

**MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI OLEH
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PAKEM
KABUPATEN SLEMAN**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Ari Saputra
NIM.13240022**

Pembimbing:

**H. Andy Dermawan, .M.Ag
NIP.19700908 200003 1 001**

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





SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ari Saputra
NIM : 13240022
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman** adalah hasil karya pribadi dan tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 07 Februari 2017

Yang menyatakan,



Ari Saputra
Ari Saputra
NIM. 13240022

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO HIDUP:

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Artinya : “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”¹

(QS.Al-Insyirah:6-8)

MAN JADDA WA JADA²

“Orang yang Diam Tidak Akan Pernah Menang dan Pemenang Tak Akan Pernah Tinggal Diam”

===== sazan_ari =====

¹ Al-Qur’an, 94:8. Semua terjemah ayat al-Qur’an di skripsi ini diambil dari Kementerian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, 2012), hlm. 596.

² Ahmad Fuadi, *Novel Negeri 5 Menara*, Cet. V, (Jakarta: PT. Gramedia, 2010), hlm. 36.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan banyak nikmat dan senantiasa memberikan hidayahnya kepada setiap makhluk ciptaan-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul: Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda besar nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya *minaddzlumati ilannur* dan kesejahteraan semoga selalu tercurahkan kepada keluarga besar beliau, sahabat-sahabatnya, *tabi'in-tabi'uttabiin*, dan kita sebagai umatnya semoga mendapat syafaatnya kelak di *yaumil akhir*.

Peneliti menyadari penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam proses maupun isinya. Namun berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, Alhamdulillah penelitian skripsi ini dapat terselesaikan sesuai target yang diharapkan.

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

1. Bapak Prof. KH. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak H. Andy Dermawan, M.Ag selaku selaku Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik (DPA), terimakasih peneliti haturkan atas kesabaran dan ketulusannya yang telah membimbing serta mengarahkan peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing saya dalam perkuliahan.
6. Seluruh staff Tata Usahan (TU) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Bapak H. Jaenudin, S.Ag, M.Si selaku kepala KUA Kecamatan Pakem yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di KUA Kecamatan Pakem, bapak KH. Drs. Aminuddin Najib, S.Ag, M.Si selaku pembimbing manasik haji, seluruh pegawai KUA Kecamatan Pakem serta bapak-ibu jamaah haji tahun 2016 yang ada di KUA Kecamatan Pakem.
8. Ibu Hj. Silvia Rosetti, SE, M.Si serta seluruh staff karyawan seksi Penyelenggaraan Haji & Umrah (PHU) Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Sleman Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
9. Ayahanda Serma. Zakaria M dan Ibunda Saudah AR yang telah membesarkan dan membimbing peneliti dari kecil hingga saat ini dengan penuh kesabaran dan ketulusan, serta tiada henti memberikan do'a dan dukungan kepada

peneliti baik secara moril maupun materil. Semoga Allah senantiasa melindungi dan memberkahi ayahanda dan ibunda tercinta dengan nikmat kesehatan jasmani dan rohani, *aamiin ya rabba' alamin*.

10. Keluarga besarku akak Ria Mayasari, SE, bang Irianda, bang Teuku E. Rizki, S.Sos, adikku Ayu Wandira, Imam Fahmi Riza, kakak dan abang iparku kak Oktavia dan bang Muhammad, serta keponakanku Nabila Syifa, Nafis Al-Haris, dan Khairul Mizaan. Peneliti mengucapkan *jazakumullah 'alaikum* dan terimakasih banyak atas do'a dan dukungannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
11. Keluarga besar Yayasan Daarut Tauhiid, KH. Abdullah Gymnastiar (Aa' Gym), Dr. KH. Saiful Islam Mubarak, Lc, M.Ag, Ustadz Roni Abdul Fattah, S.Th.I, M.A, serta Dr. KH. Tengku Zulkarnain, M.A. Terimakasih atas segala *mau'idzatul hasanah* dan nasehat-nasehat yang senantiasa disampaikan pada seluruh santri Daarut Tauhiid, *Jazakumullah 'alaikum*.
12. Keluarga besar LAZ Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid (DPU-DT) Cabang Yogyakarta. Bapak Ikhsan Nur Bashori, ST, Bapak Amrih Widodo, ST, Mas Riyadi Pangestu, S.Hum, Mas Hendrik, Mbak Mizana serta teman-teman relawan dan beasiswa mandiri angkatan-9 Daarut Tauhiid.
13. Keluarga besar Asrama Daarut Tauhiid Jakal KM 10, Ustadz Yanyang Cakrabuana, S.IP (UGM), Taufik Nurhadi (UMY), Setia Aji Nugroho (STIE BANK), Ajun Junaedi (UII), Rohmad (UIN), Prihasworo (STIE BANK), Suheri, dan Ferdi Vernando (UIN), sahabat dalam suka dan duka yang

ABSTRAK

Ari Saputra (13240022), Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman, skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Dewasa ini manajemen pelayanan merupakan hal yang paling mendasar untuk dilakukan, karena dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan dan kemudahan bagi calon jamaah haji untuk melaksanakan manasik haji. Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak didapati pelayanan bimbingan manasik haji yang terkadang kurang direalisasikan secara maksimal baik dari segi pembimbing, sarana dan prasarana, metode bimbingan, serta pengawasan dan monitoring. Pelaksanaan bimbingan manasik haji yang belum dilakukan secara baik dan optimal akan berdampak pada calon jamaah haji yang semestinya mendapatkan bimbingan manasik haji yang baik dan berkualitas baik dari segi materi maupun nonmateri.

KUA Kecamatan Pakem sebagai unit kerja terdepan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, yang berhadapan langsung dengan peserta bimbingan manasik haji. Pelaksanaan bimbingan manasik haji dilaksanakan atas dasar moral pelayanan yang tercermin dalam motto pelayanannya yakni integritas sesuai aturan, tertib administrasi, inovatif dan kreatif, kualitas pelayanan, amanah dan tanggungjawab, serta ramah dalam bersikap. Penelitian yang dilakukan peneliti, bertujuan untuk mengetahui aktivitas manajemen pelayanan dan implementasi pelaksanaan bimbingan manasik haji oleh KUA Kecamatan Pakem.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif-kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan analisis data model Miles dan Huberman.

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

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Haji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR GRAFIK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kajian Pustaka	9
G. Kerangka Teori.....	14
H. Metode penelitian.....	24
I. Sistematika Pembahasan	30

J. Alur Penelitian	31
--------------------------	----

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PAKEM KABUPATEN SLEMAN

A. Letak Geografis KUA Kecamatan Pakem	32
B. Sejarah Berdiri KUA Kecamatan Pakem.....	32
C. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Pakem.....	35
D. Visi dan Misi KUA Kecamatan Pakem	41
1. Visi KUA Kecamatan Pakem.....	41
2. Misi KUA Kecamatan Pakem.....	41
E. Motto Pelayanan KUA Kecamatan Pakem.....	41
F. Kode Etik Pegawai KUA Kecamatan Pakem	44
G. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA)	45
H. Sarana dan Prasarana KUA Kecamatan Pakem.....	47
I. Sumber Daya Manusia (SDM) KUA Kecamatan Pakem	48

BAB III PEMBAHASAN

A. Perencanaan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji KUA

Kecamatan Pakem	49
1. Menyusun dan menetapkan SOP	49
2. Membuat Brosur Layanan.....	50
3. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan	51
4. Manajemen SDM KUA Kecamatan Pakem.....	52
5. Membangun Kerjasama yang Sinergi dengan Instansi dan Lembaga Terkait.....	53

B. Pengorganisasian Pelayanan Bimbingan Manasik Haji KUA

Kecamatan Pakem	55
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	55
2. Susunan Panitia	55
3. Peserta Bimbingan Manasik Haji.....	56
a. KUA Kecamatan Pakem.....	56
b. KUA Cangkringan	57
c. Rekapitulasi Jumlah Peserta Bimbingan.....	59
d. Tingkat Kehadiran	60
e. Grafik Tingkat Kehadiran	60
4. Narasumber Bimbingan Manasik Haji.....	61
5. Kriteria Pembimbing Haji.....	62
6. Sarana dan Prasarana Bimbingan Manasik Haji	64

C. Penggerakan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji KUA

Kecamatan Pakem	64
1. Bentuk Pelayanan.....	64
a. Pelayanan dengan lisan	64
b. Pelayanan melalui Tulisan	66
c. Pelayanan dengan perbuatan.....	67
2. Sasaran Pelayanan.....	68
a. Pelayanan	68
1) Tingkah Laku yang Sopan	68
2) Cara Menyampaikan	69

3) Waktu Penyampaian.....	70
4) Keramah-tamahan.....	71
b. Produk Pelayanan.....	71
1) Barang	72
2) Jasa	72
3) Administrasi Jamaah	73
3. Dasar Hukum dan Tujuan Pelaksanaan Bimbingan	
Manasik Haji	73
a. Landasan Al-Qur'an.....	73
b. Dasar Hukum UU.....	75
4. Maksud dan Tujuan Bimbingan Manasik Haji	76
5. Bentuk dan Metode Bimbingan Manasik Haji.....	77
a. Bentuk Bimbingan Kelompok	77
1) Metode Ceramah	77
2) Metode Diskusi	78
3) Metode Tanya Jawab	78
4) Simulasi.....	79
b. Bentuk Bimbingan Massal	80
6. Pelaksanaan Program Kegiatan.....	81
7. Penganggaran Biaya Operasional Manasik Haji.....	82
D. Pengawasan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji KUA	
Kecamatan Pakem	85

1. Evaluasi Calon Jamaah Haji	85
a. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
b. Berdasarkan Usia	85
c. Berdasarkan Pendidikan.....	87
d. Berdasarkan Profesi	89
2. Evaluasi Pembimbing Jamaah Haji	90
3. Evaluasi Materi Bimbingan	91
a. Materi Bimbingan Manasik Haji Berdasarkan Metode	92
b. Materi Bimbingan Manasik Haji Berdasarkan Waktu.....	93
4. Evaluasi Sarana dan Tempat	94

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	95
B. Saran-saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Telaah Pustaka	13
Tabel 2.1 Perincian Nomor Pensil	35
Tabel 2.2 Struktur Organisasi	38
Tabel 2.3 Daftar Petugas P3N.....	39
Tabel 2.4 Daftar Lembaga Mitra KUA Kec. Pakem	39
Tabel 2.5 Prasarana KUA Kec. Pakem	47
Tabel 2.6 Golongan Kepangkatan.....	48
Tabel 2.7 Golongan Pendidikan.....	48
Tabel 3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	55
Tabel 3.2 Panitia Manasik Haji KUA Kec. Pakem.....	55
Tabel 3.3 Peserta Bimbingan KUA Kec. Pakem	56
Tabel 3.4 Peserta Bimbingan KUA Kec. Cangkringan.....	58
Tabel 3.5 Rincian Peserta KUA Kec. Pakem.....	59
Tabel 3.6 Rincian Peserta KUA Kec. Cangkringan.....	59
Tabel 3.7 Tingkat Kehadiran Bimbingan Manasik Haji	60
Tabel 3.8 Narasumber dan Materi Manasik Haji	62
Tabel 3.9 Budaya Kerja Kemenag	68
Tabel 3.10 Kategori Usia Menurut Kemenkes RI.....	87
Tabel 3.11 Pembimbing dan Narasumber.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....	29
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....	29
Gambar 1.3 Alur Penelitian.....	31
Gambar 2.3 Struktur Organisasi KUA Kec. Pakem.....	37

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Tingkat Kehadiran Bimbingan Manasik Haji.....	61
Grafik 3.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Grafik 3.3 Berdasarkan Usia.....	86
Grafik 3.4 Berdasarkan Pendidikan	88
Grafik 3.5 Berdasarkan Profesi.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul Skripsi

Skripsi ini berjudul: “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman”. Berkenaan dengan judul tersebut, yang perlu dijelaskan sebagai berikut:

1. Manajemen

Secara *etimologis*, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan, pengelolaan.¹ Kata manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.² Menurut George R. Terry, manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.³ Lebih lanjut, sebagaimana dijabarkan oleh Munir dan Wahyu Ilaihi bahwa manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh

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

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

³ George R. Terry, *Asas-asas Manajemen*, Terjemahan Winardi, (Bandung: Alumni, 2012), hlm. 4.

individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai satu tujuan.⁴

Adapun yang dimaksud manajemen dalam penelitian ini adalah pengelolaan, pengaturan, dan pemanfaatan sumber daya yang dilakukan oleh sebuah lembaga melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Pelayanan

Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai perihal atau cara untuk melayani.⁵ Menurut A.S Moenir, pelayanan dimaknai sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁶ Maka yang dimaksud pelayanan dalam penelitian ini adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan pada calon jamaah haji sebelum atau sesudah mengikuti serangkaian bimbingan manasik haji.

⁴ M. Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 9.

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

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

3. Bimbingan Manasik Haji

Secara *etimologis*, istilah bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *guidance* yang berarti bantuan, arahan, pedoman dan petunjuk.⁷ Kata dasar bimbingan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah bimbing, yang dimaknai sebagai pimpin, asuh dan tuntun.⁸ Adapun secara *terminologis*, bimbingan merupakan suatu usaha untuk membantu perkembangan individu secara optimal, sehingga bimbingan yang diberikan terutama dalam penentuan tujuan-tujuan perkembangan yang ingin dicapai oleh individu serta kepuasan tentang mengapa dan bagaimana cara mencapainya.⁹ Pengertian manasik haji adalah tata cara pelaksanaan ibadah haji. Kata manasik merupakan jamak dari kata *mansak* yang memiliki makna perbuatan dan syiar dalam ibadah haji.¹⁰ Lebih lanjut, Kementerian Agama Republik Indonesia mendefinisikan manasik haji sebagai rangkaian pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dengan *ihram*, yang terdiri dari *wajib, fardhu dan sunnah*.¹¹

Jadi yang dimaksud bimbingan manasik haji dalam penelitian ini adalah proses pembekalan, arahan, petunjuk, dan pedoman untuk menuntun para calon jamaah haji dalam melaksanakan *rukun, wajib* dan

⁷ Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, hlm. 258.

⁸ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa*, hlm. 201.

⁹ H. M. Umar Sartono, *Bimbingan dan Penyuluhan*, (Bandung: CV. Pustaka Setia 1998), Cet. Ke-1, hlm.9.

¹⁰ Dede Imaduddin, *Mengenal Haji*, (Jakarta: PT. Mitra Aksara Panaitan, 2011), hlm. 8.

¹¹ Mohammad Hidayat, *Eksiklopedi Haji & Umrah (Petunjuk Lengkap Tata Cara Pelaksanaan Ibadah Haji & Umrah)*, (Jakarta Timur: PT. Bestari Buana Murni, 2014), hlm. 20.

tata cara ibadah haji lainnya dengan baik dan benar yang dilakukan oleh panitia penyelenggaraan bimbingan manasik haji tingkat KUA Kecamatan Pakem.

4. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem terletak di Dusun Tegalsari Desa Pakembinangun Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. KUA Kecamatan Pakem ini menjadi salah satu unit kerja terdepan dan sebagai ujung tombak Kementerian Agama yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai fasilitator bimbingan manasik haji tingkat kecamatan dan memberikan pelayanan bidang keagamaan pada masyarakat Pakem dan sekitarnya.¹² Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem ini menjadi lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan penegasan istilah tersebut, maka yang dimaksud dengan judul Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman dalam penelitian ini adalah serangkaian proses pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik haji yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang telah ditetapkan oleh KUA Kecamatan Pakem.

¹² KUA Kecamatan Pakem, *Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Tahun 2015*, (Yogyakarta: KUA Pakem, 2015), hlm. 56.

B. Latar Belakang Masalah

Manajemen sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dana dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.¹³

Manajemen pelayanan merupakan hal yang paling mendasar untuk dilakukan karena dengan pelayanan yang baik akan semakin memudahkan calon jamaah haji untuk melaksanakan manasik haji. Salah satu manajemen pelayanan yang perlu diperhatikan adalah pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan di KUA tingkat kecamatan. Pelayanan bimbingan manasik haji di KUA merupakan pembinaan haji melalui serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan bimbingan bagi jamaah haji. KUA bertugas sebagai fasilitator bimbingan kepada calon jamaah haji di tingkat kecamatan dibantu oleh lembaga atau Ormas Islam yang terkait dengan haji. KUA juga berfungsi sebagai pusat informasi mengenai tata cara pendaftaran, kuota haji, pelatihan manasik haji dan sosialisasi mengenai undang-undang serta kebijakan yang menyangkut dengan penyelenggaraan ibadah haji.

¹³ Ruslan, *Manajemen Humas*, hlm. 2

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

Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak ditemukan pelayanan bimbingan manasik haji di tingkat kecamatan yang belum berjalan secara optimal. KUA sebagai fasilitator bimbingan manasik haji tingkat kecamatan tidak keberatan ikut terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji. Akan tetapi, karena tidak diimbangi dengan informasi yang jelas terkait tugas tambahan tersebut dan kucuran dana bimbingan terlambat membuat pihak KUA cukup kerepotan. Lebih lanjut, pengawasan dan monitoring pelaksanaan bimbingan jamaah haji di tingkat kecamatan yang belum dilakukan secara baik, seperti yang diharapkan. Hal ini tentu, mengakibatkan KUA tidak dapat melaksanakan bimbingan secara maksimal terhadap calon jamaah haji. Akibatnya jamaah haji kehilangan haknya untuk mendapatkan bimbingan manasik yang baik dan berkualitas.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja terdepan dan sebagai ujung tombak Kementerian Agama yang secara langsung berhadapan

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

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan. Sejalan dengan perkembangan yang begitu pesat saat ini, KUA sebagai unit pelayanan publik dan menjadi unit pelaksana teknis di bidang urusan agama Islam di tingkat kecamatan, dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat baik pelayanan secara fisik maupun pelayanan secara administratif.

KUA Kecamatan Pakem terletak di Dusun Tegalsari Desa Pakembinangun Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. KUA Kecamatan Pakem dijadikan sebagai lokasi penelitian oleh peneliti, dilatarbelakangi dengan prestasi serta program unggul yang telah dimiliki dan diraih oleh KUA Kecamatan Pakem. Prestasi tersebut dibuktikan dengan terpilihnya KUA Kecamatan Pakem sebagai KUA teladan tingkat Nasional tahun 2014 dan 2015.¹⁵ KUA Kecamatan Pakem juga telah memiliki Sertifikasi ISO 9001:2008 dari pihak pihak PT. TUV Rheiland Indonesia. Tentu dengan prestasi dan keberhasilan tersebut, KUA Kecamatan Pakem telah menetapkan standar manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di tingkat Kecamatan Pakem secara efektif dan efisien.¹⁶

Berangkat dari kenyataan ini, perlu kiranya dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam. Tujuannya untuk mengetahui eksistensi, potensi serta strategi yang harus dilakukan untuk mengoptimalkan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem

¹⁵ Hasil wawancara bersama Kepala KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Bapak. Jaenudin, pada tanggal 7 April 2016 pukul 13:00 s.d selesai.

¹⁶ Kantor Urusan Agama (KUA), Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Tahun 2015, (Yogyakarta: KUA Kecamatan Pakem, 2015), hlm.160.

Kabupaten Sleman Provinsi D.I. Yogyakarta. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa judul Penelitian “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman” sangat relevan dengan bidang kajian Manajemen Dakwah (MD).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana aktivitas manajemen pelayanan bimbingan manasik Haji yang diterapkan oleh KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis aktivitas manajemen pelayanan bimbingan manasik Haji yang diterapkan oleh KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang kajian ilmu manajemen dakwah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan menambah cakrawala serta khazanah keilmuan khususnya dalam hal manajemen pelayanan ibadah haji.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah khazanah keilmuan dalam manajemen pelayanan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan.

b. Bagi KUA Kecamatan Pakem

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap manajemen pelayanan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan serta sebagai bahan evaluasi yang menjadi alat ukur dan bahan pertimbangan dalam merumuskan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji yang efektif dan efisien di KUA Kecamatan Pakem.

c. Bagi Jurusan Manajemen Dakwah

Memberikan informasi dan kontribusi praktis dalam mengoptimalkan peranan ilmu manajemen pelayanan ibadah haji. Selain itu sebagai referensi serta strategi dalam pengaplikasian manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah.

F. Kajian Pustaka

Tujuan dari uraian telaah pustaka ini adalah untuk menunjukkan originalitas penelitian dan memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti oleh peneliti, guna membedakan dan membatasi penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti lainnya.

Berdasarkan hasil penelurusan yang peneliti lakukan terhadap beberapa penelitian yang sejenis adalah:

Pertama, jurnal ilmu pemerintahan yang ditulis oleh Muhammad Ali Yusni dengan judul "*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*". Penelitian ini bertujuan untuk mengemukakan konsep pelayanan haji di Kementerian Agama secara umum, dan di Kemenag Kota Samarinda secara khusus. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif-deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mulai prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit, penyampaian bimbingan manasik haji baik teori maupun praktek telah sesuai dengan kaidah ajaran Islam dan amanat pemerintah dalam memberangkatkan dan memulangkan jamaah haji yang berjalan sesuai dengan rencana. Kendala teknis dilapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan profesional oleh pegawai kemenag Samarinda.¹⁷

Kedua, jurnal penelitian keislaman yang ditulis oleh Nashuddin dengan judul "*Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan haji yang mencakup layanan pendaftaran, kesehatan, manasik haji, akomodasi, konsumsi dan jasa angkutan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang pelayanan yang diberikan oleh Kementerian

¹⁷ Muhammad Ali Yusni, "*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*", (Universitas Mulawarman: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.3 No.1 2015), hlm. 318.

Agama Provinsi NTB masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan tersebut sehingga dampaknya kurang memuaskan. Layanan tersebut berupa manasik dan transportasi. Sementara pada komponen lainnya seperti pendaftaran, katering, kesehatan, dan akomodasi cukup memuaskan jamaah. Prinsip-prinsip tersebut diperkuat dengan prinsip keterpaduan, adaptasi, responsif, dan wawasan sehingga layanan haji dapat lebih efektif.¹⁸

Ketiga, skripsi Rida Nur Zuliana dengan judul “*Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Peningkatan Jumlah Jamaah haji (Studi Kasus di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan manasik haji relevansinya dengan jumlah jamaah haji di KBIH Al-Manshur tahun 2013. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur sudah cukup baik, namun selama tiga tahun terakhir perkembangan jumlah jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Al-Manshur mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena adanya persaingan yang amat ketat dengan KBIH yang ada di Kabupaten Wonosobo. Selain itu, pelayanan akses dan informasi yang kurang memadai, sistem perekrutan dan promosi yang kurang maksimal, dan seringnya terjadi double data calon jamaah di KBIH.¹⁹

¹⁸ Nashuddin, “*Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat*”, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram: Jurnal Penelitian Keislaman Vol.7 No.2 Juni 2011), hlm. 453-478.

¹⁹ Rida Nur Zuliana, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Peningkatan Jumlah Jamaah haji (Studi Kasus di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun*

Keempat, Buku Hasil Penelitian Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kemenag RI dengan judul *“Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji”*. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang Kinerja KBIH dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai mitra pemerintah serta gambaran lebih rinci tentang pelayanan dan bimbingan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi 500 KBIH dari 25 Provinsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: fokus manasik masih terletak pada penghafalan do’a, sehingga perhatian terhadap pemaknaan haji jadi berkurang serta program-program manasik kurang mendekatkan antara pengetahuan jamaah dengan realitas di Arab Saudi.²⁰

Hasil penelitian di atas yang pernah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini pada fokus penelitian, subjek Penelitian, dan waktu penelitian. Peneliti sendiri lebih menekankan pada aktivitas manajemen pelayanan bimbingan manasik haji yang meliputi penempatan bentuk dan sasaran, teknik pencapaian, pelaksanaan kegiatan pelayanan bimbingan yang meliputi rangkaian bimbingan dan pelatihan manasik haji, sosialisasi mengenai Undang-undang serta kebijakan yang meyangkut dengan mekanisme bimbingan manasik haji

2013, Skripsi, (tidak diterbitkan), (Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2014).

²⁰ Kementerian Agama RI, *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2014), hlm. 8-9.

yang dilakukan KUA Kecamatan Pakem, pengendalian kegiatan, serta evaluasi pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji. Untuk lebih memudahkan memahami perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel. 1.1 Telaah Pustaka

No	Nama	Judul	Teori	Metode	Hasil
1	Muhammad Ali Yusni, 2015	Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda	Konsep Pelayanan Publik, Menurut Barata	Kualitatif-Deskriptif	Penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Praktek Manasik haji sudah sesuai dengan amanah Pemerintah.
2	Nashuddin, 2011	Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat	UUNo.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji	Kualitatif-Deskriptif	Pelayanan manasik yang diberikan belum memenuhi kebutuhan Jemaah sehingga dampaknya kurang memuaskan.
3	Rida Nur Zuliana, 2014	Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Peningkatan Jumlah Jamaah haji (Studi Kasus: KBIH Al-Manshur Kab. Wonosobo Tahun 2013)	Fungsi Manajemen menurut G.R Terry	Kualitatif-Deskriptif	Manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur sudah cukup baik, namun jumlah jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Al-Manshur mengalami penurunan.
4	Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kemenag RI, 2014	Efektifitas KBIH Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji	UU No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji	Kualitatif-Deskriptif	Fokus manasik masih materi hafalan, sehingga perhatian pemaknaan haji jadi berkurang serta materi manasik yang belum sesuai dengan realitas di Arab Saudi.

Sumber: *Dokumentasi Peneliti*

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Secara *etimologis*, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan, pengelolaan.²¹ Kata manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.²² Adapun secara *terminologis*, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai satu tujuan.²³ Literatur lain menyebutkan manajemen sebagai proses kerjasama dengan dan melalui orang-orang dan kelompok untuk dapat melakukan pengelolaan, pengaturan, dan pemanfaatan sumber daya yang dilakukan oleh sebuah lembaga melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing

²¹ Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, hlm. 372.

²² Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa*, hlm. 909.

²³ M. Munir, *Manajemen Dakwah*, hlm. 9.

dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Menurut G.R Terry, bahwa fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) sebagaimana berikut ini:

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam bentuk visualisasi dan formulasi dari kegiatan-kegiatan sebagai proses penyusunan tujuan dan sasaran organisasi.²⁴

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian yaitu menentukan, mengelompokkan, dan pengaturan berbagai kegiatan yang dianggap perlu untuk mencapai tujuan, penugasan orang-orang dalam kegiatan ini, dan menunjukkan hubungan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan tersebut.²⁵

3) Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan sebagai usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan

²⁴ George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen Terjemahan J. Smith*, (Jakarta: Bumi aksara, 1993), hlm. 163

²⁵ *Ibid*, hlm. 165.

dan berusaha untuk mencapai sasaran dan tujuan dari organisasi. Mengusahakan agar para anggota bekerjasama secara lebih efisien, untuk menyukai pekerjaan mereka, mengembangkan *skill* serta menjadi anggota organisasi yang baik, merupakan tantangan pokok bagi manajemen organisasi.²⁶

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan berarti mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana. Pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas yang direncanakan.²⁷

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai perihal atau cara untuk melayani.²⁸ Adapun menurut A.S Moenir, pelayanan dimaknai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk

²⁶ George R. Terry, *Asas-asas Manajemen*, hlm. 313.

²⁷ *Ibid*, hlm. 395.

²⁸ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa*, hlm. 826.

memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²⁹ Defenisi tersebut memberikan gambaran bahwa, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan yang ada dalam masyarakat. Pelayanan berfungsi dalam pelaksanaan kegiatan, mengimplementasikan, mengoordinasikan dana dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang harus dilayani.³⁰

b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Demikian pula SDM pelayanan bimbingan manasik haji, dimana penyelenggara dalam hal ini Kementerian Agama dianggap baik, jika mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada jamaah haji. Ciri pelayanan yang baik berkaitan dengan pelayanan bimbingan manasik haji adalah sebagai berikut:³¹

²⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, hlm. 26.

³⁰ *Ibid*, hlm. 186.

³¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 186

1) Tersedianya Petugas Haji yang Baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada petugas yang baik dan mampu melayani. Petugas haji harus berpenampilan ramah, sopan dan menarik, tanggap, serta mampu merespon dengan cepat dan baik.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima, untuk melayani jamaah yang harus diperhatikan disamping kualitas, kuantitas dan sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan suatu kegiatan, sehingga membuat jamaah merasa puas dan nyaman.

3) Bertanggung Jawab kepada Jamaah

Petugas pelayanan hendaknya dapat bertanggung jawab atas segala pelayanan bimbingan manasik haji yang dibutuhkan jamaah dari awal sampai dengan selesai.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya mampu memenuhi pelayanan yang dibutuhkan jamaah haji dengan cepat tanggap berdasarkan standar pelayanan yang telah ditentukan.

5) Mampu Berkomunikasi

Artinya petugas harus mampu bersosialisasi kepada jamaah dengan baik dan memahami kebutuhan jamaah.

6) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Petugas haji selalu berhubungan dengan jamaah, maka hendaknya petugas haji memiliki pengetahuan tentang perhajian dan kemampuan yang baik dalam melayani jamaah sehingga dapat mempercepat proses pelayanan dengan waktu yang ditentukan.

3. Bimbingan Manasik Haji

a. Pengertian Bimbingan Manasik Haji

Secara *etimologis*, istilah bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu, *guidance* yang berarti bantuan, arahan, pedoman dan petunjuk.³² Kata dasar bimbingan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah bimbing, yang berarti pimpin, asuh dan tuntun.³³ Adapun secara *terminologis*, bimbingan merupakan suatu usaha untuk membantu perkembangan individu secara optimal, sehingga bimbingan yang diberikan terutama dalam penentuan tujuan-tujuan perkembangan yang ingin dicapai oleh individu serta kepuasan tentang mengapa dan bagaimana cara mencapainya.³⁴

Ibadah haji sebagai penyempurna dari rukun Islam yang kelima bagi kaum muslimin dan kewajiban ini berlaku sepanjang zaman hidupnya. Ibadah ini memerlukan persyaratan-persyaratan yang tidak dapat dipenuhi oleh setiap orang, sehingga kewajiban ini

³² Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, hlm. 258.

³³ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa*, hlm. 201.

³⁴ Sartono, *Bimbingan dan Penyuluhan*, hlm. 9.

berlaku bagi orang yang telah memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.³⁵ Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”³⁶

Pengertian manasik haji adalah tata cara pelaksanaan ibadah haji. Kata manasik merupakan jamak dari kata *mansak* yang memiliki makna perbuatan dan syiar dalam ibadah haji.³⁷ Lebih lanjut, Kementerian Agama Republik Indonesia mendefenisikan manasik haji sebagai rangkaian pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dengan *ihram*, yang terdiri dari *wajib*, *fardhu* dan *sunnah*.³⁸

³⁵ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umroh Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm. 1.

³⁶ Lihat Al-Qur'an, 3:97, hlm. 62.

³⁷ Imaduddin, *Mengenal Haji*, hlm. 8.

³⁸ Hidayat, *Eksiklopedi Haji & Umrah*, hlm. 20.

Defenisi ini memberikan gambaran bahwa bimbingan manasik haji adalah proses pembekalan, arahan, petunjuk, dan pedoman untuk menuntun para calon jamaah haji dalam melaksanakan *rukun*, *wajib* dan tata cara ibadah haji lainnya dengan baik dan benar.

b. Bimbingan Manasik Haji

Adapun aktivitas bimbingan manasik haji yang dilakukan Kementerian Agama Republik Indonesia adalah sebagai berikut:³⁹

1) Materi Bimbingan

Secara garis besar materi bimbingan yang diberikan meliputi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di tanah air, *taklimatul hajj*, tata cara ibadah haji (manasik haji) praktik lapangan, fikih haji, manasik haji perjalanan dan keselamatan penerbangan, hikmah ibadah haji, *arbain*, *ziarah*, informasi kesehatan haji, akhlak, adat istiadat, dan budaya Arab Saudi, hak dan kewajiban jamaah haji dan melestarikan haji mabrur.

2) Peserta Manasik Haji

Peserta bimbingan adalah jamaah haji yang telah melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) dalam alokasi kuota berangkat haji tahun berjalan. Jumlah peserta bimbingan di KUA kecamatan ditetapkan paling sedikit 45 orang. Jika jumlah peserta

³⁹ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor 222 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan.

bimbingan di KUA kecamatan kurang dari 45 orang, kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota dapat melakukan penggabungan kegiatan bimbingan lebih dari satu kecamatan dan dilaksanakan oleh KUA kecamatan yang jumlah jamaahnya paling banyak.

3) Pemateri Bimbingan Manasik

Pemateri bimbingan manasik haji dilakukan oleh orang-orang yang kompeten dalam bidangnya. Materi yang disampaikan meliputi materi, manasik haji, peragaan manasik haji, sosialisasi kebijakan haji, adat budaya dan kondisi alam Arab Saudi, serta kesehatan haji.

4) Kriteria Pembimbing Manasik Haji

Pembimbing manasik haji harus memenuhi standar kualifikasi meliputi:

“Pendidikan minimal S-1 atau sederajat/pesantren, pemahaman mengenai ilmu fikih haji, pengalaman melakukan ibadah haji, memiliki kemampuan leadership (kepemimpinan), memiliki akhlakul karimah, diutamakan mampu berkomunikasi dengan bahasa Arab, diutamakan lulus sertifikasi”⁴⁰

Adapun untuk pembimbing manasik haji ditentukan oleh Kementerian Agama Kabupaten atau Kota.

⁴⁰ Keputusan Menteri Agama, Nomor 222 Tahun 2015.

5) Sarana dan Prasarana

Kementerian Agama Kabupaten/kota menyediakan sarana pembelajaran dalam bentuk alat peraga dan perlengkapan lainnya. Alat peraga yang dimaksud sekurang-kurangnya berupa Ka'bah mini. Adapun perlengkapan peserta manasik haji berupa buku manasik, dan audio visual peragaan manasik ibadah haji.

6) Metode Bimbingan Manasik Haji

Adapun metode bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh pembimbing manasik haji berupa, ceramah, tanya jawab, praktik manasik, dan simulasi.

7) Biaya Operasional Manasik Haji

Biaya penyelenggaraan bimbingan manasik haji dan operasional haji tingkat kabupaten/kota dan KUA kecamatan meliputi: biaya manasik haji yang digunakan untuk konsumsi (makan dan snack) dan belanja bahan serta biaya operasional manasik haji yang digunakan untuk sarana dan prasarana bimbingan manasik haji, penyediaan tempat, honorarium dan transport panitia, pemateri, dan sosialisasi kebijakan ibadah haji.

8) Evaluasi Bimbingan

Setiap akhir kegiatan bimbingan manasik haji, KUA wajib membuat laporan pelaksanaan kegiatan yang disampaikan secara berjenjang dan tepat waktu serta laporan pertanggungjawaban keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data. Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif.⁴¹

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dan obyek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Subyek penelitian identik dengan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil penelitian lapangan. Untuk mendapat data primer ini, Peneliti mengadakan observasi (pengamatan) serta wawancara kepada Kepala KUA Kecamatan Pakem, pemateri dan pembimbing manasik haji, dan beberapa calon jamaah haji Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman.
- b. Objek penelitian identik dengan data sekunder yang menjadi titik fokus penelitian adalah manajemen pelayanan bimbingan manasik haji oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman.

⁴¹ Sugiono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 8.

3. Metode Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Metode pertama yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data dan metode observasi.⁴² Hal ini peneliti akan memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan KUA Kecamatan Pakem dengan berbagai peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan proses manajemen pelayanan bimbingan manasik terhadap calon jamaah haji Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman.

b. Wawancara (*Interview*)

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada informan.⁴³ Jenis *Interview* yang digunakan adalah *Interview* semi *structured*, yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu di perdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.⁴⁴ Narasumber yang diwawancarai meliputi: Kepala KUA Kecamatan Pakem yakni, H. Jaenuddin, S.Ag, M.Si, Pembimbing Manasik Haji Kecamatan Pakem yakni, Drs. KH. Aminuddin najib, M.Si, serta beberapa jamaah

⁴² Sustrisnohadi, *Metodelogi Research Jilid II*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1986), hlm. 136.

⁴³ Masri Singarimbun dan Soffan Efendi, *Metodelogi Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 192.

⁴⁴ Suharsini Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), hlm. 183.

haji pada tahun 2016 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual. Artinya dengan kata lain metode dokumentasi ini bertujuan untuk mencari data berupa catatan buku, jurnal, bulletin, majalah, artikel, foto-foto, dan dokumentasi lainnya.⁴⁵

4. Metode Analisis Data

Analisa data dan informasi yang diperoleh dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan analisis data model Miles dan Huberman, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, aktivitas dalam analisis data meliputi: koleksi data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data”.⁴⁶ Lebih lengkapnya aktivitas tersebut dapat dilihat pada uraian berikut:

⁴⁵ Bugin Burhan, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007), hlm. 125.

⁴⁶ Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (Bandung : Alfabeta 2008), hlm. 337.

a. Koleksi Data (*Data Colection*)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.⁴⁷

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

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

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada tahap display dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan penelitian.

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 337.

d. Verifikasi (*Conclusion*)

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurevi, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, dan temuan baru ini bersifat deskriptif atau suatu gambaran objek yang dipaparkan secara dan terperinci.⁴⁸

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data yaitu menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.⁴⁹ Jenis Triangulasi terdiri dari triangulasi sumber data yaitu dengan cara mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain.⁵⁰ Selanjutnya triangulasi metode, triangulasi teori, dan triangulasi Peneliti.⁵¹

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

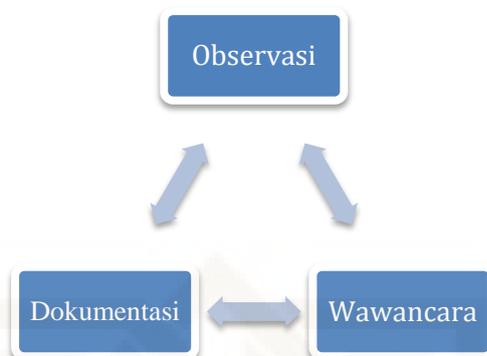
⁴⁸ *Ibid*, hlm. 338.

⁴⁹ Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm. 170.

⁵⁰ Djaman, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 170.

⁵¹ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta : LKIS, 2007), hlm. 99.

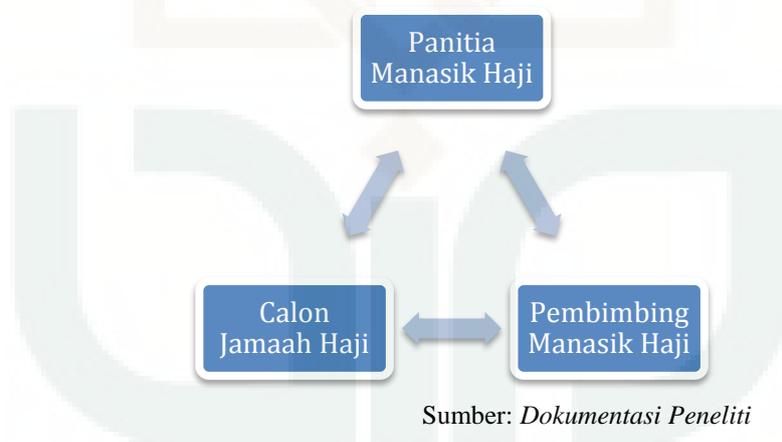
Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data



Sumber: *Dokumentasi Peneliti*

Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya.⁵² Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data



Sumber: *Dokumentasi Peneliti*

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

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 372.

I. Sistematika Pembahasan

Gambaran umum sistematika pembahasan dalam skripsi ini, adalah sebagai berikut:

Bab I, adalah pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, sistematika pembahasan dan gambar alur proses penelitian.

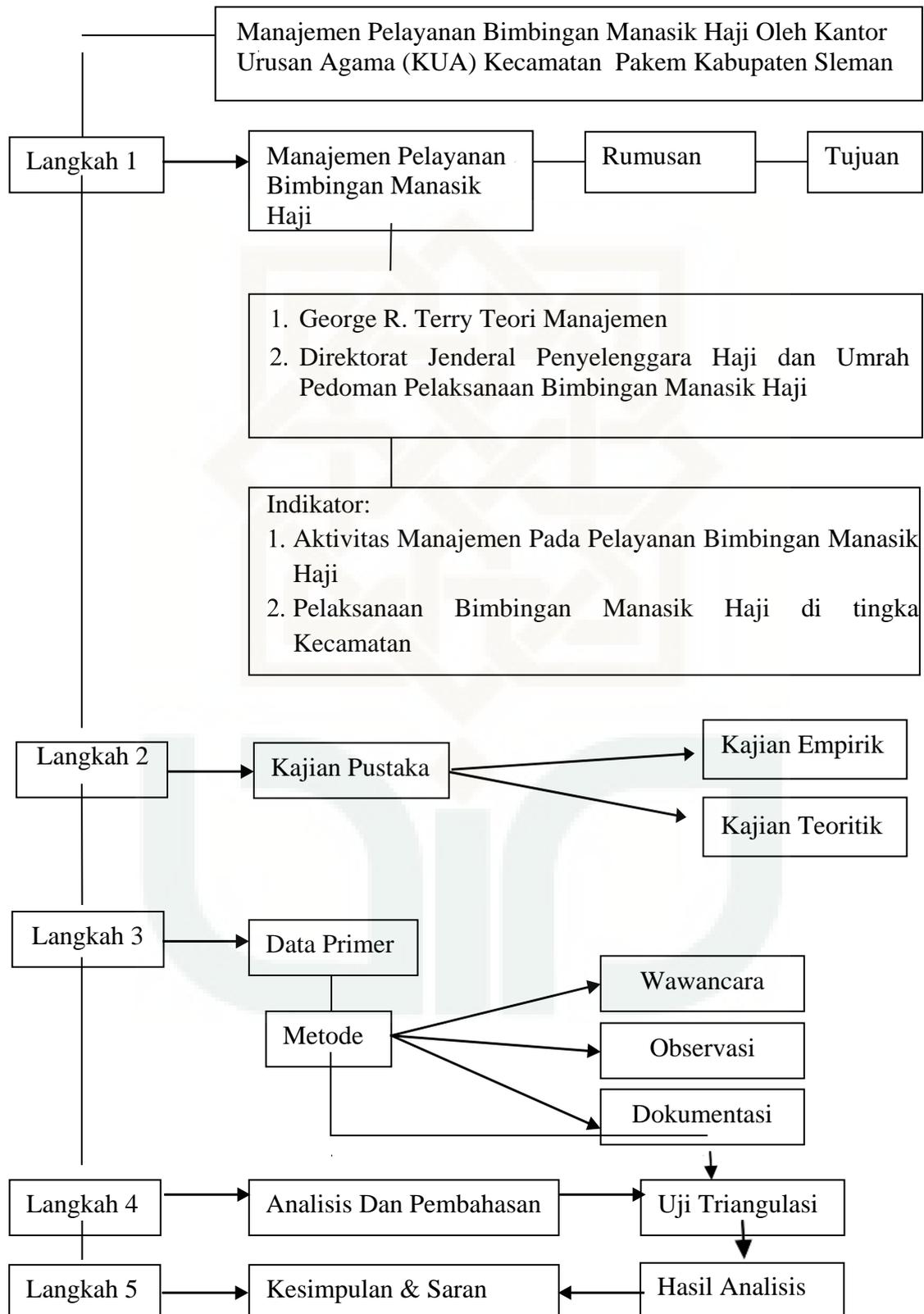
Bab II, berisi tentang letak geografis KUA Kecamatan Pakem, sejarah berdiri dan perkembangan, struktur kepengurusan, visi dan misi, motto pelayanan, kode etik pegawai, tugas pokok dan fungsi KUA, sarana dan prasarana dan data pegawai KUA Kecamatan Pakem.

Bab III, berisi pembahasan tentang *Perencanaan* pelayanan bimbingan manasik haji oleh KUA Kecamatan Pakem pada penyusunan kinerja sesuai SOP, kerjasama yang sinergi dengan instansi dan lembaga terkait di Kecamatan Pakem. *Pengorganisasian* bimbingan manasik haji yang meliputi: maksud dan tujuan bimbingan manasik haji, waktu dan tempat pelaksanaan, susunan panitia manasik haji, peserta dan pemateri bimbingan manasik haji, dan sarana serta prasarana. *Penggerakan* bimbingan manasik haji KUA Kecamatan Pakem yang meliputi metode bimbingan serta biaya operasional. *Pengawasan* yang meliputi evaluasi pelaksanaan bimbingan manasik haji.

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

J. Alur Penelitian

Gambar 1.3 Alur Penelitian



Sumber: Dokumentasi Peneliti

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait manajemen pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem menunjukkan bahwa aktivitas manajemen pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan berupa:

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

B. Saran-saran

Adapun saran-saran dari hasil temuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kabupaten Sleman lebih mengoptimalkan peran KUA sebagai fasilitator pelaksanaan bimbingan manasik tingkat Kecamatan baik bimbingan secara kelompok maupun masal.
2. KUA Kecamatan Pakem hendaknya dapat memberikan pembimbing yang memenuhi standar kualifikasi serta lulus sertifikasi pembimbing yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman.
3. Hendaknya KUA Kecamatan Pakem dapat melakukan pembinaan pasca haji melalui kerjasama yang sinergi dengan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kecamatan Pakem serta instansi lainnya yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan, Bugin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag RI, 2011.
- Fahmi, Irham, *Perilaku Organisasi (Teori, Aplikasi dan Kasus)*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Hasan, Latif dan Nidjam Ahmad. *Manajemen Haji*, Jakarta: Dzikrul Hakim, Cet.2 2003.
- Hidayat, Mohammad, *Eksiklopedi Haji & Umrah (Petunjuk Lengkap Tata Cara Pelaksanaan Ibadah Haji & Umrah)*, Jakarta Timur: PT. Bestari Buana Murni, 2014.
- Imaduddin, Dede. *Mengenal Haji*, Jakarta: PT. Mitra Aksara Panaitan, 2011.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jakarta: Kementerian Agama RI, 2008.
- Kementerian Agama RI, *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2014.
- Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji*, Jakarta Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2012.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor D/222/2015 *Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Tingkat Kecamatan*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag RI, 2015.
- Koeswinamo, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2014.

- KUA Kecamatan Pakem, *Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Tahun 2015*, Yogyakarta: KUA Pakem, 2015.
- Kunto, Suharsini Ari, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara, 1989.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- M. Elchos, John dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia, 1976.
- Munir, M. dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Ma'shum, Sya'rohi dan Masykur H Mansur, "*Efektifitas Bimbingan Manasik Haji Bagi Jamaah Calon Haji Karawang*", Universitas Singa Perbangsa Karawang: Jurnal Ilmiah Solusi Vol.1 No.4 Desember 2014-Februari 2015.
- Moleong, Lexy, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Nashuddin, "*Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat*", Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram: Jurnal Penelitian Keislaman Vol.7 No.2 Juni 2011.
- Nurfadhilah, *Evaluasi Program Bimbingan Manasik Haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2014*, Skripsi, (tidak diterbitkan), Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2014.
- Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Yogyakarta : LKIS, 2007.
- Zuliana, Rida Nur. *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Peningkatan Jumlah Jamaah haji (Studi Kasus di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013*, Skripsi, (tidak diterbitkan), Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2014.
- Robbins, Stephen R., *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*, terj. Ratna Sasrawati dan Feberiella Sirait, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Robbins, Stephen R., *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima*, terj. Halida dan Dewi Sartika, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Rosada, 1998.

- _____, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Rosada, Cet, I. 1998.
- Rusyd, Ibnu. *Bidayatul Mujtahid (Analisa iqih Para Mujtahid)*, terj. Imam Al Ghazali Said dan Achmad Zaidun, Jakarta: Pustaka Amani, 2007.
- Sartono, H. M. Umar, *Bimbingan dan Penyuluhan*, Bandung: CV. Pustaka Setia, Cet. Ke-1, 1998.
- Satori, Djaman dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Shihab, M. Quraish. *Membumikan Al-Qur'an: Fungsi Dan Peran Wahyu Dalam Kehidupan Masyarakat*, Bandung: PT Mizan Pustaka, 2014.
- Singarimbun, Masri dan Soffan Efendi, *Metodelogi Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.
- Sugiono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta, 2008.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: kencana Prana Media Group, 2012.
- Sustrisnohadi, *Metodelogi Research Jilid II*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1986.
- Syariati, Ali. *Makna Haji*, Jakarta: Pustaka Zahra, 2006.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 1997
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2008.
- Yusni, Muhammad Ali. “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*”, Universitas Mulawarman: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.3 No.1 2015.



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800
Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 3418 / 2016

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata,
Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
Nomor : 070/Kesbang/3288/2016 Tanggal : 21 September 2016
Hal : Rekomendasi Penelitian

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : ARI SAPUTRA
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 13240022
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Alamat Rumah : Empus Talu Bebesen Aceh Tengah
No. Telp / HP : 081327789515
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
**MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI OLEH KANTOR
URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PAKEM KABUPATEN SLEMAN**
Lokasi : KUA Kecamatan Pakem Sleman
Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 21 September 2016 s/d 21 Desember 2016

Dengan ketentuan sebagai berikut :

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

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

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

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 21 September 2016

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan



ERNY MARYATUN, S.IP, MT

Pembina, IV/a

NIP 19720411 199603 2 003

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Sleman
3. Kepala Bag. Kesra Setda Kab. Sleman
4. Camat Pakem
5. Kepala KUA Kec. Pakem
6. Dekan Fak. Dakwah & Komunikasi UIN SUKA Yk.
7. Yang Bersangkutan



operatori@yahoo.com

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/VI/225/9/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **B-1797/UN.02/DD.1/PN.01.1/09/2016**
FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Tanggal : **14 SEPTEMBER 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **ARI SAPUTRA** NIP/NIM : **13240022**
Alamat : **FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, MD, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI OLEH KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)**
KECAMATAN PAKEM KABUPATEN SLEMAN
Lokasi :
Waktu : **19 SEPTEMBER 2016 s/d 19 DESEMBER 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprovo.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprovo.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **19 SEPTEMBER 2016**
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI SLEMAN C.Q KA. BAKESBANGLINMAS SLEMAN
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



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

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

Nomor : B-1777/Un.02/DD.1/PN.01.1/09/2016
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : **Izin Penelitian**

14 September 2016

Kepada
Yth. Gubernur Pemerintah Daerah Istimewa
Yogyakarta C.q Kabiro Administrasi
Pembangunan Sekretaris Daerah Istimewa
Kepatihan, Danurejan Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **Ari Saputra**
NIM/Jurusan/T.A. : 13240022 / MD / T.A. 2016/2017
Semester : VII (tujuh)
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir : Aceh Tengah, 16 November 1994
Lokasi Penelitian : KUA Kecamatan Pakem
Metode Penelitian : Kualitatif / Kuantitatif
Waktu Penelitian : 21 September 2016- 21 Desember 2016
Pembimbing : **H.Andy Dermawan,M.Ag**
Judul : MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK
HAJI OLEH KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN PAKEM KABUPATEN SLEMAN

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

Demikian, atas izin dan kerjasama Saudara kami sampaikan terimakasih

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Pengembangan Lembaga





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PAKEM**

Alamat: Kaliurang KM. 17,8 Pakembinangun Pakem Sleman 55582 Tlp. (0274) 896197

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-23/Kua.12.04.06/KS.00/1/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pakem dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ARI SAPUTRA
Tempat/Tgl lahir : Takengon, 16 November 1994
No MHS : 13240022
Program tingkat : S1
Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat Perguruan Tinggi : Jl. Marsda Adi Sucipto Yogyakarta
Alamat Rumah : Empus Talu Bebesen Aceh Tengah

Bahwa Nama mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan penelitian di KUA Kecamatan Pakem dari tanggal 21 September 2016 s/d 21 Desember 2016 dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya





KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
NOMOR D/ 222 /2015
TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN BIMBINGAN MANASIK HAJI
OLEH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN/KOTA DAN
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,

Menimbang: bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 15 Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dan Pasal 5 Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2014 tentang Bimbingan Manasik Bagi Jemaah Haji Reguler Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dan Kantor Urusan Agama kecamatan.

Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845), sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Menjadi Undang Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5061);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);

3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketujuh Atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 273);

4. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);

5. Peraturan...

5. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Acara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 348);
6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 898);
7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Bimbingan Manasik Bagi Jemaah Haji Reguler Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 625);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN BIMBINGAN MANASIK HAJI OLEH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN/KOTA DAN KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan ini, yang dimaksud dengan:

- a. Bimbingan adalah bimbingan manasik haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dan Kantor Urusan Agama kecamatan.
- b. Jemaah Haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
- c. Pembimbing adalah orang yang memiliki kompetensi memberikan bimbingan manasik yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dan KUA kecamatan.
- d. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Keputusan ini dimaksudkan sebagai sarana penjaminan pelaksanaan Bimbingan sesuai standar yang ditetapkan guna mewujudkan kemandirian jemaah haji baik dalam pelaksanaan ibadah maupun perjalanan haji sesuai ketentuan syariat agama Islam.

Pasal 3

Keputusan ini bertujuan untuk menjadi pedoman dalam menyelenggarakan Bimbingan sesuai ketentuan yang ditetapkan Direktur Jenderal.

BAB III PELAKSANAAN BIMBINGAN

Pasal 4

- (1) Pelaksanaan Bimbingan secara massal di tingkat kabupaten oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota;
- (2) Pelaksanaan Bimbingan secara kelompok di tingkat kecamatan oleh Kantor Urusan Agama kecamatan.

BAB IV PEMBIMBING

Pasal 5

Pembimbing harus memenuhi standar kualifikasi meliputi:

- a. Pendidikan minimal S-1 atau sederajat /pesantren;
- b. Pemahaman mengenai fikih haji;
- c. Pengalaman melakukan ibadah haji;
- d. Memiliki kemampuan leadership (kepemimpinan);
- e. Memiliki akhlakul karimah;
- f. Diutamakan mampu berkomunikasi dengan bahasa Arab; dan
- g. Diutamakan lulus sertifikasi.

Pasal 6

Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ditetapkan dengan keputusan kepala Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.

BAB V PESERTA

Pasal 7

Peserta Bimbingan adalah Jemaah Haji yang berhak melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dalam alokasi kuota berangkat haji tahun berjalan.

Pasal 8

- (1) Jumlah peserta Bimbingan di KUA kecamatan ditetapkan paling sedikit 45 (empat puluh lima) orang.
- (2) Dalam hal jumlah Peserta Bimbingan di KUA kecamatan kurang dari 45 (empat puluh lima) orang, Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dapat melakukan penggabungan kegiatan Bimbingan lebih dari satu kecamatan dan dilaksanakan oleh KUA kecamatan yang jumlah jemaahnya paling banyak.

Pasal 9

Dalam hal penggabungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 tidak memenuhi jumlah minimal peserta, Bimbingan dapat dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.

BAB VI...

BAB VI SARANA

Pasal 10

Kementerian Agama kabupaten/kota menyediakan sarana pembelajaran dalam bentuk alat peraga dan perlengkapan lainnya.

Pasal 11

- (1) Alat peraga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 sekurang-kurangnya berupa Ka'bah Mini.
- (2) Perlengkapan peserta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 sekurang-kurangnya berupa buku manasik.

BAB VII BIMBINGAN

Pasal 12

- (1) Bimbingan dilaksanakan sebanyak 6 (enam) kali pertemuan yaitu 4 (empat) kali oleh Kantor Urusan Agama kecamatan, dan 2 (dua) kali oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.
- (2) Satu kali pertemuan adalah 4 jam pelajaran (JP), dengan alokasi waktu 1 JP sama dengan 60 menit.

Pasal 13

Materi Bimbingan meliputi:

- a. Kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Tanah Air;
- b. Taklimatul Hajj;
- c. Tata cara ibadah haji (manasik ibadah) praktik lapangan;
- d. Fikih Haji;
- e. Manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan;
- f. Hikmah ibadah haji;
- g. Arbain, ziarah;
- h. Kesehatan;
- i. Akhlaq, adat istiadat, dan budaya Arab Saudi;
- j. Hak dan kewajiban jemaah haji;
- k. Pembentukan Kepala Regu, Kepala Rombongan, dan Kloter; dan
- l. Melestarikan haji mabrur.

Pasal 14

Metode Bimbingan meliputi:

- a. Ceramah;
- b. Tanya jawab;
- c. Praktik manasik; dan
- d. Simulasi.

BAB VIII BIAYA

Pasal 15

Biaya penyelenggaraan Bimbingan terdiri dari biaya pelaksanaan Bimbingan dan biaya operasional pada Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dan KUA kecamatan yang besarnya ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Pasal 16...

Pasal 16

Penggunaan biaya manasik haji dan operasional haji di kabupaten/kota dan KUA kecamatan diatur sebagai berikut:

- a. Biaya manasik haji digunakan untuk:
 - Konsumsi (makan dan snack); dan
 - Belanja bahan.
- b. Biaya operasional haji digunakan untuk:
 - Sarana dan prasarana bimbingan
 - Penyediaan tempat;
 - honorarium dan transport panitia
 - honorarium dan transport narasumber; dan
 - Sosialisasi kebijakan ibadah haji.

BAB IX
PELAPORAN DAN EVALUASI

Pasal 17

- (1) Setiap akhir kegiatan Bimbingan, Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dan KUA kecamatan wajib membuat laporan;
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari laporan pelaksanaan kegiatan dan laporan pertanggungjawaban keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (3) Laporan pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan secara berjenjang dan tepat waktu;
- (4) Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) melampirkan:
 - a. Daftar hadir peserta dan narasumber;
 - b. Bahan/materi bimbingan;
 - c. Bukti kwitansi pengeluaran;
 - d. Dokumentasi.

Pasal 18

- (1) Penggunaan biaya penyelenggaraan Bimbingan dilaksanakan sesuai prinsip efektif, efisien dan ekonomis.
- (2) Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan Bimbingan dan pemanfaatan biaya penyelenggaraan Bimbingan yang telah dilaksanakan.

BAB X
PENUTUP

Pasal 19

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal, 30 April 2015
DIREKTUR JENDERAL,



ABDUL DJAMIL

**Foto-foto Kegiatan Bimbingan Manasik Haji
KUA Kecamatan Pakem Tahun 2016**



(Gambar 1)
Kantor KUA Kecamatan Pakem
Kabupaten Sleman



(Gambar 4)
Ruang Pelayanan dan Tunggu Tamu



(Gambar 2)
KUA Kecamatan Pakem Tampak dari Luar



(Gambar 5)
Arsip Dokumen Tahun 2016



(Gambar 3)
Ruang Front Office KUA Kecamatan Pakem



(Gambar 6)
Ruang Arsip dan Dokumen



(Gambar 7)
Pegawai KUA Kecamatan Pakem



(Gambar 10)
Peserta mengikuti Bimbingan Manasik Haji yang disampaikan pembimbing



(Gambar 8)
Pembukaan Bimbingan Manasik Haji KUA Kecamatan Pakem



(Gambar 11)
Bimbingan manasik calon Jemaah haji Kecamatan Pakem



(Gambar 9)
Absensi Peserta Manasik Haji KUA Kecamatan Pakem



(Gambar 12)
Peragaan Manasik Haji di Aula Desa Pakembinangun Kecamatan Pakem



(Gambar 13)

Praktek Bimbingan ibadah manasik Haji Tingkat Kabupaten



(Gambar 16)

Kegiatan ta'aruf CJH Kabupaten Sleman di Masjid Agung Sleman



(Gambar 14)

Pembimbing manasik haji sedang menjelaskan seputar prosesi ibadah manasik haji



(Gambar 17)

Wawancara dan foto bersama Kepala KUA Kecamatan Pakem Tahun 2016



(Gambar 15)

Praktek bimbingan manasik haji (thawaf) oleh calon Jemaah haji



(Gambar 18)

Foto Bersama Kepala KUA Kecamatan Pakem Tahun 2016

Curriculum Vitae

Nama : Ari Saputra
Tempat/Tgl Lahir : Takengon, 16 November 1994
Alamat Asal : Bebesen, Takengon, Aceh Tengah, Aceh.
Alamat sekarang : Asrama Daarut Tauhiid Jakal KM 10 Dusun Ngalangan, Ngaglik, Sleman, DIY.
Nama Ayah : Zakaria M.
Nama Ibu : Saudah AR.
E-mail : teukuari16@gmail.com
No. Hp : 0813-2778-9515



Riwayat Pendidikan Formal

1	TK Kartika Jaya Kodim 0106 Takengon	2001-2002
2	SD Negeri 1 Takengon	2002-2007
3	SMP Negeri 2 Takengon	2007-2010
4	SMA Unggul Negeri 4 Takengon	2010-2013
5	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2013-2017

2	Da'i Ramadhan DPU Daarut Tauhiid: Padukuhan Blumbang, Banjararum, Kalibawang, Kulonprogo, D.I.Yogyakarta.	Tahun 2016 (1 Bulan)
3	KKN UIN Sunan Kalijaga: Dusun Nawungan I, Selopamioro, Imogiri, Bantul, D.I.Yogyakarta.	Tahun 2016 (1 Bulan)

Riwayat Pendidikan Nonformal

1	Dayah Daarul Muta'alimin Aceh Tengah	2011-2012
2	TPA Quba Bebesen	2011-2012
3	Daarul Huffazh Takengon	2012-2013
4	Asrama Baitul Qur'an Daarut Tauhiid Yogyakarta	2015-2017

Penelitian

1	Hibah Penelitian MD FDK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul: "Optimalisasi Peran dan Fungsi Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat Studi Kasus: Masjid Muttaqien Pasar Beringharjo Yogyakarta" Tahun 2015.
2	Hibah Penelitian MD FDK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul: "Analisis Kebijakan Zakat Produktif Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid (DPU-DT) Cabang Yogyakarta" Tahun 2016.

Pengalaman Organisasi

1	Pengurus TPA An-Nur Pedak, Karangbendo, Bantul, DIY.	2013-2014
2	Pengurus KOMNAD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2014-2015
3	Pengurus Devisi Dakwah Taman Pelajar Aceh Yogyakarta	2014-2015
4	Anggota JQH Al-Mizan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2014-2015
5	Anggota Study Club Research Manajemen Dakwah (SCREMD)	2014-2015
6	Pengurus HMPS Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yk	2015-2016
7	Relawan Laznas DPU Daarut Tauhiid Cabang Yogyakarta	2015-2017

Prestasi/Penghargaan

1	Juara Harapan Debat Ilmiah Se-UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2013
2	Juara Harapan LKTI Se-UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2014
3	Juara Harapan LKTQ Nasional UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2015
4	Peraih Beasiswa Khodimul Ummah DPU Daarut Tauhiid Cabang Yogyakarta	2015
5	Finalis LKTQ Nasional UIN Sunan Ampel Surabaya	2016
6	Finalis Reality Writing Competition Universitas Negeri Yogyakarta	2016
7	Peraih Beasiswa Prestasi Bank Negara Indonesia (BNI)	2016
8	Peserta Tirtayasa Research Competition Banten	2016
9	Finalis LKTI Nasional Universitas Negeri Malang	2016

Pengabdian

1	Da'i Ramadhan DPU Daarut Tauhiid: Padukuhan Pantog Kulon, Banjaroya, Kalibawang, Kulonprogo, D.I.Yogyakarta.	Tahun 2015 (1 Bulan)
---	--	----------------------