

**PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN (STUDI DI SEKSI  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KLATEN  
TAHUN 2019)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**YAN YAN NURFALAH**  
**NIM 13240093**

**Pembimbing:**

**M Toriq Nurmadiyansyah**  
**NIP. 19720519 199803 2 001**

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

**2021**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-86/Un.02/DD/PP.00.9/01/2021

Tugas Akhir dengan judul : PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN (STUDI DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KLATEN TAHUN 2019)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : YANYAN NURFALAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 13240093  
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Desember 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag.,M.Si  
SIGNED

Valid ID: 6007e1a11ed3



Penguji I

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si  
SIGNED

Valid ID: 6009608793798



Penguji II

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag  
SIGNED

Valid ID: 6008060c85a2e



Yogyakarta, 18 Desember 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 600c38597f614

SUNAN KALIJAGA UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto. Telp. (0274) 515856,  
Fax. (0274) 552230

E-mail : [fid@uin-suka.ac.id](mailto:fid@uin-suka.ac.id) Yogyakarta 55281

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Yan Yan Nurfalah  
NIM : 13240093  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019)

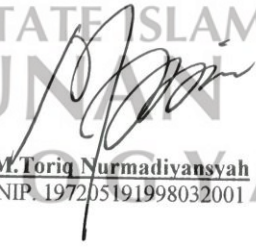
sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah. Dengan ini mengharapkan agar skripsi tersebut diatas dapat segera diseminarkan. Atas perhatiannya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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 16 Desember 2020

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen  
Dakwah

Pembimbing Skripsi

  
M. Toriq Nurmadiyansyah  
NIP. 197205191998032001

  
M. Toriq Nurmadiyansyah  
NIP. 197205191998032001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yan Yan Nurfalah  
NIM : 13240093  
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 16 Desember 2020  
Yang menyatakan,



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA  
Yan Yan Nurfalah  
13240093

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

**Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

يٰۤاَيُّهَا اٰذْهَبُوْا فَتَحَسَّسُوْا مِنْ يُۤوسُفَ وَاٰخِيْهِ وَاَلَا تٰتٰسُبُوْا مِنْ رُّوْحِ اللّٰهِ اِنَّهٗ لَا يٰۤاَيُّسُ مِنْ رُّوْحِ اللّٰهِ اِلَّا الْقَوْمُ الْكٰفِرُوْنَ

*Wahai anak-anakku! Pergilah kamu, carilah (berita) tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah, hanyalah orang-orang yang kafir.”*

*(QS. Yusuf 87)*





## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala puji bagi Allah zat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan banyak nikmat dan senantiasa memberikan hidayahnya kepada setiap makhluk ciptaan-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019).

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya *min az-zulumat ila an-nur* dan kesejahteraan semoga selalu tercurahkan kepada keluarga besar beliau, sahabat-sahabatnya, *tabi'in*, *tabi'ut tabi'in*, dan kita sebagai umatnya semoga mendapat syafaatnya kelak di *yaumi al-akhir*. *Aamiin ya rabbal 'alamin*.

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

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., MA., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H. M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak H. M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), terima kasih peneliti haturkan atas kesabaran dan ketulusannya membimbing dan mengarahkan dalam proses perkuliahan selama ini.
5. Bapak H. M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih peneliti haturkan atas kesabaran dan ketulusannya yang telah membimbing serta mengarahkan peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi/tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing saya dalam perkuliahan.
7. Seluruh staf Tata Usaha (TU) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Bapak H. Anif Solikhin, S.Ag, MSI, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten.
9. Bapak Drs. H. Muh Yusuf, MM serta seluruh staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten.
10. Kedua orang tua Bapak M.Khotib dan Ibu Ade Yeti yang telah membesarkan, merawat, membimbing dan memotivasi peneliti dari kecil hingga saat ini dengan penuh kesabaran, keikhlasan dan cinta, serta tiada henti memberikan semangat dan do'a kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Semoga Allah senantiasa melindungi dan memberkahi bapak dan ibuk, *amiin ya rabbal 'alamin*.
11. Keluarga besarku Teh Yinyin dan mas Sodiq, Teh Nanin dan A Noto, Tulus Serta Saudara-saudaraku yang selalu memberi semangat walau jauh di Banten.



Peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas do'a, perhatian dan dukungannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik walaupun tidak tepat waktu.

12. Sahabat-sahabat Amandement (MD 2013) yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
13. Keluarga besar Ikatan Keluarga Mahasiswa Pandeglang Yogyakarta (HIKMAPY) serta Dharma Wanita HIKMAPY Yogyakarta, sahabat dalam suka dan duka yang senantiasa saling mengingatkan, memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
14. Kelurga Banten Yogyakarta (KBY) Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
15. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Peneliti hanya dapat mendoakan semoga keikhlasan, dukungan, arahan, bimbingan dan bantuan kepada peneliti menjadi amal ibadah yang terus mengalir menjadi pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 16 Desember 2020

Peneliti

Yan Yan Nurfalih  
13240093

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Žāl	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭā'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mūm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
ه	Hā'	h	ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	Yā'	Y	ye

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	' <i>iddah</i>

### C. *Ta'marbūtah* di akhir kata

Semua *ta' marbūtah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fathah	ditulis	<i>a</i>
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----ُ-----	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	<i>yaẓhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif جاهلية	ditulis	<i>ā : jāhiliyyah</i>
2. Fathah + yā' mati تَنَسَّى	ditulis	<i>ā : tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati كَرِيم	ditulis	<i>ī : karīm</i>
4. Dammah + wawu mati فَرُوض	ditulis	<i>ū : furūd</i>

#### F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati بَيْنَكُمْ	ditulis	<i>ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>

2. Fathah + wāwu mati	ditulis	<i>au</i>
قَوْل	ditulis	<i>qaul</i>

**G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof**

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنَنْشُكْرَنَّكُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata Sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut penulisannya

ذَوَالْفُرُوض	Ditulis	<i>Ḍawī al-furūḍ</i>
أَهْلَالسُّنَّة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

**J. Pengecualian**

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Kajian Pustaka .....	5
F. Kerangka Teori .....	8
G. Metode Penelitian .....	19
H. Sistematika Penulisan .....	26
<b>BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN Klaten</b>	
A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Klaten .....	28
B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten .....	29
Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten .....	34
1. Visi dan Misi .....	34
2. Kedudukan tugas dan Fungsi .....	35

3. Program dan Kegiatan.....	36
4. Susunan Organisasi .....	37
C. Kedudukan Tugas, Fungsi serta Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten .....	40
D. Wilayah Tugas .....	40
E. Budaya Kerja .....	43
F. Struktur dan Data Pejabat .....	43
G. Sarana dan Prasarana .....	44
1. Fisik .....	
2. Non Fisik.....	
I. Sumber Daya Manusia (SDM) .....	48
 <b>BAB III: PEMBAHASAN</b>	
A. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten .....	50
B. Penerapan Manajemen Pelayanan Administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten.....	65
 <b>BAB IV: PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. <i>Interview Guide</i>	
2. Transkrip wawancara	
3. Foto Dokumentasi	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. SOP Pelayanan haji Reguler .....	15
Tabel 2.1. Daftar Nama Kepala KanKemenag kab. Klaten .....	29
Tabel 2.2. Identitas Kemenag Kabupaten Klaten .....	30
Tabel 2.3. KUA Tingkat Kecamatan.....	31
Tabel 2.4. Data Kelompok Bimbingan Ibadah Haji SeKabupaten Klaten .....	43
Tabel 2.5. Struktur Data Pejabat .....	46
Tabel 2.6. Ruangan dan Fasilitas .....	46
Tabel 2.7. Fasilitas Meubeler .....	47
Tabel 2.8. Perangkat Elektronik.....	47
Tabel 2.9. Perangkat Elektronik.....	47
Tabel 2.10. Daftar PNS berdasarkan Agama dan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 2.11. Daftar PNS berdasarkan Golongan dan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 2.12. Daftar PNS berdasarkan Kualifikasi Pendidikan dan jenis kelamin.....	49
Tabel 2.13. Daftar Pegawai Pemangku Jabatan Fungsional .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Triangulasi Sumber Data .....	25
Gambar 1.2. Triangulasi Metode Pengumpulan data.....	26

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam yang memenuhi syarat *isthita'ah* (mampu) untuk menjalankan ibadah haji ke Baitullah. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang yang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.<sup>1</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik – baiknya terhadap jama'ah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji.<sup>2</sup> Selanjutnya dalam undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Dalam UU tersebut diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian

---

<sup>1</sup>Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm. 227.

Agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji, yaitu :

Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung, dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga adalah perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.<sup>3</sup>

Kementerian Agama Kabupaten Klaten merupakan penyelenggara ibadah haji yang berusaha menyelenggarakan ibadah haji dengan pelayanan yang terbaik dan mampu membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia, khususnya di kabupaten Klaten. Kementerian Agama Kabupaten Klaten ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang seharusnya sesuai dengan Undang-Undang Haji.

Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Klaten salah satunya adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif dapat dilakukan melalui penataan sistem manajemen yang memungkinkan terciptanya iklim kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan administratif atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada lembaga yang bersangkutan.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup>Dzulkifli, *Skripsi Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patuna Tour Dan Travel*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), hlm. 3.

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 3.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 13.

Pelayanan administratif dapat diterapkan dengan baik di Kementerian Agama jika setiap pegawai memiliki komitmen, dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang tugas masing-masing, sekalipun demikian sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah di kabupaten, pegawai Kementerian Agama dihadapkan pada berbagai persoalan yang terjadi dalam bidang pelayanan administratif yang belum berjalan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan yang disampaikan oleh jamaah haji.<sup>5</sup>

Kondisi yang ditemukan pada Kementerian Agama Kabupaten Klaten menunjukkan bahwa pelayanan administratif belum efektif, belum adanya inovasi untuk memberikan layanan OSS (*One Stop Service*) dan inovasi lainnya seperti yang sudah diterapkan di Kementerian Agama lain dan banyaknya pihak atau jamaah yang mempertanyakan prosedur administratif pendaftaran, pelunasan serta pembatalan haji. Berbagai persoalan manajemen pelayanan administrasi pada jamaah haji tersebut seolah memberikan gambaran bahwa profesionalisme manajemen haji masih kurang dari yang diharapkan.

Pada penelitian ini peneliti memiliki ketertarikan yang terkait dengan manajemen pelayanan administratif jamaah haji yang berada dalam naungan Kementerian Agama, yaitu di daerah Kabupaten Klaten yang di dalamnya mengurus tentang pendaftaran haji, pembatalan haji, surat menyurat (memberikan rekomendasi Umrah) khususnya pada tahun 2019. Peneliti

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Bapak Umar sahid, Jamaah Haji asal Kecamatan Ceper yang berangkat tahun 2019, 5 Desember 2019.



tertarik untuk melakukan penelitian disebabkan pada lembaga Kementerian Agama Kabupaten Klaten perlu untuk di kaji terkait dengan manajemen pelayanan administratif guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah haji mendatang. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai manajemen pelayanan administratif maka peneliti akan menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah skripsi dengan judul : **Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Kanton Kementrian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019)**

#### **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019)?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti paparkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019).

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi khazanah keilmuan manajemen dakwah dalam lingkup manajemen haji oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya ilmiah.

2. Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan mengenai pelayanan administratif yang unggul dan ideal.
3. Praktisi/Masyarakat, yaitu memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat umum khususnya pada mahasiswa Manajemen Dakwah bagaimana bentuk manajemen pelayanan administratif yang digunakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia khususnya Kementerian Agama Kabupaten Klaten agar dapat dijadikan acuan atau pedoman dalam memberikan pelayanan administratif secara prima bagi jamaah haji.

#### **E. Kajian Pustaka**

Pada dasarnya sudah ada penelitian terdahulu terkait dengan manajemen pelayanan administratif jamaah haji dengan tema dan sudut pandang yang berbeda. Untuk menghindari kesamaan penulisan dan plagiatisme, maka berikut ini peneliti sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Pertama, jurnal Manajemen Dakwah Vol 2 No 4, oleh Sona Sofyan Permana, Arif Rahman, dan Syamsudin RS, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati, Bandung "*Optimalisasi Fungsi Pengorganisasian Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Haji*". Hasil dari penelitian tersebut adalah sistem administrasi yang selama ini sudah berjalan dinilai telah mampu mengatasi hal yang paling dasar yakni pendaftaran calon

jamaah haji. Akan tetapi, sistem jaringan terpadu nasional ini, masih harus didukung oleh sistem-sistem administrasi dan manajemen administrasi yang lainnya untuk integrasi dan koordinasi dalam pelayanan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia.<sup>6</sup>

Kedua, jurnal oleh Muhammad Ali Yusni, Universitas Mulawarman Samarinda, Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 3, No. 1 Tahun 2018 dengan judul “*Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda*”. Hasil penelitian tersebut adalah pelayanan haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal penyelenggaraan haji reguler dirasa sudah sangat baik. Walaupun terdapat kendala dan ketidakpuasan dari calon jamaah haji, namun mayoritas calon jamaah haji sudah merasa dilayani dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang tercantum di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda.<sup>7</sup>

Ketiga, skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2016)*” oleh Ragil Purnomo. Penelitian ini membahas tentang penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pihak PPIH SOC terhadap calon jamaah haji ketika berada di Embarkasi Asrama Haji Donohudan Boyolali pada musim haji tahun 2015. Hasil penelitian tersebut adalah kesuksesan pelayanan terhadap calon jamaah haji, dipengaruhi oleh

---

<sup>6</sup>Sona Sofyan Permana, Arif Rahman, Syamsudin RS, Optimalisasi Fungsi Pengorganisasian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji (2017)

<sup>7</sup>Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 3, (Januari, 2018).

kinerja panitia dan koordinasi terhadap pihak-pihak instansi terkait dan tidak kalah penting adalah sarana dan prasarana pendukung selama di asrama haji.<sup>8</sup>

Keempat, skripsi Dzul Kifli, yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*", penelitian ini membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan di PT. Patuna Tour dan Travel. Dan hasil dari penelitian ini adalah pelayanan haji dan umrah di PT. Patuna Tour dan Travel sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Dalam hal pelayanan PT. Patuna Tour dan Travel secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan Internasional, dikarenakan pihak manajemen PT. Patuna Tour dan Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap skripsi sebelumnya, tampak bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya dan atas pertimbangan-pertimbangan bahwa di Kementerian Agama Kabupaten Klaten belum ada penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan administratif.

---

<sup>8</sup>Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2016)*, (Yogyakarta: Tidak diterbitkan, 2017)

<sup>9</sup>Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*, (Jakarta: UIN Syarif hidayatullah, 2017)

## F. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan tentang Manajemen

#### a. Pengertian Manajemen

Kata Manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.<sup>10</sup> Kata manajemen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.<sup>11</sup> Moekijat berpendapat bahwa manajemen adalah seni dan ilmu pencapaian tujuan-tujuan perusahaan dengan cara yang paling efisien. Hal ini mencakup perencanaan, pengarahan dan pengawasan organisasi serta orang-orang yang bekerja di dalamnya.<sup>12</sup> T. Hani Handoko mengutip pendapat Stoner tentang manajemen, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan para anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>13</sup>

Jadi, manajemen dalam penelitian ini merupakan bagaimana lembaga bisa mengatur dan melaksanakan kegiatan secara bersama dengan melalui sebuah proses dengan memanfaatkan sumber daya

---

<sup>10</sup>John M. Elchos dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 1976), hlm. 372.

<sup>11</sup>Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 553.

<sup>12</sup>Moekijat, *Dasar-Dasar Administrasi Dan Manajemen Perusahaan*, (Bandung: CV Mandar Maju, 1989), hlm. 3.

<sup>13</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen*, Ibid., hlm. 8.

yang ada untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien.

b. Fungsi Manajemen

Fungsi- fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Dalam pembahasan fungsi manajemen terdapat banyak teori dan tokoh yang menjelaskan tentang fungsi manajemen tersebut tapi peneliti mengambil dua teori yang dituliskan oleh Henri Fayol yang dikutip oleh Moekijat dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen Perusahaan* dan Rosyad Shaleh yang menyatakan fungsi manajemen yaitu:<sup>14</sup>

1) Perencanaan

Perencanaan atau peramalan adalah penilaian waktu yang akan datang dan kemudian pengambilan keputusan-keputusan untuk tindakan yang akan datang. Pemimpin dalam fungsi perencanaan dan peramalan harus mengkaji dan mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum memutuskan karena ini adalah langkah awal yang akan berpengaruh terhadap langkah-langkah selanjutnya.

Pemikiran dan pengambilan keputusan mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan itu didasarkan pada hasil

---

<sup>14</sup>Moekijat, *Dasar-Dasar Administrasi Dan Manajemen Perusahaan*, hlm. 3.



pemikiran dan perhitungan yang matang setelah dilakukan penelitian dan analisa terhadap kenyataan-kenyataan dan keterangan-keterangan yang konkret. Dalam pembahasan terhadap proses perencanaan akan meliputi aktivitas-aktivitas sebagai berikut:

- a) Perkiraan dan perhitungan masa depan.
- b) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c) Penetapan tindakan dan prioritas pelaksanaannya.
- d) Penetapan metode.
- e) Penetapan dan penjadwalan waktu.
- f) Penetapan lokasi (tempat).
- g) Penetapan biaya fasilitas dan faktor-faktor lain yang diperlukan.<sup>15</sup>

## 2) Organisasi

Organisasi secara singkat adalah berhubungan dengan pembagian kerja, serta pembagian tugas, otoritas dan tanggung jawab. Supaya perencanaan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan, maka perlu pengorganisasian yang baik, perlu adanya orang-orang yang sanggup melaksanakan tugas pekerjaan dan pembagian pekerjaan sesuai dengan kedudukan

---

<sup>15</sup>Abd Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1977), hlm. 55.

atau jabatan, serta mampu bekerjasama antar satu dengan yang lain dalam satu team dengan baik.

Dalam sebuah pengorganisasian mencakup beberapa aktivitas antara lain sebagai berikut:

- a) Membagi-bagi dan mengelompokkan tindakan-tindakan dakwah dalam satuan kerja.
  - b) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing satuan serta menetapkan pelaksanaan atau da'i untuk melakukan tugas tersebut.
  - c) Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksanaan.
  - d) Menetapkan jalinan hubungan.<sup>16</sup>
- 3) Komando

Komando disebut juga penggerakan yang merupakan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota

organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi yang efektif, efisien, dan ekonomis. Menurut Rosyad Shaleh beberapa kegiatan pada fungsi komando adalah:

- a) Pemberian motivasi.
- b) Penjalinan hubungan.
- c) Penyelenggaraan komunikasi.

---

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm. 79.

d) Pengembangan atau peningkatan pelaksanaan<sup>17</sup>

#### 4) Pengawasan

Pengawasan merupakan penentuan standar-standar, perbandingan kejadian-kejadian fisik dengan standar-standar tersebut secara berkala, dan kemudian pengambilan tindakan pembedulan.

Kegiatan pada fungsi pengawasan di antaranya:

- a) Menetapkan standar (alat ukur).
- b) Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas dakwah yang telah ditetapkan.
- c) Membandingkan antara pelaksana dengan standar.
- d) Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan dan pembedulan.<sup>18</sup>

#### 5) Koordinasi

Koordinasi merupakan penggabungan usaha dan penentuan semua kegiatan perusahaan agar sesuai dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan.

## 2. Tinjauan Umum Pelayanan Administratif

### a. Pengertian Pelayanan Administratif

Definisi pelayanan yang sederhana dikemukakan oleh Ivancevich, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan* yaitu

---

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 112.

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 142.

pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi yang rinci diutarakan oleh Gonroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.<sup>19</sup>

Administratif menurut Moekijat adalah pelayanan-pelayanan manajemen atau pelayanan-pelayanan kantor perusahaan.<sup>20</sup> Berdasarkan keterangan tentang pengertian manajemen, pelayanan dan administratif tersebut, manajemen pelayanan administratif dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana administratif, mengimplementasikan rencana administratif, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan administratif demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Indikator yang bisa untuk mengukur kualitas pelayanan administratif adalah sebagai berikut:<sup>21</sup>

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

---

<sup>19</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 2-4.

<sup>20</sup>Moekijat, *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen Perusahaan*, hlm. 5.

<sup>21</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hlm. 26.

2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan administratif yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsibility*), yakni kemampuan para staf dan karyawan untuk membantupara pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko dan keraguan.
5. Perhatian (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan SOP Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama dengan berdasarkan UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama dan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Haji bahwa seorang pelaksana (yang melayani pendaftaran haji reguler) harus:<sup>22</sup>

- a. Mampu mengoperasikan komputer
- b. Cermat dan teliti

---

<sup>22</sup>Kementerian Agama, *SOP Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler*, (Yogyakarta, 2015).

c. Mampu bekerja sama dalam tim.

Ketentuan dalam melaksanakan operasional pelayanan administratif adalah sebagai berikut :<sup>23</sup>

Tabel 1.1 SOP Pelayanan Haji Reguler

No	Aktivitas	Pelaksana	Mutu Baku		
			Persyaratan/ kelengkapan	Waktu	Output
1	Membuka Rekening Tabungan haji di BPS selanjutnya menyerahkan dokumen persyaratan pendaftaran haji kepada Pengadministrasi	Calon Jamaah Haji	KTP	2 Menit	Buku Tabungan
2	Menyerahkan dan Menjelaskan formulir pendaftaran ke calon jamaah haji	Staf PHU	lembar formulir dan ATK	5 Menit	formulir pendaftaran yang sudah siap
3	Menyerahkan Formulir yang sudah diisi kepada Pengadministrasi	Jamaah Haji	Lembar Formulir	2 Menit	Formulir yang sudah diisi
4	Memverifikasi dan meregister formulir Pendaftaran sesuai dokumen jamaah haji,	Staf PHU	Lembar Formulir	5 Menit	Formulir yang sudah diregister

<sup>23</sup>*Ibid.*,



	selanjutnya diserahkan kepada Pengolah Data (Siskohat)				
5	Menginput data formulir calon jamaah haji keaplikasi siskohat, mencetak Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kepada Pengelola	Staf PHU	Data formulir	10 Menit	SPPH
6	Memeriksa dan menyerahkan dokumen SPPH kepada kepala seksi PHU untuk disetujui	Staf PHU	SPPH	15 Menit	SPPH yang sudah diperiksa
7	Menandatangani dokumen SPPH selanjutnya diserahkan ke Pengadministrasi	Jamaah Haji	SPPH	2 Menit	SPPH yang sudah disetujui
8	Memberi stempel pada dokumen SPPH selanjutnya diserahkan kepada calon jamaah haji	Staf PHU	SPPH yang sudah disetujui	1 Menit	SPPH yang sudah sah
9	Menyerahkan Bukti Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)/Nomor Porsi dari Bank Penerima Setoran	Jamaah Haji	Dokumen BPIH, Foto Copy KTP, KK, Surat Nikah, Foto 3x4 =2 Lembar,	2 Menit	Bukti Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH)/Nomor porsi

	(BPS)dan kelengkapan persyaratan pendaftaran kepada Pengelola		dan 4x6 = 2 Lembar		
10	Memeriksa, dan mendokumentasikan dokumen BPIH dan kelengkapan persyaratan	Staf PHU	Dokumen BPIH, Foto Copy KTP, KK, Surat Nikah, Foto 3x4 =2 Lembar, dan 4x6 = 2 Lembar	5 Menit	Lembar BPIH yang sudah didokumentasikan

Sumber: *Dokumentasi KanKemenag Kab Klaten*

Operasional pencatatan dan pendataan surat keluar harus berjalan sesuai dengan SOP yang ada. Dasar hukum SOP pemrosesan surat keluar adalah Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2016 tentang pencabutan, peraturan menteri Nomor 16 tahun 2006 tentang tata persuratan dinas dilingkungan kementerian agama. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang pedoman tata naskah dinas pada Kementerian Agama dan Keputusan K.A Kearsipan Nasional RI Nomor 03 Tahun 2004 Tentan pedoman kearsipan.<sup>24</sup>

SOP Pemrosesan Surat Keluar adalah sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) Membuat draft surat keluar dan menyerahkan kepada kepala

<sup>24</sup>Kementerian Agama, *SOP Surat Masuk dan Surat Keluar*, (Klaten, 2019)

<sup>25</sup>*Ibid.*,

seksi (20 menit).

- 2) Menerima, memeriksa, menyetujui (paraf) draft surat keluar (10 menit).
- 3) Menerima konsep surat keluar untuk disetujui dan ditandatangani (5 menit).
- 4) Memberikan nomor dan pengesahan (10 menit).
- 5) Menerima surat keluar dari pengadministrasi subbag TU dan mencatatnya di buku ekspedisi dan menyerahkan kepada caraka serta mendokumentasikan surat keluar (15 menit).
- 6) Menyampaikan surat keluar (5 menit).

SOP pengolahan data dibuat dengan pedoman hukum Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tentang Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama dan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Thun 2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Haji. SOP tersebut terdiri atas :<sup>26</sup>

- 1) Membuat rencana pendataan dengan metode pendataan (20 menit).
- 2) Mengolah data yang sudah dihimpun dengan cara mengklasifikasikan, menyusun, mengurutkan, menghitung, menyimpan dan membuat cadangan (20 menit)
- 3) Membuat laporan pendataan dengan menyajikan data statistik jamaah haji (10 menit).

---

<sup>26</sup>Kementerian Agama, *SOP Pengolahan Data*, (Klaten: 2019).

- 4) Melaporkan data kepada kepala seksi (15 menit)

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yaitu kegiatan yang dilakukan di lingkungan tertentu secara langsung dengan mengadakan pengamatan untuk memperoleh data dan informasi-informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini juga sering disebut non eksperimen, karena pada penelitian ini peneliti tidak melakukan *control* dan memanipulasi variabel penelitian.<sup>27</sup>

Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian pada keadaan nyata seperti data yang ada di lapangan.<sup>28</sup> Penelitian deskriptif pada dasarnya berusaha membuat penggambaran tentang Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019). Selain itu, diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019).

---

<sup>27</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 157.

<sup>28</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: UPI & UPT Remaja Rosda Karya, 2005), hlm. 96.

## 2. Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer adalah data-data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber utama. Sumber utama dalam penelitian ini adalah Kementerian Agama Kabupaten Klaten bagian Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah wawancara dengan pimpinan/Kasi, staf PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten terkait dengan Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019), dan wawancara dengan jamaah baik jamaah haji tahun 2019 dan jamaah calon haji yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten tahun 2019 sebagai pengguna jasa layanan administratif.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian secara tidak langsung. Data dalam penelitian ini merupakan data-data pendukung yang peneliti peroleh dari observasi, dokumentasi, dan literatur-literatur bacaan yang relevan serta terkait dengan penelitian ini.

## 3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

(PHU). Obyek penelitian merupakan pusat perhatian dari suatu penelitian yang dilaksanakan di lapangan. Jadi, objek dalam penelitian ini adalah Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019).

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yaitu proses diperolehnya data dari sumber data:<sup>29</sup>

##### a. Observasi

Observasi adalah salah satu cara untuk memperoleh data primer.<sup>30</sup> Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah melakukan pengamatan terkait dalam kegiatan yang berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten bagian Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) tanpa peran serta peneliti di dalamnya hanya mengamati dan mencatat kegiatan yang terkait dengan proses pelayanan administratif jamaah haji.

##### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara

---

<sup>29</sup>Ronny Kountur, *Metode Penelitian*, hlm.183.

<sup>30</sup>*Ibid.*, hlm.184.



(*interviewee*) yang memberikan jawaban atas jawaban itu.<sup>31</sup> Metode wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara tidak terstruktur atau lebih dikenal dengan istilah wawancara tidak resmi (*informal interview*). Proses wawancara yang terjadi di sini adalah antara si pewawancara dengan yang diwawancarai berbicara dengan santai tanpa adanya daftar pertanyaan yang resmi. Wawancara yang dilakukan terkait dengan Penerapan Fungsi Manajemen dengan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten tahun 2016. Narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), para staff PHU, dan jamaah haji.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik di mana data diperoleh dari dokumentasi yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku, notulen, peraturan-peraturan, catatan-catatan harian baginya.<sup>32</sup>

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan manajemen pelayanan administratif, laporan harian dan bulanan para staff seksi penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), catatan, transkrip, arsip-arsip, brosur, surat kabar, foto-foto haji, video dan lain sebagainya yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama

---

<sup>31</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996), hlm.135.

<sup>32</sup>Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 73.

Kabupaten Klaten dan dapat mendukung terhadap permasalahan dalam penelitian.

## 5. Metode Analisis data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi, artinya seluruh data yang sudah terkumpul diolah secara non-statistik untuk menggambarkan situasi hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak pengumpulan data berlangsung melalui metode yang telah dipaparkan di atas, di mana setiap data yang diperoleh akan terlebih dahulu diseleksi agar data yang diolah lebih akurat dan objektif. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan penyaringan data, pengolahan dan penyimpulan. Data kemudian disusun dalam kategori-kategori yang saling dihubungkan dari berbagai sumber. Melalui proses inilah penyimpulan dibuat dengan tujuan untuk memperkokoh dan memperluas bukti yang dijadikan landasan.

Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman yakni aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai tuntas.

Aktivitas dalam analisis data, yaitu:<sup>33</sup>

### a. Koleksi Data (*Data Colection*)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan

---

<sup>33</sup>Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 337.

mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.<sup>34</sup>

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk menemukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang diteliti, mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.<sup>35</sup>

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada tahap display dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan penelitian.<sup>36</sup>

d. Verifikasi (*Conclusion*)

---

<sup>34</sup>*Ibid.*, hlm. 337.

<sup>35</sup>*Ibid.*, hlm. 337.

<sup>36</sup>*Ibid.*, hlm. 337.

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurvei, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, dan temuan baru ini bersifat deskriptif.<sup>37</sup>

#### 6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.<sup>38</sup> Jenis Triangulasi terdiri dari triangulasi sumber data yaitu dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain, dan triangulasi metode yaitu mencari data dengan cara yang beragam.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam pengecekan data untuk mendapatkan data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber data adalah sebagai berikut:

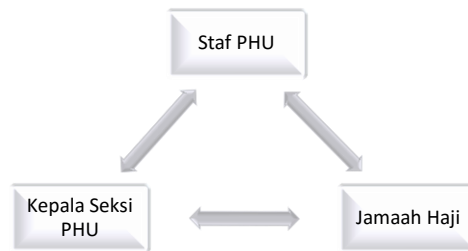
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>37</sup>*Ibid.*, hlm. 337.

<sup>38</sup>Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 170.

**Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data**



Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data**



## H. Sistematika Penulisan

Peneliti membuat sistematika penulisan dalam tugas akhir ini yang terdiri dari beberapa bab dan masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yaitu :

BAB I, adalah pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah atau alasan mengapa peneliti ingin menulis judul, serta menjelaskan mengenai perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II, berisi tentang sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten, letak geografis, profil, kedudukan tugas, fungsi serta struktur organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten, wilayah tugas, budaya kerja, struktur dan data pejabat, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia.

BAB III, berisi pembahasan tentang penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2019).

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





## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten tentang “ Penerapan Fungsi Manajemen (Studi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten”, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten belum prima. Hal ini terlihat pada adanya beberapa aktivitas manajemen pelayanan administratif yang belum terpenuhi diantaranya perencanaan, pengorganisasian, komando dan pengawasan masing-masing ada 2 aktivitas yang belum terpenuhi, sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik. Inovasi dalam melakukan pelayanan administratif seperti menggunakan sistem OSS (*One Stop Service*) seperti yang sudah diterapkan oleh kementerian agama di wilayah lain juga belum diterapkan.

#### **B. Saran**

1. Meningkatkan mutu perencanaan atau peramalan terutama pada pendaftaran calon jamaah haji dan fasilitas yang menunjang staf dalam menjalankan tugasnya.
2. Meningkatkan kemampuan staf yang profesional dan proporsional.
3. Dapat memberikan pemahaman dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan.

4. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu memberikan pelayanan administratif yang memuaskan kepada jamaah haji.
5. Meningkatkan kemampuan dalam pengetahuan dan pengembangan teknologi seperti pembuatan desain pelayanan administratif yang ideal terutama pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
6. Menjalinkan kerjasama dengan lembaga lain yang berhubungan dengan bidang haji.
7. Meningkatkan kualitas *Website* untuk memudahkan para calon jama'ah mencari informasi secara online.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Dzulkifli, *Skripsi Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patuna Tour Dan Travel*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- Elchos, John M. dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia, 1976.
- Habib, M., Safaat, *Buku Pedoman Dakwah*, Jakarta: Wijaya, 1982.
- Handoko, T., Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Kementerian Agama Kabupaten Sleman, *Laporan Evaluasi Pelaksanaan Program Kerja Tahun 2018*, Sleman, Tidak diterbitkan, 2019.
- Kementerian Agama Kabupaten Sleman, *Profile Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten*, Klaten, Tidak diterbitkan, 2011.
- Kementerian Agama Kabupaten Sleman, *Uraian Tugas dan Jabatan*, Klaten, Tidak diterbitkan, 2016.
- Kementerian Agama, *SOP Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler*, Klaten, 2019.
- Kementerian Agama, *SOP Pengolahan Data*, Klaten: 2019.
- Kementerian Agama, *SOP Surat Masuk dan Surat Keluar*, Klaten, 2019.
- Sona Sofyan Permana, Arif Rahman, Syamsudin RS, *Optimalisasi Fungsi Pengorganisasian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji (2017)*
- Moekijat, *Dasar-Dasar Administrasi Dan Manajemen Perusahaan*, Bandung: CV Mandar Maju, 1989.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*, Jakarta: Nizam Press, 2004.
- Purnomo, Ragil, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2016)*, Yogyakarta: Tidak diterbitkan, 2017.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Raya, Ahmad Thib dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2003.
- Robbins, Stephen, P., dan Mary Coulter, *Manajemen*, terj. Suryadi Saat dan Wibi Hardani, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Satori, Djaman dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Shaleh, Abd Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1977.
- Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: UPI & UPT Remaja Rosda Karya, 2005.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Yusni, Muhammad Ali, *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda*, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 3, Januari, 2018.



**LAMPIRAN – LAMPIRAN**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

INTERVIEW GUIDE :

1. Di Kemenag Klaten sudah berapa lama ada program haji?
2. Bagaimana struktur organisasinya?
3. Menurut anda, seberapa penting perencanaan bagi sebuah organisasi khususnya bagian haji?
4. Adakah perencanaan khusus tentang penerapan manajemen?
5. Jika ada, perencanaan itu seperti apa?
6. Adakah persyaratan khusus dalam memberikan pengawasan?
7. Adakah briefing sebelum memberikan pelayanan ?
8. Bagaimana susunan organisasi di bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah?
9. Bagaimana pengawasan di bagian penyelenggaraan haji dan umrah?
10. Pengawasan khusus untuk pelayanan administratif seperti apa?
11. Bagaimana prosedur dalam memberikan komandi di penyelenggaraan haji dan umrah?
12. Untuk komando seperti apa?
13. Adakah prinsip dalam pelayanan?
14. Pelaksanaan administratifnya seperti apa?
15. Kerjasama antar staf dalam memberikan pelayanan seperti apa?
16. Pembagian tugas berdasarkan apa?
17. Kendala dalam memberikan pengawasan apasaja?
18. Upaya-upaya yang sudah dilakukan?
19. Proses Pengorganisasians?
20. Adakah SOP tentang Pengawasan?
21. Kendala tersulit dalam pelayanan administratif?
22. Harapan kedepan mengenai pelayanan haji dan umroh?



**Transkrip Wawancara :**

**Interviewer : I**

**Narasumber : N**

I : Berbicara Dengan Bapak siapa

N : Bapak H. Yusuf

I : Bagian apa Pak?

N : Kepala PHU

I : Sudah berapa tahun di kemenag?

N : Sudah lama dari 2005

I : Berapa orang di phu ?

N : Phu 6 orang sama pak kasi, untuk staffnya 5 kasi 1.

I : Sejak kapan terdapat bagian haji di kemenag?

N : Aku gak begitu paham sejarahnya. Dari 1995 sih udah ada, udah lama sekali. Mungkin kalau gak salah dari tahun 70-80an.

I : Sebelum kesini, saya searching dulu tentang sejarah kemenag klaten, visi dan misinya, tetapi untuk sejarahnya justru sejarah bagian haji secara umum, tidak spesifik kemenag klaten,

N : Soalnya kan kalo kemenag itu langsung pusat, jadi memang untuk sejarah bagian hajinya ya ikut kemenag pusat. Kalo dibawah itu kan tinggal mengikuti aturan dari kementerian. Kalo ada seksi baru, nanti tingkat bawahnya tinggal menyesuaikan.

I : Bagaimana sih bu struktur organisasinya?

N : Kalo di kemenag klaten?

I : Iya

N : Nanti kan itu paling tas ada kepala kemenag, terus dibawahnya ada kasi, lalu dibawahnya lagi ada staaf2nya. Ada kasi kasubag, kasi haji, kasi penmad (pendidikan madrasah), kasi pais (pendidikan agama islam), kasi pontren (pondok pesantren), kasi bimas (bimbingan masyarakat), penyelenggaranya ada penyelenggara katolik dan hindu. Kalo Kristen masih masuk jajaran kasubag.

I : Kalo dari phunya Pak?

N : Kalo dari phu yaitu pak kasi langsung staf2nya. Nah kan staf ada jabatannya sendiri2. Jadi kan misal ada penyusun pendaftaran, ada penyusun pengendalian bpstpih, ada penyusun pnegawasan pihk, da nada bisang yang mengelola umroh dan haji da nada yang bisang data serta administrasi.

I : Skripsi saya kan lebih spesifik mengenai pelayang haji dan umroh di kemenag klaten, bagaimnaa perencanaan khusus tentang pelayanan administratif di kemenag?

N : Kalau masalah jadwal kita mengikuti dari pusat, setiap tahun kana da RPH (Rencana perjalanan ibadah haji), diturunkan ke kanwil, nanti kan ada edarannya lagi, mulai dari proses penerbitan paspor, trus yang kedua manasik ,pelunasan haji dulu, manasik , baru pemberangkatan. Kalo penerbitan paspor itu dah dulu, jauh jauh hari sebelumnya karena untuk proses visa kan biasanya lama, lalu ada proses pelunasan haji, setelah lebaran ada manasik haji, terus penyusuna kloter, trus pemberangkatan. Kan kita biasanya terkait dengan kesehatan, jadi jamaah ada pemeriksaan awal, trus pemeriksaan tahap 1, lalu biasanya ada rujukan ke rumah sakit, nanti keluar kesehatannya nah itu yang mendasari untuk melakukan pelunasan.

I : Kalo untuk persyaratan pelayanan ada gak sih Pak? Kayak misal persyaratan boleh melayani haji di kemenag ini?

N : Seperti yang diawal tadi, kalo misal disini kan pelayanan haji bagian pendaftaran, ada lagi ang bagian pembatalan, ada lagi yang bagian umroh itu pelayanan sendiri, jadi sudah ada masing-masing tugasnya. Untuk pemberangkatan itu gabisa Cuma sendiri, harus ada panitianya. Panitianya biasanya dari pemda, dari kepolisian,

I : Kerjasama sama rumah sakit mana Pak?

Kalo kemenag kerjasamanya sama dinkes, biasanya nanti dari dinkes mengarahkan ke rumah sakit atau puskesmas.

I : Berarti ada SOP pelayanannya ya Pak?

N : Ada SOPnya dibagian pendaftaran haji. Kalo yang masalah pemberangkatan itu kan kita berbgai instansi,

I : Kalo untuk pengawasannya sendiri Pak, baik dari pengawasan kepala kemenag klaten sendiri atau pusat itu pengawasannya bagaimana Pak?

N : Pengawasan lebih ke keuangannya. Kalo pengawasan administrasinya ada di manasik, biasanya ada monitoring dari kanwil. Jadi kalau di klaten itu kan ada monitoring dari kemenag atau dari kanwil. Jadi manasik itu KUA kan juga menyelenggarakan, manasik di kemnag klaten itu kan 2 kali, di KUA 6 kali, nanti setelah dari kanwil atau kemenag itu kita monitoring ke kecamatan kecamatan. Untuk kecamatan nanti kan berarti untuk jamaah yang berada di kecamatan

tersebut. Pelaksanaan manasiknya minimal 45 orang. Jadi misal kecamatan A jamaahnya Cuma 25 , nanti mereka gabung ke kecamatan terdekat biar jadi 45.

I : Adakah sosialisasi haji yang terjun langsung ke masyarakat?

N : Biasanya sosialisasi kebijakan haji dan melibatkan perwakilan jamaah haji. Jadi tiap tahun ada sosialisasi mulai sosialisasi penerbitan paspor, sosialisasi kebijakan haji yang terbaru, sosialisasi pemanasan, dan yang terakhir manasik haji.

I : Bagaimana pelayanan haji dan umroh di kemenag klaten mulai dari pendaftaran?

N : Kalo haji memang pelayanannya di kemenag. Sedangkan umroh, kemenag kabupaten hanya membantu penerbitan paspor. Jadi semua administrasi hingga sistematika perjalanan yang mengatur adalah biro. Jadi kemenag hanya memberikan rekomendas untuk penerbitan paspor. Kalau umroh kita gabisa mantau full. Kalau untuk haji, mulai dari pendaftaran disini, persyaratannya ada di depan, dan nanti porsinya yang akan menentukan tahun keberangkatannya. Setelah porsi dapet, baru pelunasan, terus nanti ada penyesuaian kloter yang biasanya dikoordinasikan dulu dari kanwil karesidenan Surakarta. Untuk tahun in, dikelompokkan sesuai kecamatannya. Setelah kloter terbentuk nanti akan keluar jadwal pemberangkatan dan pemulangannya. Itu nanti yang akan mengatur adalah kanwil. Nanti sampe sana, sudah disiapkan semuanya, dan nanti disanan aka nada tes kesehatan lagi. setelah jamaah terjadwal pulang, nanti kita jemput disini.

I : Kalo dalam masa pandemi ini, misal pandemic berlangsung hingga bulan haji, bagaimanan Pak?

N : Ya kita juga tidak tahu karena itu merupakan kewenangan dari pemerintah arab Saudi ya. Kalo kemarin infonya itu baru diumumkan akhir romadhon dari pemerintah tentang ada penyelenggaraan haji atau tidak. Untuk saat ini kita juga belum tahu, nanti ada penyelenggaraan haji atau tidak. Soale kan disana juga wabah disini juga wabah. Kita masih menunggu bagaimana pengumumannya dari pemerintah.

I : Kalau di kemenag klaten sudah menerapkan pelayanan satu pintu (ptsp)?

N : Untuk ptsp itu merupakan seluruh kemenag. Tetapi khusus untuk haji itu LSA (Layanan Satu Pintu). Jadi untuk itu ada yang standby tiap hari disini. Jadi jamaah bisa langsung datang kesini dan untuk transaksi sebenarnya lebih cepat cash daripada transfer, mulai dari validasi buka rekening bisa langsung disini.

I : Untuk persyaratannya apa pak ?

N : Kalau kesehatan itu ada tes kesehatannya. Biasanya dinkes kalau sudah mau berangkat itu bulan bulan awal itu mengadakan te kesehatannya. Dulu ada persyaratan tes kesehatan dari puskesmas, sehingga tidak perlu menunggu lama. Tapi sudah sekita 3 tahun ini, tidak ada lagi syarat tes kesehatan puskesmas itu

karena sudah tidak relevan dengan masa tungguanya. Yang terpenting jamaah tau golongan darahnya karena itu wajib. Kalau mau daftar haji ya cek goldar dulu.

I : Untuk pelayanan apakah ada briefing harian atau bulan serta evaluasi bulanan Pak?

N : Tiap bulan ada, kalo misal habisa raker misal raker di semarang biasanya kita ada brifing di phu.

I : Untuk uang haji apakah ada pengawasan khusus?

N : Untuk pengawasan khusus ada dari kepala kantor, kanwil, terus irjen, bpkp, sama bpk. Biasanya setelah penyelenggaraan haji, tapi kadang juga di pertengahan.

I : Pembagian tugasnya berdasarkan apa Pak biasanya?

N : Kebijakan kasi masing-masing aja kalau masalah pembagian tugas.

I : Apa kendala dalam memberikan pelayanan administratif haji?

N : Kendalanya itu tidak bisa ditebak. Tahun ini misalnya, banyak sekali, kompleks sekali. Kalau misal sudah bisa diatasi, nanti tahun depan baru lagi. kalau pemberangkatam biaanya jarang muncul masalahnya. Justru kalau pemulangan ada kendala ada yang ingin jemput kesana lah, atau ada yang ingin pulang lebih awal lah, kalau gitu kita kan harus koordinasi dulu, harus menyesuaikan tanggal, diikuti kloter mana, harus menghubungi keluarganya dan koordinasi penjemputan. Itu biasanya kalau pulang awal diteliti sebabnya apa, biasanya karena sakit. Upayanya alhamdulillah selama ini ya lancar-lancar aja. Kalau ada yang pulang awal biasanya pemberitahuannya beberapa hari sebelumnya. Kalau pemulangan haji yang gelombang awal itu yang jadwalnya susah ditebak. Jadi upayanya adalah kita pantau terus dan menanyakan informasi secara berkala kapan jadwal pemulangannya. Soalnya kan kita melibatkan banyak orang dan banyak instansi. Paling kalau sekarang ini mas kendalanya adalah perbedaan nama di paspor dan pendaftaran. Kalo di imgrasi kan melihat paspor kan menyesuaikan data diri tadi. Setiap tahun perbedaan nama itu masih ada. Kita gabisaantisipasi karena kan daftarnya sudah lama, misal buku nikah kan juga gabisa di ralat. Ijazah jugagabisa.. akhirnya ya harus siding pengadilan itu untuk masalah nama. Kita melayani dengan seikhlas-ikhlasnya dan sebaik-baiknya. Kita ibadah juga kan melayani tamu Allah dan pasti butuh kesabaran. Dan keikhlasan. Krna bnyak orang dengan sifat yg berbeda-beda.

I : Harapan kedepannya gimana Pak untuk pelayanan administratif?

N : Semakin bisaantisipasi, semoga lancar dan semakin baik kedepannya.





