

**KEBIJAKAN PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN  
IDENTITAS JEMAAH HAJI TAHUN 2018 (STUDI PADA  
PEMBUATAN PASPOR BAGI CALON JEMAAH HAJI REGULER  
DI WILAYAH YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**ZULFA NOOR HAMIDAH  
NIM 15240030**

**Pembimbing:**

**Dr. H. Andy Dermawan, M. Ag.  
NIP 197009082000031001**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2019**



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1066/Un.02/DD/PP.05.3/05/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

KEBIJAKAN PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN IDENTITAS JEMAAH HAJI  
TAHUN 2018 (STUDI PADA PEMBUATAN PASPOR BAGI CALON JEMAAH HAJI  
REGULER DI WILAYAH YOGYAKARTA)

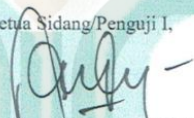
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Zulfa Noor Hamidah  
NIM/Jurusan : 15240030/MD  
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 7 Mei 2019  
Nilai Munaqasyah : 95,3 (A)

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

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

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

Penguji II,

  
Maryono, S.Ag. M.Pd.  
NIP 19701026 200501 1 005

Penguji III,

  
Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.  
NIP 19820804 201101 1 007

Yogyakarta, 9 Mei 2019

Dekan,

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



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856  
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

*Assalamualaikum wr. wb.*

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

Nama : ZULFA NOOR HAMIDAH  
NIM : 15240030  
Judul Skripsi : KEBIJAKAN PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN IDENTITAS JEMAAH HAJI TAHUN 2018 (STUDI PADA PEMBUATAN PASPOR BAGI CALON JEMAAH HAJI REGULER DI WILAYAH YOGYAKARTA)

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah. Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 23 April 2019

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Pembimbing

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfa Noor Hamidah  
NIM : 15240030  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor bagi Calon Jemaah Haji Reguler Di Wilayah Yogyakarta)** adalah hasil karya pribadi yang tidak mendukung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 21 April 2019  
Yang menyatakan,



Zulfa Noor Hamidah  
NIM 15240030

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater Tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تُقَاتِهِ وَلَا تَمُوتُنَّ إِلَّا وَأَنتُمْ مُسْلِمُونَ

**“Wahai orang-orang yang beriman Bertakwalah kepada Allah  
sebenar- benarnya takwa kepada- Nya dan janganlah kamu mati  
kecuali dalam keadaan muslim.”**

(QS. Ali Imran :102)<sup>1</sup>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Al- Quran, 3:102, *Al- Quran Al- Quddus dan Terjemahnya* (Kudus: CV. MubarakatanThoyyibah, 2014), hlm. 62.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada kita semua. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat hingga kepada umatnya.

Skripsi dengan judul “Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor bagi Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta)” merupakan tugas akhir peneliti di Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan peneliti, namun atas bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan motivasi, bimbingan, dan doa.
4. Bapak Dr. H. Andy Dermawan, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, evaluasi, semangat,

motivasi, dan doa selama ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya dosen dan karyawan Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan pelayanan yang terbaik.
6. Keluarga besar Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), kepada Bapak Rojiki selaku Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji dan staf di PHU yang telah memberikan izin kepada peneliti melakukan penelitian dan menjadi sumber data selama penelitian.
7. Keluarga Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, Ibu Natalina selaku Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan dan petugas Foto & Wawancara yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk memperoleh informasi dan data selama penelitian.
8. Kedua orang tuaku, Bapak Sudomo, Ibu Waturi Lifyatul Umamah, dan adikku A. Kamaludin Husain, yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan doaterbaik, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Ny. Hj. Khusnul Khotimah Warsun selaku Pengasuh Pondok Pesantren Al Munawwir Komplek Q Krpyak Yogyakarta yang selalu memberikan nasihat, arahan, motivasi, dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. 4C *Family* El- Muna Q yang telah memberikan dukungan, pelajaran hidup, dan menjadi keluarga selama di Komplek Q.



11. Sahabatku El- Muna Q, Winda, Lesna, Aliyah, danUyun, yang telah memberikan semangat, arahan, dan waktu yang terbaik selama di Krapyak.
12. Sahabatku El- Muna Q, Winda, Lesna, Aliyah, danUyun, yang telah memberikan semangat, arahan, dan waktu yang terbaik selama di Krapyak.
13. Teman-teman Komplek Q yang telah memberikan motivasi, ilmu, dan pengalaman luar biasa selama peneliti berada di Yogyakarta.
14. Sahabat seperjuanganku, Aufa ,Chotim, Nadiya, Lika, dan Marwiya, yang telah menjadi teman berbagi, yang selalu ada, dan menjadi keluarga di tanah rantau.
15. Teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah 2015 (MEDALI REVOLUSI) pada umumnya dan konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) pada khususnya, terimakasih atas waktu, motivasi, dan kebersamaan kalian selama ini.
16. Keluarga Bapak Sugiono dan teman-teman KKN 96 Kelompok 281 Cabe Lor, Srumbung, Magelang (Luthfi, Lazu, Afif, Roy, Yuan, Dewi, Zulva, Citra, danYaya) yang telah menjadi keluarga selama dua bulan di tempat KKN..
17. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Semoga segala bentuk dukungan yang diberikan oleh seluruh pihak yang terkait, dibalas oleh Allah SWT dan tercatat sebagai amal baik. Peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, peneliti mohon maaf. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan bisa dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 2 April 2019

Peneliti

Zulfa Noor Hamidah  
NIM.15240030



## ABSTRAK

Zulfa Noor Hamidah, 15240030, 2015, Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor bagi Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta), Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kebijakan pelayanan dalam pengelolaan identitas jemaah haji pada pembuatan paspor. Penelitian ini dilatarbelakangi adanya kebijakan pemerintah Arab Saudi yang memberlakukan nama dalam paspor minimal tiga kata, menjadikan Kementerian Agama bekerja sama dengan pihak Imigrasi untuk proses pembuatan paspor dan penerbitannya. Dalam persyaratan pembuatan paspor harus ada dokumen-dokumen yang dipenuhi oleh Calon Jemaah Haji. Data dalam dokumen tersebut masih ada yang tidak sesuai, ada kerancuan data dalam dokumen tersebut, dan masih ada perbedaan nama dalam masing-masing dokumen. Sehingga diperlukan kebijakan pelayanan yang diterapkan dalam pengelolaan identitas Jemaah Haji dalam pembuatan paspor.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji, Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan, Petugas foto, sidikjari, dan wawancara, serta Calon Jemaah Haji Reguler. Objek penelitian ini adalah Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji pada Pembuatan Paspor. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kredibilitas, uji *transferability*, uji *dependibility* dan uji *konfirmability*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan dalam pengelolaan identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (studi pada pembuatan paspor bagi Calon Jemaah Haji reguler di wilayah Yogyakarta) sudah baik dengan kriterianya sebagai berikut. Kebijakan pelayanan yang digunakan mampu melakukan tindakan pelayanan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pembuatan paspor bagi Calon Jemaah Haji. Demi terlaksananya pembuatan paspor tersebut, maka

dilakukan tahapan pembuatan paspor. Berdasarkan pengumpulan data yang kemudian dianalisis dan disesuaikan antara fakta dan teori, maka kebijakan pelayanannya dengan melaksanakan 5 tahapan kebijakan publik mulai dari penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan sampai evaluasi kebijakan.

**Kata kunci: Kebijakan Pelayanan, Pengelolaan Identitas Jemaah Haji, Paspor**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Kajian Pustaka .....	8
G. Kerangka Teori.....	11
H. Metode Penelitian .....	18
I. Sistematika Pembahasan .....	25
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA</b> .....	<b>28</b>
A. KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA .....	28

1. Sejarah Kementerian Agama .....	28
2. Letak Geografis Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta.....	32
3. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	34
4. Logo dan Arti Lambang Kementerian Agama .....	35
5. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Agama Provinsi .....	37
6. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	38
7. Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	41
8. 5 Nilai Budaya Wilayah Kementerian Agama RI .	42
<b>B. KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA....</b>	<b>42</b>
1. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	42
2. Visi, Misi, Janji Layanan dan Maklumat Pelayanan.....	44
3. Logo dan Arti .....	45
4. Tugas Pokok dan Fungsi .....	46
5. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	49
6. Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	50
7. Kode Etik Pegawai .....	54
8. Pelayanan Paspor Biasa bagi WNI.....	55

<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
A. Kebijakan Pelayanan dalam Pembuatan Paspor.....	60
B. Pengelolaan Identitas Jemaah Haji.....	70
C. Proses Kebijakan Publik.....	82
1. Penyusunan Agenda (Perumusan Masalah) .....	82
2. Formulasi Kebijakan ( <i>Forecasting</i> ) .....	90
3. Adopsi kebijakan (Rekomendasi Kebijakan) .....	94
4. Implementasi Kebijakan ( <i>Monitoring</i> Kebijakan). .....	96
5. Evaluasi Kebijakan (Penilaian Kebijakan).....	101
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>105</b>
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran .....	105

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN- LAMPIRAN**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Tahapan Kebijakan Publik.....	18
Bagan 1.2	Triangulasi Sumber Data .....	21
Bagan 1.3	Triangulasi Teknik .....	22
Bagan 1.4	Skema Penelitian.....	27
Bagan 2.1	Struktur PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta .....	41
Bagan 2.2	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gambar Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta.....	33
Gambar 2.2	Logo Kementerian Agama.....	35
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta .....	38
Gambar 2.4	Gambar Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta .....	44
Gambar 2.5	Logo Kemenkumham.....	45
Gambar 3.1	Kwitansi Pembayaran Paspor .....	63
Gambar 3.2	Pasfoto sesuai standar .....	82
Gambar 3.3	Proses Pengambilan Data Biometrik .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Kuota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	103
-----------	--	-----



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumentasi Foto selama Proses Penelitian
2. Dokumen-Dokumen Penelitian
3. *Interview Guide*
4. Hasil Wawancara
5. Sertifikat OPAC
6. Sertifikat SOSPEM
7. Sertifikat *User Education*
8. Sertifikat ICT
9. Sertifikat TOEC
10. Sertifikat IKLA
11. Sertifikat KKN
12. Sertifikat Praktikum Profesi
13. Sertifikat BTQ
14. Sertifikat Tahfidz Juz 30
15. Surat Izin Penelitian
16. Daftar Riwayat Hidup

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan judul

Judul skripsi “Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor bagi Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta) agar tidak menimbulkan kesalahpahaman maka diberikan batasan dan penjelasan terlebih dahulu.

#### 1. Kebijakan Pelayanan

Pengertian kebijakan menurut Budi Winarno yang dikutip dari Anderson adalah arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan.<sup>1</sup> Sedangkan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>2</sup> Maksud dari kebijakan pelayanan dalam skripsi ini adalah arah tindakan yang digunakan untuk mengatasi suatu masalah dalam proses pemenuhan kebutuhan secara langsung.

#### 2. Pengelolaan Identitas Jemaah Haji

Pengelolaan atau manajemen adalah kegiatan mendayagunakan sumber-sumber (manusia dan non manusia) dan tugas melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengaturan staf, kepemimpinan dan pengontrolan sehingga individu atau kelompok yang bekerja efektif untuk mencapai

---

<sup>1</sup> Budi Winarno, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses* (Yogyakarta: Media Pressindo, 2007), hlm. 18.

<sup>2</sup> H.A. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 199), hlm 17.

tujuan organisasi.<sup>3</sup> Identitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ciri-ciri atau keadaan khusus seseorang.<sup>4</sup> Pengertian jemaah haji menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia web adalah rombongan yang menunaikan ibadah haji (ke Mekah).<sup>5</sup> Pengelolaan identitas jemaah haji yang dimaksud dalam skripsi ini adalah mengelola tanda pengenal atau ciri yang dimiliki oleh rombongan yang menunaikan ibadah haji ke Mekah.

### 3. Pembuatan Paspor

Pengertian paspor menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seorang warga negara yang akan mengadakan perjalanan ke luar negeri.<sup>6</sup> Pembuatan paspor yang dimaksud dalam skripsi ini adalah pembuatan surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seorang warga negaranya yang akan mengadakan perjalanan ke luar negeri yaitu ke Mekah untuk melaksanakan ibadah haji.

### 4. Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta

Pengertian jemaah haji menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia web adalah rombongan yang menunaikan ibadah haji

---

<sup>3</sup> Ulbert Silalahi, *Pemahaman Praktis Asas- Asas Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), hlm. 3.

<sup>4</sup> Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 319.

<sup>5</sup> <https://kbbi.web.id/jemaah> diakses pada tanggal 20 Desember 2018 pukul 22.40 WIB.

<sup>6</sup> Depdikbud, *Kamus Besar, ...* hlm. 652.

(ke Mekah).<sup>7</sup> Pengertian reguler menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah teratur, mengikuti peraturan, tetap.<sup>8</sup> Calon jemaah haji reguler di wilayah Yogyakarta yang dimaksud dalam skripsi ini adalah calon rombongan yang akan menunaikan ibadah haji ke Mekah dengan mengikuti peraturan yang berlaku di wilayah Yogyakarta.

Berdasarkan uraian di atas, yang dimaksud Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 Studi Pada Pembuatan Paspor bagi Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta dalam skripsi ini adalah arah tindakan yang yang diambil oleh pemerintah dalam melayani pengelolaan identitas jemaah haji tahun 2018 pada pembuatan paspor di wilayah Yogyakarta.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik.<sup>9</sup> Kebijakan publik tersebut akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

---

<sup>7</sup> <https://kbbi.web.id/jemaah> diakses pada tanggal 20 Desember 2018 pukul 22.40 WIB.

<sup>8</sup> Depdikbud, *Kamus Besar*, ... hlm. 736.

<sup>9</sup> Edi Suharto, *Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik bagi Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus*, (Bogor: Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial Bandung, 9-10 Oktober 2008), hlm. 1.

tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak.<sup>10</sup> Pengertian kebijakan pelayanan tersebut, peneliti dapat menginterpretasikan bahwa kebijakan pelayanan adalah bagaimana menghadapi permasalahan saat masalah itu terjadi. Implementasi dari sebuah pelayanan yang sudah dilaksanakan ataupun ketika menghadapi masalah yang ada maka diambil suatu kebijakan. Kebijakan tersebut dilakukan oleh pemerintah agar tidak menimbulkan kekacauan atau menambah masalah dalam mengatasi suatu permasalahan ketika kebijakan tersebut dilakukan. Pengelolaan menjadi penting ketika suatu masalah terjadi dan langkah konkret yang diambil adalah melalui proses pemilihan bertindak.

Haji merupakan rukun Islam yang kelima, yaitu suatu kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah pada bulan Haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, thawaf, sa'i, wukuf dan umrah.<sup>11</sup> Umat Islam wajib melaksanakan haji apabila mampu. Mampu atau kesanggupan mengadakan perjalanan ke Baitullah menurut Saifudin Zuhri yang dikutip dari Muhammad Jamaluddin Al-Qazini dalam kitabnya Mahasinut Ta'wil adalah kemampuan untuk bisa sampai ke Baitullah guna melaksanakan

---

<sup>10</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_publik](https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik), diakses pada 8 Mei 2019, pukul 22.00 WIB.

<sup>11</sup> Depdikbud, *Kamus Besar*,... hlm. 292.

ibadah haji. Yaitu sehat badannya, mempunyai bekal dan tersedianya kendaraan.<sup>12</sup>

Tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji yang kemudian membuat antrian dalam melaksanakan ibadah haji dalam suatu negara menjadi lama. Berbagai karakteristik masyarakat mulai dari yang berusia muda sampai berusia tua dan lanjut usia, menginginkan untuk bisa menjalankan ibadah haji.<sup>13</sup> Dengan semakin banyaknya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji tersebut, maka akan menambah masa tunggu haji semakin lama. Setiap tahunnya masa tunggu haji semakin bertambah, sehingga calon jemaah haji harus menunggu sampai 23 tahun untuk wilayah Yogyakarta ketika calon jemaah haji tersebut mendaftar di tahun 2018.<sup>14</sup> Ketika calon jemaah haji sudah mendapatkan surat resmi dari kantor Kementerian Agama kabupaten setempat tentang kepastian keberangkatan haji, maka satu tahun sebelum keberangkatan calon jemaah haji sudah dipersiapkan untuk mengurus paspor sebagai identitas jemaah haji ketika di luar negeri.<sup>15</sup>

Proses pengurusan paspor, sudah dimulai ketika calon jemaah haji mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota masing-masing, yaitu ketika pengisian Surat

---

<sup>12</sup> Saifudin Zuhri, *Istita'ah Ibadah Haji dalam Perspektif Hadits Dalam Kitab Al- Umm Karya Imam Syafi'i* (Yogyakarta: Teras, 2010), hlm. 99.

<sup>13</sup> Kholilurrohman, "Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam", *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, Vol. 2, No. 2, (2017), hlm. 2.

<sup>14</sup> Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2018.

<sup>15</sup> Observasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, 26 Oktober 2018.



Pendaftaran Pergi Haji (SPPH). Dalam proses pengisian SPPH tersebut, yang menjadi fokus perhatian adalah pada nama karena nama dalam SPPH akan digunakan sebagai nama dalam paspor. Sehingga penulisan nama di SPPH harus sama dengan nama yang ada dalam dokumen calon jemaah haji yang menjadi salah satu syarat pendaftaran seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan (Akta kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah).<sup>16</sup> Nama tersebut minimal harus tiga kata dan untuk penulisan nama harus sesuai dengan dokumen yang dilampirkan dalam artian ejaan hurufnya juga harus sama. Ketika ada yang tidak sama, maka calon jemaah haji harus mengurus sampai nama tersebut sama dengan nama dalam dokumen yang dilampirkan.<sup>17</sup>

Permasalahan dalam pembuatan paspor dengan tujuan pergi haji semakin kompleks. Ketentuan dari pemerintah Arab Saudi yang memberlakukan nama di paspor minimal tiga kata. Paspor bagi jemaah haji harus dicantumkan nama jemaah haji yang terdiri paling sedikit atas tiga kata.<sup>18</sup> Kemudian pemerintah Indonesia dalam pembuatan paspor harus menyesuaikan hukum atau ketentuan atau undang-undang yang berlaku untuk jemaah haji Indonesia di Arab Saudi. Paspor yang digunakan sebagai identitas jemaah haji selama di Mekah dalam menjalankan ibadah

---

<sup>16</sup> Peraturan Menteri Agama RI No. 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji reguler, pasa 4 ayat (1).

<sup>17</sup> Observasi Prosedur Pendaftaran Haji di Kantor Kemenag Kabupaten Sleman, 3 November 2018.

<sup>18</sup> Peraturan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Hukum dan HAM RI, pasal 2 ayat (3).

haji merupakan persyaratan ketika seseorang memasuki batas wilayah negara tertentu. Paspor biasanya diperlukan saat seseorang tiba di perbatasan suatu negara untuk memperlihatkan identitas sebagai warga negara asing bagi negara yang dikunjungi.<sup>19</sup> Selain itu juga permasalahan mengenai dokumen dari calon jemaah haji yang tidak lengkap dan tidak dijelaskan secara detail dan beda nama antara nama yang terdapat di paspor calon jemaah haji dengan dokumen yang dimiliki menjadikan calon jemaah haji harus mengurus terlebih dahulu sehingga nama calon jemaah haji yang terdapat dalam paspor sama dengan nama yang berada dalam dokumen yang dimiliki.<sup>20</sup>

Pemerintah Indonesia bisa mengambil kebijakan terkait dengan permasalahan yang terjadi dalam pembuatan paspor bagi calon jemaah haji. Pemerintah perlu memiliki kebijakan pelayanan dalam menangani permasalahan pada pembuatan paspor yaitu terkait dengan identitas jemaah haji. Melihat permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor bagi Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji

---

<sup>19</sup> Nurmalasyiah, "Teknologi Informasi Percepatan Pelayanan Publik Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Vol. 2:4 (2016), hlm. 196.

<sup>20</sup> Observasi proses pembuatan paspor di Kantor Kemenag Sleman, 21 November 2018.

Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor bagi Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta)?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan kebijakan pelayanan dalam pengelolaan identitas jemaah haji tahun 2018 dengan studi pada pembuatan paspor bagi calon jemaah haji reguler di wilayah Yogyakarta.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

- a. Teoritis, diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan serta sebagai referensi mengenai kebijakan pelayanan khususnya bagi jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah dalam mengembangkan pengelolaan terhadap pelayanan ibadah haji.
- b. Praktis, diharapkan dari penelitian ini mampu memberikan masukan dan pertimbangan terhadap pihak-pihak yang berperan dalam pengambil kebijakan dalam suatu lembaga maupun instansi.

#### **F. Kajian Pustaka**

Skripsi karya Eva Nur Rahma, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “*Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017*” penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 yang hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen untuk paspor dengan tujuan umrah, sama halnya dengan paspor biasa yaitu menggunakan sistem keimigrasian pusat yang digunakan untuk

mengendalikan adanya pelanggaran paspor dengan tujuan umrah tersebut, untuk pengetatan dokumen dan kontrol dilakukan ketika wawancara, sedangkan untuk dokumen persyaratan khusus umrah, menggunakan surat rekomendasi dari kantor kementerian agama setempat, hal ini untuk meminimalisir adanya pelanggaran dengan modus umrah.<sup>21</sup> Melihat subjek dan objek penelitian yang digunakan pada skripsi karya Eva Nur Rahma, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini, meskipun secara umum sama yaitu di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Skripsi karya Lusy Setiowati, mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)*" penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 yang hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I Yogyakarta kualitasnya sesuai dengan *good governance*.<sup>22</sup> Objek penelitian yang digunakan dalam skripsi karya Lusy Setiowati adalah Kualitas pelayanan publik yang jelas berbeda dengan objek penelitian skripsi yaitu tentang kebijakan pelayanan dalam pengelolaan identitas jemaah haji pada pembuatan paspor bagi jemaah haji reguler di wilayah Yogyakarta.

---

<sup>21</sup> Eva Nur Rahma, *Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017, Skripsi* (tidak diterbitkan), (Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 76.

<sup>22</sup> Lusy Setiowati, *Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta), Skripsi* (tidak diterbitkan), (Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 76.

Jurnal Sistem Informasi, yang ditulis oleh Sarwoto Wijoyo Latisuro, mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah dengan judul “*Kebijakan pelayanan Pemerintah Mempercepat Terwujudnya Masyarakat Informasi*” penelitian jurnal ini dilakukan pada tahun 2013 yang hasilnya menunjukkan bahwa keberhasilan dalam mewujudkan masyarakat informasi sangat ditentukan oleh strategi, koordinasi dan kerjasama yang solid antar pemerintah dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pembangunan sumber daya.<sup>23</sup> Jurnal Sistem Informasi, yang ditulis oleh Wijoyo Latisuro menjadikan kebijakan pelayanan sebagai salah satu objek penelitian, hal ini terdapat kesamaan dengan objek penelitian dalam skripsi ini, namun lebih tepatnya objek penelitian ini adalah kebijakan pelayanan dalam pengelolaan identitas jemaah haji.

Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, yang ditulis oleh Nurmalasyiah, mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dengan judul “*Teknologi Informasi Percepatan Pelayanan Publik Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi*” penelitian jurnal ini dilakukan pada tahun 2016 yang hasilnya menunjukkan bahwa sumber daya manusia menjadi kunci terlaksananya teknologi informasi dalam percepatan pembuatan paspor karena teknologi informasi dijalankan oleh orang yang memiliki kemampuan dan kapabilitas dalam bidang teknologi informasi.<sup>24</sup> Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, yang ditulis oleh Nurmalasyiah menjadikan teknologi informasi sebagai salah satu

---

<sup>23</sup> Sarwoto Wijoyo Latisuro, “Kebijakan pelayanan Pemerintah Mempercepat Terjadinya Masyarakat Informasi”, *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 6:2 (2013), hlm. 27.

<sup>24</sup> Nurmalasyiah, “Teknologi Informasi Percepatan Pelayanan Publik, ... hlm. 197.

objek penelitian dan menjadikannya sebagai salah satu objek yang memiliki pengaruh terhadap percepatan pelayanan publik pada pembuatan paspor. Sedangkan penelitian skripsi ini menjadikan kebijakan pelayanan sebagai objek dalam penelitian ini.

Berdasarkan tinjauan peneliti terhadap hasil penelitian skripsi maupun jurnal sebelumnya, dengan demikian penelitian tentang Kebijakan pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor bagi Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta) belum dilakukan.

## G. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan tentang Kebijakan

Pengertian Kebijakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Kebijakan Publik. Kata *Policy* secara etimologis berasal dari kata *polis* dalam bahasa Yunani (Greek) yang berarti negara-kota. Masuk dalam bahasa Inggris lama (*the middle English*), kata *policie* yang pengertiannya berkaitan dengan urusan pemerintah atau administrasi pemerintah. Dalam pengetahuan umum, kata ini seterusnya diartikan sebagai “... *a course of action intended to accomplish some end*” atau sebagai “...*Whatever government choose to do or not to do*”.<sup>25</sup>

Menurut Said Zainal Abidin sebagaimana yang dikutip dari Thomas Dye menyebutkan bahwa kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever choose do or not to do*). Definisi

---

<sup>25</sup>Said Zainal Abidin, *Kebijakan Publik*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), hlm 4.

ini dibuatnya dengan menghubungkan beberapa definisi lain dari David Easton, Lasswell dan Kaplan, serta Carl Fredrich. Easton menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai “kekuasaan pengalokasian nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan”.<sup>26</sup> Sedangkan pengertian publik dalam rangkaian kata *public policy* memiliki tiga konotasi yaitu pemerintah, masyarakat, dan umum. Hal ini dapat dilihat dalam dimensi subjek, objek, dan lingkungan dari kebijakan. Dalam dimensi subjek, kebijakan publik adalah kebijakan dari pemerintah, sehingga salah satu dari ciri kebijakan adalah “*what government do or not to do*”. Kebijakan dari pemerintah yang dapat dianggap sebagai kebijakan yang resmi, sehingga mempunyai kewenangan yang dapat memaksa masyarakat untuk mematuhi.<sup>27</sup> Menurut Solichin Abdul Wahab yang dikutip dari W.I Jenkins kebijakan publik dapat dirumuskan sebagai serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi.<sup>28</sup>

#### a. Lingkup kebijakan publik

Lingkup kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai sektor atau bidang pembangunan, seperti kebijakan publik di bidang pendidikan, pertanian,

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm. 5-6.

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm 7.

<sup>28</sup> Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 15.

kesehatan, transportasi, pertahanan dan sebagainya. Selain itu dilihat dari hirarkinya, kebijakan publik apat bersifat nasional, regional maupun lokal.<sup>29</sup>

b. Pendekatan kebijakan publik

Dalam studi kebijakan publik terdapat dua pendekatan, yaitu Analisis kebijakan dan kebijakan publik. Pada pendekatan analisis kebijakan, lebih terfokus pada studi pembuatan keputusan dan penetapan kebijakan. Sedangkan pada kebijakan publik, lebih menekankan pada hasil dan *outcome* dari kebijakan publik daripada penggunaan metode statistik, dengan melihat interaksi politik sebagai faktor penentu, dalam berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan lingkungan.<sup>30</sup>

## 2. Tinjauan tentang Pelayanan

Pelayanan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori pelayanan publik. Menurut Neng Kamarni yang dikutip dari Widodo Joko bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>31</sup> Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi

---

<sup>29</sup>AG Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 3.

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm.5.

<sup>31</sup> Neng Kamarni, "Analisis Pelayanan Publik terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 2:3 (2011), hlm. 90.



saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini juga ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari.<sup>32</sup>

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>33</sup> Dalam hal peran serta publik, dalam rangka pembuatan kebijakan, tuntutan nya tidak hanya timbul dari individu, tetapi setiap organisasi senantiasa harus mensyaratkan bahwa setiap keputusan yang akan diambil harus memperhitungkan pengetahuan dan pendapat dari orang-orang yang akan berpartisipasi dan mengambil bagian di dalamnya.<sup>34</sup>

Produk kebijakan yang baik juga harus didukung kemampuan birokrasi yang memadai pada tingkat implementasi. Untuk itu pendayagunaan pelayanan aparat birokrasi yang perlu dilakukan adalah melalui:<sup>35</sup>

- 1) Pengembangan *efficiency standard measurements*, tolok ukur, standar unit dan perlu ditingkatkan untuk meminimalisir unsur-unsur biaya yang tidak professional.
- 2) Perbaikan prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisien dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif.

---

<sup>32</sup> Lijak Poltak Sinambela dkk , *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 14-15.

<sup>33</sup> H.A. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 199), hlm 17.

<sup>34</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, ...* hlm. 37.

<sup>35</sup> Bintoro T, *Manajemen Pembangunan*, (Jakarta: Haji Masagung, 1997), hlm.

- 3) Mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang lebih efektif.
- 4) Mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi dengan *management by exception* dan *minimize body contact* dalam pelayanan jasa.

### 3. Kebijakan Pelayanan Publik

Secara umum, istilah “kebijakan” atau “*policy*” digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu.<sup>36</sup> Menurut Budi Winarno yang dikutip dari Anderson kebijakan merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan. Konsep kebijakan ini dianggap tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan.<sup>37</sup> Kebijakan menurut AG Subarsono yang dikutip dari Thomas Dye adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Budi Winarno, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2007), hlm. 16.

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm. 18.

<sup>38</sup> AG Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik*, ... hlm. 2.

## a) Proses Kebijakan Publik

Proses kebijakan publik merupakan serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan dalam proses yang bersifat politis.<sup>39</sup>

### 1) Tahap Penyusunan Agenda (Perumusan Masalah)

Pada tahap ini suatu masalah mungkin tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

### 2) Tahap Formulasi Kebijakan (*Forecasting*)

Masalah yang masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tersebut kemudian dicari pemecahan masalah yang berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. *Forecasting* adalah kegiatan untuk menentukan informasi faktual tentang situasi di masa depan atas dasar informasi yang ada sekarang. Tujuan *forecasting* adalah memberikan informasi mengenai kebijakan di masa depan dan konsekuensinya, melakukan kontrol dan intervensi kebijakan guna mempengaruhi perubahan sehingga akan mengurangi resiko yang lebih besar.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, hlm. 8.

<sup>40</sup> AG Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik, ...* hlm. 37.

### 3) Tahap Adopsi Kebijakan (Rekomendasi Kebijakan)

Rekomendasi kebijakan adalah proses untuk melakukan pilihan terhadap berbagai alternatif kebijakan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Rekomendasi kebijakan juga membahas berbagai model-model kebijakan yang diambil oleh *policy makers* untuk memecahkan masalah kebijakan.

### 4) Tahap Implementasi Kebijakan (Monitoring Kebijakan)

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika tidak diimplementasikan. Oleh karena itu, keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan. Kemudian dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah.

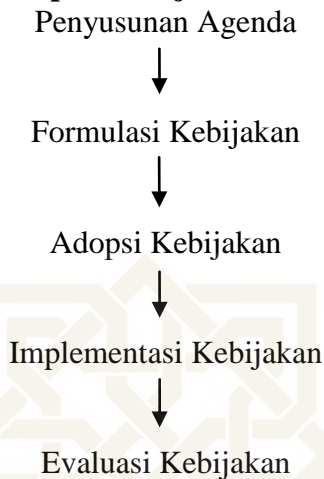
### 5) Tahap Evaluasi Kebijakan (Penilaian Kebijakan)

Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru dapat dilakukan kalau suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu. Semakin strategis suatu kebijakan, diperlukan tenggang waktu yang cukup panjang untuk melakukan evaluasi.<sup>41</sup> Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah.

---

<sup>41</sup> AG Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik, ...* hlm. 119.

**Bagan 1.1**  
**Tahapan Kebijakan Publik**



Sumber : AG. Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan, yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini ditinjau dari pemaparan termasuk penelitian deskriptif karena mengumpulkan data secara keseluruhan secara teliti terhadap persoalan yang akan dipecahkan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran umum secara lengkap mengenai kebijakan pelayanan dalam pengelolaan identitas jemaah haji pada pembuatan paspor bagi calon jemaah haji reguler di wilayah Yogyakarta.

### 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan Kantor Imigrasi Kelas I

Yogyakarta bagian Pelayanan Dokumen Perjalanan. Waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada tanggal 11 Februari sampai dengan 25 Maret 2018.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

#### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan.<sup>42</sup> Orang yang dapat memberikan informasi atau informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, serta Petugas foto, wawancara, dan sidik jari Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dan staf PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta serta calon jemaah haji reguler.

#### b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah apa yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian.<sup>43</sup> Yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah kebijakan pelayanan dalam pengelolaan identitas jemaah haji tahun 2018 studi pada pembuatan paspor bagi calon jemaah haji reguler di Wilayah Yogyakarta.

### 4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini akan data akan dikumpulkan dengan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

---

<sup>42</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 195.

<sup>43</sup> *Ibid.*, hlm. 199.

a. Observasi

Observasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah

jenis observasi non partisipan. Yaitu peneliti tidak ikut andil dalam pelayanan pengelolaan pembuatan paspor, peneliti akan mengamati bagaimana langkah kebijakan pelayanan yang dilakukan dalam pengelolaan identitas jemaah haji tahun 2018 pada pembuatan paspor bagi calon jemaah haji reguler di wilayah Yogyakarta.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.<sup>44</sup> Percakapan tersebut dilakukan oleh pewawancara dan orang yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta serta pegawai foto dan sidik jari, Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta beserta staf, dan calon jemaah haji reguler.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah lalu.<sup>45</sup> Peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen seperti foto, video, catatan, gambar, dan lain sebagainya.

---

<sup>44</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian*, ... hlm. 186.

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 396.

## 5. Uji Keabsahan Data

Dalam pengujian data, metode penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, *transferability*, *dependibility*, dan *confirmability*, sebagai berikut:<sup>46</sup>

### a. Uji Kredibilitas

Pada penelitian ini menggunakan uji *kredibilitas* dengan triangulasi. Triangulasi dalam menguji kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data yang terdapat dalam bagan berikut ini.

**Bagan 1.2**  
**Triangulasi Sumber Data**



Sumber : Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*

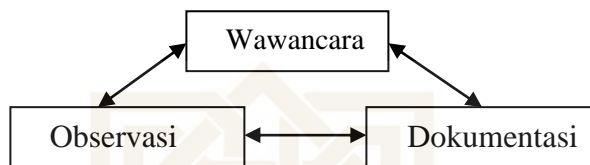
Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dari ketiga sumber tersebut tidak bisa dirata-ratakan seperti penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan dengan pandangan yang sama maupun yang berbed dan yang paling spesifik. Data

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kulitatif...*, hlm. 270-277.



yang telah dianalisis tersebut menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan ketiga tersebut.

### **Bagan 1.3 Triangulasi Teknik**



Sumber : Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang diperoleh melalui wawancara, kemudian dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Jika dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan, untuk memastikan data yang dianggap benar atau semuanya benar dengan sudut pandang yang berbeda.

#### b. Uji *Transferability*

Uji *Transferability* dalam penelitian kualitatif, peneliti dalam membuat laporan penelitiannya memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan penelitian tersebut di tempat lain.

c. Uji *Depenbility*

Uji *Depenbility* dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan melakuka *audit* terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh *auditor* yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaimana peneliti memulai untuk melakukan masalah atau fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

d. Uji *Konfirmability*

Uji *Konfirmability* berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Hasi penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *konfirmability*.

6. Metode Analisis Data

Pada analisis data, prosesnya dimulai dengan menelaah data dari berbagai sumber, baik pada saat wawancara, observasi, yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan di lokasi penelitian, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.<sup>47</sup> Tahap- tahap dalam analisis data adalah sebagai berikut:

---

<sup>47</sup> M Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2014), hlm. 245.

a. *Data Reduction* (Reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.<sup>48</sup> Dalam reduksi data, peneliti mengambil data dari sumber observasi, wawancara maupun dokumentasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data yang dianggap tidak perlu, langsung direduksi atau dihilangkan, sehingga data yang dicantumkan adalah fokus terhadap judul penelitian.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.<sup>49</sup> Dalam penyajian data, peneliti menyajikan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menggunakan bagan, uraian singkat, dan sejenisnya untuk memudahkan atau meringkas data secara keseluruhan agar lebih mudah dipahami.

c. *Conclusion* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian ini berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>50</sup> Peneliti melakukan penarikan kesimpulan setelah melakukan proses pengambilan data di lapangan, dengan

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, ... hlm. 405.

<sup>49</sup> *Ibid.*, hlm. 408.

<sup>50</sup> *Ibid.*, hlm. 412.

menghubungkan antara data yang peneliti temukan di lapangan dengan teori. Kesimpulan tersebut yang akan menjawab dalam rumusan masalah penelitian.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Gambaran sistematika dalam penelitian ini, akan peneliti paparkan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penegasan judul yang digunakan untuk membatasi masalah, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA**

Bab ini berisi tentang sejarah, letak geografis, visi dan misi, logo dan arti, kedudukan, tugas dan fungsi, struktur organisasi, dan kode etik pegawai yang akan penulis lakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

### **BAB III PEMBAHASAN**

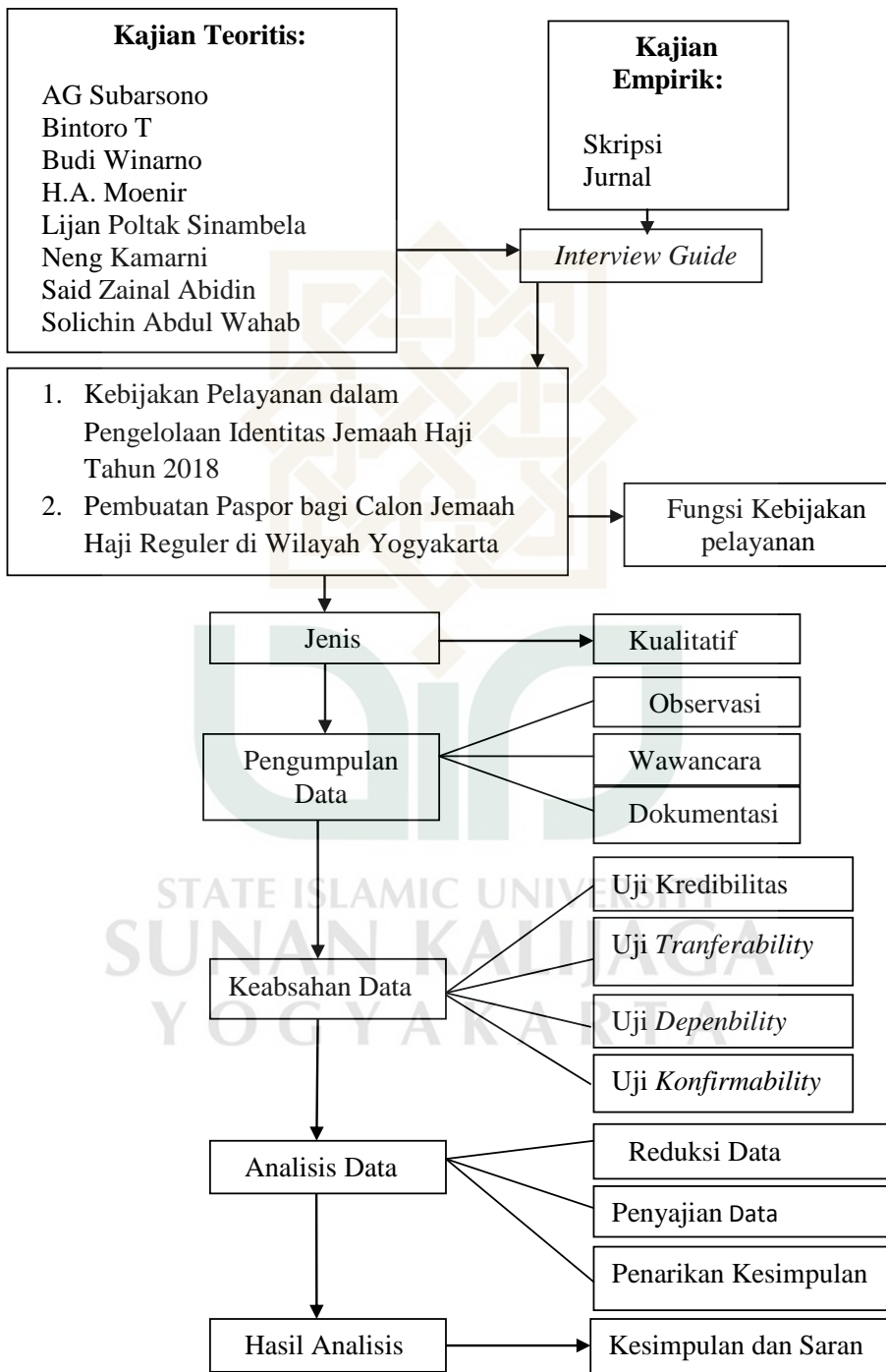
Bab ini berisi pembahasan tentang Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor bagi calon jemaah haji reguler di Wilayah Yogyakarta).

#### BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran, serta daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang menjadi pendukung dalam skripsi ini.



### Bagan 1.4 Skema Penelitian



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor bagi Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta) sudah baik, adapun kriterianya sebagai berikut.

Kebijakan pelayanan yang digunakan dalam mengelola identitas Jemaah Haji mampu melakukan suatu tindakan pelayanan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pembuatan paspor bagi Calon Jemaah Haji. Demi terlaksananya pembuatan paspor tersebut, maka dilakukan tahapan proses pembuatan paspor. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, kemudian dianalisis dan disesuaikan antara fakta yang terjadi dengan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu mengenai 5 tahapan kebijakan publik, secara keseluruhan kerja sama yang dilakukan oleh Kementerian Agama sebagai pembuat kebijakan dengan Kantor Imigrasi sebagai pelaksana pelayanan dalam pembuatan paspor sudah menerapkan unsur-unsur penting dalam tahapan kebijakan publik. Mulai dari penyusunan agenda sampai evaluasi kebijakan.

#### **B. Saran**

1. Berdasarkan data yang telah didapat bahwa dalam proses pembuatan paspor, diperlukan peringatan sejak dini ketika Calon Jemaah Haji melakukan pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat guna

melakukan pembenaran dan pencocokan data sebelum data dimasukkan dalam sistem.

2. Berkas yang sudah dikumpulkan oleh Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat dan masuk dalam proses verifikasi, agar diteliti dan dilakukan pengecekan ulang guna menanggulangi kesalahan *input* data.
3. Sosialisasi yang dilakukan kepada Calon Jemaah Haji terkait syarat maupun jadwal pembuatan paspor agar dilakukan melalui pendekatan khusus terhadap Calon Jemaah Haji yang sudah lanjut usia dengan pendampingan dan pengarahan yang lebih intensif agar sosialisasi tersebut dapat dipahami dengan baik.
4. Hasil dari penelitian ini, peneliti berharap agar pihak Kementerian Agama dan Imigrasi terus melakukan inovasi yang dibingkai dalam kebijakan-kebijakan baru serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Calon Jemaah Haji, agar penyelenggaraan ibadah Haji setiap tahunnya semakin baik.



## DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Said Zainal. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika. 2012.

Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2005

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri, *Petunjuk Teknis Penyelesaian Perjalanan Ibadah Haji*, 2016.

Ghony, MD Junaidi, dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2014.

<http://yogyakarta.kemenag.go.id/2019/web/> , diakses pada hari Minggu, tanggal 31 Maret 2019, pukul 11.00 WIB.

[https://id.m.wikipedia.org/wiki>Nama\\_kecil](https://id.m.wikipedia.org/wiki>Nama_kecil), diakses pada hari Sabtu, tanggal 23 Maret 2019, pukul 06.45 WIB.

<https://jogja.imigrasi.go.id>, diakses pada hari Kamis, tanggal 2 Maret 2019, pukul 22.00 WIB.

<https://kbbi.web.id/jemaah>, diakses pada tanggal 20 Desember 2018 pukul 22.40 WIB.

Kamarni, Neng. *Analisis Pelayanan Publik terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 2.No. 3. 2011.

Kholilurrohman. *Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam* .Al- Balagh Jurnal Dakwah dan Komunikasi. Vol. 2.No. 2.2017.

Latisuro, Sarwoto Wijoyo. *Kebijakan Strategis Pemerintah Mempercepat Terwujudnya Masyarakat Informasi*, Jurnal Sistem Informasi, Vol. 6, No. 2. 2013.

Moenir, H.A. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara. 1997.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2013.

- Nurmalasyiah. *Teknologi Informasi Percepatan Pelayanan Publik Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, Vol. 2. No. 4. 2016.
- Peraturan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Hukum dan HAM RI, pasal 2 ayat (3).
- Peraturan Menteri Agama RI No. 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji reguler, pasa 4 ayat (1).
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2011.
- Rahma, Eva Nur. *Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspordengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.2017.
- Ramdhani, Abdullah. *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*, Jurnal Publik. Vol. 11.No. 01.2017.
- Setiowati, Lusy. *Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (Studi di Kantor ImigrasiKelas I Yogyakarta)*. Skripsi (tidakditerbitkan). Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.2016.
- Silalahi, Ulbert. *Pemahaman PraktisAsas- Asas Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.1996.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.2007.
- Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2018.
- Subarsono, AG. *Analisis Kebijakan Publik :Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.2013.

Suharsaputra, Uhar. *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.2012.

T, Bintoro. *Manajemen Pembangunan*. Jakarta: Haji Masagung. 1997.

Wahab, Solichin Abdul. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi kePenyusunan Model-Model Implementasi KebijakanPublik*. Jakarta: BumiAksara. 2016.

Winarno, Budi. *Kebijakan Publik: Teoridan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.2007.

Zuhri, Saifudin. *Istita'ah Ibadah Haji dalam Perspektif Hadits Dalam Kitab Al- Umm Karya Imam Syafi'i*. Yogyakarta: Teras. 2010.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



**LAMPIRAN**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## Dokumentasi Foto selama Penelitian



Proses Pengambilan Data Biometrik Jemaah Menunggu Antrean



Wawancara dengan Ibu Natalina,  
Kasubsi Pelayanan Dokumen  
Perjalanan



Wawancara dengan Bapak Sugeng,  
Petugas Foto, Wawancara, & Sidik  
Jari



Wawancara dengan Ibu Dianta,  
Jemaah dari Sleman

Ruang Foto & Wawancara



Mobil pelayanan pembayaran paspor

Alur penyelesaian paspor

## ALUR PENDAFTARAN HAJI

Syarat dan Prosedur Pendaftaran Haji sesuai dengan Peraturan Menteri Agama No. 14 Th. 2012 tentang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dan Peraturan Menteri Agama No. 29 Th. 2015 tentang Perubahan Atas PMA No. 14 Th. 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler

### BANK

# 1

- Membuka Rekening **TABUNGAN HAJI** dengan setoran minimal 25jt. (BRI Syarifah, BNI Syarifah, BSM, Muamalat, Permata Syarifah, Panin Syarifah, CIMB Niaga Syarifah, MEGA Syarifah, BTN Syarifah)
- Meminta diterbitkan **NOMOR VALIDASI BANK ASLI**
- Foto untuk HAJI (Ketentuan Khusus)  
**Foto Berwarna, Latar Belakang Putih, dicetak 80% wajah**  
Ukuran 4x6 = 1 lembar; ukuran 3x4 = 5 lembar

Contoh:



### Kantor KEMENAG Kab/Kota

# 2

- Meminta diterbitkan SPPH/Nomor Porsi dengan syarat-syarat sebagai berikut:
  - 1) **NOMOR VALIDASI BANK ASLI**
  - 2) Surat Pernyataan dari Bank
  - 3) Buku rekening **TABUNGAN HAJI** Asli dan FC Buku Tabungan Haji 1 lembar (masing-masing)
  - 4) **KTP** Asli dan FC **KTP** 1 lembar (masing-masing)
  - 5) **KK** Asli dan FC **KK** 1 lembar (masing-masing)
  - 6) **Surat Nikah Asli** dan atau **Akta Kelahiran Asli** dan atau **Ijazah (SD/SMP/SMA)** Asli dan FC Surat Nikah dan atau Akta Kelahiran dan atau Ijazah (SD/SMP/SMA) 1 lembar (masing-masing)
  - 7) **Foto Berwarna, Latar Belakang Putih, dicetak 80% wajah**  
foto untuk haji, ukuran 4x6 = 1 lembar, 3x4 = 6 lembar
- Sudah Mengetahui Jenis Golongan Darah
- Yang bersangkutan hadir sendiri (**TIDAK BISA DIWAKILKAN**)
- Tidak Memakai Pakaian Dinas
- Memakai Pakaian Selain Warna Putih
- Khusus Wanita WAJIB berjilbab (selain warna putih)
- **TIDAK MENGENAKAN KAOS**

KETERANGAN LEBIH LANJUT HUBUNGI PETUGAS PENDAFTARAN HAJI  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN  
TELP. 0274 - 868314, 869368

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN**

Jl. Dr. Radjimin, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511  
Telp. (0274) 868314 - Layanan Haji (0274) 869368 - Fax. (0274) 869675  
Email : [kankemenagsleman@yahoo.co.id](mailto:kankemenagsleman@yahoo.co.id) - Website : [www.kemenagsleman.net](http://www.kemenagsleman.net)

DATA PRIBADI		DAFTAR ISIAN SPPH	
NO. VALIDASI & NAMA BANK			
NAMA LENGKAP			
TEMPAT LAHIR			
TANGGAL LAHIR			
NOMOR KTP / NIK			
PENDIDIKAN		SD / SMP / SMA / SM / S1 / S2 / S3 )*	
PEKERJAAN		PNS / PEG. SWASTA / PEDAGANG / PETANI / PEG.BUMN / BUMD / PELAJAR / MHS / PENSUNAN / IBU RMH.TANGGA / TNI / POLRI / WIRASWASTA )*	
GOLONGAN DARAH		A / AB / B / O )*	
TELEPON RUMAH/HP			
JENIS KELAMIN		PRIA / WANITA )*	
PERGI HAJI		PERNAH / BELUM )*	
STATUS PERKAWINAN		SUDAH / BELUM / JANDA / DUDA )*	
TINGGI BADAN		CM	
BERAT BADAN		KG	
RAMBUT		LURUS / IKAL / KERITING )*	
ALIS		TEBAL / TIPIS / SEDANG )*	
HIDUNG		PESEK / SEDANG / MANCUNG )*	
MUKA		OVAL / BULAT / KOTAK )*	
ALAMAT KTP			RT. : /RW. :
KELURAHAN			
KECAMATAN			
KODE POS			
KEWARGANEGARAAN		INDONESIA	
DATA ORANG TUA			
NAMA AYAH			
NAMA IBU			

KET. )\* LINGKARI YANG DIPILIH





KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. X-G No. 8 Jakarta Selatan  
Telepon (021) 5224658 Faksimili (021) 5225032  
Laman: www.imigrasi.go.id

Nomor : IMI-GR.01.01-112  
Lampiran : 1 (satu) Lembar  
Perihal : Penerbitan Paspor Bagi Calon Jemaah Haji Umroh

Yth: Kepala Kantor Wilayah Hukum dan HAM  
di Seluruh Indonesia

Merujuk pada Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI.2-GR.01.01-0331 tanggal 24 Februari 2017 perihal Pencegahan TKI Nonprosedural di Dalam Proses Penerbitan Paspor dan Pembenan Izin Keluar di TPI, dan IMI.2-GR.01.01-1029 tanggal 20 Maret 2017 perihal Penegasan Prosedur Pelaksanaan Pencegahan TKI Nonprosedural, bersama ini dengan hormat dimohon bantuan Saudara untuk melakukan hal sebagai berikut:

1. memerintahkan Kepala Dinas Keimigrasian agar senantiasa melakukan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan tenaga keimigrasian terhadap pencegahan terjadinya Tenaga Kerja Indonesia (TKI) Nonprosedural dalam hal penerbitan paspor dan/atau pemeriksaan keimigrasian di TPI;
2. memerintahkan Kepala Kantor Imigrasi untuk tidak menyebarkan surat rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dan surat keterangan dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus/Umrah (PPIH/PPIU) terhadap pemohon paspor yang akan menunaikan ibadah haji/umrah yang termasuk dalam kategori sebagai berikut:
  - a. pejabat tingkat negara;
  - b. anggota TNI, Polri, Pegawai Negeri Sipil;
  - c. tokoh masyarakat;
  - d. orang tua berusia lebih dari 50 (lima puluh) tahun, dan
  - e. anak-anak berusia kurang dari 12 (dua belas) tahun.

Demikian, atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



Direktur Jenderal Imigrasi

Renny F. Sukm  
NIP. 19810817 2000011031

- Tembusan:
1. Menteri Hukum dan HAM
  2. Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan HAM
  3. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM

SU  
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. X-6 No. 8, Jakarta Selatan,  
Telepon (021) 5224658 Faksimili (021) 5225032  
Laman : [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id)

Yth. 1. Kepala Divisi Keimigrasian  
2. Kepala Kantor Imigrasi  
di  
Seluruh Indonesia

SURAT EDARAN  
NOMOR IMI.1-0789.GR.01.01 TAHUN 2014  
TENTANG  
PERSYARATAN PERMOHONAN PASPOR BIASA  
BAGI CALON JEMAAH HAJI

1. UMUM

Dalam rangka menjamin terlaksananya, penerbitan Paspor Biasa bagi Calon Jemaah Haji, sejak tahun 2009, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memberikan kemudahan persyaratan dalam pengurusan Paspor Biasa dengan dibolehkannya Surat Keterangan Kementerian Agama sebagai pengganti dokumen identitas diri. Ketentuan tersebut sesuai Pasal 8 ayat (3) Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2009 dan Nomor M.HH-02.HM.03.02 Tahun 2009 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi Jemaah Haji, yang menyatakan bahwa "*Dalam hal pemohon tidak memiliki identitas diri berupa akte kelahiran/surat kenal lahir/buku nikah/ijazah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka dapat diganti dengan surat keterangan Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten/ Kota setempat*".

Dalam perkembangannya, pemberlakuan Surat Keterangan Kepala Kantor Kementerian Agama sebagai pengganti dokumen identitas diri tersebut, berimplikasi terhadap tidak optimalnya data pemegang Paspor Biasa yang terekam dalam *database* Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian. Selain itu, ketentuan dalam Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, telah menegaskan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan pengajuan Paspor Biasa di wilayah Indonesia. Dengan demikian, penggunaan Surat Keterangan Kementerian Agama sebagai pengganti dokumen identitas diri, dipandang sudah tidak sesuai lagi dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sehubungan dengan hal tersebut, demi terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan demi terwujudnya keseragaman dalam penerbitan Paspor Biasa bagi masyarakat khususnya Calon Jemaah Haji, perlu adanya penegasan kepada Kepala Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia untuk tidak memberlakukan lagi Surat Keterangan Kepala Kantor Kementerian Agama sebagai salah satu persyaratan pengganti dokumen identitas diri dalam permohonan Paspor biasa bagi Calon Jemaah Haji.

## 2. MAKSUD DAN TUJUAN

- a. Maksud diterbitkannya Surat Edaran ini untuk dijadikan sebagai pedoman dan menciptakan keseragaman dalam penerbitan Paspor biasa bagi Calon Jemaah Haji di Kantor Imigrasi.
- b. Tujuan diterbitkan Surat Edaran ini sebagai penegasan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pelayanan Keimigrasian terutama permohonan Paspor bagi Calon Jemaah Haji yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Surat Edaran ini meliputi perintah penegasan untuk tidak memberlakukan lagi Surat Keterangan Kepala Kantor Kementerian Agama sebagai salah satu persyaratan dalam permohonan Paspor biasa bagi Calon Jemaah Haji.

## 4. DASAR

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409);
- d. Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.01-IZ.03.01 Tahun 1995 tentang Paspor Biasa, Paspor Untuk Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk Warga Negara Indonesia, dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk Orang Asing sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Nomor M.HH-01.GR.01.01 Tahun 2012 tentang Perubahan Keenam Atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.01-IZ.03.01 Tahun 1995 tentang Paspor Biasa, Paspor Untuk Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk Warga Negara Indonesia, dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk Orang Asing;
- e. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tanggal 30 Desember 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI.

Untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

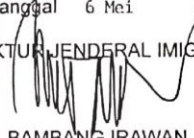
1. Menerapkan persyaratan permohonan Paspor Biasa bagi Calon Jemaah Haji sesuai Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan tidak memberlakukan lagi surat keterangan Kepala Kantor Kementerian Agama di provinsi/kabupaten/kota setempat atau Direktorat Pelayanan Haji Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang berisi identitas jemaah haji sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 4 ayat (3) huruf c Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1081.IZ.03.10 Tahun 2011 Tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi Calon Jemaah Haji.
2. Melakukan sosialisasi kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat, dan Calon Jemaah Haji maupun masyarakat, dalam hal:
  - a. penjelasan bagi Calon Jemaah Haji untuk melengkapi persyaratan Paspor biasa sesuai peraturan perundangan-undangan;

- b. himbauan bagi Calon Jemaah Haji untuk mengajukan permohonan Paspor biasa dalam waktu yang tidak mendesak atau menjelang keberangkatan Calon Jemaah Haji.
3. Melakukan koordinasi dengan Kantor Kementerian Agama di Provinsi/Kabupaten/Kota setempat untuk keseragaman dan kelancaran pelaksanaan penerbitan Paspor biasa bagi Calon Jemaah Haji.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 6 Mei 2014

DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI,

  
BAMBANG IRAWAN  
NIP. 19540928 197903 1 002

Tembusan kepada Yth.:

1. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI;
2. Wakil Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI;
3. Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
4. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
5. Sekretaris dan Direktur di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi; dan
6. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ***INTERVIEW GUIDE***

Pertanyaan:

1. Formulasi masalah
  - a. Apa masalah dalam pembuatan paspor haji?
  - b. Apa yang membuat hal tersebut menjadi masalah dalam kebijakan pelayanan?
  - c. Bagaimana masalah tersebut dapat masuk dalam agenda pemerintah?
2. formulasi kebijakan
  - a. Bagaimana mengembangkan pilihan-pilihan atau alternatif-alternatif untuk memecahkan masalah tersebut?
  - b. Siapa saja yang berpartisipasi dalam formulasi kebijakan pelayanan?
3. Penentuan kebijakan
  - a. Bagaimana alternatif tersebut ditetapkan?
  - b. Persyaratan atau kriteria seperti apa yang harus dipenuhi?
  - c. Siapa yang akan memberikan kebijakan pelayanan?
  - d. Bagaimana proses untuk melaksanakan kebijakan pelayanan?
  - e. Apa isi dari kebijakan pelayanan yang telah diberikan?
4. Implementasi
  - a. Siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan pelayanan?
  - b. Apa yang mereka kerjakan?
  - c. Apa dampak dari isi kebijakan pelayanan?
5. Evaluasi
  - a. Bagaimana tingkat keberhasilan atau dampak dari adanya pemberian kebijakan pelayanan tersebut dapat diukur?
  - b. Siapa yang mengevaluasi kebijakan pelayanan?

- c. Apa konsekuensi dari adanya evaluasi terhadap kebijakan pelayanan yang diberikan?
- d. Adakah tuntutan untuk melakukan perubahan atau pembatalan?



### **Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Daeah Istimewa Yogyakarta**

1. Apakah kendala kebijakan dalam pembuatan paspor sepanjang tahun 2018 ?
2. Apakah yang membuat hal tersebut menjadi kendala?
3. Bagaimana kendala tersebut masuk dalam agenda pemerintah?
4. Bagaimana mengembangkan alternatif untuk mengatasi kendala-kendala yang sudah dijelaskan?
5. Siapa saja yang berpartisipasi dalam proses pembuatan paspor tersebut?
6. Bagaimana alternatif tersebut diterapkan?
7. persyaratan yang harus dipenuhi oleh Jemaah apa saja?
8. Bagaimana proses untuk melaksanakan kebijakan tersebut?
9. Apakah tujuan dari diadakannya kebijakan tersebut?
10. Siapa saja yang terlibat dalam dalam pembuatan kebijakan tersebut?
11. Terus dampak dari adanya kebijakan tersebut apa?
12. Bagaimana tingkat keberhasilan dari adanya kebijakan yang dibuat?
13. Apa konsekuensi dari adanya evaluasi yang dilakukan?
14. Adakah semacam tuntutan dari Kemenag Pusat untuk bisa melakukan suatu perubahan atau perbaikan?

### **Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta**

1. Apakah kendala selama melayani Jemaah Haji dalam pembuatan paspor
2. Bagaimana membuat jadwal sejumlah Jemaah Haji masing-masing Kabupaten
3. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Imigrasi apa saja
4. untuk koordinasi dengan Kementerian Agama masing-masing Kabupaten seperti apa
5. Kalau di sini selain pelayanan yang diberikan, adakah pengawasan yang diberikan terhadap Jemaah Haji khususnya terkait dengan paspor itu sendiri
6. Pelayanan yang diberikan kepada Jemaah Haji dilaksanakan pada hari apa bu?
7. Eavaluasinya nanti seperti apa bu, apakah ada perbedaan dengan pemohon paspor biasa

### **Peugas Foto, Wawancara, dan Sidik Jari Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta**

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada Calon Jemaah Haji dalam pelayanan Foto dan sidik jari
2. Kendala selama melayani Jemaah pada saat foto dan sidik jari apa pak?
3. Adakah wawancara yang nantinya tidak lolos pak?
4. Terus laporan ke atasannya seperti apa pak?

### **Calon Jemaah Haji**

1. Bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada Anda dalam proses pembuatan paspor di Kemenag selama ini?
2. Pelayanan yang diberikan di Imigrasi bagaimana b?
3. Setelah proses foto dan sidik jari ada pelayanan apa lagi?
4. Terus persiapan yang dilakukan di Kemenag sebelum meakukan pembuatan paspor di Imigras apa saja?
5. Secara keseluruhan, bagaimana pendapat Anda setelah melakukan proses pembuatan paspor?



## Hasil Wawancara

**Nama** : Drs. H. Rojiki, ST  
**Jabatan** : Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji  
**Lokasi** : Ruang PHU Kanwil Kemenag DIY  
**Waktu** : Senin, 4 Maret 2019 pukul 14.25 – 15.30 WIB

Formulasi Masalah

**1. Apakah kendala kebijakan dalam pembuatan paspor sepanjang tahun 2018 pak?**

“Ya jamaah yang mungkin dokumennya e tidak lengkap, ada yang tanggal lahirnya saja yang dicantumkan, cuma terkendala karena dokumennya blm lengkap. Kemudian untuk nama yang sekedar beda ejaan itu tidak masalah biasanya. Tapi kalau yang e.. ada perbedaan, itu ada surat keterangan keterangan beda nama .”

**2. Apakah yang membuat hal tersebut menjadi kendala pak?**

“Sebenarnya bukan kendala, yak arena gini, sudah maju ke imigrasi misalnya, mestinya dia sudah e... harus siap foto itu dengan kata seperti itu, tapi pada saat itu mungkin e.. belum terkumpul. Artinya ketika pada saat perekaman, kenapa ini cuma satu nama ya artinya e... cukup meng .. cukup menghambat.. Jadi saya pikir yang harusnya lancar itu tersendat karena mungkin ada informasi yang kurang lengkap. Gitu aja.”

**3. Bagaimana kendala tersebut masuk dalam agenda pemerintah pak?**

“Semuanya harus tiga nama, jadi kalau paspor untuk keperluan haji itu semuanya harus menggunakan tiga, ya nama itu harus menggunakan tiga kata. Minimal. Jadi kalau misalkan yang masih dua pasti suruh melengkapi. Karena yang berlaku di sana seperti itu.”

## Formulasi Kebijakan

### **1. Bagaimana mengembangkan alternatif untuk mengatasi kendala-kendala yang sudah dijelaskan tadi pak?**

“Terkadang cuma lupa, artinya ketika ini masih kurang ya tinggal suruh ngelengkapin aja, atau diingatkan saja ya karena mungkin terkadang lupa. Kalau cuma dua ya mungkin harus cari dokumen lain yang membuktikan apa namanya nama kakeknya siapa, gitu. Yang harusnya bisa pada saat itu juga dia tidak perlu cari dokumen lain, nah itu tapi jadi tertunda, misalnya gitu.”

### **2. Siapa saja yang berpartisipasi dalam proses pembuatan paspor tersebut pak?**

“Pertama, ya jamaah otomatis ya. Kalau pembuatan paspor itu harus hadir emang. Karena di foto, sidik jari tidak bisa diwakilkan. Dibantu oleh petugas dari kementerian agama kabupaten jadi ada didampingi lah. Didampingi oleh petugas dari kementerian agama kabupaten/kota juga kalau dia punya KBIH itu biasanya KBIH itu juga ada yang mendampingi. kalau kbih nya mendampingi jamaah.”

## Penentuan Kebijakan

### **1. Bagaimana alternatif tersebut diterapkan pak?**

“Jadi sebelumnya sudah kita jelaskan syaratnya bikin paspor apa saja, terus e.. itu otomatis langsung dari jamaahh. Jadi e... seperti yang saya katakana tadi, paling kalau kurang itu paling disuruh untuk melengkapi , e... setelah itu sudah bisa dipenuhi kekurangannya.”

### **2. Terus persyaratan yang harus dipenuhi oleh Jemaah apa saja pak?**

“KTP, KK, Akta lahir atau surat kenal lahir atau surat nikah atau ijazah.”

**3. Bagaimana proses untuk melaksanakan kebijakan tersebut pak?**

“Ya itu semuanya sudah final, artinya memang harus itu sesuai dengan ketentuan dari Arab Saudi. Ketika di Imigrasi kalau umpamanya kurang ktp ya harus ktp, tidak bisa diganti dengan yang lain. Kecuali ktp sedang perekaman.”

**4. Apakah tujuan dari diadakannya kebijakan tersebut pak?**

“Pelayanan paspor itu kan meliputi dua lembaga ya, e.. pertama proses pemberian rekomendasi dari kemenag, nanti kalau sesudah itu baru imigrasi. Imigrasi itu baru akan proses kalau dokumen-dokumen persyaratannya lengkap. Misalnya ada ktp, ada kartu keluarga, mungkin diperlukan ijazah, atau akte kelahiran atau akta nikah. Itu bisa saja untuk memudahkan Jemaah nantinya”

**Implementasi**

**1. Siapa saja yang terlibat dalam dalam pembuatan kebijakan tersebut pak?**

“Tapi kita mengambil kebijakan agar seluruh jamaah ini terpantau juga , itu dibuatlah kolektif. Kolektif bareng-bareng dengan yang lain , tidak sendiri-sendiri kecuali memang yang sudah sebelumnya mengurus sendiri. Jadi misalnya hari ini diadwalkan 1- 100 ya, nama-namanya sudah jelas. Misalnya dia tidak hadir. Itu ya bisa kemudian dia urus sendiri, ya seperti itu, secara pribadi. Bisa juga nanti bergabung dengan yang lain , mungkin kalau ada kesempatan yang lain, di waktu yang lain.”

**2. Terus dampak dari adanya kebijakan tersebut apa pak?**

“Dampaknya itu kan sesuatu yang kalau dia tidak memenuhi ya resiko dia. Akan tertunda gitu aja. Kalau dia tidak memenuhi syarat berarti dia akan tertunda paspornya dan bahkan bisa sampai tertunda visnya sehingga bisa jadi dia tidak bisa berangkat Haji”

Evaluasi

**1. Bagaimana tingkat keberhasilan dari adanya kebijakan yang dibuat pak?**

“Jumlahnya. Jumlahnya terpenuhi. Kalau jumlah jemaah umpamanya 1000, dia sudah membuat 1000 nah itu dia sudah berhasil kalau yang seharusnya buat paspor 1000 kok baru 950 berarti masih sekian persennya. Ya sebenarnya kalau jemaah sudah membuat paspor itu berarti pembuatan paspor sudah berhasil.”

**2. Apa konsekuensi dari adanya evaluasi yang dilakukan pak?**

“Tapi kalau bagi jemaah ya kalau dia tidak punya paspor ya dia tidak bisa divisa, kalau tidak bisa punya visa, berarti dia tidak bisa berangkat, tapi ya kita tidak tinggal diam, ya tetep kita pantau terus. Agar dia segera membuat paspor. Jadi konsekuensi tertinggi kalau dia tidak membuat paspor ya sudah, ditinggal. Tidak jadi berangkat. Apapun alasannya itu.”

**3. Adakah semacam tuntutan dari Kemenag Pusat untuk bisa melakukan suatu perubahan atau perbaikan pak?**

“Tidak. Jadi yang penting pusat itu kan, jemaah harus punya paspor. Jemaah harus punya paspor itu diterjemahkan macem-macem oleh, artinya oleh provinsi yang . bagaimana caranya? ya seperti kita untuk tahun 2020 misalnya, kita sudah menghimbau kepada jemaah untuk membuat paspor secara mandiri.”

**Nama : Natalina Marbun, S. Sos**

**Jabatan : Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan**

**Lokasi : Ruang Foto, Wawancara dan Sidik Jari Kantor  
Imigrasi Kelas I Yogyakarta**

**Waktu : Rabu, 27 Februari 2019 pukul 15.00-16.00 WIB**

**1. Apakah kendala selama melayani Jemaah Haji dalam pembuatan paspor bu?**

“Kendalanya karena rata-rata pemohon paspor haji itu sudah tua, biasanya mereka tidak memiliki dokumen lengkap. Nah misalnya e.. buku nikah yang tidak ada tanggal lahirnya, tidak ada tahun lahirnya atau buku nikah yang namanya nama kecil, di KTP nya, namanya nama besar, seperti itu menjadi kendala buat kita.”

**2. Bagaimana membuat jadwal sejumlah Jemaah Haji masing-masing Kabupaten bu?**

“Kalau untuk pemberian waktu untuk melengkapinya itu kita menjadwalkan foto e.. untuk haji itu kita jadwalkan tadinya hanya sampai bulan Maret, semua sudah terakomodir untuk foto kecuali yang belum sempat datang hanya berapa orang gak nyampe 50. Jadi dari 3158 kuotanya tapi yang membuat paspor gak nyampai segitu karena sudah ada yang punya paspor, ataupun ada pas e... tinggal menambah nama dan seperti itu, tapi itu kuota yang untuk berangkat tahun ini.”

**3. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Imigrasi apa saja bu?**

“Kalau untuk bentuk-bentuk pelayanan untuk hajinya sendiri saat ini yaitu e... foto, untuk pelayanna foto, paspornya, kemudian saat ini kita sudah melaksanakan sosialisasi yang disediakan oleh kabupaten yang mengundang kita, untuk memberikan sosialisasi kepada jemaah yang akan berangkat tahun mendatang.”

**4. Terus untuk koordinasi dengan Kementerian Agama masing-masing Kabupaten seperti apa bu?**

“Itu kita melalui WA, ataupun telepon. Nah biasanya mereka e... pertama-tama mereka datang kemari baru mengajak kita rakor nanti

saat rakor saya akan menjelaskan, nanti saya akan memberikan misalnya kayak kemarin itu rakornya desember awal, desember pertama, terus saya bilang rencana awal itu sampai bulan maret, nah sampai rakor kedua pun masih sampai bulan Maret tapi dengan kondisi yang telah kita coba, e.. ternyata bisa ya kita mulai percepat.”

**5. Kalau di sini selain pelayanan yang diberikan, adakah pengawasan yang diberikan terhadap Jemaah Haji khususnya terkait dengan paspor itu sendiri bu?**

“Kalau untuk jamaah haji sendiri untuk pembuatan paspor tahapannya di sini saja, nanti ada lagi tahapannya yang akan dikerjakan oleh imigrasi itu adalah saat keberangkatan. Saat keberangkatan itu adalah memberikan cap keluar ataupun cap masuk, nanti itu juga sudah ada saat di e.. asrama haji nanti kita sudah akan mulai di sana. Jadi itu prosesnya berbeda lagi, nah di sana, nanti juga di luar negerinya di Arabnya juga nanti akan ada petugas juga seperti itu, jadi kalau untuk pembuatan paspor sudah selesai sampai pengawasannya kalau memnag sudah tinggal diserahkan , kita cek lagi.”

**6. Pelayanan yang diberikan kepada Jemaah Haji dilaksanakan pada hari apa bu?**

“Setiap hari sabtu lembur, dari kita dari jam 8 sampai jam 2 pelyanan haji jadi itu satu.”

**7. Eavaluasinya nanti seperti apa bu, apakah ada perbedaan dengan pemohon paspor biasa?**

“Kalau evaluasinya mungkin itu hanya evaluasi biasa, pelaporan kalau sudah dikerjakan. Karena terus terang, ini kan hanya bagian daripada bentuk layanan dukungan kepada kementerian agama bukan inti gitu, kalau yang inti itu adalah pelayanan setiap hari kami.”

**Nama** : Sugeng  
**Jabatan** : Petugas Foto, Wawancara dan Sidik Jari  
**Lokasi** : Ruang Foto, Wawancara dan Sidik Jari Kantor  
Imigrasi Kelas I Yogyakarta  
**Waktu** : Jumat 26 Maret 2019 pukul 13.00-14.00 WIB

**1. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada Calon Jemaah Haji dalam pelayanan Foto dan sidik jari pak?**

“Kalau yang reguler itu biasanya yang apa yang mengelola itu dari kemenag. Nanti dibutuhkan waktu tersendiri untuk proses foto sidik jari dan wawancara. Itu nanti biasanya kita pake hari khusus mba, jadi tidak dihari biasa gini tapi di hari khusus yang kita libur kita masuk, kayak contohnya kemarin itu yang haji tahun ini kita e. kita lembur hari sabtu, itu khussus ngelayani yang haji reguler.”

**2. Kendala selama melayani Jemaah pada saat foto dan sidik jari apa pak?**

“Catatannya sudah dari kemenag itu, itu kan sudah pasti mba, tapi cuma nanti di, dia apa namanya dieksekusinya di sini apa pada waktu dia proses itu memang harus kita tanya lagi biar gak ada lesalahan gitu loh.”

**3. Adakah wawancara yang nantinya tidak lolos pak?**

“Ada mba, memang kalau dia tu perginya gak jelas, itu nanti kita konfirmasi ke atasan kita langsung mba. Jadi wawancara juga menentukan berangkat atau tidaknya seseorang ke luar Negeri. Jadi wawancara itu kan kita istilahnya diseleksi berkas dulu ya mba ya, kok ini mencurigakan, nah kita kita sebagai anak buah biasanya saya ya kalau saya tidak mau ngambil keputusan, kecuali ngasih persyaratan

tambahan, ini ya kita lanjut. Kalau memang dia kok agak anu kita kok saya kok ragu-ragu gitu lho, langsung ke atasan langsung.”

**4. Terus laporan ke atasannya seperti apa pak?**

“Nanti laporannya sudah ada mba, nanti setiap anu pekerjaann kita sudah terekam mba, terus seperti kita kan ada apa jenenge, SKP ya sasaran kinerja nah itu nanti yang sudah ya kita harusnya tiap hari buat mba, tiap hari kita masukkan di komputer itu laporan kita gitu lho mba, saya moto sekian orang gitu sudah *terecord* mba.”

**Nama : Dianta Sembiring (39)**

**Jabatan : Calon Jemaah Haji asal Ngemplak Sleman**

**Lokasi : Ruang Foto, Wawancara dan Sidik Jari Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta**

**Waktu : Rabu, 6 Maret 2019 pukul 11.00-12.00 WIB**

**1. Bagaimana bu, pelayanan yang telah diberikan kepada jenengan dalam proses pembuatan paspor di Kemenag selama ini?**

“Ya jelas kok mba, pengumumannya sudah ada, itu kan udah ada acara manasik setiap minggunya jadi kalau ada apa-apa ya langsung di *share* mba.

**2. Terus kalau pelayanan yang diberikan di Imigrasi bagaimana bu?**

“Bagus mba, terus tadi kan saya nanya, langsung dianter. Saya bilang anu.. dari Depag, terus dianter kemari sama petugasnya. Cepet jadinya.”

**3. Setelah proses foto dan sidik jari ada pelayanan apa lagi bu di sini?**

“O... itu dikasih kwitasni untuk pembayaran. Nanti kalau bayar bisa di bank atau bisa di pos keliling.”



**4. Terus persiapan yang dilakukan di Kemenag sebelum meakukan pembuatan paspor di Imigras apa saja ya bu?**

“Emang prosesnya ya dibimbing, mulai proses pengisian formulir di awal itu kan dibimbing, pas manasik di Masjid Agung, pertama kali itu kan udah dibuat, jadi kapan pengisian formulir, dari pengisian, itu kan bareng-bareng to, dari pengisian, dokumen apa aja yang diperlukan.”

**5. Secara keseluruhan, bagaimana pendapat ibu setelah melakukan proses pembuatan paspor?**

“Apa ya, kan kalau... kita kan mandiri, jadi gak ikut KBIH kan, jadi walaupun gak ikut KBIH tetep diperhatikna oleh kemenag.”



# Sertifikat

NO. PAN-OPAK.UIN-SUKA.VIII.2015



Diberikan kepada:

ZULFA MOOR HAMIDAH

Sebagai :

## PESERTA

Orientasi Pengenalan Akademik Dan Kemahasiswaan  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Pada Tanggal 20-22 Agustus 2015

Mengetahui,

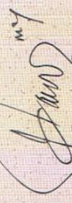
Wakil Rektor

Bid. Kemahasiswaan dan Kerjasama  
UIN Sunan Kalijaga

  
Dr. Siti Nurul Huda Dzuhayatin, MA  
NIP. 19630517 199003 2 002

Yogyakarta, 22 Agustus 2015

Ketua Panitia

  
M. Muqribul Faiz  
NIM. 13360019

Nomor: UIN.02/R.3/PM.03.2/4397/2015



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA**

# Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : ZULFA NOOR HAMIDAH  
NIM : 15240030  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Sebagai Peserta

atas keberhasilannya mengikuti seluruh kegiatan

**SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2015/2016

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

Yogyakarta, 1 September 2015  
a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama


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



**LIBRARY OF ISLAMIC STATE UNIVERSITY OF SUNAN KALIJAGA**

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp (0274) 548635, Fax (0274) 552231

Website : [www.lib.uin-suka.ac.id](http://www.lib.uin-suka.ac.id) | E-mail : [lib@uin-suka.ac.id](mailto:lib@uin-suka.ac.id)



ID No. 9105054060  
Certificate No. 624 108 12190

# Sertifikat

Nomor: UIN.02 / L.1 / TU.00.9 / 189 / 2015

diberikan kepada:

ZULFA NOOR HAMIDAH

NIM : 15240030

sebagai PESERTA AKTIF dalam kegiatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan (*User Education*) pada Tahun Akademik 2015/2016 yang diselenggarakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta, September 2015  
Kepala Perpustakaan,



Dr. H. Haniyati Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si  
NIP. 19680701 199803 2 001



[perpusuin Yogyakarta](#)



[perpustakaan uin sunan kalijaga yogyakarta](#)



[@uinjogjalib](#)



[sukalib](#)

**UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI**

diberikan kepada

Nama : Zulfa Noor Hamidah  
 NIM : 15240030  
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi  
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	90	A
2.	Microsoft Excel	55	D
3.	Microsoft Power Point	95	A
4.	Internet	65	C
5.	Total Nilai	76,25	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Standar Nilai:

Angka	Huruf	Predikat
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang

Yogyakarta, 13 Maret 2019



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



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

## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.7.1/2019

This is to certify that:

Name : **Zulfa Noor Hamidah**  
Date of Birth : **July 31, 1997**  
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC) held on **January 11, 2019** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	44
Structure & Written Expression	38
Reading Comprehension	40
<b>Total Score</b>	<b>407</b>

*Validity: 2 years since the certificate's issued*



Yogyakarta, January 11, 2019  
Director,

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





## شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.15.135/2018

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Zulfa Noor Hamidah :

تاريخ الميلاد : ٣١ يوليو ١٩٩٧

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٨ سبتمبر ٢٠١٨، وحصلت على درجة :

٤٨	فهم المسموع
٣٥	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٤٢	فهم المقروء
٤١٧	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

جوكجاكرتا، ١٨ سبتمبر ٢٠١٨  
المدير



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

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥





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

شهادة

## SERTIFIKAT

Nomor: B-350.3/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.828/10/2018

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

Nama : Zulfa Noor Hamidah  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Jepara, 31 Juli 1997  
Nomor Induk Mahasiswa : 15240030  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

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

Lokasi : Cabe Lor, Srumbung  
Kecamatan : Srumbung  
Kabupaten/Kota :  
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 04 Juli s.d. 31 Agustus 2018 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 94,23 (A-). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 02 Oktober 2018  
Ketua



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





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

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

## SERTIFIKAT

Nomor :B-010/Un.02/MD/PP.00/01/2019

Diberikan kepada:

**ZULFA NOOR HAMIDAH**

**NIM: 15240030**

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



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

Yogyakarta, 16 Januari 2019  
Ketua Program Studi

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



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

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

**SERTIFIKAT**

NO : B-1191/Uh.02/DD/PP01.2/06/2016

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

**ZULFA NOOR HAMIDAH**

15240030

**LULUS dengan Nilai 97 ( A )**

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



Dekan

Dr. Nurjannah, M.Si.

NIP. 196003101987032001

Yogyakarta, 01 Juni 2016

Ketua

Alimatul Qibtiyah, S.Ag. MSI., MA., Ph.D

NIP. 197109191996032001





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

## SERTIFIKAT

Nomor : B-016/Un.02/MD/MD/TQ.00/01/2018

*Diberikan kepada:*

**ZULFA NOOR HAMIDAH**  
**NIM: 15240030**

Dinyatakan **LULUS** dalam Tahfid Qur'an Juz 30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: **A**  
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



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

Yogyakarta, 5 Januari 2018  
Ketua Program Studi

Drs. M. Kosyid Ridla, M.Si.  
NTP. 19670104 199303 1 003



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

Yogyakarta, 10 Januari 2019

Kepada Yth. :

Nomor : 074/284/Kesbangpol/2019  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

1. Kepala Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Kantor Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Kepala Kementerian Agama RI Kanwil DIY di TEMPAT

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga  
Nomor : B-103/Un.02/DD.1/PN.01.1/01/2019  
Tanggal : 8 Januari 2019  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"KEBIJAKAN STRATEGIS DALAM PENGELOLAAN IDENTITAS JAMA'AH HAJI TAHUN 2018 (STUDI PADA PEMBUATAN PASPOR BAGI CALON JAMA'AH HAJI REGULER DI WILAYAH YOGYAKARTA)"** kepada:

Nama : ZULFA NOOR HAMIDAH  
NIM : 15240030  
No.HP/Identitas : 085856548287/3320137107970001  
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga  
Lokasi Penelitian : - Kementerian Agama RI Kanwil DIY  
- Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta  
Waktu Penelitian : 15 Januari 2019 s.d 15 April 2019

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

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



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA

Jalan Solo Km.10 Yogyakarta  
Telepon : (0274) 484370 Faksimili : (0274) 487130  
Laman : www.imigrasijogja.org Email : kanim\_yogyakarta@imigrasi.go.id

Nomor : W14.IMI.IMI.1-UM.01.01- 0522  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Surat Izin Penelitian

13 Februari 2019

Yth.  
Dekan  
Up. Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di-

Yogyakarta

Sehubungan dengan surat saudara No. B-181/Un.02/DD.I/PN.01.I/01/2019, tanggal 17 Januari 2019 dan surat Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Kementerian Hukum dan HAM DIY Nomor : W.14.UM.01.01- 969 tanggal 22 Januari 2019 Perihal Persetujuan Izin Penelitian bersama ini kami sampaikan bahwa kami bersedia menerima anak didik dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebanyak 1 (satu) siswa atas nama :

No	Nama	NIM
1.	Zulfa Noor Hamidah	152400030

untuk melakukan Penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta mulai tanggal 18 Februari 2019 s/d 28 Februari 2019 selama 9 (sembilan) hari kerja.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA  
KEPALA KANIM KELAS I TPI  
YOGYAKARTA,  
  
SUTRISNO, S.Sos  
NIP. 196302011982031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA**  
**DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Jalan Sukonandi Nomor 8 Yogyakarta Kode Pos 55166 Telp/Fax (0274) 521065, 516030  
Website : <http://kemenag.yogyakarta.go.id>, Email : [siskohatdiy@gmail.com](mailto:siskohatdiy@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN**

NOMOR : 330/Kw.12.4/1/Hj.09/05/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. H. Sigit Warsita, MA  
NIP : 19650206 199203 1 002  
Jabatan : Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
Kanwil Kementerian Agama D.I. Yogyakarta

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Yogyakarta Nomor : B-181/Un.02/PN.01.1/01/2019 tanggal 17 Januari 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Zulfa Noor Hamidah  
NIM/ Jurusan : 152400030/ Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Kebijakan Strategis Dalam Pengelolaan Identitas Jamaah Haji Tahun 2018 (Studi pada Pembuatan Paspor Bagi Calon Jamaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta)

Yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian pada tanggal 23 Januari s.d. 15 April 2019.  
Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Mei 2019

a.n. Kepala

Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah,



Sigit Warsita

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Zulfa Noor Hamidah  
Tempat/Tanggal. Lahir : Jepara, 31 Juli 1997  
Alamat : Pendosawalan 01/01 Kalinyamatan Jepara  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Nama Ayah : Sudomo  
Nama Ibu : Watari Lifyatul Umamah  
No. Hp : 085856548287  
Email : zulfanoor.hamidah@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

#### 1. Pendidikan Formal

- a. SD Negeri 1 Pendosawalan (2003-2009)
- b. SMP Negeri Pecangaan (2009-2012)
- c. SMA Negeri 1 Pecangaan (2012-2015)
- d. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2015- sekarang)

#### 2. Pendidikan Non- Formal

- a. Diniyah MI Matholi'ul Ulum Banyuputih Kalinyamatan Jepara (2003-2009)
- b. Diniyah MTs. Miftahul Hidayah Bakalan Kalinyamatan Jepara (2009-2012)
- c. Diniyah MA Miftahul Hidayah Bakalan Kalinyamatan Jepara (2012-2015)
- d. Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta (2015-2016)
- e. Pondok Pesantren Al Munawwir Komplek Q Krapyak Yogyakarta (2016- sekarang)

### C. Pengalaman Organisasi

1. Sekretaris PMR WIBHATA SMANCA (2012-2013)
2. Pengurus bidang Kuliah Pagi Kelompok Pelajar Islam SMANCA (2013-2014)
3. Anggota JQH Al- Mizan (2015-2016)
4. Pengurus bidang Bank Da'i UKM KORDISKA UIN Sunan Kalijaga (2017-2018)
5. Pengurus bidang Hubungan Pengabdian Masyarakat Keluarga Jepara Yogyakarta (2018-2020)
6. Anggota Ikatan Santri Jepara Yogyakarta (2016-sekarang)

Yogyakarta, 21 April 2019

Zulfa Noor Hamidah  
NIM 15240030

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA