

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER  
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MASA  
PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2020**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**Oleh:**

**Faridatul Istiqomah**

**NIM 17102040053**

**Pembimbing:**

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

**NIP. 19731016 200012 1 001**

**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-1387/Un.02/DD/PP.00.9/08/2021

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FARIDATUL ISTIQOMAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040053  
Telah diujikan pada : Senin, 16 Agustus 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

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

Valid ID: 6125f4fa63e8



Penguji I

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

Valid ID: 6124f156e7cc7



Penguji II

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

Valid ID: 6f248d912a3fe



Yogyakarta, 16 Agustus 2021  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 61260b9530609



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

---

---

### **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Kepada:

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

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Faridatul Istiqomah  
NIM : 17102040053  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi  
Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang  
Tahun 2020

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

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 3 Agustus 2021  
Pembimbing

Ketua Program Studi

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

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faridatul Istiqomah  
NIM : 17102040053  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sungguh, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020** adalah asli hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiasi dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggung jawabkan sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 1 Juli 2021  
Yang menyatakan,



Faridatul Istiqomah  
NIM. 17102040053

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segenap 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



## MOTTO

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim.

Barangsiapa memasukinya (*Baitullah*) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke *Baitullah*, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”.<sup>1</sup>

(QS. Ali Imran: 97)

قُلْ يُعْبَادِي الَّذِينَ أُسْرِفُوا عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ لَا تَقْنَطُوا مِن رَّحْمَةِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يَغْفِرُ الذُّنُوبَ جَمِيعًا إِنَّهُ هُوَ الْغَفُورُ الرَّحِيمُ (٥٣)

Artinya: Katakanlah, “Wahai hamba-hamba-Ku yang melampaui batas terhadap diri mereka sendiri! Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah.

Sesungguhnya Allah mengampuni dosa-dosa semuanya. Sungguh, Dialah Yang Maha Pengampun, Maha Penyayang”.<sup>2</sup>

(QS. Az-Zumar: 53)

---

<sup>1</sup> Aplikasi Qur'an Kemenag, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Tahun 2019*, (Jakarta Timur: Kementerian Agama c.q Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2016), hlm. 62.

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 464.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat izinkan peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Hikmah Endraswati, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Ibu Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberi arahan, semangat, dan dukungan.
6. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan, saran, membimbing, dan membantu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si dan Bapak Drs. Noor Hamid, M.Pd.I., selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan kritik serta saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta pengalaman yang sangat berharga.
9. Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu dalam menyelesaikan proses administrasi skripsi.
10. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Bapak H. Zainal Fatah, S.Ag, M.Si yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
11. Seluruh Staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang khususnya Direktur PTSP Ibu Siti Istifaiah, S.E. serta Petugas PTSP Vivi Lutfiyatul Amalia, S.H. dan Susi Yanti, S.Ag, yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi yang dibutuhkan, dan dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Orang tua tercinta, Bapak Mukhtar dan Ibu Muanah yang telah merawat dengan penuh kasih, mengupayakan pendidikan yang terbaik untuk anak-anaknya, mengarahkan kepada hal baik, memberi semangat, dan mendoakan tiada henti.

13. Kakakku tersayang Zaenal Muttaqin dan Syarif Amin serta adikku tersayang Rif'atul Muna yang telah memberikan semangat, dukungan baik moral maupun material, mendoakan, serta cinta dan kasih sayang kepada peneliti.
14. Sahabat-sahabat Kelompok Bermain dan Belajar Annida Vivy Khanifa, Isna Zahrotun Afifah, Moh. Rizal Julmi, Muhyidin Abdillah, Darmawan Julianto, Ilham Syafii, dan Indra Gunawan terima kasih sudah mau berproses bersama, memberi masukan, semangat, mendoakan, serta membantu peneliti.
15. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah Virga Sepdiartina Putri, Irna Nursilawati, Anggi Silfiana, Isnaeni Arum Sari, Retno Wulandari, Rini Kherunnisa, Candra Hikmatul Hidayah, Hiya Fadhilatul 'Ulya, Fidela Alma Sahira, Nur Halimah, Umi Rif'atus Syayidah, Ahmad Fauzi, Miqdad Al-Aqwa, dan Riyan Pamungkas yang telah memberi semangat, masukan, doa, serta kebaikan lainnya yang diberikan kepada peneliti.
16. Teman seperjuangan Dosen Pembimbing Skripsi, Imroatun Azizah yang telah memberikan doa, menjadi teman diskusi, bertukar cerita, dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
17. Teman-teman di Keluarga Meelathera 2017 yang telah memberikan pengalaman dalam berproses bersama di Program Studi Manajemen Dakwah.
18. Teman-teman KKN 102 Bumiayu Amara Larasati, Dian Ramadhani, Hannifa Irmajihan Nabilla, Nur Athifah Apriliyani, Tri Nur Khofifah yang telah memberikan dukungan, mendoakan, dan terima kasih untuk keseruannya.
19. Sahabat semasa SMA Ainiatul Fauziah dan Nurul Khikmawati yang telah memberikan semangat serta mendoakan agar peneliti diberikan kelancaran.

20. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung adanya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, peneliti ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Penyusunan skripsi ini telah dibuat dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin, tetapi peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diperlukan guna penyempurnaan selanjutnya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, almamater, instansi terkait, maupun pembaca.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 1 Juli 2021  
Yang menyatakan,

Faridatul Istiqomah  
NIM. 17102040053

## ABSTRAK

Faridatul Istiqomah, 17102040053. 2021. Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020. Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatar belakangi dari adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama. Dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang pada 21 Juni 2019 mendirikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan adanya PTSP diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih cepat dan mempermudah calon jamaah haji untuk mendaftar ibadah haji. Kemudian, pada bulan Maret tahun 2020 pandemi Covid-19 masuk di Indonesia, pandemi Covid-19 menyebabkan aktivitas masyarakat menjadi terhambat karena Pemerintah menghimbau agar masyarakat mengurangi aktivitas di luar rumah untuk menghambat laju penyebaran virus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pendaftaran haji reguler yang dilakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang sudah baik. Berdasarkan indikator yang peneliti gunakan yaitu Standar Pelayanan pada Kementerian Agama berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 yang berisi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi. Untuk proses pelayanan pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020 sudah menerapkan protokol kesehatan sesuai imbauan pemerintah yaitu mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pandemi Covid-19*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Kajian Pustaka .....	6
F. Kerangka Teori .....	10
G. Metode Penelitian .....	21
H. Sistematika Pembahasan .....	29

## **BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA**

<b>KABUPATEN MAGELANG.....</b>	<b>31</b>
A. Letak Geografis .....	31
B. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang .....	32
C. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang .....	37
1. Visi dan Misi.....	37
2. Tujuan .....	38
3. Sasaran .....	38
4. Motto.....	39
5. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kementerian Agama.....	40
6. Budaya Kerja Kementerian Agama .....	41
7. Struktur Organisasi .....	41
8. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	43
D. Profil Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.....	45
1. Berdirinya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....	46
2. Sasaran Penyelenggara Pelayanan Terpadu .....	47
3. Tujuan Pelayanan Terpadu.....	48
4. Prinsip Penyelenggaraan PTSP.....	48
5. Maklumat PTSP .....	48
6. Motto Pelayanan .....	49
7. Struktur Organisasi. ....	49
8. Sarana dan Prasarana .....	50

<b>BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Dimensi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	51
B. Proses Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19.....	65
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>
A. Panduan Wawancara.....	81
B. Foto Dokumentasi Kegiatan.....	88
C. Surat Penelitian Tugas Akhir.....	92
D. Sertifikat.....	94
E. Daftar Riwayat Hidup.....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	28
Gambar 1.2 Triangulasi Teknik Sumber Data .....	29
Gambar 2.1 Letak Geografis .....	31
Gambar 2.2 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang. ....	32
Gambar 2.3 Ruang Pelayan Terpadu Satu Pintu. ....	45



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.<sup>3</sup> Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslimin sedunia yang mampu (material, fisik, dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat yang ada di Arab Saudi pada suatu waktu dikenal sebagai musim haji yang kegiatannya dilaksanakan pada bulan *dzulhijjah*.<sup>4</sup>

Di Indonesia penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan oleh Menteri Agama yang telah ditunjuk Pemerintah. Agar dapat melaksanakan ibadah haji, masyarakat harus mendaftarkan terlebih dahulu. Pendaftaran haji dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili calon jemaah haji pada kartu tanda penduduk, pendaftaran dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun.<sup>5</sup> Ketentuan pelaksanaan pendaftaran haji reguler telah diatur berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

---

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, "Pengertian Ibadah Haji", pasal 1, hlm. 3.

<sup>4</sup> <http://kantorurusanhaji.com/pengertian-ibadah-haji/> (diakses pada tanggal 15 Oktober 2020, pukul 21:00 WIB).

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, "Pendaftaran Haji", pasal 3, hlm. 6.

Dalam hal pendaftaran, pelayanan kepada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama sangatlah penting untuk ditingkatkan agar calon jemaah haji bisa lebih mudah dan cepat dalam mengurus pendaftaran ibadah haji. Untuk menunjang hal tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang menghadirkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada tanggal 21 Juni 2019, dengan adanya PTSP diharapkan bisa memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat Magelang.<sup>6</sup>

Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, bahwa dalam rangka memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kementerian Agama, maka perlu menyelenggarakan pelayanan terpadu.<sup>7</sup> Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan yang dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.<sup>8</sup>

Awal tahun 2020, dunia dihebohkan dengan kejadian luar biasa karena sebuah virus misterius merebak di China yang kemudian diketahui sebagai virus Corona atau disebut dengan istilah Covid-19. Penyebaran virus ini sangat

---

<sup>6</sup> <http://beritamagelang.id/kantor-pelayanan-terpadu-satu-pintu-kemenag-kabupaten-magelang/> (diakses pada tanggal 28 November 2020, pukul 08:00 WIB).

<sup>7</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, hlm. 1.

<sup>8</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, pasal 5 ayat (3), hlm. 4.

cepat dan meluas tidak hanya di China, tetapi juga sudah menyebar ke sejumlah Negara.<sup>9</sup> Virus Corona atau Covid-19 merupakan penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya. Sedangkan, pandemi Covid-19 mulai memasuki Indonesia pada 2 Maret 2020. Pada saat itu, Presiden Joko Widodo mengumumkan ada dua orang Indonesia positif terjangkit virus Corona yakni perempuan berusia 31 tahun dan ibu berusia 64 tahun.<sup>10</sup> Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan aktivitas masyarakat menjadi terhambat karena Pemerintah menghimbau agar masyarakat mengurangi aktivitas di luar rumah untuk menghambat laju penyebaran virus. Dalam upaya mencegah pandemi Covid-19 Pemerintah juga menghimbau agar masyarakat mematuhi protokol kesehatan ketika di luar rumah seperti memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak.

Pandemi Covid-19 juga menghambat aktivitas pelayanan publik, termasuk dalam pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang. Adanya Pandemi Covid-19 membuat masyarakat Magelang yang ingin mendaftarkan haji dibatasi tidak seperti hari-hari sebelumnya. Agar aktivitas pelayanan pendaftaran haji tetap berjalan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang juga menerapkan protokol kesehatan yang berlaku. Protokol kesehatan tersebut sudah diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

---

<sup>9</sup> <http://amp.kompas.com/sains/read/2020/01/21/183300123/kronologi-virus-corona-di-china-dari-pasar-hingga-korea-selatan> (diakses pada tanggal 1 Maret 2021, pukul 06.54 WIB).

<sup>10</sup> <https://news.detik.com/berita/d-4991485/kapan-sebenarnya-corona-pertama-kali-masuk-ri> (diakses pada tanggal 1 Maret 2021, pukul 06.55 WIB).

HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19), dengan tujuan meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter/kluster baru selama masa pandemi.<sup>11</sup>

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020”.

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

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020?

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

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020.

---

<sup>11</sup> Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19), “Tujuan”, hlm. 6.

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

Manfaat yang peneliti harapkan dengan adanya penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sumbangan ilmu pengetahuan di Program Studi Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah mengenai pelayanan pendaftaran haji reguler.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, yaitu sebagai syarat akhir untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- b. Bagi instansi, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan evaluasi yang berguna untuk peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam hal pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.
- c. Bagi masyarakat, yaitu memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat umum khususnya masyarakat Kabupaten Magelang terkait keberadaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam hal pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

## E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka digunakan sebagai bahan acuan, berguna untuk menghindari adanya plagiasi atas karya orang lain serta agar tidak terjadi pengulangan dalam penelitian maka peneliti mengkaji beberapa literatur yang dianggap relevan dengan penelitian yang diteliti. Adapun kajian pustaka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, Jurnal oleh Dinda Hayyi Nur Azizah, Afifuddin, dan Suyeno yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik pada PTSP dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun)” penelitian tersebut bertujuan untuk memperoleh data mengenai Implementasi Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam upaya mempermudah akses layanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Madiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum maksimalnya pelayanan perizinan yang dilakukan oleh kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun karena masih menemukan beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga, masih membutuhkan perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>12</sup>

Kedua, Jurnal oleh Muhammad Ali Yusni yang berjudul “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda” penelitian ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda

---

<sup>12</sup> Dinda Hayyi Nur Azizah, dkk., “Implementasi Pelayanan Publik pada PTSP dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun)”, *Jurnal Respon Publik Vol. 14 No. 1*, 2020, hlm. 12.

sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat mulai dari prosedur pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit. Selanjutnya, pada bimbingan masasik 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. Untuk kendala teknis di lapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan profesional oleh pegawai Kementerian Agama Kota Samarinda.<sup>13</sup>

Ketiga, Skripsi oleh Ririn Indah Saputri yang berjudul “Pelayanan Prima Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak” penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui: Pertama, Bagaimana Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Kedua, Apa Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak menerapkan pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran ibadah haji melalui kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithml dan Berry dengan baik. Meliputi: Keandalan (*Reliability*) adalah tepat waktu dalam pelayanan pendaftaran dan keandalan petugas dalam melayani pendaftaran ibadah haji, Daya Tanggap (*Responsivity*) ketanggapan petugas dalam melayani menangani masalah menjawab pertanyaan jemaah dan membantu calon jemaah haji dalam

---

<sup>13</sup> Muhammad Ali Yusni, “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3 No. 1, 2015, hlm. 318-332.

mendaftarkan ibadah haji. Jaminan (*Assurance*) dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri calon jemaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Kepedulian (*Emphaty*) memberikan perhatian kepada calon jemaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Bukti langsung (*Tangibles*) fasilitas penunjang tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan haji di Kementerian Agama secara umum dan di Kementerian Agama Kota Samarinda secara khusus. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendaftaran serta informasi yang diberikan kantor kepada calon jemaah dengan cepat dan akurat. Kedua, kelebihanannya adalah: ketepatan waktu pelayanan staf khusus pendaftar ibadah haji dan pelayanan secara baik dan santun serta adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan kekurangannya adalah: adanya pegawai yang bertugas di luar dan adanya kebijakan baru yang belum efektif dilakukan karena waktunya yang terlalu singkat untuk persiapan dokumen, istithoah kesehatan dan lain-lain.<sup>14</sup>

Keempat, Skripsi oleh Siti Amin Hastutik yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta” penelitian tersebut bertujuan untuk: (1) mengetahui implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta, (2) Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu

---

<sup>14</sup> Ririn Indah Saputri, “Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak”, *Skripsi*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2018).

Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta, (3) mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan Prima pada PTSP telah memberikan rasa puas terhadap *customer*, memberikan pelayanan yang ramah, cermat dan tepat, memberikan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan, petugas mampu berkomunikasi dengan baik, dan memberikan kejelasan dalam pelayanan. (2) Faktor yang mendukung dari pelayanan yang ada di PTSP adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat baik dengan didukung sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang diberikan sangat mendukung dari pelayanan. Sedangkan faktor penghambat adalah ditemukan komunikasi yang kurang antara PTSP dengan bidang yang ada di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta, ada beberapa petugas di bagian *back office* yang tidak hadir menjalankan tugasnya. (3) Berdasarkan hasil nilai *Survey* Kepuasan Masyarakat pada bulan Januari s.d November menunjukkan adanya fluktuasi, namun fluktuasi tersebut masih dalam kategori penilaian sangat baik.<sup>15</sup>

Kelima, Skripsi oleh Adrian Yahya yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019” penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi dari pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama

---

<sup>15</sup> Siti Amin Hastutik, Implementasi “Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2019).

Kabupaten Bantul Tahun 2019. Hasil penelitian tersebut menunjukkan evaluasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Bantul berbeda dengan evaluasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lainnya. Hal ini terlihat dengan adanya keterlibatan calon jemaah haji dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan pendaftaran haji.<sup>16</sup>

Berdasarkan literatur yang ada terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya, yaitu pada implementasi yang difokuskan mengenai pelayanan pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam masa pandemi covid-19 dan perbedaan lokasi penelitian yaitu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

## **F. Kerangka Teori**

1. Pelayanan Publik
  - a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia dikutip oleh Dr. Hardiyansyah, M.Si. Pelayanan memiliki tiga makna yaitu: (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan

---

<sup>16</sup> Adrian Yahya, "Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019", *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2020).

sebagai: perihal atau cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli atau jasa.<sup>17</sup>

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>18</sup>

Berdasarkan pengertian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang melayani kebutuhan masyarakat berkaitan dengan barang, jasa, dan pelayanan pengajuan berkas-berkas lainnya seperti administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yang dibentuk berdasarkan undang-undang.

#### b. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan tentang undang-undang pelayanan publik antara lain adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

---

<sup>17</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 10-11.

<sup>18</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Pengertian Pelayanan Publik”, pasal 1 ayat (1), hlm. 3.

<sup>19</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Tujuan Pelayanan Publik”, pasal 3, hlm. 6.

- 2) Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- 3) Terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

c. Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan antara lain sebagai berikut:<sup>20</sup>

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu; dan

---

<sup>20</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Asas Pelayanan Publik”, pasal 4, hlm. 7.

12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

d. Pola Penyelenggara Pelayanan Publik

Pola penyelenggara pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:<sup>21</sup>

1) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

2) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Terpadu

a) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, terhadap pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

---

<sup>21</sup> Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik “Pola Penyelenggara Pelayanan Publik”, huruf C, hlm. 6-7.

b) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4) Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2. Pendaftaran Haji Reguler

a. Pengertian Pendaftaran Haji Reguler

Pendaftaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan) pencatatan nama, alamat, dan sebagainya.<sup>22</sup> Dalam hal ini yang dimaksud dengan pendaftaran yakni pada calon jemaah haji sebelum menunaikan ibadah haji reguler untuk mendaftar terlebih dahulu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk melakukan proses administrasi terkait pendaftaran haji reguler.

b. Syarat dan Prosedur Pendaftaran Haji Reguler

Syarat dan prosedur pendaftaran haji reguler terdapat di Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018

---

<sup>22</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) hlm. 179.

tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler pada pasal 3 antara lain:<sup>23</sup>

- 1) Pendaftaran haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun.
  - 2) Calon jemaah haji membayar setoran awal Bank Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) ke rekening Bank Pengelola Keuangan Haji (BPKH) sebesar Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) melalui BPS BPIH untuk mendapatkan nomor validasi.
  - 3) Pendaftaran haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili jemaah haji pada kartu tanda penduduk.
  - 4) Pendaftaran haji wajib dilakukan oleh calon jemaah untuk pengambilan foto dan sidik jari.
  - 5) Calon jemaah haji yang pernah menunaikan Ibadah Haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan Ibadah Haji yang terakhir.
- c. Persyaratan Pendaftaran Calon Jemaah Haji
- Persyaratan pendaftaran calon jemaah haji terdapat pada pasal 4 ayat (1) antara lain sebagai berikut:<sup>24</sup>

- 1) Beragama Islam;
- 2) Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar;

---

<sup>23</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, “Syarat dan Prosedur Pendaftaran Haji Reguler”, pasal 3, hlm. 6-7.

<sup>24</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, “Persyaratan Pendaftaran Calon Jemaah Haji”, pasal 4 ayat (1), hlm. 7.

- 3) Memiliki kartu tanda penduduk yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah;
- 4) Memiliki kartu keluarga;
- 5) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah; dan
- 6) Memiliki tabungan atas nama calon jemaah haji yang bersangkutan pada Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH).

Persyaratan pendaftaran calon jemaah haji juga terdapat pada pasal 4 ayat (2) antara lain sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) Calon jemaah haji menyerahkan pasfoto berwarna dengan latar belakang warna putih;
- 2) Warna baju/kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi jemaah haji wanita menggunakan busana muslimah;
- 3) Tidak menggunakan kacamata; dan
- 4) Tampak wajah paling sedikit 80% (delapan puluh persen).

#### d. Prosedur Pendaftaran Haji Reguler

Pendaftaran haji dilakukan melalui prosedur terdapat pada pasal 7 antara lain sebagai berikut:<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, "Persyaratan Pendaftaran Calon Jemaah Haji", pasal 4 ayat (2), hlm. 7-8.

<sup>26</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, "Prosedur Pendaftaran Haji Reguler", pasal 7, hlm. 9-10.

- 1) Jemaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH;
- 2) BPS BPIH menerbitkan bukti transfer BPIH yang dicetak melalui aplikasi;
- 3) BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 (lima) lembar dengan rincian:
  - a) Lembar kesatu bermatrai untuk calon jemaah haji;
  - b) Lembar kedua untuk BPS BPIH;
  - c) Lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama;
  - d) Lembar Keempat untuk Kantor Wilayah;
  - e) Lembar kelima untuk Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah.
- 4) Bukti setoran awal BPIH sebagaimana dimaksud wajib mencantumkan nomor validasi, ditandatangani, dan dibubuhi stempel BPS BPIH, serta masing-masing diberi pasfoto 3x4 cm (tiga kali empat sentimeter);
- 5) BPS BPIH wajib menyerahkan lembar ketiga, lembar keempat, dan lembar kelima bukti setoran awal BPIH ke Kantor Kementerian Agama paling 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH;
- 6) Calon jemaah haji yang bersangkutan wajib menyerahkan persyaratan pendaftaran dan salinan bukti transfer asli BPIH yang dicetak dari aplikasi serta bukti setoran awal BPIH kepada petugas

Kantor Kementerian Agama untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH;

- 7) Calon jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama untuk didaftarkan ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan mendapatkan nomor porsi; dan
- 8) Calon jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang telah ditandatangani dan dibubuhi stempel Dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama.

### 3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

#### a. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang lebih sering dikenal PTSP adalah pelayanan yang dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, "Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu", pasal 5 ayat (3), hlm. 4.

## b. Tujuan

Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan sebagai berikut:<sup>28</sup>

- 1) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Memperpendek proses pelayanan.
- 3) Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau.
- 4) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

## c. Standar Pelayanan

Komponen standar pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mengacu pada Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>29</sup>

### 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-

---

<sup>28</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, "Tujuan Pelayanan Terpadu", pasal 2, hlm. 3.

<sup>29</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, "Standar Pelayanan", BAB II huruf B, hlm. 4.

undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

2) Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.

3) Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4) Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau

produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan perundang-undangan yang ditetapkan.

6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

## G. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>30</sup> Berikut metode penelitian yang peneliti gunakan antara lain:

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan, yaitu kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk melakukan pengamatan dan memperoleh data. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi atau kejadian yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 2.

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan orang-orang yang menjadi sumber informasi yang dapat memberikan data sesuai dengan topik masalah yang sedang diteliti.<sup>31</sup> Adapun subjek pada penelitian ini meliputi: (1) Direktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, (2) Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, dan (3) Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

### b. Objek penelitian

Objek penelitian merupakan hal-hal yang menjadi pokok perhatian dari suatu penelitian.<sup>32</sup> Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah implementasi pelayanan pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020.

## 3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, antara lain sebagai berikut:

---

<sup>31</sup> Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 286.

<sup>32</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*, (Jakarta: Bina Aksara, 2006), hlm. 61.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>33</sup> Sumber data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui wawancara kepada Direktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, dan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

b. Sumber Data Skunder

Sumber data skunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung didapat oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data skunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.<sup>34</sup> Data skunder akan didapatkan oleh peneliti melalui arsip/dokumentasi berupa data pendaftar calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>33</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 91.

<sup>34</sup> *Ibid.*, hlm. 91.

a. Observasi

Menurut Nasution dalam buku 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.<sup>35</sup> Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi terus terang, yaitu peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa dia sedang melakukan penelitian, sehingga mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.<sup>36</sup> Jadi, dalam penelitian ini peneliti mengamati secara langsung untuk memperoleh informasi dan melihat hasil yang diperoleh terkait implementasi pelayanan pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam buku Sugiyono mendefinisikan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>37</sup> Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam

---

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, hlm. 226.

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 228.

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, hlm. 231.

pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.<sup>38</sup> Adapun informan yang peneliti wawancarai dalam penelitian ini diantaranya: (1) Direktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, (2) Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, dan (3) Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>39</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan pencarian dokumen untuk memperoleh data tentang profil jemaah haji, profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, foto dan gambar lainnya mengenai pelayanan pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model dari Miles dan Huberman, bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, hlm. 233.

<sup>39</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), hlm. 274.

terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data menurut model Miles dan Huberman sebagai berikut:<sup>40</sup>

a. *Data Collection* (pengumpulan data)

Pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan adalah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. *Data Reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam hal ini peneliti akan memilih dan menyeleksi data-data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

c. *Data Display* (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan melakukan penyajian data maka akan memudahkan peneliti sehingga data dapat lebih mudah dipahami.

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, hlm. 246-252.

- d. *Conclusion Drawing/Verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan dalam penelitian ini bersifat deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

#### 6. Uji Keabsahan Data

Cara untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat banyak antara lain bisa dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Namun, dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik menguji keabsahan data. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber data, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu pengumpulan data. Adapun triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini hanya triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:<sup>41</sup>

##### a. Triangulasi Sumber Data

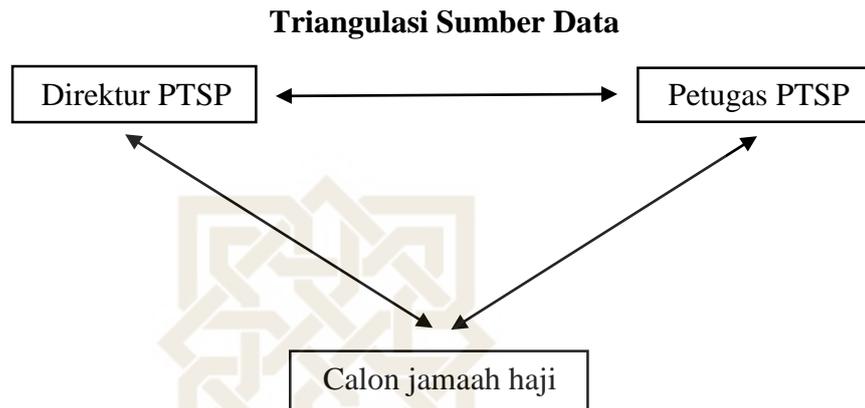
Triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, hlm. 270-274.

sumber. Selanjutnya data yang telah diteliti dan dianalisis oleh peneliti menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber data tersebut.

**Gambar 1.1**



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

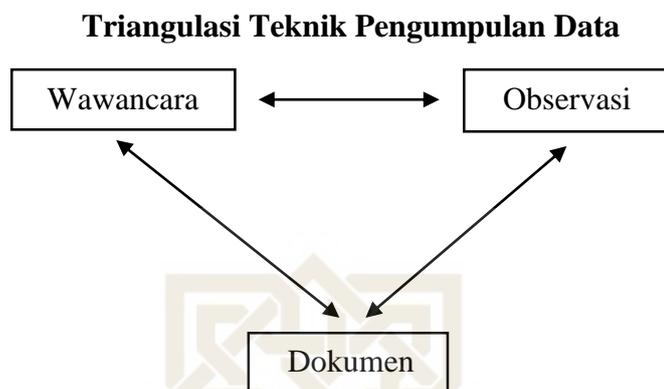
Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan sumber data dari Direktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, dan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

b. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik untuk menguji keabsahan data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi lalu dicek dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Jika menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber

data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda.

**Gambar 1.2**



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini disusun untuk memberikan gambaran umum penelitian tentang Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020, pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi 4 (empat) BAB diantaranya sebagai berikut:

### **BAB I: Pendahuluan**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II: Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang**

Berisi tentang letak geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, profil

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, dan gambaran umum Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.

### **BAB III: Pembahasan Hasil Penelitian**

Berisi tentang hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan mengenai dimensi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang dan proses Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020.

### **BAB IV: Penutup**

Berisi tentang kesimpulan dan saran. Kemudian, pada penyusunan skripsi ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait implementasi pelayanan pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang menunjukkan sudah berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari dimensi yang peneliti gunakan dalam analisis yaitu dimensi Standar Pelayanan pada Kementerian Agama berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 yang berisi: (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) jangka waktu pelayanan, (4) biaya/tarif, (5) produk pelayanan, (6) penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.

Proses pelayanan pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020, sudah menerapkan protokol kesehatan sesuai imbauan Pemerintah yaitu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak. Selain itu, di ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang juga menyediakan tempat cuci tangan, *hand sanitizer*, pengecekan suhu tubuh, dan pemberian jarak pada tempat duduk. Peraturan mengenai protokol kesehatan juga sudah ada, yaitu terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/328/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di

Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19).

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran atau rekomendasi diantaranya sebagai berikut:

### 1. Bagi penanggungjawab PTSP

Bagi penanggungjawab PTSP diharapkan memberikan evaluasi rutin setiap bulan karena hal tersebut untuk mengetahui perkembangan pelayanan di PTSP dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 2. Bagi petugas PTSP

Bagi petugas PTSP diharapkan untuk mempertahankan kinerja yang sudah berjalan dengan baik dan diharapkan ke depannya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga selalu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa menjadi sumber rujukan sebagai bahan agar nantinya dapat ditindak lanjuti dengan penelitian pada perspektif yang berbeda sehingga menambah khasanah keilmuan tentang pelayanan pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama.

#### 4. Bagi ruangan PTSP

Kendala/kekurangan yang ada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, diantaranya sebagai berikut:

- a. Adanya pandemi Covid-19 menjadikan aktivitas pelayanan publik menjadi terhambat, termasuk dalam pendaftaran haji reguler pada PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.
- b. Kurangnya informasi kepada masyarakat terutama bagi masyarakat yang tidak aktif menggunakan sosial media.
- c. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang belum menyediakan layanan percetakan foto.

Solusi/rekomendasi menurut peneliti untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, diantaranya sebagai berikut:

- a. Selain menerapkan protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak. Alangkah lebih baiknya pada PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang diberikan pembatas plastik untuk membuat sekat dengan masyarakat pada saat melakukan pelayanan, atau petugas bisa menggunakan *face shield* seperti yang terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/328/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19).

- b. Sebaiknya informasi mengenai pendaftaran haji dapat disampaikan melalui sosialisasi oleh penyuluh agama atau pegawai KUA kepada masyarakat sehingga masyarakat yang tidak aktif dalam media sosial dapat dengan mudah mengakses informasi langsung dari pihak-pihak yang terkait dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.
- c. Pelayanan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang sudah baik, tetapi akan lebih baiknya lagi jika menyediakan layanan percetakan pas foto untuk para pendaftar atau calon jemaah haji.



## DAFTAR PUSTAKA

Aplikasi Qur'an Kemenag, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Edisi Tahun 2019, Jakarta Timur: Kementerian Agama c.q Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2016.

Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*, Jakarta: Bina Aksara, 2006.

Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.

Azizah, Dinda Hayyi Nur, dkk., "Implementasi Pelayanan Publik Pada PTSP dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun)", *Jurnal Respon Publik Vol. 14 No.1, 2020*.

Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Darmadi, Hamid, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Hastutik, Siti Amin, *Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2019.

Keputusan Menteri Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.

Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/328/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Saputri, Ririn Indah, *Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak*, Skripsi, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2018.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yahya, Adrian, *Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2020.

Yusni, Muhammad Ali, "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3:1, 2015.

*Website* resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang  
<http://kemenag.magelang.com/>

*Website* resmi Kantor Urusan Haji <http://kantorurusanhaji.com/pengertian-ibadah-haji/>

<http://amp.kompas.com/sains/read/2020/01/21/183300123/kronologi-viruscorona-di-china-dari-pasar-hingga-korea-selatan>

<http://beritamagelang.id/kantor-pelayanan-terpadu-satu-pintu-kemenagkabupaten-magelang/>

<https://news.detik.com/berita/d-4991485/kapan-sebenarnya-corona-pertama-kali-masuk-ri>

