SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRATIF JEMAAH HAJI OLEH SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2019

SKRIPSI

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

Oleh:

Fina Marzuqoh

NIM 16240047

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pembimbing:

Achmad Muhammad, M.Ag.

NIP 197207192000031002

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-225/Un.02/DD/PP.00.9/02/2020

Tugas Akhir dengan judul : SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRATIF JEMAAH HAJI OLEH SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FINA MARZUQOH
Nomor Induk Mahasiswa : 16240047
Telah diujikan pada : Kamis, 06 Februari 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

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

Yogyakarta, 06 Februari 2020
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Dekan

Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
NIP. 19680710 198703 2 001

ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Asalamualaikum wr.wb.

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

Nama	: Fina Marzuqoh
NIM	: 16240047
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	: Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'laikum wr.wb

Yogyakarta, 28 Januari 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Ketua Jurusan	Pembimbing
Drs. M. Kosyid Ridla, M.Si	Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP. 19630041993031003	NIP.197207192000031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fina Marzuqoh

NIM : 16240047

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: **Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung pelanggaran dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah;

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 27 Januari 2020

Yang menyatakan,

Fina Marzuqoh
NIM. 16240047

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penyusun persembahkan untuk Almamater

Tercinta:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِن تَنصُرُواْ ٱللَّهَ يَنصُرۡكُمۡ وَيُثَبِّتۡ أَقۡدَامَكُمۡ ۝٧

"Hai orang-orang mukmin, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu." (QS. Muhammad: 7).[1]

"Jadilah ulama yang intelek bukan intelek yang tahu agama." (KH. Imam Zarkasyi)[2]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[1] Al-Qur'an, 47:7. Terjemahan ayat Al-Qur'an di skripsi ini diambil dari Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: PT Madina Raihan Makmur, 2010), hlm. 507.

[2] Ahmad Suharto, Senarai Kearifan Gontory:Kata Bijak Para Perintis dan Masyayikh Gontor, (Yogyakarta: Namela Grafika, 2016), hlm. 24.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penyusun panjatkan atas kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat yang diberikan-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019". Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa perubahan dari zaman *jahiliyah* menjadi *islamiyah*.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran diri, penyusun sadar bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Sudah sepatutnya penyusun mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penyusun berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. K.H. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Rosyid Ridla, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang senantiasa menjadi inspirasi bagi mahasiswanya.

4. Bapak Dr. Okrisal Eka Putra, Lc,.M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama proses perkuliahan berlangsung.
5. Bapak Achmad Muhammad, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas kesabaran dan ketulusannya dalam membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah membimbing serta mencurahkan ilmu selama perkuliahan.
7. Bapak Drs. H. Sa'ban Nuroni, M.A., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.
8. Bapak Drs. H. Tulus Dumadi, M.A., selaku Kepala Sub. Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.
9. Bapak Ujang Sihabudin, S.Ag., MSI., selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.
10. Staff Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman (Ibu Eka, Ibu

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Rika, Bapak Suciyono, Bapak Agus, Ibu Siti, Bapak Heru, Bapak Sadad, dan Bapak Yusup).

11. Diri saya sendiri yang telah mampu berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai bekal di masa depan.
12. Kedua orangtua tercinta, Ibu Umi Baroroh dan Bapak Lukmono, serta kedua adikku Dwi Hastutiningtyas dan Adzkhan Fahmiyaddin Fawwaz atas segala dukungan dan doa yang tak pernah putus.
13. Ahmad Nasyith Fikar, sahabat terbaik yang selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Bila, Dirga, Sarah, Rara, Silvi, Sasa, Inyum, Priangga, Uci, dan Nanda yang selalu memberikan dukungannya dari jauh.
14. Teman-teman Manajemen Dakwah 2016, terkhusus Maya, Anggi, Matsna, Ayun, Adel, Chita, Alan, Didi, Eko, Said, Irfan, Faris.
15. Keluarga Wisma La-Tansa (Mbak Bun-bun, Mbak Ina, Mbak Besti, Mbak Rika, Teh Elis, Khuma, Datus, Nila, Arfi, Rina, Zahro, Aghni, Tami, Amal, Mela, dan Ilma) yang telah menjadi partner hidup selama di Yogyakarta.
16. Teman-teman KKN Desa Srumbung 2019, Zila, Ingga, Arum, Putri, Ratih, Kiki, Fahru, Zifa, Randi,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dan Ravi. Terimakasih telah menjadi penikmat setia masakan saya.

17. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 22 Januari 2020

Penyusun,

Fina Marzuqoh

16240047

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Fina Marzuqoh (16240047), Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara tujuan dan implementasi strategi pelayanan administratif jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Maka dari itu, dibutuhkan sistem pengendalian manajemen untuk memastikan tujuan organisasi tetap terkontrol. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian manajemen pelayanan administratif jemaah haji yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif dengan metode penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemem pelayanan administratif jemaah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman telah sesuai dengan teori sistem pengendalian manajemen sektor publik, yang digagas oleh David W. Young dan dikembangkan oleh Indra Bastian. Lingkungan pengendalian yang ada mampu berkolaborasi dengan baik, sehingga dapat menciptakan lingkungan pengendalian yang kondusif. Hal tersebut didukung dengan kecakapan pimpinan dalam mengemban tanggung jawab atas pengendalian manajemen. Proses pengendalian manajemen administratif jemaah haji berjalan secara terstruktur sesuai dengan kebijakan dari lembaga di atasnya.

Kata kunci: **Pengendalian Manajemen, Pelayanan Administratif, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI ..... **ii**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **xi**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Penegasan Judul 1

B. Latar Belakang Masalah 4

C. Rumusan Masalah 9

D. Tujuan Penelitian 9

E. Manfaat Penelitian 9

F. Kajian Pustaka 10

G. Kerangka Teori 17

H. Metode Penelitian 29

I. Sistematika Pembahasan 34

BAB II GAMBARAN UMUM **36**

A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama 36

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman 38
C. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman 40
D. Sarana dan Prasarana 48
E. Gambaran Umum Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah 51
F. Kode Etik Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman 60

BAB III PEMBAHASAN 62
A. Lingkungan Pengendalian Manajemen 62
1. Struktur Organisasi 62
2. Struktur Program 67
3. Struktur Informasi 70
4. Faktor Administratif 72
5. Faktor Perilaku 75
6. Faktor Budaya 76
B. Tanggung Jawab Pimpinan Atas Pengendalian Manajemen 77
1. Lingkungan yang Kondusif bagi Pengendalian 78
2. Analisis Risiko dan Kegagalan 80
3. Pembangunan Infrastruktur 83

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4. Menciptakan Proses Pengendalian yang Praktis 86
5. Monitoring Berkelanjutan 88
C. Proses Pengendalian Manajemen 90
1. Perencanaan Strategis 90
2. Persiapan Anggaran 95
3. Pelaksanaan dan Pengukuran 99
4. Pelaporan dan Evaluasi 106

BAB IV PENUTUP 110
A. Kesimpulan 110
B. Saran 111

DAFTAR PUSTAKA 113
LAMPIRAN-LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 14
Tabel 2.1 39
Tabel 2.2 47
Tabel 2.3 49
Tabel 2.4 50
Tabel 3.1 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 6
Gambar 1.2 34
Gambar 1.3 34
Gambar 2.1 51
Gambar 3.1 65
Gambar 3.2 85
Gambar 3.3 99

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul skripsi ini adalah "Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019". Sebagai upaya memperjelas arah dan ruang lingkup penelitian serta untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pemahaman, maka perlu dijelaskan pengertian dan maksud istilah-istilah yang terdapat dalam judul tersebut sebagai berikut:

1. Sistem Pengendalian Manajemen

   Sistem adalah sekelompok komponen yang masing-masing saling menunjang, saling berhubungan maupun tidak yang keseluruhannya merupakan sebuah kesatuan.[1] Sistem terdiri atas seluruh individu, organisasi, dan kebijakan yang bertujuan mengoptimalkan organisasi tersebut.[2]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[1]Arief Suadi, *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi Pertama*, (Yogyakarta:BPFE Yogyakarta, 2013), hlm. 3.

[2] Thomas Sumarsan, *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, dan Pengkuran Kinerja*, (Jakarta: Indeks, 2010), hlm. 2.

Pengendalian mempunyai arti sebagai suatu proses untuk mengarahkan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[3] Konsep pengendalian merupakan segala tindakan oleh seorang pimpinan untuk meningkatkan kemungkinan tercapainya maksud dan tujuan yang telah ditetapkan.[4] Sedangkan pengendalian manajemen merupakan proses di mana para manajer mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk mengimplementasikan strategi organisasi.[5] Maka, yang dimaksud dengan sistem pengendalian manajemen adalah sekelompok komponen dalam sebuah kesatuan dalam mengarahkan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan Administratif

Pelayanan menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[3] Abdul Halim, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2003), hlm. 6.

[4] Indra Bastian, *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hlm. 2.

[5] Robert N. Anthony dan Vijay Govindarajan, *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi 12*, (Tangerang: Karisma Publishing Group, 2011), hlm. 26.

lain. [6] Menurut Gronroos pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[7]

Administratif adalah yang berkaitan dengan administrasi yaitu usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan.[8] Jadi, pelayanan administratif adalah serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang berkaitan dengan administrasi. Pelayanan administratif dalam penelitian ini adalah terkait dengan administrasi haji yang ditangani oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

3. Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[6] Depatemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 612.

[7] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 2.

[8] *Ibid*., hlm. 7.

Sleman merupakan salah satu organisasi atau lembaga pemerintah yang mewadahi aktivitas pelayanan haji. Organisasi atau lembaga ini termasuk ke dalam organisasi sektor publik karena melayani masyarakat khususnya calon jemaah dan jemaah haji dalam menunaikan ibadah haji di Tanah Suci.

Berdasarkan penegasan judul tersebut maka skripsi ini membahas tentang Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019.

B. Latar Belakang Masalah

Sistem pengendalian manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan. Pengendalian manajemen adalah proses dimana manajer mempengaruhi anggotanya untuk melaksanakan strategi organisasi.[9] Aktivitas pengendalian manajemen ini juga berdasarkan dengan keputusan strategis secara umum. Pengendalian manajemen merupakan keharusan dalam suatu organisasi yang mempraktekan desentralisasi. Salah satu pandangan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[9] Abdul Halim, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen*, hlm. 8.

berargumentasi bahwa sistem pengendalian manajemen harus sesuai dengan strategi perusahaan.[10]

Sistem pengendalian manajemen menitikberatkan pada implementasi strategi organisasi, sehingga tujuan dapat tercapai. Setiap organisasi memiliki tujuan yang spesifik dan unik yang hendak dicapai.[11] Organisasi pemerintah biasanya berupa jasa dan nirlaba (tidak mencari laba). Fokus tujuan utama dari organisasi pelayanan adalah mengutamakan pelanggan.

Tujuan organisasi merupakan dinamo penggerak bagi organisasi itu sendiri. Untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi tersebut, sebuah organisasi membutuhkan sistem pengendalian yang dapat memastikan organisasi tetap terkontrol namun tidak membatasi kebebasan pegawai dalam berinovasi dan berkreasi.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman merupakan salah satu organisasi pemerintah yang bertujuan melayani masyarakat dalam urusan penyelenggaran ibadah haji dan umrah. Jumlah pendaftar sebagai calon

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

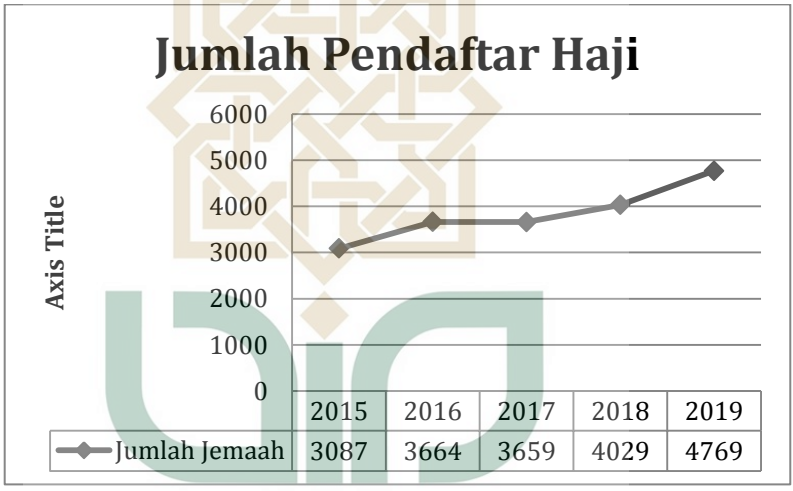
[10] Robert N. Anthony dan Vijay Govindarajan, *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi 12*, hlm. 17.

[11] Indra Bastian, *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik*. hlm. 5.

jemaah haji di Kabupaten Sleman hampir selalu meningkat tiap tahunnya.

Gambar 1.1

Jumlah Pendaftar Haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman 2015-2019



Sumber: Dokumentasi Lembaga

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Salah satu tugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman adalah melaksanakan pelayanan administrasi calon jemaah dan jemaah haji di Kabupaten Sleman. Pelayanan administratif jemaah haji ini dilakukan berdasarkan tatanan sistem manajemen dan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang berlaku. Untuk pelayanan administratif, Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Sleman telah menerapkan OSS (*One Stop Service*), yang artinya para jemaah mendapatkan pelayanan administrasi dalam tempo satu hari selesai. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan pelayanan administratif yang kurang prima, baik yang berasal dari sistem maupun *human errors*.

Salah satu bentuk kurang primanya pelayanan administratif jemaah haji adalah *offline*-nya jaringan siskohat (sistem informasi dan komunikasi haji terpadu) saat calon jemaah mendaftar haji pada proses validasi data. Hal ini tentu saja mengganggu proses pelayanan administrasi pendaftaran haji, sehingga calon jemaah harus menunggu hingga jaringan *online* kembali. Hal tersebut diungkapkan oleh H. Wahyu Agus selaku Bagian Pengadminstrasi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah:

> "ya gitu kalo sistem lagi *down*, kita udah ngga bisa apa-apa. Mau gimana lagi, karena memang dari pusat. Yaa, intensitasnya nggak sering sih. Paling sebulan ya 1-5 kali lah."[12]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[12] Wawancara Pra-Penelitian dengan Bapak Wahyu Agus Susantio, Bagian Pengadministrasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, 21 Oktober 2019.

Selain kurang maksimalnya sistem, pelayanan administratif jemaah juga terdapat permasalahan yang timbul dari *human errors*. Dalam pelaksanaan pelayanan administratif tersebut ditemukan ketidaklengkapan dokumen pendaftar haji seperti *fotocopy* KTP, f*otocopy* kartu keluarga, *fotocopy* buku rekening, *fotocopy* buku nikah, dan pas foto berwarna yang lolos pengumpulan berkas.[13]

Adanya sistem pengendalian manajemen pada pelayanan administratif jemaah haji bertujuan untuk mengontrol pelayanan itu berlangsung. Sehingga, calon jemaah haji dan jamaah haji bisa mendapatkan pelayanan administratif yang sesuai dengan strategi atau aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dilihat pentingnya pengendalian manajemen terhadap pelayanan administratif jemaah haji. Hal inilah yang menarik penyusun untuk mengetahui sistem pengendalian manajemen pelayanan administratif jemaah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Sleman tahun 2019.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[13] Observasi Pra-Penelitian, dilakukan pada Jum'at, 25 Oktober 2019 di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah "bagaimana sistem pengendalian manajemen pelayanan administratif jemaah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tahun 2019?"

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan sistem pengendalian manajemen pelayanan administratif jemaah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Sleman tahun 2019.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

   Memberikan sumbangan pemikiran kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Jurusan Manajemen Dakwah tentang sistem pengendalian manajemen administratif jemaah haji. Serta menjadi bahan referensi selanjutnya yang berhubungan dengan sistem pengendalian manajemen dan pelayanan administratif.

2. Manfaat Praktis

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan pengambilan keputusan terkait sistem pengendalian manajemen pelayanan administratif jemaah haji.

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka bertujuan untuk menunjukkan keaslian penelitian dan membedakan dengan penelitian terdahulu. Maka untuk mempermudah pembahasan penelitian ini, penyusun menggunakan referensi yang relevan dengan topik dari penelitian-penelitian terdahulu. Diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, skripsi Ria Safitri tahun 2018, berjudul *"Sistem Pengendalian Manajemen Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah Cabang Yogyakarta*." Skripsi ini menggunakan teori Robert N. Anthony, dimana proses pengendalian manajemen meliputi perencanaan strategis, penyusunan anggaran, penilaian kerja, dan kompensasi manajemen. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen dengan sistem GAS (*General Office System*) lebih efektif dibanding dengan sistem lama yaitu BOS (*Branch Office System*).[14]

[14] Ria Safitri, *Sistem Pengendalian Manajemen Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah Cabang Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018), hlm. xi.

Kedua, skripsi Trubus Adhiati tahun 2019, berjudul "*Sistem Pengendalian Manajemen pada Program Initiative for Empowerment di PKPU Human Initiative Cabang DIY Tahun 2018.*" Skripsi ini menggunakan teori Abdul Halim, yaitu proses pengendalian manajemen meliputi; perencanaan strategi, penyusunan anggaran, pelaksanaan, dan evaluasi kinerja. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa sistem pengendalian manajemen dilaksanakan dengan penggunaan rangkaian proses pengendalian PMP, LFA, BLS dan ELS.[15]

Ketiga, skripsi Eva Nur Rahma tahun 2017, berjudul "*Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umroh di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016-2017.*" Skripsi ini menggunakan teori Anthony dan Govindarajan, yaitu proses sistem pengendalian manajemen meliputi; perencanaan strategis, persiapan anggaran, pelaksanaan dan pengukuran, dan pelaporan dan evaluasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa sistem

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[15] Trubus Adhiati, *Sistem Pengendalian Manajemen pada Program Initiative for Empowerment di PKPU Human Initiative Cabang DIY Tahun 2018*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019), hlm. x.

pengendaliannya menggunakan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP).[16]

Keempat, artikel yang ditulis oleh Satria Adhitama dan Dwi Rahma Ramadani Aulia tahun 2017 berjudul "*Analisis Sistem Pengendalian Manajemen dengan Model Four Levers of Control di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai*". Menggunakan teori Robert Simons tentang model *four levers of control*, yaitu meliputi *belief systems*, *boundary systems*, *diagnostic control systems*, dan *interactive control systems*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai telah menerapkan sistem pengendalian melalui *four levers of control*.[17]

Kelima, artikel yang ditulis oleh Mikhael Soetjianto tahun 2013 berjudul "*Memaknai Sistem Pengendalian Manajemen pada Industri Kreatif: Studi pada Batik Tulis Griya Karya Tiara Kusuma*". Menggunakan teori Merchant dan Van Der Stede tentang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[16] Eva Nur Rahma, *Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umroh di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016-2017*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. x.

[17] Satria Adhitama dan Dwi Rahma Ramadani Aulia, *Analisis Sistem Pengendalian Manajemen dengan Model Four Levers of Control di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai*, Jurnal Info Artha Vol. 1, No.1, (2017), hlm. 35-46.

empat elemen pengendalian yaitu *result control, action control, personnel control,* dan *cultural control.* Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Empat pengendalian yang dikemukakan oleh Merchant dan Van Der Stede (2007) yaitu *result control, action control, personnel control, cultural control* tidak relevan dengan pengelolaan bisnis Griya Karya Tiara Kusuma.[18]

Berdasarkan hasil telaah terhadap karya tulis sebelumnya, bahwa penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan yaitu membahas tentang sistem pengendalian manajemen pelayanan administratif jemaah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman tahun 2019. Letak perbedaan penelitian yaitu terdapat pada lokasi dan subyek penelitian. Untuk lebih memudahkan memahami penelitian yang dilakukan oleh penyusun dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[18] Mikhael Soetjianto tahun 2013 berjudul "*Memaknai Sistem Pengendalian Manajemen pada Industri Kreatif: Studi pada Batik Tulis Griya Karya Tiara Kusuma*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 2 No. 2 (2013), hlm. 1-10.

Tabel 1.1

Telaah Pustaka

No	Nama Peneliti	Objek Penelitian	Subjek Lembaga	Teori	Hasil Penelitian
1.	Ria Safitri	Sistem Pengendalian Manajemen	Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera Syariah	Robert N. Anthony	Penerapan sistem pengendalian manajemen dengan sistem GAS (*General Office System*) lebih efektif dibanding dengan sistem lama yaitu BOS (*Branch Office System*).
2.	Trubus Adhiati	Sistem Pengendalian Manajemen	Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU)	Abdul Halim	Sistem pengendalian manajemen dilaksanakan dengan penggunaan rangkaian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

					proses pengendalian PMP, LFA, BLS dan ELS.
3.	Eva Nur Rahma	Sistem Pengendalian Manajemen	Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	Anthony dan Govindarajan	Sistem pengendalian yang digunakan sistem pengendalian internal pemerintah (SPIP).
4.	Satria Adhitama dan Dwi Rahma Ramadani Aulia	Sistem Pengendalian Manajemen *Four Levers of Control*	Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea Cukai	Robert Simons	Pusdiklat Bea dan Cukai telah menerapkan sistem pengendalian manajemen *four levers of control*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5.	Mikhael Soetjianto	Sistem Pengendalian Manajemen	Batik Tulis Griya Karya Tiara Kusuma	Merchant dan van Der Stede	Empat pengendalian yang dikemukakan oleh Merchant dan Van Der Stede (2007) yaitu *result control, action control, personnel control, cultural control* tidak relevan dengan pengelolaan bisnis Griya Karya Tiara Kusuma
6.	Fina Marzuqoh	Sistem Pengendalian Manajemen	Seksi Penyelenggara-an Haji dan Umroh Kantor Kementerian	Robert N. Anthony dan David W. Young yang kemudian	Seksi Penyelenggara-an Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

			Agama Kabupaten Sleman	dikembangkan oleh Indra Bastian	Kabupaten Sleman telah menerapakan sistem pengendalian manajemen sesuai dengan teori sistem pengendalian manajemen sektor publik

G. Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan teori dari Robert N. Anthony dan David W. Young yang dikembangkan oleh Indra Bastian. Penggunaan teori tersebut sebagai pisau analisis, karena subjek lembaga penelitian merupakan organisasi sektor publik. Dalam pengembangan teori tersebut Indra Bastian mengambil fokus pada sistem pengendalian manajemen sektor publik, sehingga teori tersebut memiliki kesamaan subjek yang dikaji.

1. Tinjauan Sistem Pengendalian Manajemen
   a. Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen

      Sistem pengendalian manajemen menurut Robert N. Anthony dan David W. Young

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

sebagaimana dikutip oleh Indra Bastian dalam buku *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik* merupakan proses pemutusan tujuan dan strategi organisasi (*strategy formulation*), dan proses memastikan berjalannya operasional organisasi secara efektif dan efisien (*task control)*. Pengendalian manajemen menerima tujuan dan strategi yang diputuskan proses sebelumnya, dan akan fokus pada pelaksanaan strategi dan pencapaian tujuan tersebut.[19]

Pengertian tersebut dikuatkan oleh pendapat Anthony dan Govindarajan sebagaimana dikutip oleh Abdul Halim dalam buku *Sistem Pengendalian Manajemen*, yakni sebagai suatu alat dari alat-alat lainnya untuk mengimplementasikan strategi, yang berfungsi untuk memotivasi anggota-anggota organisasi guna mencapai tujuan organisasi.[20]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Sistem pengendalian manajemen adalah sebuah sistem yang terdiri dari beberapa anak sistem yang saling berkaitan, yaitu: pemrograman, penganggaran, akuntansi,

[19] Indra Bastian, *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik*, hlm. 8.

[20] Abdul Halim, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen*, hlm.13.

pelaporan, dan pertanggungjawaban untuk membantu manajemen mempengaruhi orang lain dalam sebuah perusahaan, agar mau mencapai tujuan perusahaan melalui strategi tertentu secara efektif dan efisien. Pemrograman dan penganggaran merupakan proses dari sistem pengendalian manajemen, sedangkan pertanggungjawaban merupakan struktur dari pengendalian manajemen.[21]

b. Lingkungan Pengendalian Manajemen

Fungsi pengendalian manajemen dipengaruhi oleh faktor eksternal (*external environments*) dan faktor internal (*internal environments*) organisasi. Lingkungan eksternal khusus dapat mengubah sebuah organisasi ke depan dan perbedaan yang ada tersebut berakibat pada desain sistem pengendalian manajemen yang ada. Demikian pula dengan lingkungan manajemen, sangat perlu mempertimbangkan faktor-faktor intern berikut:[22]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[21] Arief Suadi, *Sistem Pengendalian Manajemen*, hlm. 8.

[22] Indra Bastian, *Sistem Pengendalian manajemen Sektor Publik*, hlm. 10-14.

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjuk pada hubungan pelaporan formal diantara manajer dan individu lain dalam entitas. Di dalam entitas juga ada struktur informal yang tidak tertulis. Struktur informasi yang demikian mencakup jaringan hubungan antarpersonal yang berdampak penting bagi manajemen. Namun, hal tersebut tidak tertulis. Struktur informal organisasi tersebut sulit diidentifikasi dan digambarkan. Oleh karena itu, yang menjadi acuan adalah struktur organisasi yang bersifat formal.

2) Struktur Program

Keberadaan organisasi sektor publik adalah dalam kerangka pelaksanaan program. Tanggung jawab yang rapi untuk mengendalikan seluruh program relatif lebih mudah jika setiap program terdapat penanggung jawab program dan sumber daya setiap program terkendali dalam satu arah. Namun, dalam pengecualian struktur program yang terpisah dibutuhkan ketika tanggung jawab pelaksanaan program

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dilakukan oleh lebih dari satu penanggung jawab.

3) Struktur Informasi

Informasi sangat dibutuhkan oleh perencana program dan analis manajer penanggung jawab. Perencana program dan analis memerlukan informasi untuk memudahkan pengambilan keputusan program dan menyediakan dasar perbandingan biaya dan *output* pada program sejenis. Sedangkan manajer penanggung jawab memerlukan informasi *output* dan *input* unit organisasi untuk memudahkan pengendalian pada penerimaan dan pengeluaran.

4) Faktor Administratif

Tidak seperti halnya sistem pengendalian manajemen yang terlibat pada seluruh perubahan, faktor administratif pun sering berubah. Beberapa peraturan sangat mengarahkan, peraturan yang lain menjadi pedoman yang tidak dapat dilanggar. Faktor administratif yang penting adalah struktur penghargaan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5) Faktor Perilaku (*Behavioral*)

Pengendalian manajemen berada diantara interaksi manusia. Perilaku orang-orang dalam organisasi sektor publik menjadi faktor lingkungan yang penting. Oleh karena itu, manajemen harus menuju pada kesesuaian antara tujuan personal, kebutuhan manajer dan para ahli, serta kebutuhan dan tujuan organisasi sektor publik itu sendiri. Dengan kata lain, organisasi sektor publik tidak akan mencapai tujuannya kecuali manajer bekerja dengan harmoni. Pada sebagian besar organisasi, pengendali adalah orang yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan sistem pengendalian manajemen. Pengendali secara keseluruhan bekerja dengan manajemen untuk mendesain sistem pengendalian manajemen untuk memaksimalkan kesesuaian tujuan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

6) Faktor Budaya

Setiap organisasi mempunyai budaya, iklim, atmosfer, dan rasa yang mendorong untuk bersikap atau tidak. Norma budaya berasal dari tradisi maupun pengaruh eksternal. Norma budaya membantu

menjelaskan mengapa dua etintas masing-masing dapat mempunyai sistem pengendalian yang baik tetapi mengapa yang satunya mempunyai pengendalian aktual yang lebih baik dari lainnya. Norma tersebar oleh manajer, para ahli, dan anggota organisasi yang lain dengan kata-kata, perbuatan, dan bahasa tubuh untuk menunjukkan beberapa perbuatan khusus dapat diterima dan yang lainnya tidak diterima.

c. Tanggung Jawab Pimpinan atas Pengendalian Manajemen

Tanggung jawab pimpinan atas pengendalian manajemen dilakukan guna tercapainya proses pengendalian yang memadai dan efektif. Untuk itu, seorang pimpinan di setiap tingkatan organisasi sektor publik memiliki tanggung jawab sebagai berikut:[23]

1) Menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengendalian. Setiap sikap dan perilaku manajemen (pimpinan) dalam melakukan pengendalian dapat berpengaruh terhadap

[23] Indra Bastian, *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik*, hlm. 15.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sikap para anggota organisasi atau pegawai yang lainnya. Manajemen yang memperlihatkan standar pribadi dan etika yang tinggi, memiliki integritas, rajin, taat, dan menjaga kehormatan dapat menciptakan suatu lingkungan yang mendorong proses pengendalian yang memadai dan efektif di bawah pengaruh atau di sekelilingnya.

2) Meneliti kemungkinan adanya hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian dan perhitungan risiko yang timbul dari pelaksanaan kegiatan.
3) Membangun suatu infrastruktur yang berlandaskan asas-asas pelayanan yang baik, yang terdiri atas kebijakan, standar operasi dan performa, anggaran, rencana, sistem, prosedur, dan sebagainya, yang diarahkan pada kemungkinan-kemungkinan tersebut dan menekan sampai batas toleransi yang dapat diterima sebagai suatu risiko usaha yang wajar.
4) Menciptakan proses pengendalian yang praktis (selaras antara biaya dan manfaat) yang memberikan motivasi, menyalurkan dan atau mengarahkan karyawan untuk

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

melaksanakan kegiatannya dengan cara yang menjamin tercapainya pengendalian yang positif.

5) Menciptakan program monitoring yang berkelanjutan untuk menentukan dan sekaligus melaporkan efektivitas proses pengendalian sesuai dengan tujuannya.

2. Proses Pengendalian Manajemen

Suatu proses pengendalian manajemen terutama berkaitan dengan perilaku. Proses ini melibatkan interaksi antarmanajer dan manajer bawahannya. Manajer tersebut berbeda dalam hal kemampuan teknis, gaya kepemimpinan, kemampuan interpersonal, pengalaman, pendekatan yang dilakukan dalam pembuatan suatu keputusan, sikap mereka ke arah kesatuan dan lain-lain.

Proses pengendalian manajemen secara formal, sistem ini dilakukan dengan informasi perencanaan dan *output* maupun *input* secara aktual. Dalam hal ini terkait dengan prioritas yang dipilih dalam periode pelaksanaan, keputusan, dan perkiraan anggaran yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pada *output* maupun *input*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Terdapat empat fase dalam proses pengendalian manajemen secara formal menurut Robert N. Anthony dan David W.Young, yaitu:[24]

a. Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis berisi rencana pemasukan dan pengeluaran pada beberapa tahun mendatang. Untuk mencapai kemungkinan yang lebih pasti, program diputuskan berdasarkan analisis ekonomi, dengan membandingkan perkiraan pendapatan dan keuntungan lain dari program yang diusulkan dengan perkiraan biaya program.

b. Persiapan Anggaran

Anggaran adalah perencanaan dengan pengungkapan kuantitatif secara moneter dalam periode tertentu, biasanya satu tahun. Pada tahap ini, masing-masing tujuan program diterjemahkan ke dalam bentuk yang sesuai dengan tanggung jawab para manajer. Oleh karena itu, selama fase ini perencanaan dibuat beserta alokasi tanggung jawabnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[24] Indra Bastian, *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik*, hlm. 18-19

c. Pelaksanaan dan Pengukuran

Manajer mengawasi apa pun yang terjadi dan staf akuntansi merekam *output* maupun *input* secara aktual pada saat pelaksanaan program. Catatan *input* dilakukan untuk memperlihatkan biaya yang berasal dari program maupun pusat tanggung jawab atau pelaksana program. Catatan biaya program ini digunakan sebagai dasar pemrograman selanjutnya, sedangkan catatan atas pertanggungjawaban biaya (*responsibility cost record*) digunakan untuk mengukur kinerja manajer pusat tanggung jawab atau pelaksana program.

d. Pelaporan dan Evaluasi

Laporan memungkinakan manajer dalam membandingkan *output* dan *input* yang direncanakan dengan hasil yang didapat. Informasi dan laporan ini dapat digunakan untuk tiga tujuan, yaitu:

1) Pelaksanaan (*operation*), laporan membantu manajer berkoordinasi dan mengendalikan jalannya organisasi. Dengan informasi yang ada dalam laporan ditambah dengan informasi dari hasil tanya jawab

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

atau sumber lainnya, manajer dapat memahami situasi yang memerlukan keterlibatan (intervensi). Dengan lebih memahami situasi, tindakan koreksi dapat diambil yang perlu dilakukan atau yang paling mungkin dilakukan.

2) Evaluasi kinerja (*performance evaluation*), laporan dapat digunakan sebagai dasar mengevaluasi kinerja pelaksanaan program. Beberapa evaluasi mengarahkan program aksi terkait dengan penanggung jawab program, mengupas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik, telaah kritis yang membangun, atau kenaikan pangkat, penugasan kembali, atau pembebas tugasan. Informasi juga dapat digunakan untuk memperbaiki metode pelaksanaan program.
3) Evaluasi program (*program evaluation*), dalam hal ini, laporan digunakan sebagai dasar evaluasi program. Fase pelaporan dan evaluasi mendekatkan pada kesimpulan proses pengendalian manajemen. Evaluasi kinerja secara aktual dapat mengarahkan pada fase pertama kembali yakni revisi program atau pada fase kedua revisi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

anggaran atau fase ketiga perubahan dalam pelaksanaan program. Hal ini akan membawa manajemen untuk mempertimbangkan kembali strategi organisasi dalam mencapai tujuan atau merevisi tujuan organisasi.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mendeskripsikan, menggambarkan keadaan atau situasi sistem pengendalian manajemen administratif di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Jenis penelitian ini menggunakan jenis Deskriptif-Kualitatif.[25]

2. Subyek dan Objek Penelitian

   a. Subyek

      Subyek penelitian ini adalah Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji oleh Penyelenggaraan

[25] Deskritif-Kualitatif merupakan prodesur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* dan R&D, (Bandung: Alfa Beta, 2016), hlm. 8.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman adalah Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah, Bagian Pelayanan, Bagian Arsip dan Dokumen, dan Bagian Siskohat. Subyek lainnya sebagai sumber data juga diambil dari calon jemaah haji dan alumni jemaah haji.

b. Objek

Objek penelitian merupakan hal yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian. Fokus penelitian ini adalah sistem pengendalian manajemen pada pelayanan administratif oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara (*interview*)

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi *structured*, yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.[26] *Key informan* yang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[26] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bima Aksara, 1989), hlm. 183.

penyusun wawancarai diantaranya: Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman H. Ujang Sihabudin, S.Ag., M.SI., Penanggungjawab Bagian di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, dan calon jemaah haji tahun 2019 terdaftar di Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

b. Observasi

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, yaitu peneliti teribat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian[27]. Jadi, dalam penelitian ini penyusun terlibat dalam kegiatan-kegiatan di dalamnya, dengan memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan,

---

[27] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2016), hlm. 227.

transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.[28] Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil jamaah haji, profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, peta jabatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan gambaran umum layanan administratif haji.

4. Metode Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif model Miles dan Hubberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono:[29]

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu.

b. Penyajian Data

Penyajian data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[28] *Ibid.*, hlm. 204.

[29] *Ibid.*, hlm. 246-252.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya masih gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Cara untuk menguji keabsahan data penelitian penyusun menggunakan teknik Triangulasi, sebagai alat untuk mengecek keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memenfaatkan sesuatu yang lain sebagai pembanding data itu, menggunakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.[30]

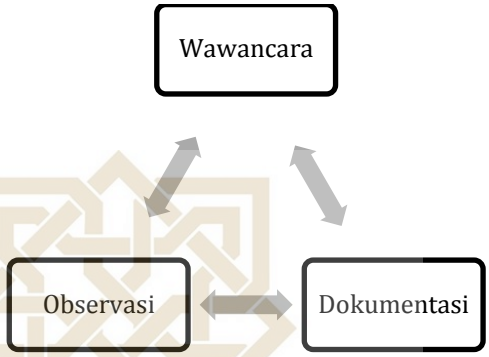
Penyusun akan menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber. Triangulasi metode diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara triangulasi sumber data dilakukan dengan menggunakan derajat kepercayaan sumber data yang diperoleh melalui metode yang sama dengan informan yang berbeda.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[30] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 330.

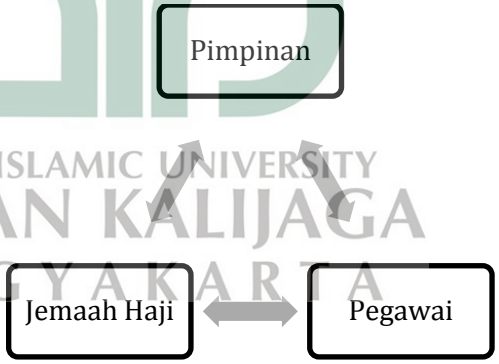
Gambar 1.2

Triangulasi Metode Data



Gambar 1.3

Triangulasi Sumber Data



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

I. Sistematika Pembahasan

Gambaran sistematika penelitian ini akan penyusun kemukakan sebagai berikut:

Bab I berisi penegasan judul untuk memberikan batasan masalah, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang gambaran umum Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sleman, sejarah berdiri dan perkembangan, struktur kepengurusan, visi dan misi, motto pelayanan, kode etik pegawai, tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama, sarana dan prasarana, dan data pegawai Kantor Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

Bab III merupakan bab pembahasan tentang Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggara anHaji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2019, yang meliputi lingkungan pengendalian manajemen, tanggung jawab pimpinan atas pengendalian manajemen, dan proses pengendalian manajemen.

Bab IV merupakan penutup, yang berisi kesimpulan dan saran. Pada penyusunan penelitian ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang sistem pengendalian manajemen pelayanan administratif jemaah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan pengendalian manajemen sudah mendukung bagi aktivitas pengendalian manajemen pelayanan administratif jemaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Hal tersebut terbukti dari faktor lingkungan yang berasal dari lembaga maupun dari sumber daya manusia di dalamnya. Keduanya mampu berkolaborasi dengan baik dalam menciptakan lingkungan pengendalian yang kondusif.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman selaku pimpinan yang bertanggung jawab atas pengendaliann manajemen admnistratif jemaah haji telah melaksanakan kelima tanggung jawab pimpinan dengan baik. Hanya saja dalam menjalankan tanggung

jawab tersebut masih terdapat kendala pada pembangunan infrastruktur. Hal tersebut dinilai belum bisa maksimal dikarenakan keterbatasan lahan pada kantor pelayanan.

Proses pengendalian manajemen pelayanan administratif jemaah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman telah melaksanakan keempat tahapan tersebut. Keempat tahapan tersebut sangat tergantung dengan kebijakan lembaga di atasnya, sehingga pengendalian manajemen sangat terstruktur dan terikat. Dalam pelaksanaanya masih ditemukan beberapa kendala yaitu pada pelaksanaan dan pengukuran dikarenakan tingginya volume kerja pimpinan dan karyawan, sehingga monitoring belum berjalan rutin setiap bulannya.

B. Saran

Adapun saran-saran yang penyusun rumuskan berdasarkan hasil temuan yang dilakukan di Seksi Penyenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

1. Kepala dan Bagian Pengelola Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman bekerjasama membuat jadwal rutin untuk rapat

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

koordinasi bulanan di tengah tingginya volume kerja.

2. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman menyediakan perangkat *survey* kepuasan jemaah haji dalam bentuk *offline* atau *online*.
3. Menambah kuantitas anggaran sarana dan prasarana internal pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA), terkhusus untuk penyediaan fasilitas yang menunjang pada pelayanan administratif jemaah haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Adhiati, Trubus, *Sistem Pengendalian Manajemen pada Program Initiative for Empowerment di PKPU Human Initiative Cabang DIY Tahun 2018*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2019.

Adhitama, Satria, dan Dwi Rahma Ramadani Aulia, *Analisis Sistem Pengendalian Manajemen dengan Model Four Levers of Control di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai*, Jurnal Info Artha Vol. 1, No.1, 2017.

Anthony, Robert N., Govindarajan, *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi 12*, Tangerang: Karisma Publishing Group, 2011.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bima Aksara, 1989.

Bastian, Indra, *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Halim, Abdul, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2003.

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

Prastowo, Andi, *Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Rahma, Eva Nur, *Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umroh di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016-2017*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2017.

Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

Safitri, Ria, *Sistem Pengendalian Manajemen Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah Cabang Yogyakarta*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2018.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Soetjianto, Mikhael, *Memaknai Sistem Pengendalian Manajemen pada Industri Kreatif: Studi pada Batik Tulis Griya Karya Tiara Kusuma*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 2 No. 2, 2013.

Suadi, Arief, *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi Pertama*, Yogyakarta: BPFE, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2008.

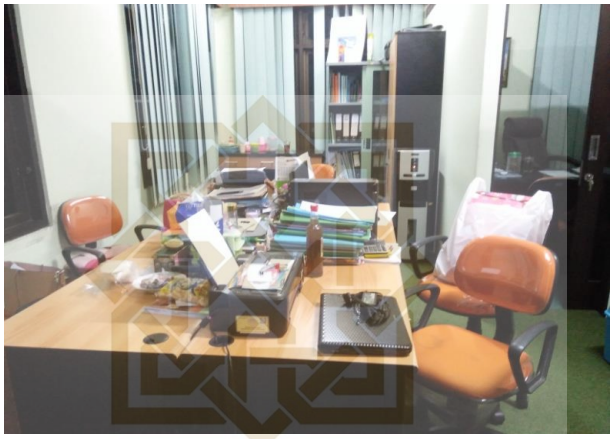
Sumarsan, Thomas, *Sistem Pengendalian Manjaemen: Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja*, Jakarta: Indeks, 2010.

http://bpp.its.ac.id/bpp/perencanaan/dipa/ diakses pada Sabtu, 18 Januari 2020 pukul 19.03 WIB.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

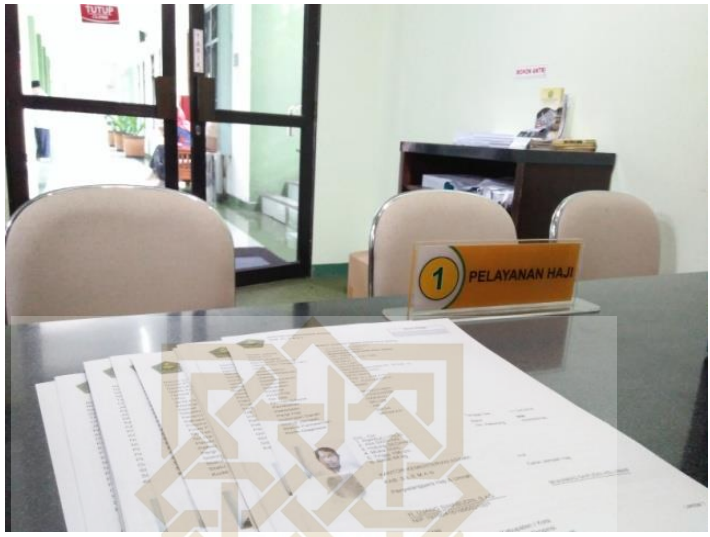
Lampiran 1

Pelayanan Administratif Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

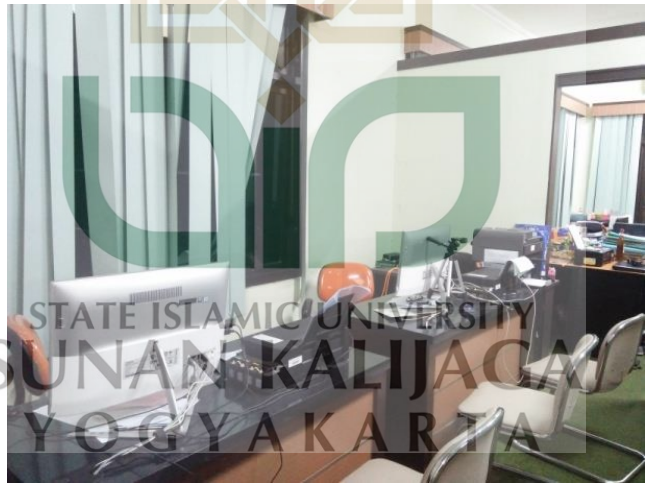


Ruangan Pengelola Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Pelayanan Administratif Jemaah Haji



Ruang Pelayanan SISKOHAT

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

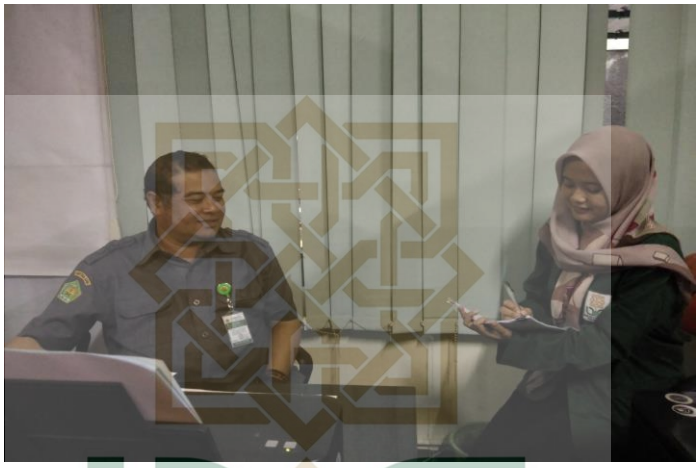
Ruangan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Ruang Informasi Haji

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 2

Dokumentasi Penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman



Wawancara dengan Bapak Agus Wahyu Susantio

Wawancara dengan Kepala Seksi PHU

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Foto dengan Kepala Seksi PHU Sleman

Wawancara dengan Ibu Rika Dewi Puspitasari

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Wawancara dengan Ibu Eka Putri Evriyanti

Wawancara dengan salah satu jemaah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PANDUAN PERTANYAAN

Subyek: Kepala Seksi PHU Sleman dan Anggota

A. Lingkungan Pengendalian Manajemen

1. Struktur Organisasi
   a. Bagaimana struktur organisasi di PHU Sleman?
   b. Dengan struktur organisasi tersebut apakah ada overlap tugas dan kewenangan?
   c. Apakah SDM di PHU Sleman sudah bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugas pada struktur organisasi yang telah ditentukan?
   d. Jika ada keterkaitan satu dengan yang lainnya, bagaimana pola koordinasi yang diterapkan?
   e. Bagaimana peran pimpinan dalam koordinasi antar bagian atau seksi?
2. Struktur Program
   a. Apa saja program yang ada pada kegiatan pelayanan administratif haji di PHU Sleman?
   b. Bagaimana proses perumusan program di PHU Sleman? Apakah melibatkan unsur eksternal terkait (KBIH, Pemerintah, Bank)?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

c. Bagaimana struktur program tersebut?
d. Bagaimana penentuan penanggung jawab pada setiap program? Atas dasar kesepakatan atau sesuai dengan kompetensi yang dimiliki?

3. Struktur Informasi
   a. Seberapa pentingnya informasi bagi kelangsungan kegiatan pelayanan administratif haji di PHU Sleman?
   b. Apakah karyawan dan pimpinan dapat memperoleh informasi secara tepat dan cepat sesuai dengan kebutuhan tugas dan pekerjaan?
   c. Bagaimana struktur informasi yang ada di PHU Sleman?
   d. Bagaimana pola komunikasi dan penyampaian informasi pimpinan kepada karyawan?
   e. Bagaimana struktur informasi yang terjalin dengan pihak eksternal?

4. Faktor Administratif
   a. Bagaimana kebijakan yang diterapkan dalam pelayanan administratif haji di PHU Sleman?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

b. Apakah kebijakan tersebut sering mengadakan perubahan yang cukup besar? Bila ada, perubahan apa saja?
c. Bagaimana SDM menghadapi perubahan tersebut?

5. Faktor Perilaku
   a. Bagaimana perilaku tanggung jawab setiap individu di PHU Sleman?
   b. Bagaimana kerjasama yang terjalin antar individu di PHU Sleman?
   c. Bagaimana hubungan antara pegawai, pimpinan dan jemaah?
   d. Bagaimana mengatasi jika terjadi konflik antar individu di PHU Sleaman?
6. Faktor Budaya
   a. Bagaimana budaya kerja yang ada di PHU Sleman?
   b. Bagaimana menciptakan budaya kerja yang kondusif?
   c. Bagaimana 5 Budaya Kerja Kementerian Agama mempengaruhi lingkungan kerja di PHU Sleman? Apakah SDM telah menerapkan lima budaya tersebut?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Tanggung Jawab Pimpinan atas Pengendalian Manajemen

1. Lingkungan yang kondusif bagi pengendalian
   a. Bagaimana cara pimpinan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pengendalian manajemen?
   b. Apakah pimpinan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pengendalian manajemen?
   c. Apa bentuk dari lingkungan yang kondusif tersebut?
   d. Bagaimana sikap pimpinan dalam memberikan contoh atau teladan bagi karyawan?
2. Analisis Risiko dan kegagalan
   a. Bagaimana cara pimpinan meneliti atau menganalisis kemungkinan kegagalan dari program kegiatan yang ada di PHU Sleman (khususnya program pelayanan administratif haji)?
   b. Bagaimana cara pimpinan meneliti atau menganalisis risiko yang timbul dari program kegiatan tersebut?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Pembangunan Infrastruktur
    a. Bagaimana peran pimpinan dalam membangun infrastruktur di PHU Sleman?
    b. Apa bentuk pembangunan tersebut selama kepemimpinan beliau?
    c. Apa dampak dari pembangunan tersebut?
4. Menciptakan proses pengendalian yang praktis (kesesuaian biaya dan manfaat)
    a. Apa upaya pimpinan dalam melakukan pengendalian pada pelayanan administratif haji di PHU Sleman?
    b. Bagaimana cara pimpinan dalam memberikan motivasi kepada karyawan agar program kegiatan dapat berjalan dengan praktis?
5. Monitoring berkelanjutan
    a. Kapan pimpinan melakukan monitoring?
    b. Bagaimana bentuk monitoring tersebut?
    c. Apa implikasi dari monitoring tersebut terhadap pelayanan administratif haji di PHU Sleman?

C. Proses Pengendalian Manajemen

1. Perencanaan Strategis
    a. Bagaimana perencanaan strategis di PHU Sleman?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

b. Bagaimna proses perencanaan strategis di PHU Sleman?
c. Bagaimana tahap penyusunan program di PHU Sleman?
d. Bagaimana fungsi perencanaan strategis pada pengendalian kinerja di PHU Sleman?
e. Apa implikasi perencanaan strategis terhadap pelayanan administratif haji di PHU Sleman?
f. Adakah *reward* dan *punishment* yang diterapkan?

2. Persiapan Anggaran
   a. Bagaimana sistem anggaran di PHU Sleman?
   b. Bagaimana tahap-tahap penyusunan anggaran?
   c. Bagaimana pengelolaan anggaran di dalam perencanaan program (khususnya pada pelayanan administratif haji)?
   d. Kapan persiapan anggaran dirumuskan dan untuk jangka berapa lama anggaran tersebut ditetapkan?
3. Pelaksanaan dan Pengukuran

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

a. Bagaimana sistem pengendalian manajemen terhadap layanan administratif haji di PHU Sleman?
b. Bagaimana pengukuran pelaksanaan pelayanan administratif haji pada proses pengendalian?
c. Bagaimana sistem kerja yang diterakan?
d. Masalah atau kendala apa yang sering terjadi pada saat pelaksanaan program?
e. Bagaimana mengatasi masalah ketika program tidak berjalan sesuai dengan rencana?
f. Bagaimana agar program dapat berjalan sesuai dengan rencana?
g. Kendala apa yang biasanya dihadapi dalam proses pelaksanaan pengendalian manajemen di PHU Sleman?
h. Apakah staf bagian akuntansi telah merekam *output* dan *input* secara aktual pada pelaksanaan program?

4. Pelaporan dan Evaluasi
   a. Apakah ada rapat rutin yang dilakukan?
   b. Bagaimana sistem evaluasi dan pelaporan yang dilakukan?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

c. Bagaimana mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan administratif haji di PHU Sleman?
d. Bagaimana cara pimpinan melakukan evaluasi kinerja karyawan?
e. Bagaimana proses pelaporan dan evalusi pelaksanaan tugas dan kinerja? Dalam bentuk apa?
f. Bagaimana proses pelaporan dan evaluasi kinerja karyawan dan pimpinan? Dalam bentuk apa?
g. Bagaimana proses pelaporan dan evaluasi program? Dalam bentuk apa? Adakah pengawasan setelah program selesai?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PANDUAN PERTANYAAN

Subyek: Jemaah Haji di PHU Sleman

1. Apakah petugas selalu ada selama jam pelayanan?
2. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji?
3. Apakah ada kendala saat meminta pelayanan di PHU Sleman?
4. Bagaimana pelayanan di PHU Sleman?
5. Bagaimana fasilitas yang diberikan? Apakah sudah cukup dan nyaman?
6. Dapatkah bapak/ibu menceritakan pengalaman? Kesan dan pesan selama dilayani di PHU Sleman?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA 1

Narasumber : Bapak Agus Wahyu Susantio

Jabatan : Bagian Pengadministrasi Seksi PHU Sleman

Waktu : 23 Desember 2019

1. Kalau terkait dengan struktur organisasi di PHU Sleman ini, struktur organisasinya bagaimana?
   Jawaban: Struktur organisasi sudah dari atas mbak. Ditentukan dari atas, kita tinggal mengikuti aja. Kalo pembagian tugas sudah dibagi juga berdasarkan *jobdesc* masing-masing
2. Lalu di sini kan ada beberapa bagian, dengan struktur organisasi yang seperti itu apakah ada *overlap* tugas?
   Jawaban: Kalo *overlap* tugas enggak. Cuman ya saling membantu aja. Karena kan kadang nggak mungkin sendiri, karena jumlah jamaahnya banyak sekali.
3. Kemudian kalau SDM di PHU Sleman ini apakah sudah bekerja sesuai dengan tugas dan kewenangan yang telah ditetapkan?
   Jawaban: Sudah, sudah.
4. Jika ada keterkaitan antarbagian satu dengan yang lain, itu bagaimana pola koordinasi yang diterapkan?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jawaban: Yaa kita saling mengisi. Tapi koordinasinya tetap dari Pak Kasi.

5. Pada proses perumusan program pelayanan itu bagaimana? Apakah melibatkan pihak eksternal juga?
   Jawaban: Ya kita kalau ada sesuatu yang baru biasanya rapat forum PHU, kita bicarakan. Iya melibatkan, apalagi kalau ada kebijakan baru pasti disampaikan.
6. Kalau struktur program tersebut bagaimana pak?
   Jawaban: Kalo struktur program, ya program-program itu kan. Dari pusat, mbak. Itu garis lurus dari atas. Kita cuma ikut dari pusat gimana, terus nanti nunggu instruksi dari Kanwil aja.
7. Kalau penentuan penanggungjawab tiap program gitu biasanya berdasarkan kompetensi masing-masing ya?
   Jawaban: Iya sesuai dengan *job*-nya, apa yang diterimakan dari pimpinan ya dilaksanakan.
8. Seberapa penting informasi bagi kelangsungan pelayanan administratif haji di lingkungan PHU?
   Jawaban: Informasi yang ada di lingkup PHU berarti. Ya seperti itu tadi berarti. Kalo ada informasi yang baru, kebijakan yang baru disampaikan. Kita semua ini kan hanya pelaksana.
9. Kalau menjalin informasi dan komunikasi dengan pihak luar, seperti bank dan KBIH sudah baik ya?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jawaban: Ya mungkin kan mbaknya sendiri sudah tahu ya. Kalau ada hal yang baru ya nanti disampaikan?

10. Kalau terkait dengan kebijakan, apakah sering mengalami perubahan?

    Jawaban: Tidak sering. Kalo secara garis lurus nggak ada, ya ada sih. Perubahan yang untuk peserta paling. Kalau untuk kita nggak ada. Perubahan itu terakhir terjadi pada tahun 2015, kalau sampai saat ini tidak ada.

11. Kalau misal ada perubahan itu, SDM nya juga sudah siap ya dalam menghadapi perubahan itu?

    Jawaban: Iya, siap tidak siap ya harus siap.

12. Kalo kerjasama antarindividu di sini juga sudah baik?

    Jawaban: Ya seperti di atas tadi saling mengisi.

13. Kalau misalnya ada konflik di organisasi, antar individu bagaimana?

    Jawaban: Alah, kalau kita biasa mbak. Tapi tidak merubah apa yang disudah ditentukan. Walaupun ada sedikit perbedaan pendapat, tetap menjalankan apa yang ditentukan. Profesional.

14. Kalau budaya kerja yang ada di PHU Sleman ini bagaimana?

    Jawaban: Sudah tertib semua ya. Sudah berjalan dengan baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

15. Menurut bapak, untuk menciptakan budaya kerja yang kondusif itu bagaimana?

    Jawaban: Jujur, ikhlas kerjasamanya, saling membantu. Kalo ada kesulitan mengutamakan dari segi mana yang menjadi prioritas.

16. Bagaimana pengaruh lima budaya kerja kemenag dalam mempengaruhi budaya kerja di PHU Sleman? Jawaban: Berpengaruh. Karena kan sudah menajadi *icon*-nya. Bukan *icon*. Tapi kan sudah menjadi ketetapan ya di sini.

17. Kalau SDM di sini sudah menerapkan kelima budaya kerja trsebut, *nggih*? Jawaban: Sudah, *Alhamdulillah*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA 2

Narasumber : Ibu Eka Putri Evriyanti

Jabatan : Bagian Pengelola Seksi PHU Sleman

Waktu : 26 Desember 2019

1. Dengan struktur yang ada di PHU Sleman ini apakah ada overlap tugas dan kewenangan?

   Jawaban: Kalo selama ini sih gak ada *overlap* tugas ya, karena ya kita saling membantu aja satu sama lain. Karena kan jumlah jamaah disini juga banyak.

2. Apakah SDM di PHU Sleman sudah bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugas pada struktur organisasi tersebut?

   Jawaban: SDM yang ada di PHU Sleman sudah bekerja sesuai dengan kewenangan juga tugas yang ada di struktur. Yang sudah ditentukan itu dan yang lagi berjalan ini.

3. Jika ada keterkaitan satu dengan yang lain bagaimana pola koordinasi yang diterapkan?

   Jawaban: Koordinasinya ya paling dengan berkomunikasi antara bagian yang berkaitan tersebut.

4. Terkait dengan program, bagaimana proses perumusannya? Apakah melibatkan pihak eksternal juga seperti KBIH?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jawaban: Proses perumusan berjalan dengan baik dan terstruktur. Iyaa, kadang juga melibatkan pihak eksternal kayak KBIH. Bank juga.

5. Untuk penentuan penanggung jawab program itu dilakukan atas dasar kesepakatan atau kompetensi?

   Jawaban: Berdasarkan dua-duanya. Kesepakatan dan sesuai dengan kompetensi juga. Menyesuaikan keadaan dan kebutuhan aja.

6. Seberapa penting informasi bagi kelangsungan kegiatan pelayanan administratif di PHU Sleman?

   Jawaban: Penting, sih. Informasi penting untuk kelangsungan kegiatan pelayanan administratif haji di PHU Sleman. Juga kan buat mengetahui perubahan-perubahan yang diputuskan oleh pemerintah pusat.

7. Apakah karyawan dan pimpinan bisa menerima informasi yang cepat dan tepat sesuai kebutuhan pekerjaan?

   Jawaban: Informasi yang diterima oleh karyawan dan pimpinan juga didapat secara tepat dan cepat kok sesuai dengan kebutuhan tugas dan pekerjaan.

8. Bagaimana struktur informasi yang tejalin pada pihak internal PHU Sleman?

   Jawaban: Struktur informasi yang ada di PHU Sleman ini diterima dengan baik oleh karyawan maupun pimpinan yang ditunjuk untuk menghadiri pertemuan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

kemudian dia yang menhadiri ini nanti menyampaikan kepada teman-teman yang lain.

9. Bagaimana struktur komunikasi yang terjalin dengan pihak eksternal? Jawaban: Untuk struktur informasi dengan pihak eksternal dilakukan dengan pemberian informasi lewat surat. Kita sebar surat-surat ke pihak yang dituju. Atau bisa juga dengan adanya sosialisasi.
10. Bagaimana kebijakan yang diterapkan di PHU Sleman?

    Jawaban: Kebijakan yang diterapkan dalam pelayanan sangat membatu sih
11. Apakah kebijakan terebut sering mengalami perubahan? Jawaban: Tidak sering kok. Perubahan kebijakan tidak sering dilakukan. Jadi, yaa nggak mempengaruhi sistem kerja yang berjalan
12. Kalau terkait kepemimpinan, menurut Ibu bagaimana yang dilakukan Pak Kasi dalam menganalisis kegagalan dan resiko?

    Jawaban: Pemimpin menganalisis kemungkinan kegagalan itu dari program kegiatan yang ada di PHU Sleman. Terus melihat hasil dari pekerjaan. Juga diliat dari kepuasan layanan pihak eksternal. Kalo menganalisis resiko-resiko yang timbul itu biasanya dengan mempertimbangkan masukan dari pihak terkait

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

13. Untuk pembangunan infrastruktur, bagaimana peran ppimpinan dalam membangun infrastruktur di PHU Sleman?

    Jawaban: Kalo pembangunan infrastruktur kan menyesuaikan kebutuhan yang ada. Jadi yaa menyesuaikan aja butuhnya apa. Nanti dilakukan pembaharuan atau perbaikan meskipun ada kendala keterbatasan ruang.

14. Lalu, dampak dari pembangunan infrastruktur itu apa?

    Jawaban: Dampak pembangunan ya, kalo dari pembangunan itu yang jelas adalah pelayanan lebih baik, soalnya tempatnya cukup nyaman.

15. Menurut Ibu, apa upaya pimpinan dalam melakukan pengendalian pada pelayanan administratif haji di PHU Sleman?

    Jawaban: Upaya pimpinan dalam melakukan pengendalian di PHU Sleman yaitu dengan melakukan monitoring. Di dalam monitoring itu biasanya diminta laporan dan diperiksa.

16. Apakah pimpinan melakukan monitoring?

    Jawaban: Iya, pimpinan melakukan monitoring secara rutin.

17. Bagaimana bentuk monitoring tersebut?

    Jawaban: Kalo bentuk monitoring tersebut dengan meminta laporan dan melakukan pemeriksaan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

18. Bagaimana sistem anggaran di PHU Sleman?

    Jawaban: Ohh, sistem anggaran di PHU itu berdasarkan anggaran DIPA dari PHU Pusat. Jadi nanti disesuaikan DIPA itu, kita mengikuti.

19. Bagaimana tahap-tahap penyusunan anggaran?

    Jawaban: Setiap Seksi nanti membuat kebutuhan atau rencana kerja selama satu tahun anggaran. Jadi, kita memikirkan program sama anggarannya. Terus, dihitung anggarannya kira-kira habis berapa. Nanti juga ada pendampingan dalam membuat laporan anggaran itu.

20. Bagaimana pengelolaan anggaran di dalam perencanaan program pelayanan administratif haji?

    Jawaban: Pada anggaran DIPA tersebut nanti dianggarkan kebutuhan kantor untuk pelayanan administratif haji seperti map, kardus, formulir, alat-alat ATK.

21. Kapan persiapan anggaran dirumuskan dan untuk jangka berapa lama aggaran tersebut ditetapkan?

    Jawaban: Anggaran disusun dan disusulkan setahun sebelumnya, setelah itu disetujui dan ditetapkan, anggaran tersebut lalu berlaku untuk setahun.

22. Bagaimana sistem pengendalian manajemen terhadap layanan administratif haji di PHU Sleman?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jawaban: Kalo pengendalian manajemen terhadap layanan administratif gitu ya mungkin dengan melakukan koordinasi untuk semua personil di PHU. Tujuannya sih untuk mengetahui aja kendala yang terjadi selama pelayanan yang ada di PHU.

23. Bagaimana pengukuran pelaksanaan pelayanan administratif haji pada proses pengendalian?

    Jawaban: Setiap tahun kami selalu melakukan *survey* kepuasan dari para calon jemaah haji. Antara lain ya yang melakukan pendaftaran, terus konsultasi informasi haji, dan lain-lain.

24. Masalah atau kendala apa yang sering terjadi pada saat pelaksanaan program?

    Jawaban: Masalah ya. Ini sih sering kali pelaksanaan program itu terganung dari pusat, dimana nanti adanya program yang berubah di tahun yang sedang berjalan.

25. Menurut Ibu, bagaimana agar program dapat berjalan sesuai dengan rencana?

    Jawaban: Ya kita harus mengikuti program sesuai dengan informasi terkini, karena bagaimanapun kita harus mengikuti kebijakan yang terbaru.

26. Apakah ada rapat rutin yang dilakukan di PHU Sleman?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jawaban: Rapat rutin itu, aduh malah kadang nggak sempet mbak. Karena kan kita sibuk, jadi kadang ya sama jalan aja.

27. Bagaimana cara mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan administratif haji di PHU Sleman?

    Jawaban: Dengan melakukan survey kepuasan dari para calon jamaah haji aja, yang mendaftar gitu.

28. Bagaimana proses pelaporan dan evaluasi program? Dalam bentuk apa? Adakah pengawasan setelah program selesai?

    Jawaban: Setiap awal tahun semua ASN membuat SKP, dimana nanti ada ABK dari masing-masing personil. Dari SKP ini nanti dijadikan acuan penilaian oleh Kasi terhadap kinerja pegawai.

29. Bagaimana proses pelaporan dan evaluasi kinerja karyawan dan pimpinan? Dalam bentuk apa?

    Jawaban: Dalam bentuk laporan SKP selama setahun itu, yang kemudian dilaporkan dan disetujui oleh Kasi PHU kemudian disetujui oleh Kepala Kantor.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA 3

Narasumber : Bapak Ujang Sihabudin

Jabatan : Kepala Seksi PHU Sleman

Waktu : 30 Desember 2019

1. Untuk struktur program di PHU Sleman khususnya pada admnistratif haji itu bagaimana?
   Jawaban: Untuk program-program semua berasal dari atas. Jadi kita hanya mengikuti.

2. Bagaimana budaya kerja yang ada di PHU Sleman?
   Jawaban: Budaya kerja di sini bagus, *alhamdulillah*. Tertib. Karena kan bekerja dengan ikhlas. Selain itu juga kerjasamanya kuat, saling membantu satu sama lain
3. Bagaimana lima budaya kerja kementerian agama mempengaruhi lingkungan kerja di PHU Sleman? Apakah SDM telah menerpakan kelima budaya kerja tersebut?
   Jawaban: Kalo lima budaya kerja Kemenag mempengaruhi juga bagi lingkungan kerja di PHU Sleman. SDM juga sudah menerapkan lima budaya tersebut. Dijadikan pegangan lah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4. Bagaimana cara bapak (pimpinan) dalam meneliti atau menganalisis kemungkinan kegagalan dari program yang ada di PHU?

   Jawaban: Selama ini paling pokok dengan adanya pengawasan dan evaluasi kinerja. Jadi apa yang dikerjakan sudah sesuai apa belum dengan SOP dan target. Maka dari itu kan harus ada yang memimpin agar sesuai target. Lalu mencari solusi secara bersama. Kolektif-kolegial. Apa itu kolektif-kolegial? Kolektif-kolegial itu mengambil keputusan atau solusi dengan melibatkan pihak yang berkepentingan. Contohnya dengan musyawarah bersama pihak-pihak itu. Baik internal maupun eksternal.

5. Apa upaya bapak (pimpinan) dalam melakukan pengendalian pada proses pelayanan di PHU?

   Jawaban: Upaya pengendalian, yang pertama yaitu melakukan investigasi. Lalu setelah itu verifikasi dari program-program yang telah dipegang oleh masing-masing pegawai. Dari situ jangan sampai ada *overlap.* Nah setelah itu ambil langkah untuk penyelesaian.

6. Bagaimana monitoring yang ditterapkan?

   Jawaban: Monitoring diadakan rutin. Bentuk monitoring tersebut dengan meminta laporan dari tugas yang sudah dikerjakan lalu nanti diperiksa.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

7. Apa implikasi dari monitoring tersebut?

   Jawaban: Implikasi dari monitoring itu jadi lebih mengetahui kinerjanya bagaimana, programnya bagaimana. Kalo ada masalah, masalahnya apa. Jadi kita tahu langkah apa yang nantinya pas untuk diambil. Gitu ya.

8. Bagaimana perencanaan strategis yang ada di PHU?

   Jawaban: Untuk perencanaan strategisnya kita ikut dari pusat. Semua kan harus ada kepastian hukumnya. Undang-undang nomor berapa hayo yang terbaru? Iya, Undang-Undang No.8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji. Jadi ya harus berdasarkan itu.

9. Bagaimana proses perencanaan strategis di PHU Sleman?

   Jawaban: Proses perencanaan strategisnya dengan diadakan rapat kerja dari Kanwil PHU. Lalu setelah itu diadakan raker di kabupaten. Iya ini dengan pemerintah di kabupaten. Baru deh nanti hasilnya diperdalam lagi di Seksi PHU.

10. Apa kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan administratif haji di PHU Sleman? Jawaban: Seringkali pelaksanaan program itu tergantung pada program yang ada di pusat. Dimana adanya program yang berubah dikarenakan perubahan kebijakan di

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

tahun yang sedang berjalan. Sedangkan kita harus menyesuaikan. Gituu ya.

11. Apa kendala yang dihadapi pada pengendalian manajemen pelayanan administratif haji di PHU Sleman? Jawaban: Untuk kendala paling ya karena kita semua ini sibuk. Itu semua dikarenakan banyaknya volume kerja dari semua personil yang ada di PHU, maka sering terlambat dalam melaksanakan koordinasi setiap bulannya.
12. Bagaimana pelaporan dan evaluasi pada program di PHU Sleman?

    Jawaban: Setiap triwulan akan dilaksanakan rapat koordinasi, yang mana untuk evaluasi pelaksanaan program. Nah setelah program selesai nanti dibikin laporan.
13. Apakah ada *reward* dan *punishment* yang diterapkan di PHU Sleman ini? Jawaban: Selama ini *reward* dan *punishment* diberikan oleh pimpinan Kemenag. Secara umum, tidak melihat personal. Melihatnya berdasarkan Seksi. Kita terpilih sebagai Seksi dengan administrasi yang baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA 4

Narasumber : Ibu Rika Dewi Puspitasari

Jabatan : Bagian Pengelola Seksi PHU Sleman

Waktu : 26 Desember 2019

1. Menurut Ibu, bagaimana perilaku individu yang ada di PHU Sleman ini dalam melaksanakan tugas dan kewenangan?

   Jawaban: *Alhamdulillah*, setiap individu di PHU Sleman melaksanakan pekerjaan mereka dengan penuh tanggung jawab. Kerjasama yang terjalin antar individu juga terjalin dengan baik, makanya pelayanan juga bisa berjalan dengan baik
2. Menurut Ibu, bagaimana apakah pimpinan mampu menciptakan lingkungan pengendalian yang kondusif?

   Jawaban: Iya, pimpinan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
3. Bagaimana cara pimpinan menciptakan lingkungan yang kondusif itu?

   Jawaban: Kalo menciptakannya dengan selalu koordinasi. Komunikasinya juga baik gitu.
4. Apa bentuk lingkungan kondusif itu?

   Jawaban: Kalo bentuk dari lingkungan yang kondusif itu yaa antara karyawan dengan pimpinan ada

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

kedekatan. Jadi tugas atau tanggung jawab itu terselesaikan dengan cepat.

5. Bagaimana proses perencanaan strategis yang ada di PHU Sleman ini? Jawaban: Semua berasal dari atas. Jadi kita ngikut aja. Yang penting ada koordinasi dengan atas aja.
6. Lalu, apa implikasi dari perencanaan strategis tersebut?

   Jawaban: Implikasi dari adanya perencanaan steategis itu, pelayanan jadi lebih terencana lebih baik. Jadi kualitas pelayanan administrasi jadi lebih meningkat
7. Kalau untuk *survey* kepuasan dari jamaah itu bentuknya seperti apa ya?

   Jawaban: Kalo untuk *survey* kepuasan jamaah belum ada. Tapi kalo di PTSP malah ada, di tablet itu kan. Kalo PHU sendiri belum ada.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA 5

Narasumber : Bapak Tesni Purwanto

Jabatan : Calon Jemaah Haji di Kabupaten Sleman

Waktu : 23 Desember 2019

1. Apakah petugas pelayanan seslalu ada selama jam pelayanan?
   Jawaban: Selalu ada.
2. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji?
   Jawaban: Baik, mbak. Ramah juga.
3. Apakah ada kendala saat meminta pelayanan di PHU Sleman?
   Jawaban: Sejauh ini tidak ada sih.
4. Bagaimana pelayanan di PHU Sleman?
   Jawaban: Baik.
5. Bagaimana fasilitas yang diberikan? Apakah sudah cukup dan nyaman?
   Jawaban: Fasilitas yang diberikan cukup dan nyaman. Tapi ruang tunggu aja sih mbak yang perlu diperluas.
6. Dapatkah bapak menceritakan pengalaman, kesan dan pesan selama dilayani di PHU Sleman?
   Jawaban: Kesan dan pesannya selama dilayani itu nyaman. Antrinya tidak begitu banyak. Tapi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sepertinya diperlukam sistem antrian di ruang tunggu ini ya. Untuk pelayanan secara keseluruhan sudah baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA 6

Narasumber : Bapak Budi Wantara

Jabatan : Calon Jemaah Haji di Kabupaten Sleman

Waktu : 26 Desember 2019

1. Apakah petugas pelayanan seslalu ada selama jam pelayanan?
   Jawaban: Iya selalu ada.
2. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji?
   Jawaban: Bagus, ramah dalam melayani.
3. Apakah ada kendala saat meminta pelayanan di PHU Sleman?
   Jawaban: Ada. Kendalanya di persyaratan untuk membikin paspor ada yang kurang. Karena informasi yang diterima belum terlalu jelas.
4. Bagaimana pelayanan di PHU Sleman?
   Jawaban: Bagus. Karena kan pelayanan haji ini harus bagus untuk melayani masyarakat ya.
5. Bagaimana fasilitas yang diberikan? Apakah sudah cukup dan nyaman?
   Jawaban: Nyaman. Ada kemudahan akses. Untuk kemudahan perjalanan proses berjalan lancer.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

6. Dapatkah bapak menceritakan pengalaman, kesan dan pesan selama dilayani di PHU Sleman?

   Jawaban: Memuaskan. Apalagi dalam melayani lansia seperti kami ini ramah-ramah. Jadi merasa terbantu dengan pelayanannya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.18.19/2019

This is to certify that:

Name : **Fina Marzuqoh**
Date of Birth : **February 20, 1996**
Sex : **Female**

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

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	42
Structure & Written Expression	45
Reading Comprehension	49
Total Score	453

Validity: 2 years since the certificate's issued

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, April 11, 2019
Director,

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

وزارة الشؤون الدينية
جامعة سونان كاليجاكا الإسلامية الحكومية بجوكجاكرتا
مركز التنمية اللغوية

شهادة
اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.15.31/2019

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأنّ

الاسم : Fina Marzuqoh
تاريخ الميلاد : ٢٠ فبراير ١٩٩٦

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٨ يونيو ٢٠١٩, وحصلت على درجة :

فهم المسموع	٤٨
التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية	٣٣
فهم المقروء	٣٢
مجموع الدرجات	٣١٣

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

جوكجاكرتا, ١٨ يونيو ٢٠١٩
المدير

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data

SERTIFIKAT

Nomor: UIN-02/L3/PP.00.9/24.11.1/2020

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Fina Marzuqoh
NIM : 16240047
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	95	A
2.	Microsoft Excel	70	C
3.	Microsoft Power Point	75	B
4.	Internet	90	A
5.	Total Nilai	82,5	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 15 Januari 2020
Kepala PTIPD

Dr. Shofwatul 'Uyun, S.T., M.Kom.
NIP. 19820511 200604 2 002

Standar Nilai:

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor: B-4683.14/UN/L3/PM.3.2/P3.937/09/2019

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

Nama	:	Fina Marzuqoh
Tempat, dan Tanggal Lahir	:	Temanggung, 20 Februari 1996
Nomor Induk Mahasiswa	:	16240047
Fakultas	:	Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2018/2019 (Angkatan ke-99), di:

Lokasi	:	-
Kecamatan	:	Srumbung
Kabupaten/Kota	:	Kab. Magelang
Propinsi	:	Jawa Tengah

dari tanggal 01 Juli s.d. 29 Agustus 2019 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,06 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 26 September 2019
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-038/Un.02/MD/PP.00/01/2020

Diberikan kepada:

FINA MARZUQOH
NIM: 16240047

Dinyatakan ***LULUS*** *dalam* ***Praktikum Profesi*** *yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, di* ***KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA*** *dengan nilai:* ***A.***
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Dekan

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

Yogyakarta, 08 Januari 2020
Ketua Program Studi

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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-44/Un.02/MD/TQ.00/07/2019

Diberikan kepada:

FINA MARZUQOH
NIM: 16240047

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/B*
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Dekan

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

Yogyakarta, 03 Juli 2019
Ketua Program Studi

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Nomor : B-1686/Un.02/DD/PM.03.2/08/2016

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

Sertifikat

diberikan kepada

Nama	:	**FINA MARZUQOH**
NIM	:	16240047
Jurusan/Prodi	:	Manajemen Dakwah
Fakultas	:	Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

dalam kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun Akademik 2016/2017
dan telah mengikuti seluruh kegiatan yang berlangsung mulai tanggal 22 s.d. 24 Agustus 2016 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 24 Agustus 2016
a.n. Dekan

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

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 548635, Fax. (0274) 552231
Website: http//www.lib.uin-suka.ac.id, E-mail: lib@uin-suka.ac.id

TÜVRheinland CERTIFIED
ID No. 9105054060
Certificate No. 824 100 12190

Sertifikat

Nomor: B-380/Un.02/L.1/08/09/2016

diberikan kepada

Fina Marzuqoh

NIM. 16240047

sebagai

PESERTA AKTIF

dalam kegiatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan (*User Education*) pada Tahun Akademik 2016/2017 yang diselenggarakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta, September 2016
Kepala Perpustakaan,

Dra. Labibah, MLIS
NIP. 19681103 199403 2 005

SERTIFIKAT

Diberikan kepada :

FINA MARZUQOH

Atas partisipasinya sebagai :

Volunteer

dalam Kegiatan Rihaal Eduperience Festival 2018 dengan tema "Satu Langkah Sempurnakan Hijrah" yang diselenggarakan pada tanggal 29 Desember 2018 di Gedung PKKH UGM Yogyakarta.

Yogyakarta, 29 Desember 2018

Ketua Pelaksana,

Septri Susanto

Direktur Utama
PT. Rihaal Umroh & Edukasi

Agus Mohammad Chotibul

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

CNN Indonesia Meet UP!
SERTIFIKAT
DIBERIKAN KEPADA
FINA MARZUQOH
ATAS PARTISIPASINYA DALAM ACARA "POSITIVE GENERATION"
CNN INDONESIA MEETUP!
JAKARTA, 6 NOVEMBER 2018
ARIEF ADI WIBOWO
BUSINESS STRATEGIC DIVISION HEAD
Dr.H.WARYONO ABDUL GHAFUR.,M.Ag.
WAKIL REKTOR BIDANG KEMAHASISWAAN
DAN KERJASAMA
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fina Marzuqoh

Tempat, tanggal lahir : Temanggung, 20 Februari 1996

Alamat : Jalan Candiroto 01/03 Sijeruk, Ngaren, Ngadirejo, Temanggung

No HP/WA : 082223134723

Alamat e-mail : finamarzuqoh@gmail.com

Hobi : Memasak

Motto Hidup : "Veni, vidi, vici"

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 2 Ngadirejo (2004-2008)
2. SMPN 2 Temanggung (2008-2011)
3. Pondok Modern Darussalam Gontor Putri 1 (2011-2015)
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Jurusan Manajemen Dakwah (2016-2020)
5.

Pengabdian :

1. Pengabdian Guru di SMP Muhammadiyah 3 Ngadirejo Temanggung (2015-2016)
2. KKN UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di Kecamatan Srumbung, Kabupaten Magelang (2019)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA