

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2016**



SKRIPSI

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

Oleh:

LINDA MELIANA

NIM 13240082

Pembimbing

Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si

NIP 19670104 199393 1 003

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

2017



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1473/Un.02/DD/PP.05.3/08/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN
JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2016**

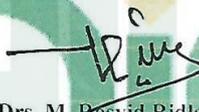
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Linda Meliana
NIM/Jurusan : 13240082/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 19 Juli 2017
Nilai Munaqasyah : 91 (A -)

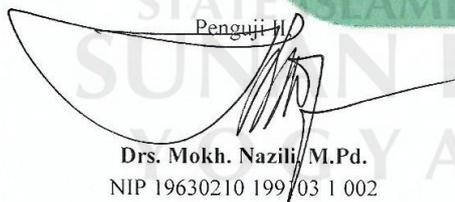
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

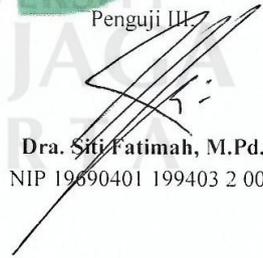
Ketua Sidang/Penguji I.


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

Penguji II


Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP 19630210 199703 1 002

Penguji III


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

Yogyakarta, 4 Agustus 2017

Dekan,





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jalan Marsda Adisucipto. Telp. (0274) 515856. Fax. (0274) 552230
e-mail: fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Linda Meliana
NIM : 13240082
Judul Skripsi : Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan
Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen
Tahun 2016.

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

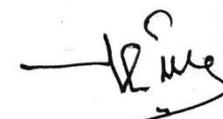
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 7 Juli 2017

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing


Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si
NIP. 19670104 199393 1 003


Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si
NIP. 19670104 199393 1 003



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Linda Meliana

NIM : 13240082

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hokum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Juli 2017

Yang menyatakan



Linda Meliana

13240082

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

Almamaterku tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا {٢} وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ
عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا
{٣}

Artinya:

(2) barang siapa yang bertaqwa kepada Allah niscaya Dia adakan mengadakan baginya jalan keluar. (3) dan memberinya rezki dari arah yang tiada disangkanya. Dan barang siapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan) nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan (yang dikehendaki) Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al Quran, At Thalaq: 2-3, Al Quran dan Terjemahan, (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2012), hlm.281.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafa'at Nya.

Skripsi dengan judul “Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016”, telah selesai disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran dan sumbangsih pemikiran serta intervensi dari banyak pihak. Karena itu dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, PhD selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi, yang selalu memberikan arahan, koreksi, evaluasi, masukan, bantuan, semangat, motivasi, dan doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Toriq Nurmadiansyah selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, terlebih khusus bagian Penyelenggaraan Haji Umroh. Bapak Nasir selaku Kepala Bagian PHU beserta para stafnya
6. Keluarga tercinta Ibu Siti Rohyatun, Bapak Sunaryo, Mas Amin Ari Dhoni, dan Mba Evi Yuliana Dewi yang tak henti-hentinya memberikan doa, semangat, motivasi, dan kasih sayang kepada peneliti.
7. Sahabat seperjuangan peneliti, MD MHU yang selalu memberikan semangat, dukungan, ilmu dan pengalaman dalam penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat sekaligus keluarga di kos Hamba Alloh yang selalu menjadi tempat keluh kesah penulis, selalu memberikan masukan dan semangat selama ini.

Semoga Allah SWT memberikan berkah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca.

Yogyakarta, 7 Juli 2017

Peneliti



Linda Meliana

NIM.13240082



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Linda Meliana (13240082), Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya minat jamaah haji dari tahun ke tahun di Kabupaten Kebumen dan ditemukannya suatu terobosan manajemen guna meningkatkan kualitas suatu produk atau jasa yakni *Total Quality Management* (TQM), sehingga memunculkan pertanyaan bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dalam pelayanan jamaah haji pada tahun 2016. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi langsung kepada Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh dan Staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, Jamaah Haji Kabupaten Kebumen. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data menggunakan metode triangulasi. Setelah pengecekan data lalu dilakukan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, interpretasi data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan bagi jamaah haji telah dilakukan dengan baik sebagaimana standar yang telah ditetapkan. Namun 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.

Kata Kunci: Total Quality Management (TQM), Pelayanan Jamaah Haji, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen

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	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Kajian Pustaka	8
G. Kerangka Teori	11
H. Metode Penelitian	18
I. Sistematika Pembahasan	24

BAB II: GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEBUMEN

A. Sejarah	26
B. Nomenklatur dan Lokasi	28

C. Visi dan Misi.....	28
D. Budaya Kerja	29
E. Struktur Organisasi	33
F. Tugas dan Fungsi Pokok.....	34
G. Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen	36
H. Data Statistik Jamaah Haji Tahun 2016.....	44

**BAB III: LAPORAN HASIL ANALISIS *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN JAMAAH HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KEBUMEN**

A. Kepuasan Pelanggan	51
B. Obsesi terhadap Kualitas	55
C. Pendekatan Ilmiah	56
D. Komitmen Jangka Panjang	57
E. Kerja Sama Tim (<i>team work</i>)	58
F. Perbaikan Sistem yang Berkesinambungan	63
G. Pendidikan dan Pelatihan	70
H. Kebebasan yang Terkendali	71
I. Kesatuan Tujuan	72
J. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	73

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA77

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Kloter, Rombongan, dan Regu	39
Tabel 2	Jadwal Pemberangkatan Jamaah Haji Kabupaten Kebumen	41
Tabel 3	Jadwal Pemulangan Jamaah Haji Kabupaten Kebumen	43
Tabel 4	Jumlah Awal dan Akhir Calon Jamaah Haji yang Diberangkatkan.....	74
Tabel 5	Data Jumlah Jamaah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 6	Data Jumlah Jamaah Berdasarkan Kelompok Pekerjaan	83
Tabel 7	Data Jumlah Jamaah Berdasarkan Kelompok Pendidikan.....	47
Tabel 8	Data Jumlah Jamaah Berdasarkan Usia	48
Tabel 9	Data Jumlah Jamaah per Kecamatan	49



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahan dalam pembahasan skripsi yang berjudul “Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016”, peneliti akan memberikan pengertian yang terkandung di dalamnya:

1. Analisis

Secara bahasa, analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan sebenarnya, sebab musabab dan duduk perkaranya.²

Peneliti menjadikan analisis sebagai cara penelitian tentang *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen. Penelitian ini akan menyelidiki lebih lanjut mengenai indikator dari *Total Quality Management* (TQM) terhadap pelayanan jamaah di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Kebumen.

2. *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Santosa dalam bukunya Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana yang berjudul TQM menjelaskan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai

² Sri Sukesi Adiwimarta, Adi Sunaryo, dkk, Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 43.

strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.³

Total Quality Management (TQM) yang dimaksud dalam skripsi ini adalah suatu pendekatan yang mengangkat kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan jamaah haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dengan melibatkan seluruh anggota penyelenggara ibadah haji dan umroh.

3. Pelayanan Jamaah Haji

Menurut bahasa, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁴ Sedangkan menurut Gronroos, pelayanan adalah serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁵

Jamaah haji adalah sekelompok umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan, seorang *customer* yang menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai

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

⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), edisi ke-3, Cet. Ke-2, hlm.446.

⁵Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm.2.

dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki juga sudah memenuhi rukun, syarat, dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.⁶

Jadi yang dimaksud dengan pelayanan jamaah haji adalah serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang dilakukan oleh karyawan kepada umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji di tanah suci guna memberikan kemudahan dalam memecahkan permasalahan jamaah haji.

4. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen adalah sebuah lembaga atau instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga sebagai sumber informasi serta sebagai wadah bagi masyarakat, para ulama, dan berbagai agama terutama agama Islam. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen merupakan pusat sumber informasi tentang haji dan mampu membina umat khususnya umat Islam untuk dapat lebih memahami tentang ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji ini merupakan tugas dari Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

Jadi yang dimaksud judul “Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen” adalah serangkaian aktifitas penyelidikan terhadap pelayanan jamaah haji oleh melalui indikator kualitas pelayanan yang

⁶Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*, (Jakarta: Nizam Press, 2004), hlm.11.

berorientasi kepada kepuasan jamaah haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dengan melibatkan seluruh panitia Penyelenggara Haji dan Umroh.

B. Latar Belakang

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam ke lima yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang sudah mampu (*istitho'ah*), baik fisik maupun non fisik. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Ali Imron ayat: 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ صَلَّى وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا قُلْ لِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ 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.*⁷

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

⁷Al-Quran, 97:3, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2012), hlm . 62.

kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji.⁸ Dalam hal ini Penyelenggara Haji dan Umroh yang berada di naungan Kementerian Agama baik di tingkat provinsi maupun di tingkat kecamatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan jamaah dalam menjalankan ibadah haji terletak pada pelayanan yang diberikan oleh panitia penyelenggara ibadah haji, yang 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.⁹ Dalam pelayanan haji, ini termasuk dalam produk jasa yang dikelola oleh pemerintah, dimana yang harus dikedepankan adalah kualitas.

Ditemukan suatu terobosan manajemen guna meningkatkan kualitas suatu produk atau jasa yakni *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Pada perkembangannya, *Total Quality Management (TQM)* tidak hanya diterapkan pada organisasi-organisasi yang berorientasi pada keuntungan material (*profit oriented*).

⁸Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI, 2008)

⁹Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm.4.

Lembaga yang berbasis non profit (*non-profit oriented*) saat ini juga menerapkan *Total Quality Management* (TQM).

Minat untuk mendaftar haji dari tahun ke tahun semakin meningkat, khususnya di Kabupaten Kebumen. Dengan meningkatnya jumlah pendaftar haji tersebut maka kualitas pelayananpun ikut meningkat. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan juga akan memunculkan citra positif bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen khususnya bagian Penyelenggara Haji dan Umroh.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen khususnya bagian Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dijadikan tempat penelitian oleh peneliti, dilatar belakangi selain karena banyaknya jumlah jamaah haji, juga karena budaya kerja dari para staf penyelenggara haji dan umroh yang menerapkan kedisiplinan, kecekatan, ketepatan, dan keramahan dalam melayani para jamaah haji, meskipun mereka sudah tidak lagi muda. Selain itu, mereka selalu melakukan inovasi secara terus menerus dari tahun ke tahun guna melakukan perbaikan dalam sistem pelayanan. Seperti menambahkan fasilitas-fasilitas di kantor guna memberikan kenyamanan calon jamaah haji yang akan melakukan administasi dan lain sebagainya.¹⁰

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis sebuah penelitian dengan judul “*Analisis Total Quality*

¹⁰ Observasi di ruang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, tanggal 6 Maret 2017.

Management (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen”

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan: Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten.

D. Tujuan

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management*(TQM) yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memperkaya wacana manajemen dalam dialektika kritis, sehingga dapat memberikan pemahaman baru dan menjadi sumbangan yang substansial bagi pengembangan ilmu manajemen.

2. Kegunaan Praktis

Dapat dijadikan tolak ukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dalam melayani jamaah haji maupun calon jamaah haji.

F. Kajian Pustaka

Sudah banyak penelitian yang membahas mengenai ibadah haji sebelumnya dengan tema dan sudut pandang yang berbeda. Tujuan dari kajian

pustaka ini adalah untuk menunjukkan keaslian dari penelitian dan untuk membedakan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Ma'arif pada tahun 2015, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta yang berjudul *Aplikasi Total Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji pada PT Gaido Travel dan Tours*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT Gaido Travel dan Tours kepada jamaah haji, memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT Gaido Travel dan Tours serta memperoleh gambaran mengenai faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT Gaido Travel dan Tours. Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jamaah dapat menjalankan ibadahnya dengan lancar, tertib, aman dan nyaman.¹¹

Skripsi yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*" oleh Joko Sulak Suwarno, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015, selain itu

¹¹Samsul Ma'arif, *Aplikasi Total Quality Management (TQM) dalam upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji di PT Gaido Travel dan Tours* (Jakarta: Tidak diterbitkan, 2015).

juga untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Kendal memberikan pelayanan yang baik bagi jamaah haji yang meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Adapun kelebihan adalah adanya koordinasi yang rapi dan mapan dari pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji. Selain itu tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal yaitu di pondok pesantren Selamet. Hal ini dapat mempermudah calon jamaah haji dalam memahami segala hal tentang haji, sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan pendaftaran seperti ruangan ber AC, kursi tunggu, TV, koran, majalan, air mineral, dan lain sebagainya. Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain. Adanya subsidi dari pemerintah, adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, Adanya tenaga ahli profesional berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sedangkan kekurangannya yaitu; latar belakang jamaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dll, sehingga mempengaruhi daya tangkap jamaah terhadap informasi yang disampaikan, kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, pindahnya jamaah ke daerah lain, tingkat kecerdasan

dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji.¹²

Selain itu, jurnal yang berjudul “*Implementasi Total Quality Management dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa*” oleh Sudirman Hasan. Adapun hasil dari penelitian ini bahwa implementasi nilai TQM dalam pengelolaan wakaf di Dompot Dhuafa dapat dikatakan relative maju karena perhatian lembaga kepada pelanggan baik eksternal maupun internal cukup bagus.¹³

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap penelitian sebelumnya, terlihat bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan mengenai “*Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen tahun 2016*” ini belum ada.

G. 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 *managemen*. Fokus utama dari *Total Quality Management (TQM)* adalah mutu atau *quality*. Mutu atau *quality* merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

¹²Joko Sulak Suwarno, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*, (Semarang: Tidak diterbitkan, 2015).

¹³Sudirman Hasan, *Implentasi Total Quality Management dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa*, Ahkan:Vol.XII.No.1 (Januari 2012).

harapan.¹⁴ Kata selanjutnya adalah *total*, yang menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan secara terus menerus.¹⁵ Selanjutnya untuk unsur yang ketiga adalah *management*, yang merupakan konsep awal dari *Total Quality Management (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 ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.¹⁶

Menurut Santosa dalam bukunya Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana yang berjudul *TQM (Total Quality Management)* menjelaskan bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.¹⁷ 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. Singkatnya bahwa *Total Quality*

¹⁴ Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 195.

¹⁵ Edward Salis, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta: Ircisod, 2011), hlm. 74.

¹⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm.9.

¹⁷Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm.4.

Management (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan serta menjamin tidak ada pihak yang dirugikan.¹⁸

b. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Penelitian ini menggunakan 10 karakteristik *Total Quality Management* (TQM) menurut Goetsch dan Davis dalam buku TQM karya Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, yaitu:¹⁹

- 1) Fokus pada Pelanggan
Dalam *Total Quality Management* (TQM), baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
- 2) Obsesi terhadap Kualitas
Berdasarkan kualitas yang telah ditetapkan, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditetapkan tersebut.
- 3) Pendekatan Ilmiah
Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM), terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang di desain tersebut.
- 4) Komitmen Jangka Panjang
Komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat berjalan dengan sukses.
- 5) Kerja Sama Tim (*Teamwork*)
Organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM) harus dapat menjalin dan membina kerja sama tim antar karyawan

¹⁸Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, cet.ke-2 (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm.408.

¹⁹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm.15-18.

perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitar.

- 6) Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
Sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.
- 7) Pendidikan dan Pelatihan
Organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM), pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Oleh karena itu, berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya.
- 8) Kebebasan yang Terkendali
Kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dengan baik.
- 9) Kesatuan Tujuan
Supaya *Total Quality Management* (TQM) dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.
- 10) Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan
Usaha untuk melibatkan karyawannya membawa 2 manfaat utama yakni untuk meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik karena karyawan merupakan pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Selain itu, keterlibatan karyawan juga dapat meningkatkan rasa tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkannya.

c. Perbedaan *Total Quality Management* (TQM) dengan metode manajemen lainnya

Menurut Tjiptono ada 4 perbedaan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan metode manajemen lainnya, yaitu²⁰:

- 1) Asal intelektualnya

Sebagian besar teori dan teknik manajemen berasal dari ilmu-ilmu sosial. Sedangkan dasar teori *Total Quality Management* (TQM) adalah statistik.

²⁰*Ibid.*, hlm.10.

2) Sumber inovasi

Bila sebagian besar ide dan teknik manajemen bersumber dari sekolah bisnis dan perusahaan konsultan manajemen terkemuka, maka inovasi dari *Total Quality Management* (TQM) sebagian besar dihasilkan oleh para pionir yang pada umumnya adalah insinyur teknik industry dan ahli fisika yang bekerja di sektor industry dan pemerintah.

3) Asal negara kelahiran

Semula *Total Quality Management* (TQM) berasal dari Negara Amerika Serikat, namun lebih banyak dikembangkan di Negara Jepang dan kemudian berkembang di Amerika Utara.

2. Tinjauan Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam bukunya yang berjudul *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Toto Tasmara mengartikan pelayanan sebagai *service*. *Service* bukanlah sekedar sebuah kata, melainkan memiliki makna yang berdimensi luas sebagaimana uraian berikut²¹:

- 1) *Self Awareness and Self Esteem* (S), menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan sebagian misi dari seorang muslim dan karenanya harus menjaga *Self Esteem* (martabat) diri sendiri dan orang lain. Dalam pelayanan harus ada semacam kesadaran tinggi yang sangat kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia memiliki harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanan tersebut.
- 2) *Empathy and Enthusiasm* (E), lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang begitu antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang kita layani. Sikap untuk

²¹ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hlm.12

memberikan pelayanan yang baik akan tumbuh apabila kita memahami bahwa keberadaan manusia terjadi karena adanya orang lain.

- 3) *Reform and Recover* (R), berusaha untuk menjadi lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat jika terjadi keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
- 4) *Victory and Vision* (V), melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama (*win-win*). Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu
- 5) *Impressive and Improvement* (I), berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan pelayanan
- 6) *Care, Cooperative, and Communication* (C), tunjukkan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerja sama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.
- 7) *Evaluation and Empowerment* (E), lakukan penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu memberdayakan seluruh asset yang ada.

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani pelanggan:²²

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 7) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

²²Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.33.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

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 dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jemaah Haji.²³ Namun, menurut pernyataan Bapak Nasir selaku Kasi Penyelenggara Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, menyatakan bahwa kegiatan pelayanan yang dilakukan di Kantor Kementerian Kabupaten/Kota hanya pelayanan bimbingan dan pelayanan administrasi.

“sebenarnya pelayanan di Kemenag tingkat Kab itu cuman bagian administrasi sama bimbingan. Selebihnya kayak transportasi, akomodasi, kesehatan itu bukan tugas kita. Tapi kita tetap bekerjasama dalam hal itu. Kita cuman mengarahkan ke jamaah aja. Soalnya jamaah taunya kalo urusan haji ya di Kemenag.”²⁴

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan Bapak Nasir, pelayanan administrasi yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen kepada jamaah diantaranya adalah proses pendaftaran dan pemrosesan surat keluar.

²³Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2008.

²⁴Wawancara dengan Bapak Nasir selaku Kasi Penyelenggara Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, tanggal 3 Agustus 2017, pukul 16..30 WIB.

“pelayanan administrasi disini itu pendaftaran. Dari pendaftaran kan trus data itu diolah, trus pemberkasan, dl itu. Trus sama pemrosesan pengajuan surat pengunduran diri, penggabungan, dll.”²⁵

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari tentang cara penelitian ilmu tentang alat-alat dalam suatu penelitian.²⁶ Oleh karena itu metode penelitian membahas tentang konsep teoritis berbagai metode, kelebihan dan kelemahan dalam suatu karya ilmiah, kemudian dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan dalam penelitian nantinya.

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Metodologi kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan di masyarakat bahasa.²⁷ Jenis penelitian metodologi kualitatif dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan jamaah haji pada tahun 2016. Dengan informasi tersebut kemudian digambarkan menggunakan karakteristik dari *Total Quality Management* (TQM). Selain itu, dengan menggunakan metodologi kualitatif diharapkan dapat ditemukan berbagai situasi dan masalah mengenai kualitas manajemen pelayanan ibadah haji tahun 2016.

²⁵Wawancara dengan Bapak Nasir selaku Kasi Penyelenggara Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

²⁶Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2000), hlm.6.

²⁷T. Fatimah Djajasudarma, *MetodeLinguistik (Ancangan Metode Penelitian dan Kajian)*,(Bandung: Refika Aditama, 2006), hlm. 11.

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah orang atau sekelompok orang yang dijadikan sasaran kasus penelitian dan dapat memberikan informasi. Mereka terdiri dari kepala bagian penyelenggara haji, karyawan, hingga calon jamaah maupun jamaah haji yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, subyek penelitian lebih dibatasi hanya untuk mereka yang dapat memberikan pengaruh pelayanan terhadap analisis *Total Quality Management* (TQM). Sehingga subyek dari penelitian ini adalah jamaah haji, petugas penyelenggara haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dan Kepala Seksi Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

b. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah apa yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah Analisis *Total Quality Management* (TQM) terhadap Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen yang beralamat di Jl. Pahlawan No.140 Bumirejo, Kec. Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa tengah.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer

merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung kepada informan, seperti mewawancarai Kepala Bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama Kebumen.

Sedangkan, sumber data sekunder merupakan literatur seperti hasil penelitian-penelitian sebelumnya, jurnal, dan referensi lain yang mendukung tujuan penelitian.

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 yang diwawancarai berbicara dengan santai tanpa adanya daftar pertanyaan yang resmi, namun masih dalam lingkup pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kabupaten Kebumen.

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

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan mencari data yang berupa cacatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.²⁹ Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan penyelenggaraan ibadah haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen tahun 2016.

c. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan. Selain itu, observasi dilakukan guna memperkuat data yang telah terkumpul melalui wawancara maupun dokumentasi. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi non partisipan. Dimana penulis hanya bertindak sebagai penonton atau hanya mengamati pelayanan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dalam ibadah haji. Peneliti tidak ikut terjun secara langsung dalam pelayanannya.

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

²⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 206.

bentuk deskriptif. Adapun teknik 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 pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. 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 bentuk 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.

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

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

Dalam upaya pengecekan keabsahan data, memiliki banyak metode yang ditempuh untuk mengetahui, bahwa data yang diperoleh adalah *real* seperti yang terjadi dilapangan, yaitu seperti uji kredibilitas data, yang memiliki beberapa poin dan cara penguji yang ada di dalamnya. Berikut adalah macam-macam cara penguji kredibilitas:³¹

- a. Perpanjang Pengamat
- b. Peningkatan Ketekunan
- c. Triangulasi
- d. Diskusi dengan teman sejawat
- e. *Member check*

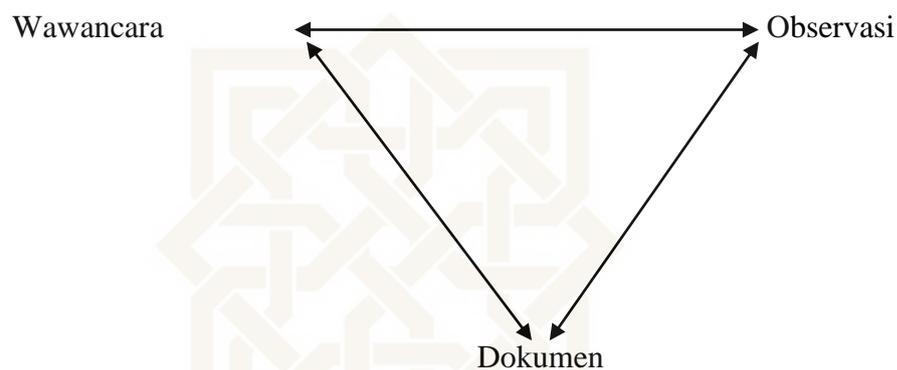
Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan satu cara untuk menguji keabsahan data, yaitu teknik triangulasi. Peneliti merasa perlu menggunakan teknik ini, karena langsung dapat direkomendasikan dari hasil pengumpulan data penelitian, ketika berada dilapangan.

Pengecekan sumber data yang menggunakan triangulasi sumber data dengan pengecekan dari beberapa sumber, kemudian dianalisis

³¹*Ibid.*, hlm. 270.

sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya diminta kesepakatan dengan beberapa sumber data tersebut. Adapun skema gambar triangulasi sumber data adalah sebagai berikut.

Gambar 1
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



I. Sistematika Pembahasan

Sebagai jalan untuk memahami persoalan yang dikemukakan secara runtut dan sistematis, maka peneliti membagi pokok bahasan menjadi empat bab. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas, mempermudah pembaca pada setiap permasalahan yang dikemukakan.

Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini terdiri dari Penegasan Judul, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Berisi tentang Kementerian Agama Kabupaten Kebumen. Bab ini merupakan deskripsi mengenai objek penelitian yang meliputi: Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, Struktur Kepengurusan Kementerian Agama Kabupaten

Kebumen, Struktur Kepengurusan Penyelenggara Ibadah Haji Kabupaten Kebumen, Sarana Prasana yang dimiliki Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dalam penyelenggara ibadah haji, Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Kebumen bagian penyelenggara ibadah haji dan umroh.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

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

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen tentang “Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen”, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan jamaah haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen belum maksimal dalam hal kualitas. Dimana dalam pelayanannya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen hanya memenuhi syarat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat.

Adapun pelayanan yang dapat dikatakan kualitas dalam pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen adalah mengenai fasilitas di dalam kantor. Dimana disana terdapat beberapa sarana guna memberikan kenyamanan dan juga memberikan pengetahuan bagi jamaah mengenai haji. Hal tersebut diantaranya adalah adanya tv yang menayangkan saluran Masjidil Haram berserta lantunan ayat Al Quran, terdapat AC, kursi tunggu yang nyaman, dll.

B. Saran

Adapun saran-saran dari hasil temuan peneliti yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen terkait pelayanan haji adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kinerja staf dalam melakukan pelayanan kepada jamaah haji
2. Mengembangkan sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan administrasi guna memuaskan jamaah haji
3. Meningkatkan kemampuan dalam hal pengembangan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Jakarta: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Djajasudarma, T Fatimah, *Metode Linguistik (Ancangan Metode Penelitian dan Kajian)*, Bandung: Refika Aditama, 2006.
- Hasan, Sudirman, *Implentasi Total Quality Management dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa*, Jurnal, Vol.XII.No.1, Januari, 2012.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kencana, Inu Syafie dan Welasan, *Ilmu Administrasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Ma'arif, Samsul, *Aplikasi Total Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji di PT Gaido Travel dan Tours*, Jakarta: Tidak diterbitkan, 2005.
- Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Muhadjir, Noeng *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Sarasin, 2000.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, Jakarta: NIZAM Press, 2004.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, cet.ke-2, Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, cet. VIII, Yogyakarta: IRCiSoD, 2008.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.

Sudijono, Anas, *Pengantar evaluasi Pendidikan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.

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

Sulak Suwarno, Joko, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*, Semarang: Tidak diterbitkan, 2015.

Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI. 2008.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN



Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen



Kantor Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Kebumen



Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen



Pelayanan SISKOHAT



Bimbingan Manasik Haji



Pembinaan Karu dan Karom



Proses Pembangunan Pelayanan *One Step Service*



Pengawasan Saat Pemberangkatan

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KAB. KEBUMEN**

Nomor SPPH
113003129

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI

Nama Registrasi Pendaftaran	132113003129
Nomor KTP	3308120901800001
Nama Lengkap	MCHAMAD AMIN ARI DHONI
Nama Ayah Kandung	SUNARYO
Tempat dan Tanggal Lahir	MAGELANG, 09 Januari 1989
Umur	24 Tahun
Jenis Kelamin	PIA
Kewarganegaraan	INDONESIA
Alamat	ADIKARSO RT. 02/05
Desa / Kelurahan	ADIKARSO
Kecamatan	KEBUMEN
Kabupaten / Kota	KAB. KEBUMEN
Propinsi	JAWA TENGAH
Kode Pos	58351
No. Telp	0856-47969866
No. Handphone	
Pendidikan	S1
Pekerjaan	PEG SWASTA
Pergi Haji	BELUM
Nama Mahram / Pendamping	
Hubungan Mahram / Pendamping	
Golongan Darah	A
Status Jemaah	BIASA
Status Pertawinan	BELUM
Kode Diagnosis	

Ciri - Ciri

1. Rambut LURUS	2. Ais SEDANG	3. Hidung SEDANG
4. Muka OVAL	5. Tinggi 170 cm	6. Berat 66 kg

Kantor Kementerian Agama
KAB. KEBUMEN
Penyelenggara Haji dan Umrah

BRS H MOH NASIR
NIP. 195905011993031001

KAB. KEBUMEN, 11 November 2013
Calon Jemaah Haji

MOHAMAD AMIN ARI DHONI

Catatan:
1. Lembar pertama (abu-abu) untuk BPS BPH
2. Lembar kedua (merah muda) untuk Kantor Kementerian Agama Kab / Kota
3. Lembar ketiga (hijau muda) untuk Calon Jemaah Haji
4. SPPH bukan jaminan memperoleh haji
5. BPS BPH harus menggunakan SPPH yang sah dan ditandatangani oleh Kantor Kementerian Agama Kab / Kota

Halaman 3 dari 3

SPPH

Interview Guide

ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2016

Karyawan

1. Bagaimana siklus jumlah pendaftar haji dari tahun ke tahun (2014-2016) ?
2. Bagaimana pengaruh dari jumlah jamaah haji dengan pelayanan yang diberikan?
3. Pelayanan apa sajakah yang diberikan dan disediakan oleh Kementerian Agama terkait masalah administrasi?
4. Pelayanan apa sajakah yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten terkait dengan transportasi bagi jamaah haji?
5. Bagaimana cara Kementerian Agama mengkoordinasikan dengan instansi yang berkaitan dengan transportasi bagi jamaah haji?
6. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten kepada jamaah haji terkait dengan akomodasi?
7. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten kepada jamaah haji terkait dengan kesehatan?
8. Instansi kesehatan mana sajakah yang ikut bekerja sama dalam proses pelayanan jamaah haji?

Kepala Seksi

1. Bagaimana pembagian tugas pada setiap karyawannya?
2. Bagaimana prosedur yang diterapkan dalam melayani jamaah haji?
3. Adakah pelatihan yang diberikan kepada karyawan dalam mengoperasikan sistem haji?
4. Pencapaian apa yang ingin dicapai oleh Kementerian Agama bagian PHU mengenai kualitas pelayanan jamaah haji?
5. Upaya apa sajakah yang telah dilakukan oleh Kementerian Agama bagian PHU dalam mencapai kualitas yang telah ditargetkan?

6. Bagaimana proses perbaikan pelayanan jamaah haji dari waktu ke waktu yang dilakukan oleh Kementerian Agama bagian PHU Kab.Kebumen?
7. Bagaimana cara bapak selaku kasi mengambil suatu keputusan dalam suatu masalah?
8. Adakah visi dan misi untuk bagian penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kab. Kebumen ?





URAIAN TUGAS DAN JABATAN

SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH (PHU)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEBUMEN
JL. PAHLAWAN NO.140 KEBUME**

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

Sesuai dengan PMA Nomor 13 Tahun 2015

1. Nama : Drs. H. Moh. Nasir
2. NIP : 19590501 199303 1 001
3. Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

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

Kebumen, April 2016
Kepala Kan.Kemenag Kab.Kebumen

Drs. H. Masmin Afif, M. Ag
NIP. 19670613 199403 1 002

URAIAN JABATAN
Sesuai PMA Nomor : 13 tahun 2015

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

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

Nama : Nurul Kholifah dan Hj. Siti Rohani
Jabatan : Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji

Kepala Seksi PHU

Drs. H. Moh. Nasir
NIP. 19590501 199303 1 001

URAIAN JABATAN

Sesuai PMA Nomor : 13 tahun 2015

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

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

Nama : Miftahudin
Jabatan : Seksi Pembinaan Haji dan Umrah

Kepala Seksi PHU

Drs. H. Moh. Nasir
NIP. 19590501 199303 1 001

URAIAN JABATAN
Sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2015

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

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

Nama : Sutasmi
Jabatan : SeksiPengelolaan Keuangan Haji Bidang PHU

Kepala Seksi PHU

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Drs. H. Moh. Nasir
NIP. 19590501 199303 1 001

URAIAN JABATAN
Sesuai PMA Nomor : 13 tahun 2015

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

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

Nama : H. Muslim
Jabatan : Seksi Sistim Informasi Haji dan Umrah

Kepala Seksi PHU

Drs. H. Moh. Nasir
NIP. 19590501 199303 1 001

URAIAN JABATAN
Sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2015

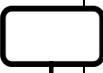
1. Nama Jabatan : Seksi Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Haji
2. Satuan Kerja : Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)
3. Uraian Tugas : Melakukan pelayanan terhadap Akomodasi, Operasional Transportasi dan Perlengkapan Sarana Prasarana Haji

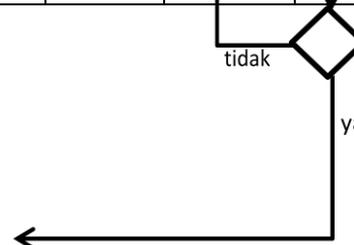
RINCIAN TUGAS	
1	Mengkoordinasikan dan melaporkan Aset Barang Milik Negara yang bersumber dari APBN dan BPIH
2	Melaporkan barang yang sudah tidak layak pakai dan menyusun perencanaan kebutuhan barang.
3	Bertanggung jawab dalam manajemen aset kekayaan dan kendaraan dinas yang bersumber dari APBN dan BPIH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

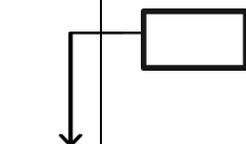
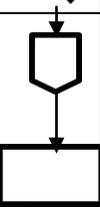
Nama : Asmungi
Jabatan : Seksi Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Haji

Kepala Seksi PHU

Drs. H. Moh. Nasir
NIP. 19590501 199303 1 001

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		Output
		Calon Jamaah	Pengadministrasi Haji	Pengolah data	Pengelola PHU	Kasie Haji	Persyaratan/ kelengkapan	Waktu	
1	Membuka Rekening Tabungan haji di BPS selanjutnya menyerahkan dokumen persyaratan pendaftaran haji kepada Pengadministrasi						KTP	2 Menit	Buku Tabungan
2	Menyerahkan dan Menjelaskan formulir pendaftaran ke calon jamaah haji						lembar formulir dan ATK	5 Menit	formulir pendaftaran yang sudah siap
3	Menyerahkan Formulir yang sudah diisi kepada Pengadministrasi						Lembar Formulir	2 Menit	Formulir yang sudah diisi
4	Memverifikasi dan meregister formulir Pendaftaran sesuai dokumen jamaah haji, selanjutnya diserahkan kepada Pengolah Data (Siskohat)						Lembar Formulir	5 Menit	Formulir yang sudah diregister
5	Menginput data formulir calon jamaah haji keaplikasi siskohat, mencetak Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kepada Pengelola						Data formulir	10 Menit	SPPH
6	Memeriksa dan menyerahkan dokumen SPPH kepada kepala seksi PHU untuk disetujui						SPPH	15 Menit	SPPH yang sudah diperiksa



7	Menandatangani dokumen SPPH selanjutnya diserahkan ke Pengadministrasi					SPPH	2 Menit	SPPH yang sudah disetujui
8	Memberi stempel pada dokumen SPPH selanjutnya diserahkan kepada calon jamaah haji					SPPH yang sudah disetujui	1 Menit	SPPH yang sudah sah
9	Menyerahkan Bukti Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)/Nomor Porsi dari Bank Penerima Setoran (BPS) dan kelengkapan persyaratan pendaftaran kepada Pengelola					Dokumen BPIH, Foto Copy KTP, KK, Surat Nikah, Foto 3x4 = 2 Lembar, dan 4x6 = 2 Lembar	2 Menit	Bukti Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH)/Nomor porsi
10	Memeriksa, dan mendokumentasikan dokumen BPIH dan kelengkapan persyaratan					Dokumen BPIH, Foto Copy KTP, KK, Surat Nikah, Foto 3x4 = 2 Lembar, dan 4x6 = 2 Lembar	5 Menit	Lembar BPIH yang sudah didokumentasikan

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 . . . - 2 -

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: UNDANG-UNDANG TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH
HAJI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

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

- 4 -

Pasal 3

Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaikbaiknya 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.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Bagian Kedua . . .

- 5 -

Bagian Kedua Kewajiban Pemerintah

Pasal 6

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

Bagian Ketiga
Hak Jemaah Haji

Pasal 7

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

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

BAB IV
PENGORGANISASIAN

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 8

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

(2) Kebijakan . . .

- 6 -

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

- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai kebijakan dan pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 9

Penyelenggaraan Ibadah Haji dikoordinasi oleh: a. Menteri di tingkat pusat;

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

Pasal 10

(1) Pemerintah sebagai penyelenggara Ibadah Haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

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

(3) Ketentuan . . .

- 7 -

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

Bagian Kedua

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji

Pasal 11

- (1) Menteri membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi, dan di Arab Saudi.
- (2) Dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji, Menteri menunjuk petugas yang menyertai Jemaah Haji, yang terdiri atas:
 - 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 ...

- 8 -

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

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 . . .

- 9 -

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

Pasal 15

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

Pasal 16

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

Pasal 17

Untuk dapat diangkat menjadi anggota KPHI, calon anggota harus memenuhi

- persyaratan:
- a. Warga Negara Indonesia;
 - b. berusia paling rendah 40 (empat puluh) tahun dan paling tinggi 65 (enam puluh lima) tahun;
 - c. mempunyai komitmen yang tinggi untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji;
 - d. mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang luas dan mendalam tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;
 - e. tidak pernah dijatuhi pidana karena melakukan tindak pidana kejahatan;

- f. mampu secara rohani dan jasmani; dan
- g. bersedia bekerja sepenuh waktu.

Pasal 18

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

Pasal 19 . . . - 10 -

Pasal 19

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

Pasal 20

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

BAB V

BIAYA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

Pasal 21

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

Pasal 22

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

Pasal 23

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

- 11 -

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

Pasal 24

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

Pasal 25

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

BAB VI PENDAFTARAN DAN KUOTA

Pasal 26

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

Pasal 27

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

Pasal 28

- (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 . . .

- 14 -

Pasal 34

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

Pasal 35

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

Bagian Kedua Barang Bawaan

Pasal 36

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

BAB XI AKOMODASI

Pasal 37

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

BAB XII . . .

- 15 -

BAB XII PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS

Pasal 38

- (1) Dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan Ibadah Haji Khusus yang pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus.

- (2) Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah mendapat izin dari Menteri.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksana Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 39

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

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

Pasal 40

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

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

Pasal 41 . . .

- 16 -

Pasal 41

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

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

Pasal 42

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

BAB XIII PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH

Pasal 43

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

Pasal 44

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

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

Pasal 45

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

a. menyediakan

- 17 -

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

Pasal 46

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

BAB XIV PENGELOLAAN DANA ABADI UMAT

Bagian Kesatu Umum

Pasal 47

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

- 19 -

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

Pasal 50

Dewan pelaksana memiliki fungsi:

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

Bagian Ketiga Struktur dan Pengorganisasian

Pasal 51

Ketua/Penanggung Jawab BP DAU adalah Menteri.

Pasal 52

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

- 20 -

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

Pasal 53

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

Pasal 54

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

Pasal 55

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

Pasal 56

- (1) Dalam melaksanakan tugasnya, BP DAU dibantu oleh sekretariat.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai Sekretariat BP DAU diatur dengan Peraturan Menteri.

Bagian Keempat . . .

- 21 -

Bagian Keempat
Pengembangan dan Pembiayaan

Pasal 57

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

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/Penanggujawab BP DAU menyampaikan laporan pertanggungjawaban pengelolaan DAU kepada Presiden dan DPR setiap tahun.

BAB XV . . .

- 22 -

BAB XV
KETENTUAN PIDANA

Pasal 63

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

Pasal 64

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

- 23 -

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

BAB XVII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 66

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

Pasal 67

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

Pasal 68

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

sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini.

Pasal 69

Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar . . .

- 24 -

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

Disahkan di Jakarta pada tanggal 28 April 2008

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta pada tanggal 28 April 2008

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Linda Meliana

Tempat, Tanggal Lahir: Kebumen, 21 Mei 1995

Nama Ayah : Sunaryo

Nama Ibu : Siti Rohyatun

Alamat Kos : Jl. Timoho Gg. Sawit No.4 Ngentak Sapen,
Depok, Sleman, Yogyakarta

Alamat Asal : Rt.2 Rw.5 Adikarso Kecamatan Kebumen
Kabupaten Kebumen

E-mail : lindameliana21@gmail.com

No.HP : 0896 3244 4520

B. Riwayat Pendidikan

1. TK Tarbiyatul Masitoh Adikarso
2. SD Negeri 1 Adikarso
3. SMP Negeri 2 Kebumen
4. SMA Negeri 1 Pejagoan Kebumen
5. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta