

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI
JEMAAH HAJI REGULER
(Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian
Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)**



SKRIPSI

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

Oleh :

**Rini Khaerunnisa
NIM 17102040015**

Pembimbing:

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2021**



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-593/Un.02/DD/PP.00.9/04/2021

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI
REGULER (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian
Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RINI KHAERUNNISA
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040015
Telah diujikan pada : Selasa, 30 Maret 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6070090067315



Penguji I
Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 606bef68aa437



Penguji II
Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 6000908e36dd



Yogyakarta, 30 Maret 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6073e11d0325d



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 Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

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

Nama : Rini Khaerunnisa
NIM : 17102040015
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PELAYANAN PELIMPAHAN
NOMOR PORSI JEMAAH HAJI REGULER (Studi pada
Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor
Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Sosial Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 15 Maret 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing

M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
NIP. 19690227 200312 1 001

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rini Khaerunnisa
NIM : 17102040015
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020) 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 penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Maret 2021

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN ALIYATTA
YOGYAKARTA



Rini Khaerunnisa
17102040015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah Swt

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

Almamater Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Program Studi Manajemen Dakwah

Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

{5} فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

{6} إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

{7} فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*Artinya : “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras untuk (urusan yang lain)”.*¹

(Q.S. Asy-Syarah 5-7)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹Suara Agung, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: PT Suara Agung, 2018), hlm. 596.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayat serta inayah-Nya. Sebab hanya atas kehedak-Nyalah penelitian skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi ini berjudul “Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)”.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak yang membimbing dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

4. Ibu Dr. Hikmah Endraswati, SE., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Aris Risdiana, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang senantiasa memberikan motivasi, bimbingan, dan do'a kepada peneliti.
6. Bapak Drs. Muhamamd Rosyid Ridla, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi (DPS) yang berkenan membimbing dan mengarahkan peneliti, sehingga skripsi yang peneliti susun dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat.
8. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Drs. H. Nur Abadi. MA., Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bapak H. Arif Harjanto, SH., serta staf Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta khususnya di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, bapak Yuwono, SS., sebagai staf bagian Pengelola Data yang telah bersedia memberikan informasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi.
9. Ayahku (Abah H. Fatoni), ibuku (Mama Hj. Maemanah), kakakku (Mas M. Atoillah Iskandar), adikku (Moh. Bagus Al-Bastomi, Elvida Riani Sani, dan M. Misbaku Zam-zam) serta saudara-saudaraku tercinta sebagai keluarga yang tak henti-hentinya mendo'akan, memberikan dukungan, motivasi dan semangat, serta cinta dan kasih sayang kepada peneliti.

10. Teruntuk orang tua bapak KH. Jalal Suyuti, SH., Ibu Nelly, bapak Saefullah dan Ibu Hindun yang telah membimbing peneliti di Pondok Pesantren Wahid Hasyim serta di Asrama Al- Hikmah Yogyakarta, terima kasih telah memberikan ilmu, pengalaman, dan nasihat kepada peneliti.
11. Teruntuk teman-teman seperjuangan semasa kuliah di Manajemen Dakwah Eka, Mba Azky, Yana, Putri Nur, Wulan, Melly, Risa, Imeh, Dea. Terima kasih atas semangat dan motivasi dalam penelitian ini.
12. Teruntuk teman-teman satu kamar di asrama Al-hikmah, Indah, Tata, Izza, Ira, Ita serta angkatan 2017 di asrama, Ikamah, Fida, Mba Sada, Ayu, Ilda, Anis, Tifa. Serta seluruh penghuni asrama Al-Hikmah, Terima kasih atas kebersamaan diasrama selama ini.
13. Semua teman di Keluarga Meelathera serta teman KKN 110 Brebes Utara.
14. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, peneliti ucapkan terima kasih.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah disebutkan diatas mendapatkan balasan kebaikan yang lebih baik oleh Allah SWT. Hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diperlukan demi kebaikan di masa yang akan datang. Semoga bermanfaat.

Yogyakarta, 15 Maret 2021



Rini Khaerunnisa
17102040015

ABSTRAK

Rini Khaerunnisa, 17102040015, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020).

Ibadah haji merupakan impian dari setiap orang muslim, banyaknya pendaftar haji menyebabkan antrean yang cukup panjang. Dalam masa tunggu keberangkatan haji tidak sedikit jemaah yang mengalami perubahan kondisi berupa sakit permanen atau meninggal dunia tetapi solusinya hanya dibatalkan saja. Sebagai wujud rasa kemanusiaan hadirnya Undang-Undang Nomor 08 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Keputusan Direktur Jenderal Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia dan Sakit Permanen menjawab permasalahan tersebut.

Penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020). Menggunakan teori kualitas pelayanan dan standar pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah baik. Bentuk pelayanan pelimpahan nomor porsi haji Seksi PHU yaitu sebagai verifikator dan pemberi rekomendasi kepada jemaah pelimpahan nomor porsi. Kemudian berdasarkan indikator yang dilakukan peneliti antara lain: *pertama*, mengukur dari standar pelayanan, hasil dari penerapan standar pelayanan pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta adalah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. *Kedua*, mengukur dari kualitas pelayanan menurut Parasuraman dari beberapa dimensi antara lain *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, terlihat jelas bahwa Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang baik sehingga jemaah pelimpahan merasa puas. Terbukti dari nomor porsi jemaah haji dapat terlimpahkan dan sejauh ini tidak ada masalah.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Kajian Pustaka	5
F. Kerangka Teori	10
G. Metode Penelitian	23
H. Sistematika Pembahasan	31

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

KOTA YOGYAKARTA

A. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta ...	33
B. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	35
C. Visi dan Misi	39
D. Tujuan dan Sasaran	40
E. Tugas dan Fungsi	41
F. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	41
G. Kode Etik Aparatur Sipil Negara dan Pelayanan	48
H. Deskripsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	50
I. Sarana dan Prasarana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	63

BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pelimpahan Nomor Porsi	68
B. Dimensi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi	72
C. Proses Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi	93

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	108
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA	110
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Pejabat Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	43
Tabel 2.2 Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	48
Tabel 2.3 Sarana dan Prasarana Seksi PHU	63
Tabel 2.4 Sarana dan Prasarana PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	65
Tabel 3.1 Data Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Tahun 2020.....	96
Tabel 3.2 Cheklist Persyaratan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah	105
Tabel 3.3 Identitas Pengajuan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah.....	106



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komponen dalam Analisis Data	28
Gambar 1.2 Triangulasi Pengumpulan Data	30
Gambar 1.3 Triangulasi Sumber Data	31
Gambar 2.1 Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	33
Gambar 2.2 Letak Geografis	34
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kankemenag.....	42
Gambar 2.4 Struktur Seksi PHU	50
Gambar 3.1 Fasilitas Penunjang	81



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut rilis dari Kementerian Agama RI tanggal 12 Februari 2019 berdasarkan data siskohat bahwa waktu tunggu antrean keberangkatan paling pendek 11 tahun berada di provinsi Gorontalo dan yang paling lama 39 tahun berada di provinsi Sulawesi Selatan, sedangkan provinsi lainnya bervariasi seperti di D.I. Yogyakarta sekitar 23 tahun. Kota Yogyakarta termasuk bagian dari D.I. Yogyakarta bahkan telah tercatat dibulan Desember 2020 pendaftaran haji sudah mengalami antrean sekitar tahun 2049 artinya daftar tunggu haji reguler sudah mencapai 29 tahun. Sementara kuota haji masing-masing Provinsi dibatasi 1/1000 (1 per mil) dari jumlah muslim di suatu daerah.¹

Lama antrean tersebut menjadi tambah panjang seiring pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama mengumumkan pembatalan keberangkatan jemaah haji tahun 2020 karena pandemi Covid-19 dan tidak adanya kepastian dari pemerintah Arab Saudi untuk membuka kembali penyelenggaraan ibadah haji. Dalam waktu tunggu antrean keberangkatan yang cukup lama tersebut tidak sedikit jemaah haji yang mengalami perubahan kondisi kesehatan, antara lain ada yang dinyatakan sakit permanen menurut keterangan kesehatan bahkan ada juga yang meninggal dunia sebelum

¹Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 143-144.

berangkat. Sehingga jemaah haji yang bersangkutan tidak bisa melaksanakan niatnya yang mulia untuk menunaikan ibadah haji.

Hadirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah memberikan solusi kepada jemaah haji yang meninggal dunia dan jemaah haji yang dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan sebelum berangkat, sebagaimana dinyatakan dalam bagian kedua tentang hak dan kewajiban jemaah haji pasal 6 ayat 1 poin k, bahwa jemaah haji berhak melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jemaah haji.² Nomor Porsi adalah nomor urut pendaftaran yang diterbitkan oleh Kementerian Agama bagi jemaah haji yang mendaftar.³

Amanat undang-undang tersebut secara teknis ditindaklanjuti oleh Kementerian Agama dengan mengeluarkan petunjuk teknis yang dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia dan Sakit Permanen.⁴ Petunjuk pelaksanaan tersebut menjadi acuan dari Kementerian Agama pusat sampai daerah

²Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Bagian Kedua, pasal 6 ayat 1 poin k.

³Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Bagian Kedua, Pasal 1 poin 16.

⁴Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, hlm. 182.

khususnya di tingkat kabupaten/kota di Indonesia sebagai eksekutor pelayanan langsung di masyarakat.

Pemberian pelayanan kepada keluarga yang mendapatkan pelimpahan porsi bagi jemaah haji yang meninggal dunia dan yang dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan tersebut tidaklah mudah. Karena pihak keluarga jemaah haji yang bersangkutan banyak yang berkepentingan ingin mendapatkan pelimpahan porsi sebagai pengganti untuk dapat berangkat ibadah haji. Hal ini diperlukan pelayanan yang baik, efektif dan efisien yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, agar diantara keluarga yang berhak menerima pelimpahan porsi tersebut merasa puas tidak terjadi gesekan antar keluarga dan yang ditunjuk sebagai penerima pelimpahan porsi dapat berangkat haji sesuai yang diharapkan.

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama RI yang beralamatkan di Jl. Ki Mangunsarkoro, Gunungketur, Pakualaman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55166 ini, tentunya ikut andil dan bertanggung jawab atas pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji, yang secara teknis dilaksanakan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Tercatat bulan Desember tahun 2020 di Kota Yogyakarta terdapat sekitar 16 calon jemaah haji terdaftar yang melakukan pelimpahan nomor porsi.⁵ Seperti apa dan bagaimana implementasi pelayanan pelimpahan porsi jemaah haji yang dilaksanakan

⁵Wawancara dengan bapak Yuwono, salah satu staf PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta pada tanggal 17 Desember 2020 pukul 14.30 WIB.

oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta khususnya bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah akan terjawab dalam hasil penelitian.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 2020)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah bagaimana Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020).

D. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun secara praktis. Hal ini dimaksud agar penelitian yang dilakukan dapat memberi manfaat tidak hanya untuk peneliti saja melainkan bagi pembaca penelitian ini. Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini sebagai bahan untuk memperluas wawasan keilmuan peneliti dan sebagai tambahan informasi kajian tentang implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler bagi Program Studi Manajemen Dakwah, khususnya Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis, yaitu :

a. Bagi lembaga

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

b. Bagi peneliti berikutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi untuk memperkaya data penelitian mengenai implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu (buku, skripsi, tesis, disertasi, artikel dan sebagainya).⁶ Kajian pustaka ini digunakan untuk memperkaya data penelitian serta menghindari

⁶Waryono, dkk., *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijag, 2014), hlm. 15.

adanya duplikasi hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Sebagai bahan untuk kajian pustaka, peneliti mencari penelitian terdahulu dan sumber-sumber yang relevan dengan penelitian ini, di antaranya sebagai berikut.

Jurnal ilmu pemerintah yang ditulis oleh Muhammad Ali Yusni yang berjudul “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Samarinda” bersifat deskriptif kualitatif. Menggunakan teori konsep pelayanan menurut Brata. Hasil penelitian bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mulai prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit, selanjutnya pada bimbingan manasik haji dalam penyampaian teori dan praktek sudah sesuai dengan kaidah agama dan amanat pemerintah serta pada pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji berjalan sesuai rencana awal. Kendala teknis dilapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan profesional oleh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kota Samarinda.⁷

Jurnal Manajemen Dakwah yang ditulis oleh Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”. Bersifat kualitatif deskriptif. Menggunakan teori manajemen menurut George Terry

⁷Muhammad Ali Yusni, “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Samarinda”, *eJournal Ilmu Pemerintahan Volume 3 No 1*, 2015, hlm. 318-332.

dan pelayanan menurut Philip Kotler. Hasil temuan penelitian yang telah diketahui bahwa implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bustanul Wildan terhadap tingkat kualitas calon jemaah terdiri dari fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi.⁸

Skripsi Fatimah Azzahra, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017” bersifat deskriptif kualitatif, menggunakan teori Parasuraman dan Zeithaml. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di penyelenggara haji dan umrah Kabupaten Sleman berdasarkan pengukuran indikator yang dilakukan peneliti antara lain mengukur determinan utama kualitas pelayanan, mengelola ekspektasi jemaah haji, mengelola bukti fisik, menumbuh kembangkan budaya kualitas serta model hubungan SERASI yang diterapkan.⁹

Skripsi Umi Fatmah, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang berjudul “Implementasi Fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes

⁸Iseu Susilawati dkk., “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji” *Jurnal Manajemen Dakwah Volume 1, No 2, 2016*, hlm. 190-206.

⁹Fatimah Azzahra, “Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016/2017”, *skripsi*, (Yogyakarta : Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 10-45.

Tahun 2017” bersifat deskriptif kualitatif, menggunakan teori fungsi *actuating* menurut Terry dan pelayanan menurut Moenir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama menerapkan fungsi *actuating* dalam pelayanan ibadah haji dengan baik, meskipun terjadi beberapa kendala dalam proses pelayanan kepada jemaah haji Kabupaten Brebes, namun dapat diatasi dengan kerjasama antar lembaga terkait.¹⁰

Jurnal anida yang ditulis oleh Resti Wildayati, Dindin Solahudin, dan Arif Rahman yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah” bersifat deskriptif kualitatif. Menggunakan teori pelayanan menurut Lovelcock dan teori kepuasan menurut Kotler. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) Wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sudah memadai terbukti dengan adanya kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan, penggunaan teknologi yang memadai dan adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memudahkan, (2) Ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dilakukan dengan menempatkan staf sesuai dengan keahlian masing-masing staf, (3) Jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui jaminan administrasi, jaminan keamanan dan jaminan keilmuan.¹¹

¹⁰Umi Fatmah, “Implementasi Fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2017” *Skripsi*, (Semarang: Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2018), hlm. 12-29.

¹¹Resti Wildayati, dkk., “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah”, *Jurnal Anida Volume 17 No 2*, 2017, hlm. 165-182.

Jurnal As Siyasa yang ditulis oleh Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari yang berjudul “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kanupaten Hulu Sungai Tengah. Bersifat kualitatif deskriptif. Menggunakan teori kualitas pelayanan atau dikenal dengan sebutan SERVQUAL menurut Zeithanml, dkk. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan haji dan umrah berdasarkan berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sudah memenuhi harapan pengguna layanan.¹²

Jurnal MD yang ditulis oleh Ence Sopyan dan Kismartini yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis” menggunakan pendekatan deskriptif melalui studi pustaka. Menggunakan teori analisis pelayanan dari Philip Kotler. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan ibadah haji secara terpadu dan satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis cukup berjalan baik. Meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan-hambatan antara lain kurangnya sosialisasi dan jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan sebagai petugas pelayanan ibadah haji baik dari internal Kementerian Agama maupun dari mitra bank penerima setoran (BPS).¹³

¹²Murdiansyah Herman, dkk., “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, *Jurnal As Siyasa*, Vol. 3, No.1, 2018, hlm. 1-8.

¹³Ence Sopyan dan Kismartini, “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”, *Jurnal MD Volume 6 No 1*, 2020, hlm. 131-147.

Berdasarkan tinjauan peneliti terhadap penelitian melalui skripsi maupun jurnal sebelumnya, bahwa penelitian akan dilakukan melalui perspektif, objek, dan subjek yang memiliki perbedaan. Oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk melanjutkan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, karena memang belum ada penelitian yang berkaitan dengan implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang merupakan aturan terbaru.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, oleh karena itu suatu penyelenggaraan tentu perlunya menerapkan pelayanan. Demikian kegiatan pelayanan pelimpahan nomor porsi juga memerlukan pelayanan yang baik, agar tujuan tiap kegiatan atau program tercapai dengan baik. Pelayanan menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratminko dan Atik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁴ Pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman dalam buku yang ditulis oleh Lijan Poltak adalah setiap

¹⁴Ratminko dan atik, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm. 2.

kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁵ Sedangkan menurut KBBI Daring pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa.¹⁶

Berdasarkan beberapa pengertian dan definisi diatas bahwa pelayanan dalam penelitian ini adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi interaksi antara jemaah dengan pegawai staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk menyelesaikan persoalan yang berkaitan dengan pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia dan sakit permanen kepada ahli waris.

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pengertian dari pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jemaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki lembaga. Menurut Kasmir ciri-ciri pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut:¹⁷

¹⁵Lijal Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hlm. 4-5.

¹⁶KBBI Daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pelayanan>, Diakses pada tanggal 22 Februari 2021 pukul 22.49 WIB.

¹⁷Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 9.

1) Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan jemaah tergantung pada karyawan yang baik artinya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disisi lain, karyawan harus tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar juga mampu memikat dan mengambil hati jemaah sehingga jemaah semakin tertarik.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Hal penting lainnya yang harus diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jemaah nyaman dan betah dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggungjawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga selesai.

Karyawan dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus bisa melayani dari awal kegiatan sampai tuntas atau selesai.

Jemaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggungjawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Karyawan diharapkan dalam melayani jemaah melakukannya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Layanan yang diberikan harus disesuaikan dengan standar perusahaan dan keinginan jemaah.

5) Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Karyawan harus mampu berbicara kepada jemaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jemaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

karyawan dalam melayani jemaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Tugas karyawan selalu berhubungan dengan jemaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jemaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan jemaah.

Karyawan harus cepat tanggap dengan keinginan jemaahnya. Karyawan yang lamban akan membuat jemaah lari.

Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jemaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.

Kepercayaan calon jemaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jemaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jemaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

c. Standar pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:¹⁸

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

¹⁸*Ibid.*, hlm. 23.

3) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Dimensi kualitas pelayanan

Pengukuran kinerja atau kualitas dari suatu pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi menurut Parasuraman dalam buku pemasaran jasa bahwa telah dijelaskan lima dimensi yang dapat digunakan jemaah untuk menilai kualitas pelayanan dari suatu lembaga atau perusahaan yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *emphaty* (empati).¹⁹

1) *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles, atau berwujud yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak

¹⁹Rambat Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), hlm. 7.11-7.12.

eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan harus dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, memberikan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5) *Empathy* (Empati)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

2. Tinjauan Tentang Pelimpahan Nomor Porsi

Kebijakan pemerintah tentang pelimpahan nomor porsi mulai diberlakukan pada musim haji tahun 1439 H/2018 M, dimana dalam kebijakan ini calon jemaah haji yang wafat sebelum keberangkatan bisa digantikan dengan keluarganya. Kemudian pada musim haji tahun 1441H/2020M selain jemaah haji yang wafat juga jemaah haji yang sakit permanen sebelum keberangkatan nomor porsi yang bersangkutan dapat digantikan keluarganya juga.

Amanat Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 pasal 6 menyatakan bahwa melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung atau saudara kandung yang ditunjuk dan atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen

menurut keterangan kesehatan jemaah haji. Pelimpahan porsi tersebut hanya berlaku untuk 1 (satu) kali pelimpahan.²⁰

Keputusan Dirjen PHU Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen, dinyatakan sebagai berikut:²¹

a. Ketentuan umum pelimpahan nomor porsi

1) Pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler dapat diberlakukan bagi jemaah haji yang telah mendaftar pada Kementerian Agama namun jemaah yang bersangkutan meninggal dunia atau sakit permanen sebelum keberangkatan.

2) Pelimpahan nomor porsi hanya dapat dilakukan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dan/ atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji/ jemaah sakit permanen.

3) Batasan waktu jemaah haji yang meninggal dunia agar nomor porsi dapat dilimpahkan adalah

a) Meninggal dunia terhitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak diundangkan undang-undang nomor 8 tahun 2019 (tidak berlaku surut); dan

²⁰Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, hlm. 181-182.

²¹*Ibid.*, hlm. 182-186.

- b) Meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari bandara embarkasi
- 4) Bagi jemaah haji yang meninggal dunia sebagaimana yang dimaksud angka 3 huruf b dan telah menerima uang *living cost*, penerima pelimpahan wajib mengembalikan uang *living cost* sebelum menerima pelimpahan porsi.
 - 5) Pengajuan pelimpahan porsi jemaah haji dilakukan setiap hari kerja selama jemaah haji yang bersangkutan memenuhi persyaratan pelimpahan nomor porsi.
 - 6) Pengajuan usulan pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat jemaah haji yang bersangkutan terdaftar.
 - 7) Nomor porsi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen, hanya dapat dilimpahkan satu kali.
 - 8) Bagi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang memiliki nomor porsi lebih dari 1 (satu), hanya dapat dilimpahkan 1 (satu) nomor porsi dan nomor porsi lainnya dibatalkan.
- b. Persyaratan pelimpahan nomor porsi

Berikut ini persyaratan pelimpahan nomor porsi jemaah haji antara lain:²²

²²*Ibid.*, hlm. 183.

1) Jemaah haji meninggal dunia

- a) Salinan Akta Kematian dari dinas kependudukan dan catatan sipil setempat
- b) Asli bukti setoran awal dan/ atau setoran lunas Bipih
- c) Asli surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang ditandatangani oleh suami, istri, ayah, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh RT, RW, dan Lurah/ Kepala Desa.
- d) Asli surat keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh jemaah haji penerima pelimpahan .
- e) Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/ Surat Kenal Lahir, salinan akta nikah atau bukti lain jemaah penerima pelimpahan porsi dengan menunjukkan aslinya.

2) Jemaah haji sakit permanen

- a) Asli surat keterangan sakit dari rumah sakit pemerintah dengan kategori sakit sesuai surat edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/33/2020 tentang kategori sakit permanen dalam penyelenggaraan ibadah haji.
- b) Asli bukti setoran awal dan/ atau setoran lunas Bipih.
- c) Asli surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi jemaah haji sakit permanen kepada suami, istri, ayah, anak kandung, atau saudara kandung yang ditandatangani oleh yang

bersangkutan dan diketahui oleh RT, RW, dan Lurah/ Kepala Desa.

- d) Asli surat keterangan Tanggung Jawab Mutlak yang ditandatangani oleh jemaah haji penerima pelimpahan.
 - e) Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, salinan akta nikah, atau bukti lain jemaah penerima pelimpahan nomor porsi dengan menunjukkan aslinya.
- 3) Penerima pelimpahan nomor porsi membuka rekening tabungan jemaah haji di bank yang sama dengan jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen.
 - 4) Penerima pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dan sakit permanen telah berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mengajukan pelimpahan. Adapun persyaratan keberangkatan haji berusia paling rendah 18 tahun atau sudah menikah.
- c. Prosedur pelimpahan nomor porsi

Berikut ini prosedur pelimpahan nomor porsi jemaah haji:²³

- 1) Penerima pelimpahan nomor porsi harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- 2) Petugas pendaftaran haji kabupaten/kota melakukan pelimpahan nomor porsi pada kantor kementerian Agama verifikasi persyaratan permohonan.

²³*Ibid.*, hlm. 184.

- 3) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan surat rekomendasi bagi pemohon pelimpahan nomor porsi yang memenuhi persyaratan dan telah diverifikasi.
- 4) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi c.q. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi atas surat rekomendasi kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota.
- 5) Dalam hal seluruh berkas persyaratan telah lengkap, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi membuat surat usulan pelimpahan nomor porsi kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah c.q. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri.
- 6) Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan berdasarkan usulan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.
- 7) Penerima Pelimpahan nomor porsi wajib datang ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk melakukan pengisian formulir Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), pengambilan foto, dan perekaman sidik jari.
- 8) Petugas pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi menginput data penerima pelimpahan nomor porsi melalui Siskohat dan menerbitkan bukti SPPH kepada penerima pelimpahan nomor porsi sebanyak 5 lembar ditandatangani dan distempel basah oleh pejabat yang berwenang.

d. Ketentuan lain-lain

- 1) Proses pelimpahan nomor porsi wafat tidak dapat diwakilkan.
- 2) Bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang belum memiliki perangkat yang memadai, maka proses pelimpahan porsi dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota terdekat.
- 3) Proses pelimpahan porsi jemaah haji selain di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, juga dapat dilakukan di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah bagi penerima pelimpahan yang berdomisili di wilayah Jakarta dan sekitarnya setelah mendapatkan rekomendasi dari pejabat yang berwenang Kantor Wilayah Provinsi.
- 4) Jemaah haji pelimpahan nomor porsi melakukan pelunasan BPIH Reguler sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Jemaah haji pelimpahan nomor porsi yang tidak melakukan pelunasan pada tahap kesatu menjadi daftar tunggu musim haji tahun berikutnya.
- 6) Pelimpahan nomor porsi tidak dikenakan biaya administrasi.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan, yaitu kegiatan yang dilakukan di lingkungan tertentu secara langsung dengan

mengadakan pengamatan untuk memperoleh data dan informasi-informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif.

2. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:²⁴

a. Tahap pra-lapangan:

- 1) Melakukan penyusunan rancangan.
- 2) Memilih lokasi, melakukan survei.
- 3) Mengurus perizinan.
- 4) Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan saat penelitian seperti alat perekam (*handphone*), catatan, alat tulis serta penunjang lainnya.

b. Tahap pekerjaan lapangan

Peneliti memasuki lapangan yang akan diteliti dengan tujuan untuk mengumpulkan data di lapangan. Beberapa aktivitas yang dilakukan peneliti di antaranya sebagai berikut:

- 1) Menentukan waktu berinteraksi dengan sumber data.
- 2) Melakukan proses pengumpulan data.

c. Tahap analisis data

Peneliti melakukan serangkaian tahap analisis data kualitatif dengan melakukan analisis berdasarkan rumusan data teori dalam usaha membahas permasalahan yang ada untuk menarik kesimpulan. Teknis

²⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013) hlm. 127-128.

analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif model Miles dan Huberman.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah informan. Informan dalam penelitian yang dimaksud peneliti adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dan Jemaah Pelimpahan nomor porsi.

b. Objek penelitian

Objek Penelitian adalah apa yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian. Fokus penelitian ini adalah implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020).

4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini akan mengumpulkan data melalui beberapa teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Esterberg seperti dikutip Sugiyono mendefinisikan bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat

dikonstruksikan maka dalam suatu topik tertentu.²⁵ Percakapan dalam wawancara dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Jenis wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah wawancara semiterstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *In-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.²⁶ Adapun informan yang akan peneliti wawancarai adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan jemaah penerima pelimpahan nomor porsi.

b. Observasi

Menurut Nasution dalam buku yang ditulis oleh Sugiyono menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.²⁷ Jenis observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah observasi nonpartisipan. Peneliti mengumpulkan data tanpa menjadi bagian dari situasi yang terjadi. Peneliti juga mengamati berbagai fenomena-fenomena pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed 2 (Bandung : Alfabeta, 2017), hlm. 114.

²⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 115-116.

²⁷*Ibid.*, hlm. 106.

yang terjadi dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.²⁸ Penelitian akan melakukan pencarian dokumen berupa catatan, gambar, foto, maupun video yang berkaitan dengan pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

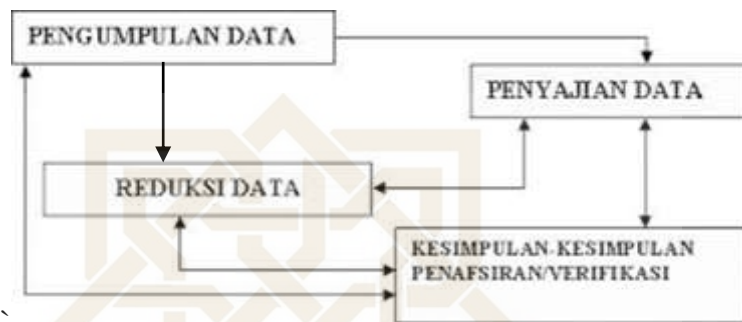
5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Proses analisis data dimulai dengan menelaah data dari berbagai sumber, baik data pada wawancara, observasi yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan lokasi penelitian, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, bahwa analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 396.

jenuh. Adapun dalam analisis data menurut model Miles dan Huberman, yaitu:²⁹

Gambar 1.1
Komponen dalam Analisis Data (Interaksi Model)



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif.

a. *Data collection* (Pengumpulan data)

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan beberapa hari. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

b. *Data reduction* (Reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari jika data diperlukan. Dalam hal ini peneliti akan memilih dan menyeleksi data-

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 129-142.

data dari hasil observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, kemudian peneliti memfokuskan data agar lebih mudah dipahami baik peneliti ataupun orang lain.

c. *Data display* (Penyajian data)

Penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi sehingga data dapat lebih mudah dipahami.

d. *Conclusion drawing/ verification*

Kesimpulan dalam penelitian ini bersifat deskriptif atau gambaran objek yang sebelumnya masih gelap. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

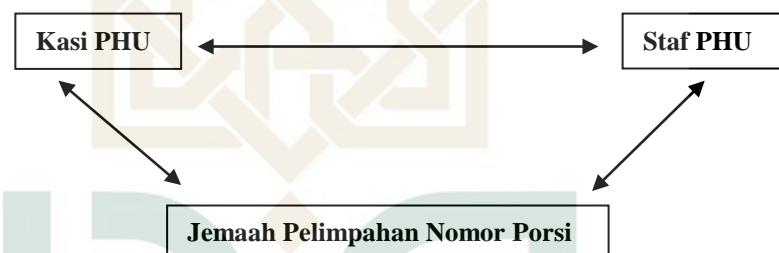
6. Teknik Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh peneliti benar-benar merupakan penelitian ilmiah. Teknik uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Jenis dari triangulasi sendiri ada tiga yaitu triangulasi sumber data yaitu cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik yaitu pengecekan data

kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu yaitu pengecekan data dengan melihat waktu.³⁰

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam uji keabsahan data untuk mendapatkan data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan. Adapaun yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teknik adalah sebagai berikut.

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber Data



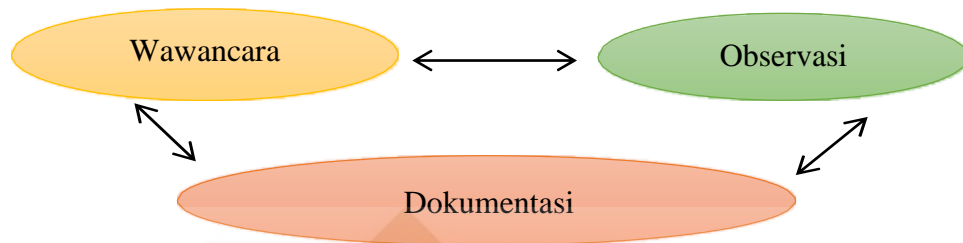
Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen.

Triangulasi sumber ini digunakan untuk menguji keabsahan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah Kepala Seksi PHU, Staf PHU, dan jemaah haji yang melakukan pelimpahan nomor porsinya.³¹

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta), hlm. 189-191.

³¹*Ibid.*, hlm. 190.

Gambar 1.3
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen.

Triangulasi teknik pengumpulan data digunakan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang didapat dari hasil wawancara diuji kebenarannya menggunakan observasi dan dokumentasi, begitupun sebaliknya. Jika terdapat data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi lanjut kepada sumber data untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda.

H. Sistematika Pembahasan

Gambaran sistematika penelitian ini akan peneliti kemukakan sebagai berikut:

Bab I berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang meliputi letak geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, visi-misi, tujuan dan sasaran, tugas dan fungsi,

struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, kode etik Aparatur Sipil Negara dan pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, deskripsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta sarana dan prasarana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Bab III berisi tentang pembahasan hasil penelitian tentang implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, yaitu meliputi Gambaran umum pelimpahan nomor porsi, dimensi pelayanan pelimpahan nomor porsi, proses pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Bab IV berisi tentang kesimpulan, saran, kemudian pada penelitian ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji sudah baik. Bentuk implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang dilakukan Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta berupa verifikasi berkas jemaah pelimpahan dan memberikan surat rekomendasi sesuai dengan SOP yang berlaku. Kemudian, dapat dilihat dari dua dimensi yang peneliti gunakan dalam analisis yaitu dimensi standar pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan serta dari penerapan Keputusan Direktur Jendral Nomor 130 Tahun 2020 tentang pelimpahan nomor porsi haji.

Berdasarkan standar pelayanan menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, Seksi PHU telah mencapai standar pelayanan yang baik dalam pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Kemudian berdasarkan analisis kualitas pelayanan, terlihat jelas Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta memberikan pelayanan yang baik sehingga jemaah pelimpahan merasa puas. terbukti dari nomor porsi jemaah haji dapat terlimpahkan dan sejauh ini tidak ada masalah. Serta implementasi SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan sesuai dengan Keputusan Direktur

Jendral Nomor 130 Tahun 2020 dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

B. Saran

Saran dari hasil temuan penelitian yang dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan agar Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tetap mempertahankan pelayanan serta kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik di Seksi PHU, dan memperluas wewenang Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan pelimpahan nomor porsi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini agar dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya pada proses pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, sehingga mampu memperkaya khasanah keilmuan tentang pelimpahan nomor porsi khususnya manajemen dakwah konsentrasi manajemen haji dan umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, Fatimah, *Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016/2017*, skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Fatmah, Umi, *Implementasi Fungsi Actuating dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2017*, Skripsi, Semarang: Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2018.
- Hamid, Noor, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hamid, Noor, *Manajemen Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Herman, Murdiansyah dkk., *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Jurnal As Siyasa, Vol. 3, No.1, 2018.
- Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *Dokumentasi Formulir Analisis Jabatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, 2021.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- KBBI Daring, *Pelayanan*, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pelayanan>. 2021.
- KBBI Daring, *Pelimpahan*, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pelimpahan>, 2020.
- KBBI Daring, *Proses*, <https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/proses.html>, 2021.
- Lupiyoadi, Rambat, *Pemasaran Jasa*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014.
- Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Bagian Kedua, Pasal 1 poin 16.
- Peraturan Menteri Agama Republik (PMA) Indonesi Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Bab 1 ayat 1 (16).
- PMA Nomor 42 Tahun 2016 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Pusat* dan PMA Nomor 19 Tahun 2019 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Provinsi*.

- PT Suara Agung, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Cetakan ke-5, Jakarta: PT Suara Agung, 2018.
- Ratminto dan Atik S. Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Rifa'i, Muhammad dan Muhammad Fadli, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013.
- Sinambela, L. Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Sopyan, Ence dan Kismartini, *Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*, Jurnal MD (Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji) Volume 6 No 1, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed 2, Bandung : Alfabeta, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suprihanto, John, *Manajemen*, Yogyakarta: Gadjad Mada University Press, 2014.
- Surat Edaran Nomor Hk.02.01/Menkes/33/2020 Tentang Kategori Sakit Permanen Dalam Penyelenggaraan Kesehatan Haji, 2020.
- Sutarsih, Ayih, *Sinkronisasi Pengaturan Pelimpahan Wewenang Tindakan Medis kepada Perawat untuk Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Jurnal Hermeneutika, Volume 2 No 1, 2018.
- Syarifah, L., Nur, *Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Umar, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng Tahun 2018*, Skripsi, Makassar: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alaudin Makassar, 2018.
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, Bagian Kedua, pasal 6 ayat 1 poin k.
- Waryono, dkk., *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014.
- Website Kementerian Agama Republik Indonesia, *Infografis Pelimpahan*, <https://haji.kemenag.go.id/v4/node/966930>, 2021.

Website Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/>, 2021.

Wikiapbn, *Daftar Singkatan*, <https://www.wikiapbn.org/daftar-singkatan/>, 2021.

Wulan, Tira, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*, Skripsi, Sumatera Selatan: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, 2019.

