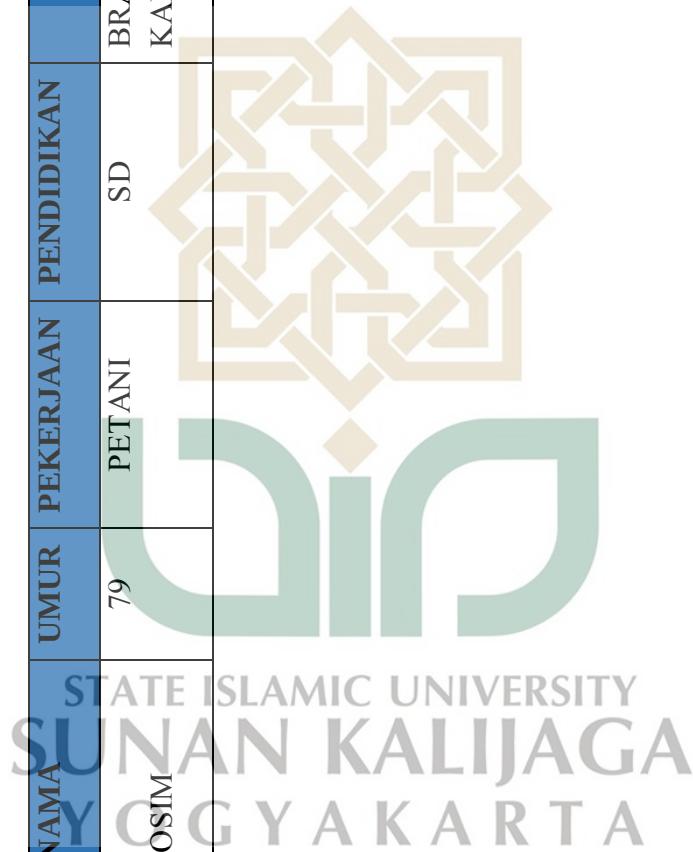
10	GIRIMULYO	1	8	-	-	-	9
11	SAMIGALUH	3	2	9	-	-	14
12	KALIBAWANG	2	6	11	-	2	21
JUMLAH		109	134	1	11	333	

DAFTAR CALON JEMAAH HAJI USIA TERMUDA 2018

NO PORSI	NAMA	UMUR	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	ALAMAT
12000404 11	UMI FITRIANINGRUM	33	PNS	S2	NGLENGKONG RT 009 RW 003 GIRIMULYO

DAFTAR CALON JEMAAH HAJI USIA TERTUA 2018

NO PORSI	NAMA	UMUR	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	ALAMAT
1200043047	AMAT MARKOSIM	79	PETANI	SD	BRAJAN RT 89 RW 45 KALIBAWANG



**FORMULIR SASARAN KERJA
PEGAWAI NEGERI SIPIL**

I. PEJABAT PENILAI		II. PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI	
NO	PEJABAT PENILAI	NO	PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI
1	Nama	1	Nama
2	NIP	2	NIP
3	Pangkat/Gol.Ruang	3	Pangkat/Gol.Ruang
4	Jabatan	4	Jabatan
5	Unit Kerja	5	Unit Kerja
III. KEGIATAN TUGAS/JABATAN		TARGET	
NO	KEGIATAN TUGAS/JABATAN	KUANT/OUTPUT	KUAL/AMTU WAKTU BIAYA
1	Menyusun rencana kerja tahunan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	1 Naskah	100 12 b/n
2	Menyusun sasaran kerja pegawai	1 Naskah	100 12 b/n
3	Menyelenggarakan sosialisasi peraturan tentang pendaftaran haji	1 laporan	100 12 b/n
4	Menyelenggarakan rakor bimbingan jamaah haji	2 laporan	100 12 b/n
5	Menyelenggarakan bimbingan mamsik haji	15 laporan	100 12 b/n
6	Menyelenggarakan rakor pemberangkatan dan penulangan jamaah haji	6 laporan	100 12 b/n
7	Menyelenggarakan prosesi pemberangkatan dan penulangan jamaah haji	2 laporan	100 12 b/n
8	Melaksanakan monitoring KBH, KUA dan Akreditasi KBH	18 laporan	100 12 b/n
9	Mengkoordinasikan bimbingan jamaah haji	350 dokumen	100 12 b/n
10	Melaksanakan pembinaan puyuluhan dan penbimbing mamsik haji	2 laporan	100 12 b/n
11	Melaksanakan pembinaan bimbingan haji dari karom	2 laporan	100 12 b/n

Wates, 2 Januari 2018
Pegawai Negeri Sipil Yang Dinilai

Drs.HR. Nur Rahmawan Sugiharta
NIP196301311991031002

H. NURUDIN, SH,MA.
NIP196108141983031003

Catatan:
* AK Bagi PNS yang memegang jabatan fungsional tertentu

FORMULIR RENCANA SASARAN KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL

I. PEJABAT PENILAI		II. PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI				
1. Nama	Drs. HR. NUR RAHMAWAN SUGIHARTA	1. Nama	SUYANTA			
2. NIP	196301311991031002	2. NIP	19771001 200901 1 010			
3. Pangkat/Gol. Ruang	Pembina /IV a	3. Pangkat/Gol. Ruang	Pengatur / II.c			
4. Jabatan	Kasi PHU	4. Jabatan	Pengelola Penyelenggaraan Haji dan Umrah			
5. Unit Kerja	Kantor Kementerian Agama Kab. Kulon Progo	5. Unit Kerja	Kantor Kementerian Agama Kab. Kulon Progo			
III. KEGIATAN TUGAS JABATAN		TARGET				
NO		AK	KUAL/MUTU	WAKTU	BIAYA	
1	Menerima dan mengumpulkan berkas calon jamaah haji	380	Dokumen	100	5 Bln	-
2	Mengimput daftar calon jamaah haji di Aplikasi Siskohat	380	Kegiatan	100	5 Bln	-
3	Mensosialisasikan pelunasan Biaya Ibadah Haji	1	Kegiatan	100	5 Bln	-
4	Melaksanakan kegiatan bimbingan masuk haji tingkat Kabupaten	2	Kegiatan	100	5 Bln	-
5	Mengadakan sosialisasi pembuatan paspor bagi calon jamaah haji	1	Kegiatan	100	5 Bln	-
6	Menyediakan bahan informasi pendaftaran ibadah haji	20	Naskah	100	5 Bln	-
7	Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan oleh atasan baik tertulis maupun lisan	4	Kegiatan	100	5 Bln	-
II. Tugas tambahan dan Kreativitas						
1	Tugas tambahan:					
a	Bendahara PKOH					
b						
c						
2	Kreativitas					

**FORMULIR SASARAN KERJA
PEGAWAI NEGERI SIPIL**

I. PEJABAT PENILAI			II. PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI										
NO	1	2	3	4	5	AK	NO	1	2	3	4	5	AK
	Nama	Drs. H.R. Nur Rahmawan Sugiharta		Nama	Hj. Adminarsih								
	NIP	196301311991031002		NIP	196419201992032002								
	Pangkat/Gol.Ruang	Pembina IV/a		Pangkat/Gol.Ruang	Penata Muda Tk. I, III/b								
	Jabatan	Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah		Jabatan	Penyelenggara Haji dan Umrah								
	Unit Kerja	Kan. Kerteng Kab. Kulon Progo		Unit Kerja	Penyelenggaraan Haji dan Umrah								
NO	III. KEGIATAN TUGAS JABATAN		AK	KUANT/OUTPUT	KUAL/MITU	WAKTU	BIAYA						
1	Menyusun rencana kerja		0	1	Naskah	12	bln						
2	Menyusun jadwal kegiatan seksi haji		0	52	laporan	12	bln						
3	Menyusun RAP dan membuat TOR		0	52	laporan	12	bln						
4	Menyiapkan dokumen pelaksanaan DIPA dan mencairkan DIPA		0	52	laporan	12	bln						
5	Membayar biaya kegiatan DIPA dan pajaknya		0	52	laporan	12	bln						
6	Mencatat dan membukukan semua transaksi keuangan DIPA		0	52	laporan	12	bln						
7	Membuat laporan pertanggungjawaban kegiatan DIPA		0	52	laporan	12	bln						
8	Melakukan perekaman data semua transaksi keuangan DIPA		0	1250	data	12	bln						
9	Melaksanakan pelayanan pendaftaran haji		0	350	dok	12	bln						
10	Menyiapkan bahan rakor pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji		0	350	dok	12	bln						
11	Menyiapkan bahan proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji		0	350	dok	12	bln						

Wates, 2 Januari 2018
Pegawai Negeri Sipil Yang Dinilai

Drs. H.R. Nur Rahmawan Sugiharta
NIP196301311991031002

Hj. Adminarsih
NIP196419201992032002

Catatan :

* AK Bagi PNS yang memegang jabatan fungsional tertentu

**FORMULIR SASARAN KERJA
PEGAWAI NEGERI SIPIL**

I. PEJABAT PENILAI		II. PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI					TARGET				
NO	1. PEJABAT PENILAI	NO	1. Nama	2. NIP	3. Pangkat/Gol Ruang	4. Jabatan	5. Unit Kerja	KUANT/OUTPUT	KUAL/MUTU	WAKTU	BIAYA
1	Nama	1	Drs. H.R. Nur Rahmawan Sugiharta	196301311991031002	Pembina IV/a	Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	Penyelenggaraan Haji dan Umrah				
2	NIP	2									
3	Pangkat/Gol Ruang	3									
4	Jabatan	4									
5	Unit Kerja	5									
III. KEGIATAN TUGAS/JABATAN											
NO	AK										
1	Membuat rencana kerja	0	1	naskah	100	12	bln				
2	Menginput data calon jamaah haji	0	750	data	100	12	bln				
3	Mendokumentasikan lembar SIPH dan lembar BPH	0	750	berkas	100	12	bln				
4	Memproses permintaan pebatanan dan mutasi haji	0	50	naskah	100	12	bln				
5	Menyiapkan bahan koordinasi pemeriksaan kesehatan	0	350	naskah	100	12	bln				
6	Mendokumentasikan hasil pemeriksaan kesehatan jamaah	0	350	dokumen	100	12	bln				
7	Menyiapkan formulir pembuatan paspor haji	0	350	naskah	100	12	bln				
8	Mengumpulkan dan meneliti berkas persyaratan paspor haji	0	350	dokumen	100	12	bln				
9	Mengirim berkas syarat pembuatan paspor haji ke Kantor Imigrasi	0	350	naskah	100	12	bln				
10	Mengambil dan mengupdate data serta menyerahkan paspor ke Kanwil	0	350	dokumen	100	12	bln				
11	Menyiapkan data pengelolaan lembar jamaah haji	0	1	dokumen	100	12	bln				
12	Memproses permohonan rekomendasi paspor umrah	0	300	dokumen	100	12	bln				

Wates, 02 Januari 2018
Pegawai Negeri Sipil Yang Dinilai

Pegawai Penilai,

Drs. H.R. Nur Rahmawan Sugiharta
NIP.196301311991031002

Art Gunawan
NIP. 198512122005011002

Catatan :
* AK Bagi PNS yang memegang jabatan fungsional tertentu

**FORMULIR SASARAN KERJA/
PEGAWAI NEGERI SIPIL**

I. PEJABAT PENILAI			II. PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI		
NO	PEJABAT PENILAI	NO	PEJABAT PENILAI	NO	PEJABAT PENILAI
1	Nama	1	Nama	1	Muhammadiyah
2	NIP	2	NIP	2	196110252000121002
3	Pangkat/Gol.Ruang	3	Pangkat/Gol.Ruang	3	Penata Muda, III/a
4	Jabatan	4	Jabatan	4	Penyiar Bahan Penyelenggaraan Haji dan Umrah
5	Unit Kerja	5	Unit Kerja	5	Penyelenggaraan Haji dan Umrah
NO	IL KEGIATAN/TUGAS/JABATAN	AK	IL KEGIATAN/TUGAS/JABATAN	AK	IL KEGIATAN/TUGAS/JABATAN
1	Menyusun rencana kerja	0	1	100	12 bln
2	Menerima dan mengimpikan bahan pembinaan calon haji, petugas haji dan KBH	0	18	100	12 bln
3	Menyusun bahan pembinaan calon haji, petugas haji dan KBH sesuai dengan kebutuhan dan peraturan	0	18	100	12 bln
4	Menyusun konsep pembinaan calon haji, petugas haji dan KBH sesuai dengan sasaran yang diharapkan	0	18	100	12 bln
5	Mendiskusikan konsep pembinaan calon haji, petugas haji dan KBH kepada atasan agar sesuai dengan prosedur untuk perbaikan	0	1	100	12 bln
6	Menyusun konsep pembinaan calon haji, petugas haji dan KBH sesuai dengan hasil diskusi untuk kesempurnaan sasaran yang diharapkan	0	18	100	12 bln
7	Mengevaluasi proses penyusunan konsep pembinaan calon haji, petugas haji dan KBH sebagai bahan perbaikan pembinaan	0	18	100	12 bln
8	Melaporkan hasil pelaksanaan penyusunan konsep pembinaan calon haji, petugas haji dan KBH	0	18	100	12 bln
9	Menyusun bahan laporan kinerja sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan haji dan umrah	0	18	100	12 bln
10	Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan	0	18	100	12 bln

Wates, 2 Januari 2018
Pegawai Negeri Sipil Yang Dinilai

Pejabat Penilai,

Muhammadiyah
NIP196110252000121002

Drs. H. R. Nur Rahmawan Sugiharta
NIP196301311991031002

Catatan :
* AK Bagi PNS yang memegang jabatan fungsional tertentu

Cek List Persyaratan Umroh

Nama

Alamat

Nama Biro

Alamat Biro

No	Dokumen	Keterangan
1.	Surat keterangan/Permohonan dari Biro (Asli)	
2.	Foto Kopi SK Pengesahan PPIU Pusat	
3.	Foto Kopi SK Pengesahan PPIU Cabang (untuk PPIU yang Kantor PUSATNYA di Luar DIY)	
4.	Foto Kopi KTP	
5.	Foto Kopi KK	
6.	Foto Kopi Bukti Pendaftaran Sebagai Jemaah umroh/ Bukti Setor Biaya Umroh	
7.	Pas Foto Ukuran 4x6	
8.	Foto kopi Paspor (Bagi yang perpanjangan paspor/penambahan nama)	
9.	Kipem/keterangan domisili/Keterangan tempat kerja/ket tempat belajar (untuk jamaah KTP luar KP yang biro umrahnya ber Kantor pusat/cabang di KP)	
10.	Foto kopi Akta Lahir/ Buku Nikah/ Ijazah SD/SLTP/SLTA/ sederajat	
11.	Surat Pernyataan Nama Kakek (Bagi yang namanya sendiri dan nama orang tua belum genap 3 kata)	
12.	Surat Kuasa (bila tidak hadir sendiri)	

Kesimpulan: 1. Berkas lengkap

2. Berkas belum lengkap

Disposisi Pimpinan:

Wates

FORMULIR BEBAN KERJA UNTUK KEBUTUHAN PEGAWAI

1. NAMA JABATAN : Pengadministrasi (Pak Saifuddin)
2. UNIT KERJA : KANKEMENAE KABUPATEN KULON PROGO
3. IKHTISAR JABATAN : Menerima, mencatat, menyimpan surat serta dokumen calon jamaah haji, dokumen calon petugas haji, dokumen kegiatan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar.

NO.	URAIAN TUGAS	SATUAN HASIL	WAKTU			WAKTU KERJA EFEKTIF (MENIT)	BEBAN KERJA	PEGAWAI YANG DIBUTUHKAN	KET
			3	4	5				
1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Menerima, memeriksa, mencatat, dan menyortir surat dan dokumen sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pencarian dan pendistribusian.								
	a. Surat masuk	dokumen	15			72000	500	0.1042	
	b. Surat keluar	dokumen	25			72000	240	0.0833	
	c. dokumen pendaftaran	dokumen	5			72000	3600	0.2500	
	d. dokumen calon jamaah haji	dokumen	10			72000	4200	0.5833	
	e. dokumen kegiatan	dokumen	10			72000	18	0.0025	
	f. dokumen kebutuhan Alat Tulis Kantor	dokumen	10			7200	12	0.0167	
	g. dokumen inventaris Barang Milik Negara	dokumen	10			7200	2	0.0028	
2	Mengonsep surat dinas (pengantar, undangan, dll) sesuai dengan prosedur dan ketentuan	dokumen	15			72000	500	0.1042	
3	Mengelompokkan surat dan dokumen calon jamaah haji, dokumen pendaftaran, dokumen calon petugas haji, dokumen kegiatan, dokumen Alat Tulis Kantor, dokumen inventaris Barang Milik Negara menurut jenis dan sifatnya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pendistribusian;	dokumen	60			72000	6	0.0050	
4	Mendokumentasikan surat dan dokumencalon jamaah haji, dokumen pendaftaran, dokumen calon petugas haji, dokumen kegiatan, dokumen Alat Tulis Kantor, dokumen inventaris Barang Milik Negara sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi;	dokumen	90			72000	6	0.0075	



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

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

Nomor : B.105/Un.02/DD.I/PN.01.1/01/2019
Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Yogyakarta, 21 Januari 2019

Kepada Yth.
Gubernur Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta
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 bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama : Silvia Witri ;
NIM/Jurusan : 15240064/MD;
Alamat : Tanjung Pauh Kuansing Riau;
Judul Skripsi : ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULONPROGO TAHUN 2018;

Pembimbing : M.Toriq Nurmadiansyah,S.Ag, M.Si;
Metode Penelitian : Kuantitatif / Kualitatif *
Waktu : 28 Januari 2019 - 28 April 2019;
Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

- Tembusan:
1. Dekan (sebagai laporan);
 2. Mahasiswa yang bersangkutan;
 3. Pertinggal.



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, 22 Januari 2019

Nomor : 074/697/Kesbangpol/2019
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth. :
Bupati Kulon Progo
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Kulon Progo

di Wates

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Nomor : B-205/Un.02/DD.1/PN.01.1/01/2019
Tanggal : 21 Januari 2019
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 : **"ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN JEMA'AH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO"** kepada:

Nama : SILVIA WITRI
NIM : 15240064
No.HP/Identitas : 085263063353/1409084105970001
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo
Waktu Penelitian : 28 Januari 2019 s.d 28 April 2019
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.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEPALA DAERAH
BADAN KESBANGPOL DIY
GUNG SUPRIYONO, SH
NIP. 197310261992031004

Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

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



PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
Jl. Perwakilan No. 1, Wates, Kulon Progo Telp./Fax 0274-774402, 0274-775208
Website: dpmp.kulonprogokab.go.id Email : dpmp@kulonprogokab.go.id

SURAT KETERANGAN / IZIN PENELITIAN

Nomor : 070.2 /00086/1/2019

Memperhatikan : Surat dari Kesbangpol Yogyakarta, No: 074/697/Kesbangpol/2019, Tanggal: 22 Januari 2019, Perihal: Izin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri;
2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;
4. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor : 121 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu..

Diizinkan kepada : SILVIA WITRI
NIM / NIP : 15240064
PT/Instansi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
Keperluan : IZIN PENELITIAN
Judul/Tema : ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018

Lokasi : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO

Waktu : 28 Januari 2019 s/d 28 April 2019

1. Terlebih dahulu menemui/melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.
3. Wajib menyerahkan hasil Penelitian/Riset kepada Bupati Kulon Progo c.q. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
4. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk kepentingan ilmiah.
5. Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan menjadi tanggung jawab sepenuhnya peneliti
6. Surat izin ini dapat diajukan untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
7. Surat izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Ditetapkan di : Wates

Pada Tanggal : 24 Januari 2019

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEPALA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU

AGUNG KURNIAWAN, S.IP., M.Si
Pembina Utama Muda; IV/c
NIP. 19680805 199603 1 005

Tembusan kepada Yth. :

1. Bupati Kulon Progo (sebagai Laporan)
2. Kepala Bappeda Kabupaten Kulon Progo
3. Kepala Kesbangpol Kabupaten Kulon Progo
4. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo
5. Yang Bersangkutan
6. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO
Jl. Bhayangkara Wates Kulon Progo Telp. (0274) 7730086, 773087 Fax (0274) 773035

SURAT KETERANGAN

Nomor : 798/KK-12.05/4/04/2019

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Drs. HR. Nur Rahmawan Sugiharta
Jabatan : Kasi PHU
Instansi : Kementerian Agama Kab. Kulon Progo
Dengan ini menyatakan bahwa :
Nama Mahasiswa : Silvia Witri
NIM : 15240064
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Instansi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melakukan penelitian di seksi PHU Kemenag Kab. Kulon Progo, pada tanggal 28 Januari s/d 28 April 2019

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wates, 15 April 2019



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor: B-350.3/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.855/10/2018

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

Nama : Silvia Witri
Tempat, dan Tanggal Lahir : Tanjung Pauh, 01 Mei 1997
Nomor Induk Mahasiswa : 15240064
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2017/2018 (Angkatan ke-96), di:

Lokasi : Ngresik, Kanigoro
Kecamatan : Saptosari
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 04 Juli s.d. 31 Agustus 2018 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,14 (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.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Yogyakarta, 02 Oktober 2018
Ketua

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



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

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor :B-087/Un.02/MD/PP.00/01/2019

Diberikan kepada:

SILVIA WITRI

NIM: 15240064

Dinyatakan **LULUS** dalam **Praktikum Profesi** yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan nilai: A. Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Dekan

Yogyakarta, 16 Januari 2019
Ketua Program Studi

Dr. H. Nurjannah, M.Si.
NTP: 19600310 198703 2 001

Drs. M. Resyid Ridla, M.Si.
NTP: 19670104 199303 1 003



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

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.8.1/2019

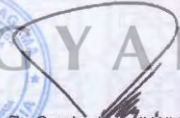
This is to certify that:

Name : **Silvia Witri**
Date of Birth : **May 01, 1997**
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)
held on **March 14, 2019** by Center for Language Development of State
Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	42
Structure & Written Expression	37
Reading Comprehension	46
Total Score	417

Validity: 2 years since the certificate's issued

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, March 14, 2019
Director,

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



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.5.1/2019

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Silvia Witri :

تاريخ الميلاد : ١ مايو ١٩٩٧

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٧ يناير ٢٠١٩، وحصلت
على درجة :

٤٦	فهم المسموع
٢٩	التركييب النحوية والتعبيرات الكتابية
٣٥	فهم المقروء
٣٦٧	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

جوكاكرتا، ١٧ يناير ٢٠١٩
المدير



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

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥



TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Silvia Witri
 NIM : 15240064
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	85	B
2.	Microsoft Excel	20	E
3.	Microsoft Power Point	100	A
4.	Internet	95	A
5.	Total Nilai	75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	


 Yogyakarta, 31 Agustus 2016
 Kepala PTIPD
 Dr. Shofwatul Uyun, S.T., M.Kom.
 NIP. 19820511 200804 2 002

Standar 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.3/PM.03.2/4397/2015


**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : SILVIA WITRI
 NIM : 15240064
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Sebagai Peserta

atas keberhasilannya mengikuti seluruh kegiatan
SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

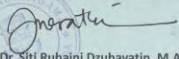
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2015/2016

Tanggal 24 s.d. 26 Agustus 2015 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 1 September 2015

a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama


 Dr. Siti Ruhaini Dzuhayatin, M.A.
 NIP. 19630517 199003 2 002



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

SERTIFIKAT

NO : B-1191/Un.02/DD/PP.01.2/06/2016

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

SILVIA WITRI

15240064

LULUS dengan Nilai 100 (A)

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



Dekan

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

Yogyakarta, 01 Juni 2016

Ketua

Alimatul Qibtiyah, S.Ag. MSI., MA., Ph.D
NIP. 19710919 199603 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor : B-099/Un.02/MD/TQ.00/06/2018

Diberikan kepada:

SILVIA WITRI
NIM: 15240064

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dinyatakan LULUS dalam Tahfid Qur'an 102.30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: B

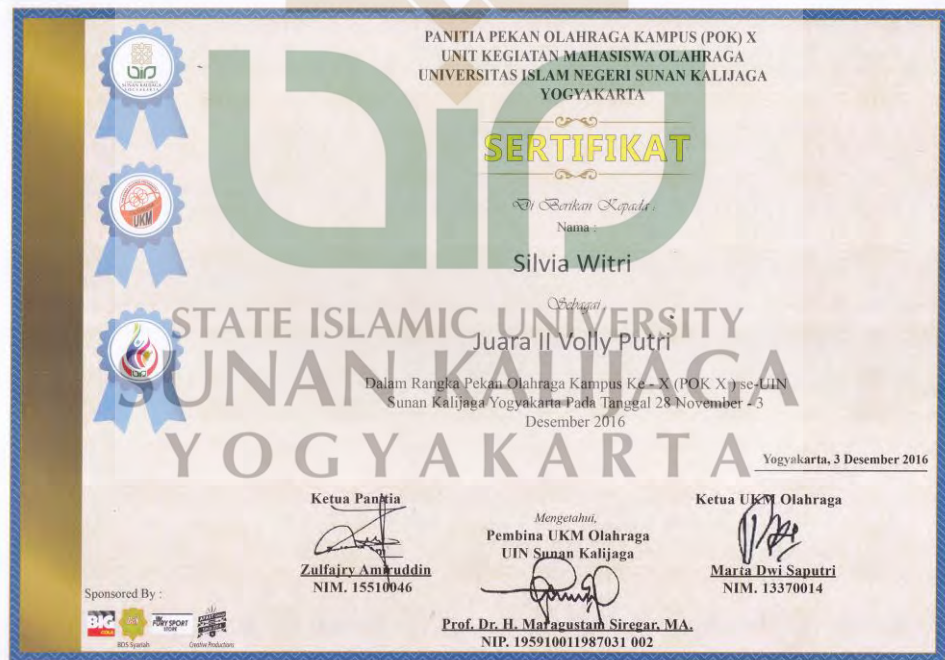
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Dekan

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

Yogyakarta, 28 Juni 2018
Ketua Program Studi

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







natur-e
DAILY NOURISHING

101.7FM JOGJA
SWARAGAMA

STC
TRAINING CENTER



40
Darya-Varia
LABORATORIA

Sertifikat

Diberikan kepada:

SILVIA WITRI

Sebagai Peserta dalam acara

natur-e
DAILY NOURISHING

PERSONAL BRANDING AND BEAUTY SKIN CLASS

CANTIK LUAR DALAM, KINI DAN NANTI



Yang diselenggarakan di Yogyakarta, pada bulan Mei 2016 oleh **Beauty Class Natur E**
bekerjasama dengan **Swaragama Training Center**.

Yogyakarta, Mei 2016

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Iwan Kurniawan
Local Area Marketing
PT. Darya-Varia Laboratoria Tbk.

Tika Yusuf
Chairperson
Swaragama Training Center



**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 13 TAHUN 2008**

**TENTANG
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

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

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

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **UNDANG-UNDANG TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.
2. Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah Haji.
3. Jemaah Haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
4. Warga Negara adalah Warga Negara Indonesia.
5. Pemerintah adalah Pemerintah Republik Indonesia.
6. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut DPR, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
7. Komisi Pengawas Haji Indonesia, yang selanjutnya disebut KPHI, adalah lembaga mandiri yang dibentuk untuk melakukan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji.
8. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, yang selanjutnya disebut BPIH, adalah sejumlah dana yang harus dibayar oleh Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji.
9. Pembinaan Ibadah Haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi Jemaah Haji.
10. Pelayanan Kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan Jemaah Haji.
11. Paspor Haji adalah dokumen perjalanan resmi yang diberikan kepada Jemaah Haji untuk menunaikan Ibadah Haji.
12. Akomodasi adalah perumahan atau pemondokan yang disediakan bagi Jemaah Haji selama di embarkasi atau di debarkasi dan di Arab Saudi.
13. Transportasi adalah pengangkutan yang disediakan bagi Jemaah Haji selama Penyelenggaraan Ibadah Haji.
14. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus.
15. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus adalah pihak yang menyelenggarakan ibadah haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus.

16. Ibadah Umrah adalah umrah yang dilaksanakan di luar musim haji.
17. Dana Abadi Umat, yang selanjutnya disebut DAU, adalah sejumlah dana yang diperoleh dari hasil pengembangan Dana Abadi Umat dan/atau sisa biaya operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji serta sumber lain yang halal dan tidak mengikat.
18. Badan Pengelola Dana Abadi Umat, yang selanjutnya disebut BP DAU, adalah badan untuk menghimpun, mengelola, dan mengembangkan Dana Abadi Umat.
19. Menteri adalah Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang agama.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

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

Pasal 3

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

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Warga Negara

Pasal 4

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

Pasal 5

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

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

Bagian Kedua

Kewajiban Pemerintah

Pasal 6

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

Bagian Ketiga

Hak Jemaah Haji

Pasal 7

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

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

BAB IV

PENGORGANISASIAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 8

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

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

Pasal 9

Penyelenggaraan Ibadah Haji dikoordinasi oleh:

- a. Menteri di tingkat pusat;
- b. Gubernur di tingkat provinsi;
- c. Bupati/Wali Kota di tingkat kabupaten/kota; dan
- d. Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi.

Pasal 10

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

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

Bagian Kedua

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji

Pasal 11

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

Bagian Ketiga

Komisi Pengawas Haji Indonesia

Pasal 12

- (1) KPHI dibentuk untuk melakukan pengawasan dalam rangka meningkatkan pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.
- (2) KPHI bertanggung jawab kepada Presiden.
- (3) KPHI bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.
- (4) KPHI memiliki fungsi:
 - a. memantau dan menganalisis kebijakan operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia;

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

Pasal 13

KPHI dalam melaksanakan tugasnya bersifat mandiri.

Pasal 14

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

Pasal 15

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

Pasal 16

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

Pasal 17

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

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

Pasal 18

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

Pasal 19

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

Pasal 20

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

BAB V

BIAYA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

Pasal 21

- (1) Besaran BPIH ditetapkan oleh Presiden atas usul Menteri setelah mendapat persetujuan DPR.
- (2) BPIH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk keperluan biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan BPIH diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 22

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

Pasal 23

- (1) BPIH yang disetor ke rekening Menteri melalui bank syariah dan/atau bank umum nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dikelola oleh Menteri dengan mempertimbangkan nilai manfaat.
- (2) Nilai manfaat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan langsung untuk membiayai belanja operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Pasal 24

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

Pasal 25

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

BAB VI

PENDAFTARAN DAN KUOTA

Pasal 26

- (1) Pendaftaran Jemaah Haji dilakukan di Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 27

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

Pasal 28

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

BAB VII PEMBINAAN

Pasal 29

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

Pasal 30

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

BAB VIII

KESEHATAN

Pasal 31

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

BAB IX

KEIMIGRASIAN

Pasal 32

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

BAB X

TRANSPORTASI

Bagian Kesatu

Pelaksanaan Transportasi

Pasal 33

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

Pasal 34

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

Pasal 35

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

Bagian Kedua
Barang Bawaan

Pasal 36

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

BAB XI
AKOMODASI

Pasal 37

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

BAB XII
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS

Pasal 38

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

Pasal 39

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

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

Pasal 40

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

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

Pasal 41

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

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

Pasal 42

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

BAB XIII

PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH

Pasal 43

- (1) Perjalanan Ibadah Umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah.

- (2) Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah dilakukan oleh Pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 44

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

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

Pasal 45

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

Pasal 46

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

BAB XIV

PENGELOLAAN DANA ABADI UMAT

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 47

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

Bagian kedua

Tugas dan Fungsi

Pasal 48

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

Pasal 49

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

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

Pasal 50

Dewan pelaksana memiliki fungsi:

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

Bagian Ketiga Struktur dan Pengorganisasian

Pasal 51

Ketua/Penanggujawab BP DAU adalah Menteri.

Pasal 52

- (1) Dewan Pengawas BP DAU terdiri atas 9 (sembilan) orang anggota.
- (2) Keanggotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur masyarakat 6 (enam) orang dan unsur Pemerintah 3 (tiga) orang.
- (3) Unsur masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur Majelis Ulama Indonesia, organisasi masyarakat Islam, dan tokoh masyarakat Islam.
- (4) Unsur Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditunjuk dari departemen yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang agama.
- (5) Dewan Pengawas BP DAU dipimpin oleh seorang ketua dan seorang wakil ketua.
- (6) Ketua dan wakil ketua dewan pengawas dipilih dari dan oleh anggota Dewan Pengawas.

Pasal 53

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

Pasal 54

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

Pasal 55

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

Pasal 56

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

Bagian Keempat

Pengembangan dan Pembiayaan

Pasal 57

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

Pasal 58

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

Pasal 59

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

Pasal 60

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

Pasal 61

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan DAU diatur dengan Peraturan Menteri.

Bagian Kelima Pertanggungjawaban

Pasal 62

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

BAB XV KETENTUAN PIDANA

Pasal 63

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

Pasal 64

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

BAB XVI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 65

- (1) KPHI sudah harus dibentuk paling lambat 1 (satu) tahun sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (2) Pemerintah menjalankan tugas dan fungsi KPHI sampai dengan terbentuknya KPHI.

BAB XVII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 66

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

Pasal 67

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

Pasal 68

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

Pasal 69

Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Disahkan di Jakarta

pada tanggal 28 April 2008

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Ttd

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal 28 April 2008

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd

ANDI MATTALATTA

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2008 NOMOR 60

PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 13 TAHUN 2008

TENTANG
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

I. UMUM

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

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

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

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

dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji.

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

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

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

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

II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

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

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

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

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

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

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

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

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Cukup jelas

Pasal 9

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

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

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

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

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas



Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Pasal 22

Ayat (1)

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

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30
Cukup jelas

Pasal 31
Cukup jelas

Pasal 32
Cukup jelas

Pasal 33
Ayat (1)
Yang dimaksud dengan "Transportasi" termasuk Transportasi selama di Arab Saudi.
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 34
Cukup jelas

Pasal 35
Cukup jelas

Pasal 36
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Yang dimaksud dengan "dilakukan oleh Menteri Keuangan" adalah pelaksanaan pemeriksaan atas barang bawaan oleh pejabat yang diberi otorisasi oleh Menteri Keuangan.

Pasal 37
Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

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

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Huruf a

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

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 45

Cukup jelas

Pasal 46

Cukup jelas

Pasal 47
Cukup jelas

Pasal 48
Cukup jelas

Pasal 49
Cukup jelas

Pasal 50
Cukup jelas

Pasal 51
Cukup jelas

Pasal 52
Cukup jelas

Pasal 53
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)

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

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 54
Cukup jelas

Pasal 55
Cukup jelas

Pasal 56
Cukup jelas

Pasal 57
Cukup jelas

Pasal 58
Cukup jelas

Pasal 59
Cukup jelas

Pasal 60
Cukup jelas

Pasal 61
Cukup jelas

Pasal 62
Cukup jelas

Pasal 63
Cukup jelas

Pasal 64
Cukup jelas

Pasal 65
Cukup jelas

Pasal 66
Cukup jelas



Pasal 67
Cukup jelas

Pasal 68
Cukup jelas

Pasal 69
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4845.





57

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor: B-350.3/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.855/10/2018

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

Nama : Silvia Witri
Tempat, dan Tanggal Lahir : Tanjung Pauh, 01 Mei 1997
Nomor Induk Mahasiswa : 15240064
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2017/2018 (Angkatan ke-96), di:

Lokasi : Ngresik, Kanigoro
Kecamatan : Saptosari
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 04 Juli s.d. 31 Agustus 2018 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,14 (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.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Yogyakarta, 02 Oktober 2018
Ketua

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



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

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor :B-087/Un.02/MD/PP.00/01/2019

Diberikan kepada:

SILVIA WITRI

NIM: 15240064

Dinyatakan **LULUS** dalam **Praktikum Profesi** yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan nilai: **A**. Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Dekan

Yogyakarta, 16 Januari 2019
Ketua Program Studi

Dr. H. Nurjannah, M.Si.
NTP: 19600310 198703 2 001

Drs. M. Resyid Ridla, M.Si.
NTP: 19670104 199303 1 003



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

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.8.1/2019

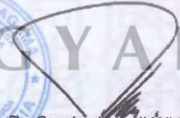
This is to certify that:

Name : **Silvia Witri**
Date of Birth : **May 01, 1997**
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)
held on **March 14, 2019** by Center for Language Development of State
Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	42
Structure & Written Expression	37
Reading Comprehension	46
Total Score	417

Validity: 2 years since the certificate's issued

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, March 14, 2019
Director,

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



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.5.1/2019

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Silvia Witri :

تاريخ الميلاد : ١ مايو ١٩٩٧

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٧ يناير ٢٠١٩، وحصلت
على درجة :

٤٦	فهم المسموع
٢٩	التركييب النحوية والتعبيرات الكتابية
٣٥	فهم المقروء
٣٦٧	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

جوكاكرتا، ١٧ يناير ٢٠١٩
المدير



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

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥



TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Silvia Witri
 NIM : 15240064
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	85	B
2.	Microsoft Excel	20	E
3.	Microsoft Power Point	100	A
4.	Internet	95	A
5.	Total Nilai	75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	


 Yogyakarta, 31 Agustus 2016
 Kepala PTIPD
 Dr. Shofwatul Uyun, S.T., M.Kom.
 NIP. 19820511 200804 2 002

Standar Nilai		
Angka	Huruf	Predikat
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.3/PM.03.2/4397/2015


**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : SILVIA WITRI
 NIM : 15240064
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Sebagai Peserta

atas keberhasilannya mengikuti seluruh kegiatan
SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

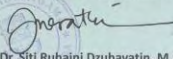
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2015/2016

Tanggal 24 s.d. 26 Agustus 2015 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 1 September 2015

a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama


 Dr. Siti Ruhaini Dzuhayatin, M.A.
 NIP. 19630517 199003 2 002



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

SERTIFIKAT

NO : B-1191/Un.02/DD/PP.01.2/06/2016

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

SILVIA WITRI

15240064

LULUS dengan Nilai 100 (A)

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



Dekan

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

Yogyakarta, 01 Juni 2016

Ketua

Alimatul Qibtiyah, S.Ag. MSI., MA., Ph.D
NIP. 19710919 199603 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



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

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor : B-099/Un.02/MD/TQ.00/06/2018

Diberikan kepada:

SILVIA WITRI
NIM: 15240064

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dinyatakan LULUS dalam Tahfid Qur'an 102.30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: B

Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Dekan

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

Yogyakarta, 28 Juni 2018
Ketua Program Studi

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





natur-e
DAILY NOURISHING

101.7FM JOGJA
SWARAGAMA

STC
TRAINING CENTER



40
Darya-Varia
LABORATORIA

Sertifikat

Diberikan kepada:

SILVIA WITRI

Sebagai Peserta dalam acara

natur-e
DAILY NOURISHING

PERSONAL BRANDING AND BEAUTY SKIN CLASS

CANTIK LUAR DALAM, KINI DAN NANTI



Yang diselenggarakan di Yogyakarta, pada bulan Mei 2016 oleh **Beauty Class Natur E**
bekerjasama dengan **Swaragama Training Center**.

Yogyakarta, Mei 2016

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Iwan Kurniawan
Local Area Marketing
PT. Darya-Varia Laboratoria Tbk.

Tika Yusuf
Chairperson
Swaragama Training Center



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Diri

Nama : Silvia Witri

Tempat, Tanggal Lahir : Tanjung Pauh, 01 Mei 1997

Alamat : Tanjung Pauh RT 10/RW 05
kecamatan Singingi Hilir Kabupaten
Kuantan Singingi, RIAU

Nama Ayah : Kasran

Nama Ibu : Yasnimar Js

II. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 004 Tanjung Pauh
2003-2009
2. SMP IT Syahrudiniyah Kampar Kiri Hilir
2009-2012
3. MAN 2 Model Pekanbaru
2012-2015
4. Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2015-2019

III. Riwayat Organisasi

1. UKM Olahraga UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

IV. Prestasi/Penghargaan

1. Juara II Pekan Olahraga Kampus (POK) Tahun 2015
2. Juara II Pekan Olahraga Kampus (POK) Tahun 2016

V. Kontak Personal

HP : 085263063353

E-Mail : silviawitri157@gmail.com

Yogyakarta, 8 April 2019

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Silvia Witri