MANAJEMEN PELAYANAN PEMBATALAN PENDAFTARAN HAJI DAN PENGEMBALIAN SETORAN AWAL BIAYA PERJALANAN IBADAH HAJI (Bipih) REGULER DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO JAWA TENGAH 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:

Hiya Fadhilatul 'Ulya

17102040111

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pembimbing:

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

NIP.196112081986031003

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-1055/Un.02/DD/PP.00.9/07/2021

Tugas Akhir dengan judul : MANAJAMEN PELAYANAN PEMBATALAN PENDAFTARAN HAJI DAN PENGEMBALIAN SETORAN AWAL BIAYA PERJALANAN IBADAH HAJI (Bipih) REGULER DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO JAWA TENGAH TAHUN 2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HIYA FADHILATUL 'ULYA
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040111
Telah diujikan pada : Senin, 05 Juli 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. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 60e2d4320f3e9

Penguji I

Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 60e29028b2399

Penguji II

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

Valid ID: 60ed0fd918267

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

Yogyakarta, 05 Juli 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

Valid ID: 60f12b139651f

1/1 24/07/2021

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
UNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama	: Hiya Fadhilatul 'Ulya
NIM	: 17102040111
Judul Skripsi	: Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler Di Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/ Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Sosial Islam.. Dengan ini kami mengharapkam agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Juni2021

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah	Pembimbing
H. Toriq Nurmandiansyah, S.Ag., M.Si	Drs. H. Noor Hamid, M. Pd.I
NIP. 19690227 2003121001	NIP. 19611208 198603 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hiya Fadhilatul 'Ulya
NIM : 17102040111
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skrispi saya yang berjudul: Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler Di Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah 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.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

Yogyakarta, 15 Juni 2021

Yang Menyatakan,

Hiya Fadhilatul 'Ulya
NIM. 17102040111

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prodi Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَلَا تَهِنُوْا وَلَا تَحْزَنُوْا وَاَنْتُمُ الْاَعْلَوْنَ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ

" Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman. (Al Imran ayat 139)".[1]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[1]Kementerian Agama RI, *Al- Qur'an Mushaf Majma' 'ilbahrain dan terjemahnya*, (Jakarta: 2018), hlm. 67.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah swt yang telah memberikan kenikmatan yang banyak kepada setiap makhluk ciptaan-Nya, sehingga penyusun mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita *Nabiyuna Wahabibana* Muhammad saw, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang yaitu agama Islam. Semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya di *yaumil qiyamah. Aamiin yaa rabbal 'alamain*.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir dan menjadi syarat mendapatkan gelar Sarjana. Skripsi ini berjudul "Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler Di Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020". Penyusun menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penyusun mengucapkan terimaksih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S. Ag., M.A, selaku Rektor UIN Sunan KalijagaYogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M. Pd, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan KalijagaYogyakarta.
3. Bapak M. Toriq Nurmandiansyah, S. Ag., M. Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan KalijagaYogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4. Ibu Dra. Nurmahni, M. Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), peneliti mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan ketulusannya membimbing dan mengarahkan dalam proses perkulihaan selama ini.
5. Bapak Drs. H. Noor Hamid, M. Pd. I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS), atas kesabaran dan ketulusan hati telah membimbing serta mengarahkan peneliri dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi/ tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing selama kuliah.
7. Seluruh staf Tata Usaha (TU) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan KalijagaYogyakarta.
8. Bapak H. Fatchur Rochman, M. Pd. I., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.
9. Bapak Dr. H. Harwal Masyhuda, selaku Kepala Seksi dan staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.
10. Kedua orang tua, Bapak Misbahuzzain dan Ibu Zaidah yang telah membesarkan, mendidik, selalu mendo'akan dan mendukung berupa material sampai sekarang ini dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Semoga beliau selalu dalam perlindungan-Nya.Aamiin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

11. Kakakku Umul Khasanah, Ali Hafidz, adekku Khilma Nafi'atuzzain dan seluruh keluarga besar Bani Asmu'i dan Bani Bakhri yang senantiasa memberikan dukungan do'a dan semangatnya.
12. Bapak Kyai Ali Ma'ruf dan Ibu Nyai Laeli Badriyah dan semua guru saya yang selalu memberikan arahan dan do'a.
13. Saudaraku keluarga besar Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Al Hidayah dan Sunan Pandanaran yang selalu memberikan arahan dan do'a.
14. Saudaraku tim "wisuda bareng", Manajemen Dakwah 17 Kelas C Gembredek yang selalu memberikan dukungan dan semangat lua rbiasa.
15. Saudaraku tim KKN Purworejo yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan do'a dan menemani saat susah maupun senang
16. Serta semua pihak yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepadapenyusun.

Penyusun hanya dapat mendoakan semoga keikhlasan, dukungan, arahan, do'a, bimbingan, dan bantuan kepada peneliti. Semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan pahala yang berlimpah dari Allah SWT. *Aamiin.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Purworejo, 09 April 2021
Penyusun

Hiya Fadhilatul 'Ulya
NIM.17102040111

ABSTRAK

Hiya Fadhilatul ‘Ulya, Nim. 17102040111, 2020, Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020. Skripsi, Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan KalijagaYogyakarta.

Lamanya masa tunggu keberangkatan haji disusul dengan adanya pandemi covid-19 yang tidak ada pemberangkatan haji, maka antrian keberangkatan haji bertambah panjang. Sehingga terdapat jemaah haji yang membatalkan pendaftarannya, disamping alasan lain seperti wafat atau alasan kesehatan dan alasan lainnya yang sah.

Dalam pelayanan pembatalan pendaftaran dan pengembalian setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah haji (Bipih), diperlukan manajemen pelayanan yang baik, sehingga tidak akan terjadi permasalahan yang tidak diinginkan, karena masih ditemukan sebagian jemaah haji yang mengeluh dikarenakan tidak ramahnya petugas dan prosedur pelayanan yang dianggapnya membingungkan.

Penelitian ini adalah 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 penarikankesimpulan.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Pembatalan Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020 sudah terlaksana dengan baik . Dibuktikan dengan telah dilaksanakannya pelayanan sesuai prosedur, prinsip dan standar penyelenggaraan pelayanan yang diamanatkan oleh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku Namun masih ada beberapa hal yang belum dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Seksi PHU antara lain penyusunan petunjuk teknis pelayanan, belum menyediakan loket atau kotak pengaduan untuk menampung pengaduan dari masyarakat serta sarana prasarana pelayanan bagi disabilitas.

Kata Kunci : *Manajemen, pelayanan, pembatalan,pendaftaran, haji reguler.*

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 ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 4
D. Kajian Pustaka 5
E. Kajian Teori 8
1. Manajemen Pelayanan 8
2. Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Bipih Jemaah Haji Reguler 18
F. Metode Penelitian 24
G. Sistematika Pembahasan 31
BAB II **33**
GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO **33**
A. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupeten Purworejo 33

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo 34

C. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo..... 38

D. Visi Misi dan Tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupeten Purworejo39

E. Struktur Organisasi Kantor Kementerian AgamaKabupaten Purworejo..... 41

BAB III 57

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN 57

a. Menyusun Rencana Pembatalan Haji dan Pengembalian Setoran Awal Bipih Reguler..... 57

b. Mengimplementasikan Rencana Pembatalan Haji dan Pengembalian Setoran Awal Bipih Reguler 66

C. Pengkoordinasian dan Menyelesaikan Aktivitas-Aktivitas Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Bipih Reguler..... 90

D. Pengawasan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Bipih Reguler..... 94

E. Evaluasi dan Pelaporan Kinerja Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Hajidan Pengembalian Setoran Awal Bipih Reguler 97

BAB IV 100

PENUTUP 100

A. Kesimpulan 100

B. Saran. 101

DAFTARPUSTAKA 104

LAMPIRAN 106

Daftar Interview Guide(PedomanWawancara) 106

Daftar Riwayat Hidup 111

Dokumentasi..... 112

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3 Uraian Tugas 49

Tabel 2.4 Data Pegawai 54

Tabel 2.5 Tingkat Pendidikan Pegawai 55

Tabel 3.1 SOP Pembatalan Haji 62

Tabel 3.2 Sarana dan Prasarana 73

Tabel 3.3 Waktu Penyelesaian 80

Tabel 3.5 SDM Seksi PHU 92

Tabel 3.6 Data Pembatalan dan Pengembalian Bipih 98

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data 29

Gambar 1.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data 30

Gambar 2.1 Kantor Kementerian Agama Kab.Purworejo 32

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kemenag Kab. Purworejo 41

Gambar 3.4 Struktur Organisasi Seksi PHU 92

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Besarnya animo masyarakat untuk berangkat haji, menyebabkan waktu tunggu antrian keberangkatan haji di Indonesia dari 34 Provinsi, paling pendek 11 tahun dan paling lama sampai 39 tahun.[2]Disusul dengan adanya pandemi covid-19 yang tidak ada pemberangkatan haji, maka antrian keberangkatan haji bertambah panjang, sehingga ada jemaah haji yang membatalkan pendaftarannya, disamping alasan lain seperti wafat atau alasan kesehatan dan alasan lainnya yang sah.

Jemaah haji yang sudah mendaftarkan diri dan mendapatkan nomor porsi ada yang batal berangkat haji dikarenakan beberapa hal seperti meninggal dunia, mengundurkan diri karena kesehatan dan hal lainnya. Dibatalkan karena tidak dapat berangkat setelah 3 (tiga) kali musim haji, dilarang ke luar negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta tidak memenuhi persyaratan pendaftaran.[3]

Jemaah haji yang pendaftarannya dinyatakan batal maka setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih)[4] dikembalikan kepada yang bersangkutan atau

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

---

[2]Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, cet. Pertama (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 143.

[3]Noor Hamid, *Manajemen Haji*..., hlm. 164-172.

4DalamUndang-undangNo.8Tahun2019TentangPenyelenggaraanIbadahHajidan umrah membedakan istilah Bipih dan BPIH. Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji.. BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) adalah sejumlah dana yang digunakan untuk operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji (bersumber dari Bipih, APBN/APBD,nilai manfaat dari investasi dana haji, danaefisiensi).

ahli warisnya dengan syarat-syarat tertentu berdasarkan SK Dirjen PHU No. 60 Tahun 2018.[5]

Amanat Undang-Undang No. 08 Tahun 2019 pasal 50 menyatakan bahwa Bipih yang telah disetorkan melalui Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS Bipih) dikembalikan bersama nilai manfaat jika:

a. porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli warisnya bagi jemaahhajiyang meninggal dunia; b. Jemaah haji membatalkan keberatannya dengan alasan yang sah; atau c. Jemaah haji dibatalkan keberatannya dengan alasan yang sah.[6] Dalam pelayanan pembatalan pendaftaran dan pengembalian setoran awal Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih), diperlukan manajemen pelayanan yang baik, sehingga tidak akan terjadi permasalahan yang tidak diinginkan , karena sewaktu penyusun melakukan pra penelitian menjumpai dua orang yang mengurus pembatalan pendaftaran haji mengeluh tidak ramahnya petugas dan prosedur pelayanan yang dianggapnya membingungkan. Hal ini dikatakan oleh Bapak Muh Fahrudin yang sedang mengurus proses pembatalan pendaftaran haji dan pengembalian setoran awal Bipih yang alasannya uang pendaftaran hajinya subhat atau kepentingan keluarga, mengatakan bahwa terdapat petugas pelayanan yang tidak ramah, terutama yang belum kenal dibedakan pelayanannya.[7] Demikian juga yang dikatakan Bu Purwati selaku ahli waris pembatalan karena meninggal prosedur pengurusannya

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[5]Hasil wawancara kepada pegawai bagian dokumen haji seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Purworejo.

[6]Noor Hamid, *Manajemen Haji*..., hlm. 172.

[7]Wawancara dengan Bapak Muh Fahrudin saat pra penelitian pada tanggal 17 November 2021.

membingungkan, sehingga bolak balik antara di Bank dan di Kantor Kementerian Agama Purworejo.[8]

Manajemen pelayanan merupakan serangkaian aktifitas mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan lancar. Undang-Undang No. 08 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menyebutkan bahwa tujuan penyelenggaraan haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji, sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji.[9] Berbagai hal yang dilakukan oleh pemerintah menuntut adanya pelayanan kepada masyarakat yang ramah dan profesional.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo merupakan bagian dari instansi vertikal Kementerian Agama, beralamat di Jl. H. Agus Salim, Tegalsari, Purworejo, Jawa Tengah. Di antara tugas pokok dan fungsinya adalah memberikan pelayanan dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yang di dalamnya melayani pembatalan pendaftaran haji dan proses pengambilan Bipih jemaah hajireguler.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian masalah tersebut dengan judul “Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah

[8]Wawancara dengan Bu Purwati saat pra penelitian pada tanggal 5 November 2021.

[9]Undang-undang No. 8 Tahun 2019, *Penyelenggaraan Haji*...., pasal 3.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Haji (Bipih) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupeten Purworejo Jawa Tengah Tahun2020".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu bagaimana manajemen pelayanan pembatalan pendaftaran haji dan pengembalian setoran awal Bipih jemaah haji reguler yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun2020?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Sesuai permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetah bagaimana penerapan manajemen pelayanan pembatalan pendaftaran haji dan pengembalian Bipih jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diberikan dalam penelitian ini secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai manajemen pelayanan pembatalan pendaftaran haji dan pengembalian Bipih jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota lain.

2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan pengembangan ilmu bagi Program Studi Manajemen Dakwah khususnya pada konsentrasi bidang manajemen haji dan umrah dalam hal manajemen pelayanan karena menyangkut dengan lembagalain.

b. Secara Praktis

1) Penelitian ini diharapkan mampu menjadi wawasan dan ilmu bagi bagi lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dalam memberikan pelayanan kepada jema'ah di Kemenag Purworejo. Sebagai salah satu bahan penerapan dan evaluasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dalam proses manajemen pelayanan yang diterapkann khususnya pada pembatalan pendaftaran haji.

2) Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber rujukan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Menjadi wawasan ilmu bagi peneliti atau masyarakat yang akan melakukan pembatalan pendaftaran haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

D. Kajian Pustaka

Peneliti mengambil kajian pustaka dari 3 skripsi dan 1 jurnal. *Pertama*, skripsi oleh Nur Laila Syarifah (2016), Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tentang Manajemen Pelayanan Administrasi Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016. Penelitian tersebut dilatar belakangi oleh kendala yang ditentukan

dalam pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Hasil penelitian menunujukkan bahwa manajemen pelayanan adminitratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum prima. Adanya aktivitas-aktivitas dalam manajemen pelayanan administratif yang belum dilaksanakan, diantaranya; perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan masing-masing ada dua aktivitas, sedangkan koordinasi sudah ditetapkan.[10]

Kedua, skripsi oleh Rohana (2016) mahasiswi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin tentang Efektivitas Pengembalian Pembatalan Porsi Haji Produk Tabungan Mabrur Pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini yaitu pertama, tidak efektifnya pelayanan waktu dalam pengembalian dana pembatalan porsi haji sehingga ada perbedaan antara waktu yang ditentukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengembalian dana pembatalan porsi haji. Kedua, tindak lanjut nomor porsi haji yang batal sudah efektif sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor:D/163 Tahun 2004 bahwa nomor porsi nasabah

[10]Nur Laela Syarifah , *Manajemen Pelayanan Administrasi Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogykarta, 2016).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

(calon jemaah haji) yang batal dapat digantikan kecuali nasabah (calon jemaah haji) yang telah masuk antrian.[11]

Ketiga, jurnal oleh Resti Wildayati, Didin Solahudin dan Arif Rahman Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Jurnal Volume 17, Nomor 2, 2017 tentang Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wujud fasilitas pelayanan dibidang penyelenggaraan haji dan umroh sudah memadai. Ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan sesuai dengan keahlian masing-masing staff, jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui jaminan administrasi, jaminan kemananan dan jaminan keilmuan.[12]

Keempat, skripsi oleh Cylvhia Herman (2020) mahasiswi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, tentang Prosedur Pembatalan Porsi Haji Pada PT. Bank BRI Syari'ah Kantor Cabang Bandar Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini adalah nasabah dinyatakan batal mendaftar ibadah haji jika nasabah tersebut mengundurkan diri salah satunya dikarenakan alasan kesehatan, yakni membutuhkan dana untuk berobat sehingga menyebabkan akad *mudharabah* menjadi batal.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[11]Rohana, *Efektivitas Pengembalian Pembatalan Porsi Haji Produk Tabungan Mabrur Pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin*, Skripsi (Banjarmasin: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Antasari, 2016).

[12]Resti Wildayati dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, Jurnal (Bandung : Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2017).

Pengembalian Setoran Awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) karena berbagai sebab, maka akan dikembalikan penuh tanpa potongan. Untuk proses pembatalan, kurang lebih menempuh waktu selama dua minggu atau separuh waktu dari pembatalan porsi haji secara normal. Prosedur pembatalan yang telah ditetapkan telah sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 60 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler.[13]

Dari kajian pustaka diatas terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penyusun yakni mengambil judul manajemen pelayanan pembatalan pendaftaran haji dan pengembalian setoran awal Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupeten Purworejo Tahun 2020. Disinilah letak perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini belum pernah dilakukan pada penelitian sebelumnya dan merupakan penelitian original.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

E. Kajian Teori

1. Manajemen Pelayanan

a) Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan para anggota organisasi agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.[14] Sementara menurut Gibson,

[13]Cylvhia Herman, *Prosedur Pembatalan Porsi Haji Pada PT. Bank BRI Syari'ah Kantor Cabang Bandar Lampung*, Skripsi (Metro: Jurusan Perbankan Syaria'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,2020).

[14]Handoko Hani, Manajemen, (Yogyakarta:BPFE,2015), hlm. 2.

Donelly, dan Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh suatu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.[15]

Menurut H. A. S. Moenir, pelayanan adalah kegiatan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya.[16] Sedangkan pengertian pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.[17]

Manajemen pelayanan menurut Raminto dan Atik Septi W dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.[18]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Berdasarkan beberapa pengertian dan definisi di atas bahwa manajemen pelayanan dalam penelitaian ini adalah mengatur, mengelola, dan mengendalikan proses pembatalan pendaftaran haji dan pengembalian setoran awal biaya perjalanan ibadah haji regular kepada

---

[15]Ratminto & Atik Septi W, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm.1-2.

[16]Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 275.

[17]Ratminto & Atik Septi W,*ManajemenPelayanan* .....hlm. 2.

[18]*Ibid*, hlm. 4.

calon jemaah haji atau ahli waris dari menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan, melakukan pengawasan serta melakukan evaluasi dan pelaporan di Kantor Kementeraian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020.

b) Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler.

Merujuk pada pengertian manajanemen pelayanan oleh Ratminto dan Atik Septi W, maka kerangka teori yang digunakan dalam penelitian manajemen pelayanan pembatalan pendaftaran haji dan pengembalian setoran awal biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) reguler adalah sebagai berikut :

1) Menyusun Rencana Pelayanan

Perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi penentu strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran, dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. [19]

Rincian perencanaan tersebut ditetapkan dalam petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan

[19]Handoko Hani, Manajemen, (Yogyakarta:BPFE,2015), hlm.4

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

unit penyelanggara layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik harus ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan Daerah sekurang-kurangnya memuat :

(a) Landasan hukum pelayanan publik (peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan), (b) Maksud dan tujuan pelayanan publik (hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan), (c) Sistem dan prosedur pelayanan publik minimal memuat (tata cara pengajuan permohonan pelayanan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil pelayanan, dan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan), (d) Persyaratan pelayanan publik (persyaratan teknis dan adminstratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan), (e) Biaya pelayanan public (besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik), (f) Waktu penyelesaian (jangka waktu pelayanan publik), (g) Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima layanan, (h) Pejabat penerima pengaduan pelayanan publik (penunjukkan pejabat yang menangani pengaduan). [20]

2) Mengimplementasikan Rencana Pelayanan

[20]Ratminto & Atik Septi W,*ManajemenPelayanan* .....hlm.30-32.

Implemetasi rencana pelayanan merupakan pelaksanaan atau penyelenggaraan dari apa yang telah direncanakan. Penyelenggaraan pelayanan meliputi [21]:

a) PrinsipPelayanan

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: (1) Kesederhanan (Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit. Mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, (2) Kejelasan mencakup Persyaratan tenkis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ personal/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran, (3) Kepastian Waktu (Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, (4) Akurasi (Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah, (5) Keamanan (Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum), (6) Tanggung jawab (Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaran pelayanan dan penyelesaian keluhan/ personal dalam pelaksanaan pelayanan publik), (7) Kelengkapan sarana dan prasarana (Tersedianya

[21]*Ibid*, hlm. 21-32.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika), (8) Kemudahan Akses (Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan tekonologi telekomunikasi dan informatika), (9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas), (10) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, rapi, lingkungan, yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah danlain-lain.

b) Standar PelayananPublik

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: (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), (3) Biaya pelayanan (Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dietetapkan dalam proses pemberian pelayanan), (4) Produk pelayanan (Hasil pelayanan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan) (5) Sarana dan Prasarana (Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan (Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan).

c) BiayaPelayanan

Penetapan besaran biaya pelayanan publik sebagaimana amanat MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, harus memperhatikan sebagai berikut : (1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat , (2) Nilai/ harga yang berlaku atas barang atau jasa, (3) Rincian biaya harus jelas untuk pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan, (4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwewenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturanperundang-undangan.

d) Pelayanan Bagi Penyandang Cacat/Disabilitas, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita.

Penyelenggara pelayanan diwajibkan mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sebagaimana amanat Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, Bab V.E. Pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil danbalita.

Sejumlah sarana dan prasarana wajib dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ramah disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan balita, antara lain penyediaan kursi roda/ tongkat/ krek, pintu masuk yang mudah diakses, jalan landai dengan pegangan rambat, *lift* khusus kelompok rentan dilengkapi huruf *braile*, selasar yang menghubungkan semua ruang, toilet khusus kelompok rentan.

Selain itu perlu juga disediakan loket khusus kelompok rentan, ruang tunggu khusus kelompok rentan, *guidling block* khusus kelompok rentan, parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses, alat bantu tuna netra, alat bantu tuna rungu, arena bermain anak, dan ruang laktasi/ menyusui. [22]

e) Tingkat KepuasanMasyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

[22] https://news.detik.com/berita/d-5487900/ramah-kelompok-rentan-3-pelayanan-publik-kemenhub-jadi-role-model, diakses hari Selasa, Tanggal 1 Juni 2021 pukul.22.03

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kepuasan pelayanan akan tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Sehubungan dengan hal ini Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

f) Penyelesaian Pengaduan dan PenyelesaianSengketa

Setiap laporan atau pengaduan masyarakat tentang ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan disediakan loket atau kotak pengaduan dan harus segera diselesaikan oleh pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik. dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut: (1) Prioritas penyelesaian pengaduan, (2) Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengajuan, (3) Prosedur penyelesaian pengajuan, (4) Rekomendasi penyelesaian pengajuan, (5) Pemantauan dan evaluasi penyelesaianpengaduan, (6) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan, (7) Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan, (8) Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

3) Mengordinasikan dan Menyelesaikan Aktivitas Pelayanan

Dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harusberkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa, dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggung fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Setelah para manajer mendapatkan tujuan-tujuan dan menyusun rencana-rencana atau program-program untuk mencapainya, maka mereka perlu merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses.

Manajer perlu mempunyai kemampuan untuk mengembangkan (dan kemudian memimpin) tipe organisasi yang sesuai dengan tujuan, rencana dan program yang telah ditetapkan. Perbedaan tujuan akan membutuhkan jenis organisasi yang berbeda pula.[23]

4). Pengawasan PenyelenggaraanPelayanan

Pengawasan *(controlling)* adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanaan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fungsi pengawasan pada dasarnya mencakup empat unsur, yaitu 1) penetapan standar pelaksanaan, 2) penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan, 3) pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan, dan 4) pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar.[24]

5). Evaluasi dan Pelaporan Pelayanan

[23]Handoko Hani, Manajemen, (Yogyakarta:BPFE,2015), hlm. 24.

[24]Ratminto & Atik Septi W, *Manajemen Pelayanan hlm*. 25-26.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pimpinan penyelenggara publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.[25]

2. Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Bipih Jemaah Haji Reguler

a) Pengertian Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti kata pembatalan adalah proses, cara, perbuatan membatalkan. Pembatalan berasal dari kata dasar batal, pembatalan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga pembatalan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang diberikan.[26]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[25] *Ibid*, hlm. 30.

[26] *https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pembatalan* diakses pada hari kamis, 14 Januari 2021 pukul 09.20WIB.

Pendaftaran adalah pencatatan nama, alamat, dan lain-lain dalam daftar (perihal mendaftar). Pembatalan pendaftaran haji reguler adalah melaksanakan penarikan identitas dan dana haji bagi jemaah haji yang sudah menyetorkan dana setoran awal atau lunas Bipih ke rekening BPKH namun tidak memenuhi persyaratan. Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila jemaah haji meninggal dunia, mengundurkan diri, dibatalkan karena tidak dapat berangkat setelah 2 (dua) kali musim haji, dilarang ke luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan tidak memenuhi persyaratan pendaftaran calon jemaah haji.[27]

b. Pengertian Pengembalian Setoran Awal Bipih

Pengembalian adalah proses, cara, perbuatan mengembalikan, pemulangan, pemulihan.[28] Setoran awal Bipih adalalah sejumlah minimal dana yang wajib disetorkan oleh calon jemaah haji sebagi persyaratan mendapatkan nomor porsi.[29]

Pengembalian setoran awal Bipih adalah rangkaian kegiatan yang menyangkut pemenuhan persyaratan administratif, pencabutan nomor porsi pada database Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) serta penarikan dana Bipih.[30]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[27]Noor Hamid, *Manajemen Haji*..., hlm. 172.

[28]*https://kbbi.kata.web.id/pengembalian/*diakses pada selasa, 26 Januari 2020. Pukul 10.45 Wib.

[29]*Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler*.... , hlm.6.

[30]*Ibid*, hlm. 3.

Pengembalian Bipih sesuai amanat undang- undang No. 8 Tahun 2019 pasal 50, menyatakan bahwa Bipih yang telah disetorkan melalui BPS Bipih dikembalikan bersama nilai manfaat jika; a. porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris bagi jemaaah haji yang meninggal dunia sebelum berangkat menunaikkan ibadah haji; b. Jemaah haji membatalkan keberangkatannya dengan alasan yang sah; atau c.Jemaah haji dibatalkan keberangkatannya dengan alasan yangsah.

Pengembalian Bipih diberikan kepada jemaah haji, orang yang diberi kuasa, atau ahli warisnya. Jemaah haji yang dibatalkan keberangkatannya harus mendapatkan pemberitahuan secara tertulis dari Menteri Pengembalian Bipih diberikan paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak jemaah haji meninggal dunia, membatalkan atau dibatalkan keberangkatannya.[31]

c. Jemaah Haji Reguler

Jemaah haji reguler adalah jemaah haji yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Menteri Agama.[32]

d. Pedoman Pembatalan Pendaftaran

Pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler memiliki pedoman yaitu Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor. 60 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler. Pedoman ini sebagai acuan bagi staf pelaksana penyelenggaraan pembatalan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian

[31]Noor Hamid,*ManajemenPelayanan*..... , hlm.172.

[32]Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019, Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 5

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Agama Kabupaten/ Kota, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, dan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler meliputi:

1) Pembatalan nomorvalidasi
2) Pembatalan pendaftaran jemaah haji setoran awal Bipih
3) Pembatalan pendaftaran jemaah haji setoran lunas Bipih
4) Pembatalan pendaftaran haji setoran lunas Bipih secara otomatis[33]

e. Persyaratan Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Setoran Awal Bipih.

Pembatalan pendaftaran jemaah haji dilakukan oleh jemaah haji di Kankemenag Kab/ Kota membawa persyaratan:

1) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp 6.000,00 dengan menyebutkan alasan pembatalan, yang ditunjukkan kepada Kepala Kankemenag Kab/Kota;
2) Bukti asli setoran awal Bipih yang dikeluarkan oleh BPS Bipih;
3) Asli aplikasi transfer setoran awal Bipih;
4) SPPH (Surat Pendaftaran PergiHaji);
5) Jemaah wajib mencantumkan nomor telepon yang bisadihubungi;
6) Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jemaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya;dan
7) Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya.[34]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

---

[33] *"Pedoman Pembatalan Pendaftaran JemaahHajiReguler"* .....hlm.5.

[34] Noor Hamid, *Manajemen Haji*..., hlm.48-49.

Jemaah haji batal dengan alasan meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, pembatalan pendaftaran jemaah haji dilakukan di Kenkemenag Kab/ Kota oleh ahli waris dengan membawa persyaratan:

1) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp. 6.000.00 dari ahli waris/ kuasa waris jemaah haji yang meninggal dunia yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kab/Kota;
2) Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Lurah/ Kepala Desa/ Rumah Sakit setempat;
3) Surat keterangan waris bermaterai Rp. 6.000,00 yang dikeluarkan oleh Lurah/ Kepala Desa dan diketahui oleh Camat;
4) Surat keterangan kuasa waris yang ditujukan ahli waris untuk melakukukan pembatalan pendaftaran jemaah haji bermaterai Rp. 6. 000,00
5) Fotokopi KTP ahli waris/ kuasa waris jemaah haji yang mengajukan pembatalan pendaftaran jemaah haji dan memperlihatkan aslinya;
6) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahli waris/ kuasa waris jemaah haji bermaterai Rp.6.000,00;
7) Bukti asli setoran awal Bipih yang dikeluarkan BPS Bipih;
8) Asli aplikasi transfer setoran awal Bipih;
9) Ahli waris/ kuasa waris wajib mencantumkan nomor telepon yang bias dihubungi;

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

10) Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jemaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya;

11) Fotokopi buku tabungan ahli waris/ kuasa waris yang masih aktif pada BPS Bipih yang sama dengan rekening jemaah wafat atau rekening sesuai dengan permintaan ahli waris/ kuasa waris serta memperlihatkan aslinya. Dalam hal ini bukti asli setoran awal Bipih dan/ atau asli aplikasi transfer setoran awal Bipih hilang, jemaah haji ahli waris/ kuasa waris wajib melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian dan fotokopi bukti setoran awal Bipih dan fotokopi aplikasi transfer setoran awal Bipih yang dilegalisir dari BPS Bipih.[35]

f. Waktu Penyelesaian Pembatalan

Proses untuk penyelesaian pembatalan setoran awal adalah 8 (delapan) hari kerja, dengan ketentuan waktu proses sebagai berikut :

1) Kantor Kemenag Kab/ Kota selama 3 (tiga) harikerja.
2) Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negri selama 5 (lima) harikerja.[36]

g. Mekanisme Verifikasi dan Validasi Pembatalan Pendaftaran dan Pengembalian Setoran Awal Bipih Reguler

1) Seksi PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) melakukan verifikasi dan validasi seluruh persyaratan pembatalan pendaftaran Jemaah haji.

---

[35] *Ibid*, hlm. 50.

[36] *"Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler"* ....hlm. 11.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2) Persyaratan kurang lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
3) Seksi PHU melakukan input data berkas pembatalan dalam aplikasi SISKOHAT.
4) Kepala Kankemenag Kab/ Kota mengajukan permohonan pembatalan kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri dan ditembuskan kepada Kepala Kanwil Provinsi.
5) Direktur Pelayanan Haji menerima surat dan konfirmasi pemabatalan pada aplikasi SISKOHAT.
6) Sub Direktorat Pendaftaran dan pembatalan membuat jurnal.
7) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri mengajukan surat pengembalian dana Bipih kepada Badan Pengelolaan Keuangan Haji.
8) BPS Bipih melakukan transfer dana kepada rekening pemohon dan konfirmasi transfer pada aplikasi SISKOHAT.
9) SISKOHAT mengirimkan informasi kepada jemaah atau ahli waris yang bersangkutan.[37]

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif yaitu suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan observasi partisipasi, penelitian terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan

[37]*Ibid*, hlm. 11-12.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian.[38]

Jenis penelitian deskriptif kualitatif diharapkan dapat mempermudah proses pengambilan data dalam penelitian Manajemen Pelayanan Pembatalan Haji dan Pengembalian Setoran Awal Bipih Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupten Purworejo.

2. Sumber Data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

a. Data Primer, yaitu data utama yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai yang menjadi subyek penelitian. Narasumber dari peneitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bagian Seksi Pengurus Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Bipih Jemaah Haji Reguler, calon jemaah haji dan ahli waris Jemaah haji.

b. Data Sekunder adalah data pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data hasil sensus adalah contoh data

[38]Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian Untuk Public Relations, Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung : Simbios Rekatama Media, 2010), hlm. 58.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahankepustakaan.[39]

Penelitian ini mengambil data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen-dokumen penelitian yang berkaitan dengan Manajemen pelayanan pembatalan pendaftaran haji dan pengembalian Setoran Awal Bipih jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

3. Metode Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian. Terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.[40]

a) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk pengamatan atau pengumpulan data secara tidak langsung. Pengumpulan data wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan informasi dengan menangajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk djawab secara lisan pula. Perbedaan teknik wawancara dengan pengamatan lansung adalah bahwa pada teknik wawancara harus selalau diusahakan terjadinya komunikasi dan interaksi dua arah antara peneliti dan objek riset.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

[39]Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hlm.147

[40]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, DAN R&D*, (Bandung : ALFABETA, 2016), hlm. 225.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Untuk memperoleh data yang valid dan sah maka penulis melakukan wawancraa langsung dengan informan atau narasumber. Narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu dengan Kepala dan staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, orang yang melakukan pembatalan pendaftaran haji. Wawancara ini berkaitan tentang manajemen pelayanan pembatalan pendafatran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Tahun 2020.

b) Observasi

Ketika penelitian mengumpulkan data untuk tujuan penelitian ilmiah, perlu memperhatikan sendiri berbagai fenomena, atau kadang-kadang menggunkan pengamatan orang lain. Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu.[41]

Metode ini diterapkan dengan cara mencatat dan mengamati secara langsung kejadian atau gejala yang ada kaitannya dengan pokok maslah yang ditemukan. Metode observasi ini digunakan untuk mengambil data dan informasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupten Purworejo untuk melengkapi data penelitian Dalam observasi ini peneliti melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap pelaksanaan pembatalan

[41]Emzir,*Metode Penelitian Kualitatif.Analisi Data*,(Jakarta:PTRajaGrafindoPersada ,2012) hlm. 37.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

haji dan pengembalian Setoran Awal Bipih jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupten Purworejo.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan, dokumen berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4. Teknis AnalisisData

Teknis 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 unit-unit menyusun kedalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Langkah-langkah reduksi data, sebagai berikut:

a. Reduksi Data, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dicari tema dan polanya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

b. Penyajian Data, menurut Miles yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan kesimpulan, adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.[42]

5. Keabsahan Data

Dalam upaya pengecekan keabsahan data, memiliki banyak metode yang diperlukan untuk mengetahui, bahwa data yang diperoleh adalah *real* seperti yang terjadi di lapangan, yaitu seperti uji kredibilitas dat. Uji kredibilitas memiliki beberapa poin dan cara penguji di dalamnya. Berikut adalah macam-macam cara pengujian kredibilits data:

a. Perpanjangan Pengamatan

b. Peningkatan ketekunan

c. Triangulasi

d. Diskusi dengan teman sejawat

e. Analisis Kasus Negatif

f. Membercheck

Dalam penelitian ini, penulis hanya menggunkan satu cara untuk menguji keabsahan data, yaitu teknik triangulasi. Peneliti merasa perlu menggunakan teknik ini, karena langsung dapat direkomendasikan dari hasil pengumpulan data penelitian ketika di

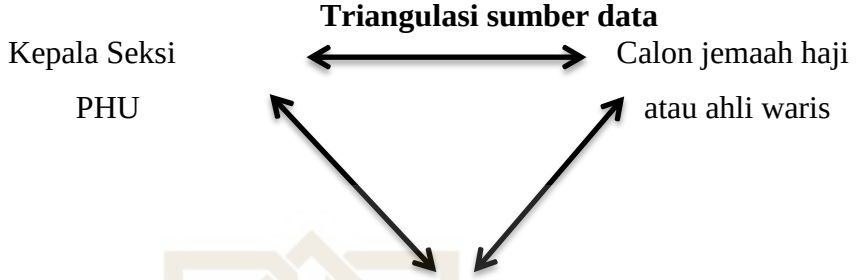
[42]*Ibid*, hlm. 247-253.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

lapangan. Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.[43]

Gambar 1.1

Triangulasi sumber data

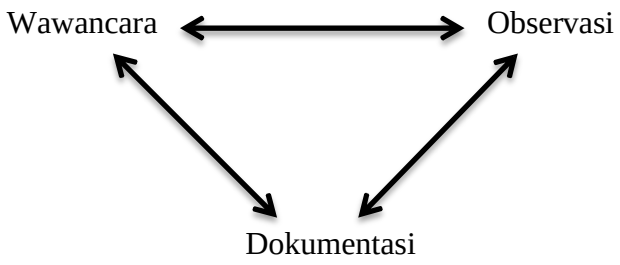


Sumber : *Dokumentasi Peneliti*

Penjelasan gambar 1.1 sebagai berikut, triangulasi sumber untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Hasil observasi dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Data didapatkan dari Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dikonfirmasi ke staf bagian pembatalan pendaftaran serta konfirmasi kepada calon jemaah haji atau ahli waris.

Gambar 1.2

Triangulasi teknik pengumpulan data



[43]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*... hlm. 270-273.

Sumber : *Dokumentasi Peneliti*

Penjelasan gambar 1.2 sebagai berikut, triangulasi teknik pengumpulan data peneliti menggunakan 3 cara/metode, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memperoleh kebenaran informasi tertentu, menggunakan 3 metode tersebut dengan mengkarifikasi hasil penelitian dari metode yang satu dengan hasil dari metode yang lain.

G. Sistematika Pembahasan

Sitematika pembahasan pada skripsi ini terdapat empat bab, isi pembahasan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian putaka, kajian teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo. Gambaran umum pada bab ini menjelaskan tentang letak geogrsfis, visi dan misi, tujuan, tugas dan fungsi, dan struktur organisasi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo terkhusus pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

BAB III : Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan, meliputi menyusun rencana pelayanan, implementasi rencana pelayanan, mengordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan, pengawasan pelayanan, evaluasi dan pelaporan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV : Penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan, saran, lampiran-lampiran yang dibutuhkan, dan daftar riwayat hidup.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan dan analisa terhadap hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa "Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020", secara umum terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan telah dilaksanakannya pelayanan sesuai prosedur, prinsip dan standar penyelenggaraan pelayanan yang diamanatkan oleh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga hasil pelayanannya sesuai harapan dan kebutuhan jemaah haji dan ahli waris yang melakukan pengurusan pembatalan pendaftaran haji dan pengembalian setoran awal Haji (Bipih) menjadi merasa puas dan nyaman.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Meskipun masih ada beberapa hal yang belum dilakukan oleh Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, antara lain penyusunan petunjuk teknis pelayanan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Purworejo, dan di Seksi PHU Kemenag belum menyediakan loket atau kotak pengaduan untuk menampung pengaduan dari masyarakat.

Demikian juga dalam hal sarana dan prasarana pelayanan bagi penyandang disabilitas, ibu hamil, dan lansia, baru sebagian kecil

tersedia yaitu ruang buat ibu hamil dan menyusui serta orang tua yang membutuhkan bantuan. Sedangkan sarana lainnya belum tersedia, seperti penyediaan kursi roda, tongkat/krek, pintu masuk yang mudah diakses, jalan landai dengan pegangan rambat, jalan khusus kelompok rentan dilengkapi huruf *braile*, selasar yang menghubungkan semua ruang, toilet khusus kelompok rentan. Belum juga disediakan loket khusus kelompok rentan, ruang tunggu khusus kelompok rentan, *guidling block* khusus kelompok rentan, parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses, alat bantu tuna netra, alat bantu tuna rungu, arena bermain anak.

Hal ini penting dilakukan agar kedepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari berbagai kalangan dan berkebutuhan khusus akan semakin lebih baik dan memuaskan.

B. Saran

1. Bagi Lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, khususnya di Seksi PHU.

   Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

   a. Meyempurnakan standar pelayanan agar menyusunan petunjuk teknis pelayanan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Purworejo dan di Seksi PHU Kemenag menyediakan loket atau kotak pengaduan untuk menampung pengaduan dari masyarakat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

b. Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan bagi penyandang disabilitas, ibu hamil, dan lansia, seperti penyediaan kursi roda, tongkat/krek, pintu masuk yang mudah diakses, jalan landai dengan pegangan rambat, jalan khusus kelompok rentan dilengkapi huruf *braile*, selasar yang menghubungkan semua ruang, toilet khusus kelompok rentan. Belum juga disediakan loket khusus kelompok rentan, ruang tunggu khusus kelompok rentan, *guidling block* khusus kelompok rentan, parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses, alat bantu tuna netra, alat bantu tuna rungu, arena bermain anak.

c. Mempertahankan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah, meningkatkan kenyamanan jemaah, fasilitas yang memadai, ruangan tertata rapih dan bersih, melakukan rekuitmen sumber daya manusia yang lebih muda agar lebih produktif, meningkatkan kemampuan setiap staf dalam bidang komputer dan tekhnologi, serta menjadwalkan pelatihan khusus perhajian kepada setiap staf.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini dirasa masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangannya yang hanya mengambil sebagian kajian teori dari Ratminto dan Atik, maka untuk lebih detailnya dan memperkaya khasanah keilmuan, hendaknya dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya dengan mengambil kajian teori yang berbeda

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

tentang Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020".

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, Elvinaro, ***Metode Penelitian Untuk Public Relations, Kualitatif dan dan Kuantitatif***, Bandung : Simbios Rekamata Media,2010.

Emzir, ***Metode Penelitian Kualitatif***. Analisi Data, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.

Hamid, Noor, ***Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci***, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.

Handoko, T. Hani, ***Manajemen,*** Yogyakarta: BPFE, 2015.

Herman, Cylvhia, ***Prosedur Pembatalan Porsi Haji Pada PT. Bank BRI Syari'ah Kantor Cabang Bandar Lampung***, Metro:Skripsi Jurusan Perbankan Syaria'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020.

https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pembatalan

https://kbbi.kata.web.id/pengembalian/

https://news.detik.com/berita/d-5487900/ramah-kelompok-rentan-3-pelayanan-publik-kemenhub-jadi-role-model

Indah, Ririn, ***Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak***, Semarang: Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo, 2018.

Kemenag RI dan Majelis Ulama Indonesia, ***Segala Hal Tentang Haji dan Umrah***, Jakarta: Earlangga, 2011.

Kementerian Agama RI, ***Al- Qur'an Mushaf Majma' 'ilbahrain dan terjemahnya,*** Jakarta: Tanda Tashih, 2018.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 60 Tahun 2018 Tentang ***Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler***, Jakarta.

Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2018 tentang ***Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler***, Jakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Peraturan Menteri Agama RI Nomor 6 Tahun 2019 tentang ***Perubahan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler***.

Munir, ***Manajemen Pelayanan Umum***, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Mirawati, Listiyo, ***Manajemen Pelayanan Paspor Umroh di Kantor Imigrasai Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2017***, Skripsi, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.2017.

Ratminto Atik Septi Winarsih , ***Manajemen Pelayanan***, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.

Rohana, ***Efektivitas Pengembalian Pembatalan Porsi Haji Produk Tabungan Mabrur Pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin***, Banjarmasin: Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Antasari, 2016.

Saputra, Ari, ***Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman***,Yogyakarta: Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Sunan Kalijaga,2017.

Sugiyono, ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, DAN R&D***, Bandung : ALFABETA,2016.

Soewadji, Jusuf, ***Pengantar Metodologi Penelitian***, Jakarta: Mitra Wacana Media,2012.

Syarifah, Nur Laela, ***Manajemen Pelayanan Administrasi Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016***, Yogyakarta: Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogykarta,2016.

Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang ***Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*** Wildayati, Resti dkk, ***Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah***, Bandung : Jurnal Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2017.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA