

**PERENCANAAN DAN EVALUASI PENERAPAN STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN HAJI DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Irma**

**NIM. 18102040033**

**Dosen Pembimbing Skripsi:**

**Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd**

**NIP. 19701026 200501 1 005**

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

**2022**



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-862/Un 02/DD/PP.00.9/06/2022

Tugas Akhir dengan judul : PERENCANAAN DAN EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IRMA  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040033  
Telah diujikan pada : Jumat, 27 Mei 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



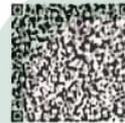
Ketua Sidang  
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 62a70446364



Penguji I  
Dr. H. Okresal Eka Putra, Lc., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 62a59ba15ad3



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

Valid ID: 62a43804f996a



Yogyakarta, 27 Mei 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Hj. Mathamah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 62a94a48246



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

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

---

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Irma  
NIM : 18102040033  
Judul : Perencanaan dan Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)  
Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2021

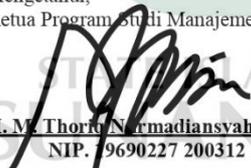
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (Satu) bidang Sosial (S.Sos).

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

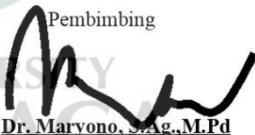
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bima, 23 Mei 2022

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
H. M. Thorro N. Narmadiansyah, S.Ag., M.Si  
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing

  
Dr. Marvono, S.Ag., M.Pd  
NIP. 19701026 200501 1 005

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irma  
NIM : 18102040033  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **"Perencanaan dan Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2021"** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang diduplikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Bima, 20 Mei 2022  
Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVER  
SUNAN KALIJAY  
YOGYAKARTA



Irma  
NIM. 18102040033

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahiim*

Dengan rasa syukur dan bahagia, penyusun persembahkan skripsi ini kepada:

**Almamater Program Studi Manajemen Dakwah**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

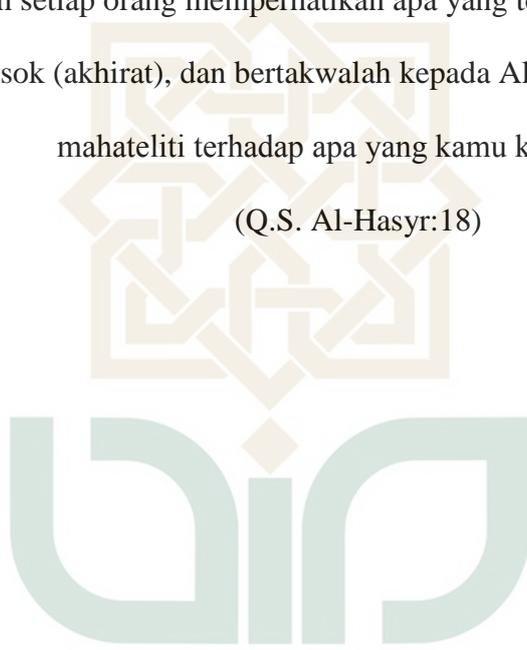


## MOTTO

اللَّهُ ۙ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا لِيَعْلَمَ مَا نَفْسٌ وَلْتَنْظُرَ اللَّهُ اتَّقُوا آمَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا  
تَعْمَلُونَ ۙ بِمَا خَيْرٌ

“Wahai orang-orang yang beriman! bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”<sup>1</sup>

(Q.S. Al-Hasyr: 18)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an 59:18. *Syaamil Al-Qur'an* (Bandung: PT Syaamil Cipta Media), hlm. 548.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *rabbil'Alamin*. Segala puji syukur atas nikmat yang tak terhingga kepada Allah SWT yang Maha Pengasih, Maha Pemurah, Maha Penyayang kepada seluruh hambanya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada kekasih Allah Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah menunjukkan ketauladanan yang mulia kepada seluruh umatnya. Atas segala rahmat dan karunia yang diberikan Allah SWT, *Alhamdulillah* akhirnya penyusun mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perencanaan dan Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2021”**.

Proses penyusunan skripsi ini tidak semudah yang dibayangkan, namun berkat do'a dari orangtua serta bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maka, dengan penuh rasa hormat penyusun mengucapkan banyak terimakasih yang mendalam kepada:

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

4. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dr. Maryono S.Ag., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, membimbing, saran, dan membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Siti Fatimah selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberi saran dan arahan.
7. Segenap dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah berbagi ilmu pengetahuan kepada penyusun.
8. Segenap karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu penyusun dalam melengkapi semua persyaratan yang dibutuhkan selama perkuliahan.
9. Keluarga besar Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta atas segala bantuan dan pemberian kesempatan bagi penyusun untuk melakukan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Staf Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, khususnya Bapak Arif, Bapak Yo dan Bapak Asrori yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada penyusun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Ibunda Aminah umiku tercita dan terkasih, yang telah membesarkan dan membimbing saya dari kecil hingga saat ini dengan penuh cinta dan rasa

sabar, juga do'a dan dukungan baik secara moril maupun materil yang tiada henti.

12. Kakak-kakak tercinta Rohana, Khairnna, Kartika, dan Rahma serta keluarga lainnya yang telah memberikan motivasi dan do'a kepada penyusun.
13. Sahabat-sahabat tercinta Valda, Ahdika, Hening, Ayu, Wulan, Eni, Winan Naja dan Nurwulan yang telah memberikan dukungan, dan bantuannya kepada penyusun untuk menyelesaikan skripsi ini. Juga terimakasih telah kebersamai dan memberikan warna selama duduk di bangku kuliah.
14. Sahabat-sahabat seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah, serta kakak-kakak di Himpunan Manahasiswa Ngali Yogyakarta yang belum disebutkan satu persatu.
15. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian ucapan terimakasih dari penyusun, penyusun berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penyusun. Penyusun juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain dan dapat menjadi Pendidikan bagi pembaca.

Bima, 18 Mei 2022

Irma  
NIM. 18102040033

## ABSTRAK

Irma, *Perencanaan dan Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2021*. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perencanaan dan evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan haji. Lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yaitu pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa yang dilakukan dengan kondensasi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan simpulan. Uji keabsahan data menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi sumber data. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Hani Handoko tentang tahap-tahap perencanaan dan teori menurut Wahyu Ilah dan M. Munir tentang tahap-tahap evaluasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tahapan perencanaan dalam penerapan SOP pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dilakukan agar proses pelayanan berjalan secara efektif dan efisien. Untuk mencapai hal tersebut Seksi PHU melakukan diskusi/musyawarah dalam mempertimbangkan situasi serta kondisi dan dalam menentukan kemudahan serta hambatan di internal maupun eksternal PHU. Sedangkan dalam evaluasi penerapan SOP pelayanan haji dilakukan dengan peninjauan langsung oleh kepala seksi PHU dengan membandingkan antara pelaksanaan tugas dengan SOP yang telah ditetapkan. Serta dilakukannya perbaikan apabila ditemukannya kesalahan/penyimpangan.

**Kata kunci: Perencanaan, Evaluasi, SOP Pelayanan Haji**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO.</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang. ....	1
B. Rumusan Masalah. ....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian. ....	3
D. Kajian Pustaka. ....	4
E. Kerangka Teori. ....	10
F. Metode Penelitian. ....	27
G. Sistematika Pembahasan. ....	34
<b>BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA.</b> .....	<b>36</b>
A. Letak Geografis. ....	36

B. Sejarah.....	37
C. Visi, Misi, dan Tugas Pokok.....	42
D. Struktur Organisasi. ....	44
E. Data Pegawai.....	52
F. Undang-undang Ketenagakerjaan di Masa Pandemi. ....	53
G. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	55
<b>BAB III PEMBAHASAN. ....</b>	<b>60</b>
A. Perencanaan dalam Penerapan SOP Pelayanan Haji. ....	60
B. Evaluasi dalam Penerapan SOP Pelayanan Haji.....	66
C. Manfaat SOP Pelayanan Haji di Seksi PHU.....	71
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber Informan Wawancara. ....	32
Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.....	51
Tabel 1.3 Perangkat Kerja Seksi PHU.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi dan Pejabat Struktural Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	47
---	----



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pada Bab III dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab Pemerintah. Maka pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada jemaah haji, yaitu berupa pelayanan pendaftaran, pembinaan, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, penyediaan konsumsi, dan perlindungan jemaah haji.<sup>2</sup> Dalam hal ini Kementerian Agama sebagai sub sistem pemerintahan Republik Indonesia mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah di bidang agama, salah satunya yaitu sebagai Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU).

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Kantor Kementerian Agama khususnya pada bidang PHU memerlukan Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman dalam melayani jemaah. Dengan adanya SOP, penyelenggaraan pelayanan haji dapat berjalan dengan pasti serta berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari. Apabila semua kegiatan berjalan sesuai dengan SOP, maka secara bertahap kualitas pelayanan akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Perencanaan dan evaluasi sangat diperlukan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur. Perencanaan dianggap sangat penting

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Bab III.

karena perencanaan merupakan pangkal dari manajemen, tanpa perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai, tanpa perencanaan tidak ada pedoman pelaksanaan, tanpa perencanaan pengendalian tidak dapat dilakukan, dan tanpa perencanaan dan rencana berarti keputusan dan proses manajemen pun tidak ada. Perencanaan mempunyai makna yang mendasar jika dibandingkan dengan fungsi-fungsi manajemen lainnya. Ia mempunyai peran yang besar terhadap berhasil tidaknya pelaksanaan fungsi manajemen. Sama halnya dengan perencanaan evaluasi juga merupakan salah satu fungsi dalam siklus manajemen. Evaluasi merupakan usaha suatu usaha untuk mengukur dan menilai pencapaian suatu kegiatan, karena evaluasi dimaksudkan menjadi umpan balik bagi perencanaan di masa mendatang.

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Baru-baru ini Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mampu meraih predikat A pelayanan prima meski di tengah pandemi covid-19. Dalam upaya menahan kenaikan angka positif covid-19 diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Berdasarkan kebijakan tersebut maka Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta menerapkan sistem kerja jarak jauh atau yang biasa dikenal dengan *Work From Home* (WFH). Pemberlakuan sistem kerja WFH ini menjadi tantangan tersendiri bagi kepala serta staf di Kantor Kementerian

Agama Kota Yogyakarta. Akan tetapi, dengan adanya pandemi serta sistem kerja baru tersebut tidak menjadi penghambat bagi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan terbaik/prima kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan diraihinya predikat A pelayanan prima oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Hal tersebut di atas penyusun kaitkan dengan perencanaan dan evaluasi penerapan SOP yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, yang mana tercapainya pelayanan yang baik dan memuaskan tentu tidak terlepas dari bagaimana perencanaan dan evaluasi itu dilakukan. Berdasarkan uraian latar belakang yang ada, penyusun bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Perencanaan dan Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2021”.

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

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Perencanaan dan Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Haji di kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2021?”.

#### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui serta menganalisis bagaimana perencanaan dan evaluasi penerapan standar

operasional prosedur (SOP) pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2021.

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan serta memberikan wawasan kepada pembaca khususnya dalam hal pengembangan pengetahuan tentang pelayanan haji.
- b. Dapat menjadi bahan teoritis dalam kepentingan penulisan karya ilmiah.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam proses perencanaan dan evaluasi penerapan standar operasional prosedur pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
- b. Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program sarjana sastra satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

**D. Kajian Pustaka**

Penelitian terdahulu menjadi acuan penyusun dalam melakukan penelitian. Sebagai pertimbangan dalam penelitian ini dicantumkan hasil penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian penyusun. Berikut ini beberapa penelitian yang relevan dengan judul penyusun diantaranya:

1. Skripsi oleh Anisa Pratiwi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Tahun 2017, dengan judul Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung. Penelitian ini mencoba untuk mengungkapkan permasalahan apa saja yang sebelumnya terjadi di KBIH Al-Ikhwan, fokusnya yaitu pada manajemen pelayanan calon jemaah haji. Berdasarkan temuan-temuan penelitian, manajemen pelayanan calon jemaah haji pada KBIH Al-Ikhwan yaitu menerapkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Adapun faktor pendukungnya meliputi sarana prasarana, yang memadai serta mempunyai sekretariat sendiri, SDM pembimbing dan karyawan yang profesional, didukung oleh instansi pemerintah dengan izin beroperasi yang lengkap, sedangkan faktor penghambatnya yaitu banyaknya persaingan yang ada serta tingginya calon jemaah yang berusia lanjut dan beresiko tinggi.<sup>3</sup>

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pratiwi dengan penelitian penyusun yaitu pada obyek dan fokus penelitian. Anisa Pratiwi melakukan penelitian di KBIH Al-Ikhwan sedangkan penyusun di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Fokus penyusun yaitu pada perencanaan dan evaluasi SOP pelayanan haji,

---

<sup>3</sup>Anisa Pratiwi, “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”, *skripsi* (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017), hlm. 3.

sedangkan Penelitian Anisa Pratiwi membahas secara luas tentang manajemen pelayanan calon jemaah haji.

2. Jurnal oleh Iseu Susilawati dkk dengan judul Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data secara deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi fungsi manajemen di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bustanul Wildan dalam pelayanan bimbingan manasik haji, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat bimbingan manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bustanul Wildan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bustanul Wildan terhadap tingkat kualitas calon jemaah terdiri dari fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi.<sup>4</sup>

Penelitian Isue Sulaswati dkk sejenis dengan penelitian penyusun, yaitu tentang penerapan fungsi manajemen. Sedangkan yang menjadi perbedaan yaitu pada fokus dan obyek penelitian.

3. Jurnal oleh Nisya Nainita Simbolon dan Imsar, dengan judul Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di kantor Kementerian Agama Sumatera. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Nisya dan Imran

---

<sup>4</sup> Iseu Susilawati dkk, Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, *jurnal*, (Bandung: FDK Sunan Gunung Djati Bandung, 2016), Vol. 1 Nomor 2, hlm. 190.

menunjukkan manajemen pelayanan jamaah haji yang dilaksanakan di Kantor Departemen Agama Kota Medan diawali dari proses perencanaan, pengorganisasian, penerapan serta pengawasan. Aspek pendukungnya yaitu sumber dana yang telah ada dari anggaran pusat, ketersediaan fasilitas serta prasarana, tenaga operasional haji yang memadai, koordinasi serta kerjasama antar lembaga pemerintah lumayan baik. Sedangkan aspek penghambatnya yaitu keragaman jamaah haji dilihat dari aspek umur, pembelajaran, sosial dan ekonomi berbeda-beda sehingga memunculkan tingkatan uraian yang berbedabeda pula.<sup>5</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Nisya dan Imsar sejenis dengan penelitian penyusun yaitu tentang pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama, perbedaannya yaitu pada fokus dan obyek penelitian. Nisya dan Imsar melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Medan sedangkan penyusun di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Fokus penyusun hanya pada perencanaan dan evaluasi penerapan SOP pelayanan haji sedangkan Nisya dan Imsar membahas secara lebih luas tentang manajemen pelayanan haji.

4. Skripsi oleh Nur Fatimatul Aqwa, Program studi Manajemen Dakwa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Tahun 2017 dengan judul Penerapan Fungsi

---

<sup>5</sup> Nisya Nainita Simbolon dan Imsar, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara", *Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, 2021, Vol. 5 Nomor 3.

Evaluasi dalam Kegiatan Dakwah di Masjid Agung Kendal. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengevaluasian kegiatan dakwah Masjid Agung Kendal. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurfatimatul menunjukkan bahwa penerapan fungsi evaluasi terhadap kegiatan dakwah di Masjid Agung Kendal yaitu dengan mempelajari segala bentuk kegiatan dakwah yang diselenggarakan di Masjid Agung Kendal kemudian memasukkan langkah-langkah evaluasi yang ada dengan maksud dan tujuan agar apa yang diharapkan dapat berjalan dengan baik serta dapat memberikan hasil yang maksimal. Sasaran evaluasi dalam kegiatan dakwah di Masjid Agung Kendal yaitu da'i atau pembicara.<sup>6</sup>

Perbedaan antara penelitian penyusun dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Fatimatul yaitu pada obyek dan fokus penelitian. Penyusun mengambil fokus tentang perencanaan dan evaluasi SOP pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sedangkan Nur Fatimatul meneliti tentang evaluasi kegiatan dakwah di Masjid Agung Kendal.

5. Skripsi oleh Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas

---

<sup>6</sup> Nur Fahimatul Aqwa, "Penerapan Fungsi Evaluasi Dalam Kegiatan Dakwah di Masjid Agung Kendal", *Skripsi* (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2017), hlm. x.

Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2020 dengan judul Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori manajemen pelayanan yang fokus pada implementasi aktivitas manajemen pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Imaduddin menunjukkan bahwa di dalam manajemen pelayanan PHU Kemenag Kabupaten Magelang terdapat aktivitas-aktivitas manajemen yang secara keseluruhan telah terlaksana meliputi menetapkan bentuk dan sasaran pelayanan, menetapkan Teknik pencapaian, melaksanakan kegiatan, penggabungan mahrom, bimbingan manasik haji, hingga perlindungan jemaah haji. Evaluasi kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan banyak pihak di berbagai level kepentingan.<sup>7</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Imaduddin sejenis dengan penelitian penyusun, obyek yang akan diteliti yaitu pegawai Kementerian Agama dan metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu pada lokasi dan fokus penelitian. Penyusun memfokuskan pada fungsi perencanaan dan evaluasi sedangkan

---

<sup>7</sup> Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang", *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020), hlm. vii.

penelitian Muhammad Imaduddin mencakup keseluruhan manajemen pelayanan pada PHU Kemenag Kabupaten Magelang.

Berdasarkan tinjauan pustaka pada penelitian terdahulu, maka dapat diketahui bahwa penelitian tersebut memiliki fokus pembahasan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penyusun dengan subyek, lembaga, waktu, dan fokus penelitian yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Tinjauan tentang Perencanaan**

#### **a. Pengertian perencanaan**

Perencanaan terjadi di semua tipe kegiatan. Perencanaan adalah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perencanaan dalam organisasi adalah esensial, karena dalam kenyataannya perencanaan memegang peranan lebih dibanding fungsi-fungsi manajemen lainnya. Fungsi-fungsi pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sebenarnya hanya melaksanakan keputusan-keputusan perencanaan.<sup>8</sup> berkenaan dengan perencanaan, Sondang P. Siagian mendefinisikan perencanaan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Pendapat senada dikemukakan oleh Middleton, bahwa perencanaan

---

<sup>8</sup> Reza Oktariani, Penerapan Fungsi Perencanaan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, *Skripsi* (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017), hlm 19.

adalah penerapan teori terhadap realitas dengan menentukan langkah-langkah yang akan dikerjakan.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan kegiatan menetapkan tujuan serta merumuskan dan mengatur tindakan yang akan dilakukan dengan melihat kondisi dan situasi guna untuk mencapai tujuan tersebut.

b. Tujuan dan manfaat perencanaan

Stephen Robbins dan Mary Coulter mengemukakan bahwa ada beberapa tujuan perencanaan yaitu sebagai berikut:<sup>10</sup>

- 1) Memberikan pengarahan, petunjuk atau pedoman, baik untuk manajer maupun karyawan nonmanajerial. Dengan rencana, manajer dan karyawan dapat mengetahui apa saja yang harus mereka capai, bagaimana cara mencapainya, apa yang harus dikerjakan, peralatan yang akan digunakan, dengan siapa saja harus bekerja sama, serta apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan.
- 2) Mengurangi ketidakpastian (*uncertainty*) yang berkaitan dengan masa yang akan datang. Rencana digunakan untuk waktu ke depan yang penuh ketidakpastian sehingga sarat dengan ramalan-ramalan.

---

<sup>9</sup> Suranto, *Perencanaan & Evaluasi Program Komunikasi* (Yogyakarta: Pena Pressindo, 2019), hlm. 1-2.

<sup>10</sup> Angelina Vita Dkk, *Manajemen dalam Konteks Indonesia* (Yogyakarta: Kanisius (Anggota IKAPI), 2013), hlm. 27.

- 3) Meminimalkan terjadinya pemborosan dari segi waktu, biaya, maupun energi yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk tertentu.
- 4) Menetapkan tujuan dan standar yang digunakan dalam fungsi selanjutnya, yaitu proses pengendalian dan pengevaluasian. Proses pengevaluasian adalah proses membandingkan rencana dengan pelaksanaan dan hasil kerja yang ada.

Manfaat atau kegunaan dibuatnya perencanaan, antara lain dapat disebutkan sebagai berikut:

- 1) Menciptakan arah (fokus) dan tujuan perusahaan
- 2) Menjadi pedoman ataupun standar bagi upaya pengurangan ketidakpastian
- 3) Perencanaan menimbulkan aktivitas-aktivitas yang teratur
- 4) Menjadi alat pengawasan
- 5) Merangsang prestasi.

c. Tahap-tahap perencanaan

Menurut Hani Handoko, semua kegiatan perencanaan pada dasarnya melalui empat tahap, yaitu sebagai berikut:<sup>11</sup>

- 1) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan

---

<sup>11</sup> Hani Handoko, Manajemen, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, ed. 2 cet. 7, 1993), hlm. 79-80.

tujuan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya-sumber dayanya secara tidak efektif.

- 2) Merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi perusahaan sekarang dari tujuan yang hendak dicapai atau sumber daya-sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan, adalah sangat penting, karena tujuan dan rencana menyangkut waktu yang akan datang. Hanya setelah keadaan perusahaan saat ini dianalisa, rencana dapat dirumuskan untuk menggambarkan rencana kegiatan lebih lanjut. Tahap kedua ini memerlukan informasi terutama keuangan dan data statistik yang didapatkan melalui komunikasi dalam organisasi.
- 3) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan. Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor lingkungan intern dan ekstern yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya atau yang mungkin menimbulkan masalah. Walaupun sulit dilakukan, antisipasi keadaan, masalah, dan kesempatan serta ancaman yang mungkin terjadi di waktu mendatang adalah bagian esensi dari proses perencanaan.
- 4) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan. Tahap terakhir dalam proses perencanaan

meliputi pengembangan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian tujuan, penilaian alternatif-alternatif tersebut dan pemilihan alternatif terbaik (paling memuaskan) di antara berbagai alternatif yang ada.

## 2. Tinjauan Tentang Evaluasi

### a. Pengertian evaluasi

Kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris *evaluation* yang mengandung kata dasar *value* yang berarti “nilai”. Kata nilai dalam istilah evaluasi berkaitan dengan keyakinan bahwa sesuatu hal itu baik atau buruk, benar atau salah, kuat atau lemah, cukup atau belum cukup, dan sebagainya. Evaluasi dapat diartikan sebagai suatu proses mempertimbangkan suatu hal atau gejala dengan mempergunakan patokan-patokan tertentu yang bersifat kualitatif, misalnya baik atau tidak baik, kuat lemah, memadai tidak memadai, tinggi rendah, dan sebagainya.

Suchman memandang evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Sanders dan Worten Evaluasi adalah kegiatan mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu dalam pencarian tersebut, juga termasuk mencari informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produksi prosedur, serta alternatif

strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.<sup>12</sup>

H. D. Sudjana berpendapat evaluasi merupakan kegiatan penting untuk mengetahui apakah tujuan yang telah ditentukan telah tercapai, apakah pelaksanaan program sesuai dengan rencana dan atau dampak apa yang terjadi setelah program ditentukan.<sup>13</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan proses penilaian atau penentuan keputusan tentang kualitas suatu kegiatan yang telah dilaksanakan.

#### b. Jenis-jenis Evaluasi

Dalam melakukan evaluasi terdapat jenis-jenis kegiatan yang akan digunakan. Penyusun akan menggunakan jenis evaluasi yang dikemukakan Isbandi Rukmianto yang dikutip dari skripsi Syakirul Mahatir yaitu: Evaluasi Input, Evaluasi Proses dan Evaluasi Hasil. Penjelasannya yaitu sebagai berikut:<sup>14</sup>

##### 1) Evaluasi input

Evaluasi input memfokuskan pada berbagai unsur yang masuk dalam suatu pelaksanaan program. Terdapat tiga unsur

---

<sup>12</sup> Ajat Rukajat, *Teknik Evaluasi Pembelajaran*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 1.

<sup>13</sup>H.D. Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Falah Production, 2000), hlm. 283.

<sup>14</sup> Syakirul Mahatir Bayhaq, "Evaluasi Mekanisme Pelayanan Ibadah Umrah pada PT Kemang Nusantara Travel Bintaro Tahun 2018-2019", *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Yogyakarta, 2021), hlm. 15-16.

utama yang terkait dengan evaluasi input, yaitu klien (peserta), sumber daya manusia (pelaksana) dan program.

## 2) Evaluasi Proses

Evaluasi ini digunakan untuk menilai bagaimana suatu proses kegiatan yang telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan atau dirumuskan. Evaluasi proses ini memfokuskan pada penilaian dinamika internal dan pengoperasian program, serta melakukan Analisa dan menilai secara keseluruhan proses berdasarkan kriteria yang relevan seperti tujuan proses dan standar praktik terbaik.

## 3) Evaluasi Hasil

Evaluasi hasil dilakukan untuk menilai seberapa jauh tujuan-tujuan yang sudah diterapkan.

### c. Tujuan dan Manfaat Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu kegiatan yang penting dilakukan.

Dikutip dalam skripsi Syakirul Mahatir bahwa, Feurstein menyatakan sepuluh alasan mengapa evaluasi perlu untuk dilakukan, antara lain sebagai berikut:<sup>15</sup>

- 1) Pencapaian guna melihat apa yang sudah dicapai.
- 2) Mengukur kemajuan dan melihat kemajuan yang dikaitkan dengan objektif program.
- 3) Meningkatkan pemantauan agar tercapai manajemen yang baik.

---

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 18-19.

- 4) Mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan agar memperkuat program itu sendiri.
- 5) Melihat apakah usaha dilakukan secara efektif., guna melihat perbedaan apa yang terjadi setelah diterapkan suatu program.
- 6) Biaya dan manfaat, melihat apakah biaya yang dikeluarkan cukup masuk akal.
- 7) Berbagi pengalaman. Melindungi pihak lain supaya tidak terjebak dalam kesalahan yang sama, atau untuk mengajak seseorang untuk ikut melaksanakan metode yang serupa bila metode yang digunakan berhasil dijalankan dengan baik.
- 8) Mengumpulkan informasi guna merencanakan dan mengolah kegiatan program secara lebih baik.
- 9) Meningkatkan keefektifan agar dapat memberikan dampak yang lebih luas.
- 10) Kemungkinan perencanaan yang lebih baik.

Adapun manfaat umum dari kegiatan evaluasi yaitu sebagai berikut:<sup>16</sup>

- 1) Mendeskripsikan kemampuan para staf
- 2) Mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan
- 3) Menentukan tindak lanjut hasil penilaian
- 4) Memberikan kepercayaan kepada lembaga
- 5) Memberikan pertanggung jawaban.

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 19.

d. Tahap-tahap Evaluasi

Menurut Wahyu Ilah dan M. Munir yang dikutip dalam skripsi Meidina Nurfarizky, ada beberapa tahap yang harus diperhatikan dalam melakukan evaluasi, antarlain:<sup>17</sup>

1) Menetapkan standar (alat ukur)

Langkah pertama dalam proses evaluasi adalah menetapkan standar atau alat ukur. Dengan alat ukur itu barulah dapat dikatakan apakah tugas yang telah ditentukan dapat berjalan dengan baik atau dapat berjalan tetapi kurang berhasil dan atau sama sekali mengalami kegagalan total dan sebagainya. Alat ukur atau standar ada yang berbentuk: ukuran kualitas hasil pekerjaan, ukuran kuantitas hasil pekerjaan, ukuran waktu dan biaya.

2) Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan.

Langkah kedua dari proses evaluasi adalah mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan dengan berbagai macam

cara, yaitu:

a) Peninjauan pribadi

Peninjauan pribadi dilakukan dengan pimpinan secara langsung datang dan melihat sendiri pelaksanaan rencana

---

<sup>17</sup> Meidina Nurfarizky, Evaluasi bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017, *Skripsi* (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018), hlm. 18-21.

yang telah ditentukan. Dalam peninjauan pribadi ini segenap faktor yang mempengaruhi jalannya tugas pekerjaan dapat dilihat dan dinilai sendiri oleh pimpinan. Termasuk misalnya sikap para pelaksana, interaksi antara petugas yang satu dengan yang lain. Dengan jalan ini pimpinan dapat memperoleh gambaran secara lengkap dan menyeluruh tentang jalannya suatu kegiatan.

b) Laporan secara lisan

Menyerupai cara pertama yaitu pemeriksaan dan penelitian kegiatan dengan cara laporan secara lisan. Penggunaan cara ini dilakukan dengan jalan para pelaksana didatangkan untuk memberikan laporan langsung secara lisan. Meskipun cara ini tidak sebaik cara pertama, namun dengan laporan secara lisan, pimpinan dapat menggunakan persoalan-persoalan mengenai latar belakang pelaksanaan tugas itu dan sebagainya.

c) Laporan tertulis

Penggunaan cara ini dilakukan dengan jalan para pelaksana menyampaikan laporannya secara tertulis kepada pihak pimpinan, mengenai pelaksanaan tugas yang diserahkan kepadanya. Dengan laporan tersebut pihak pimpinan dapat mengadakan pemeriksaan, penelitian dan penilaian mengenai pelaksanaan tugas-tugas yang telah diserahkan

kepada para pelaksana. Dengan demikian laporan tersebut sekaligus juga merupakan tanggung jawab para pelaksana kepada pimpinannya mengenai seberapa jauh mereka telah berhasil dapat melaksanakan tugas yang diserahkan kepadanya.

d) Laporan dengan penelitian terhadap hal-hal yang bersifat istimewa atau perkecualian

Pemeriksaan dan penelitian dengan cara ini dilakukan dengan jalan pimpinan mengarahkan perhatiannya terhadap perkecualian atau keistimewaan yang terjadi. Untuk itu pimpinan harus menetapkan terlebih dahulu target-target yang harus dicapai. Sepanjang kegiatan-kegiatan berjalan menurut rencana, maka tidak banyak perhatian diarahkan kesitu. Tetapi bila terjadi penyimpangan, seperti kemunduran dan sebagainya, segeralah diadakan pemeriksaan dan penelitian, mengapa sampai terjadi penyimpangan itu. Dengan cara ini maka pengendalian dapat dilaksanakan secara efektif. Sebab perhatian sejak semula memang diarahkan pada kemungkinan terjadinya penyimpangan itu.

3) Membandingkan antara pelaksana tugas dengan standard

Setelah pemimpin memperoleh informasi selengkapnya mengenai pelaksanaan tugas dan hasilnya, maka langkah

berikutnya adalah membandingkan antara pelaksanaan tugas dan hasil senyatanya dengan standard yang telah ditetapkan. Dari hasil perbandingan antara hasil senyatanya dengan hasil yang harus dicapai, dapatlah diadakan penilaian, apakah proses kegiatan berjalan dengan baik atau sebaliknya telah terjadi penyimpangan-penyimpangan. Apabila ternyata proses berjalan dengan baik, artinya pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana dan hasilnya dapat mencapai atau mendekati target-target yang telah ditetapkan, maka tidaklah perlu dicurahkan perhatian kesitu. Tetapi apabila ternyata pelaksanaan tugas tidak sesuai dengan rencana, begitu pula hasilnya tidak dapat mencapai target yang ditetapkan, maka pimpinan harus memfokuskan perhatiannya kearah penyimpangan-penyimpangan yang telah terjadi. Dengan demikian penggunaan metode perkecualian pada fase ini akan sangat efektif.

4) Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan atau pembetulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui dengan pasti, apakah pelaksanaan tugas dan hasilnya sesuai dengan standard yang telah ditetapkan atau sebaliknya telah terjadi penyimpangan-penyimpangan, maka pimpinan haruslah segera mengambil tindakan perbaikan dan pembetulan,

sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan sesuai dengan rencana dan berhasil mencapai target yang telah ditetapkan.

Tindakan perbaikan dan pembetulan hanya dapat dijalankan secara tepat, bilamana pimpinan mengetahui dengan pasti apa penyebab sampai terjadi penyimpangan-penyimpangan itu. Oleh karena itulah sebelum dilakukan tindakan perbaikan, pimpinan harus terlebih dahulu mengadakan penelitian mengenai faktor-faktor yang menjadi sebab terjadinya penyimpangan-penyimpangan dan sebagainya. Sehingga tindakan yang diambil tepat mencapai sasaran yang dimaksud.

### 3. Tinjauan Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP)

#### a. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dikutip dalam skripsi Atik Musriati yang berjudul Implementasi SOP dalam Pendaftaran Ibadah haji. Rudi M. Tambunan, berpendapat bahwa Standar Operasioanal Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien. SOP merupakan jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik lainnya karena SOP akan

menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien, dan ekonomis.<sup>18</sup>

b. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan, adapun tujuan disusun dan disajikannya SOP adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

- 1) Menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien.
- 2) Menjamin keandalan pemrosesan dan produksi laporan yang dibutuhkan organisasi.
- 3) Menjamin kelancaran proses pengambilan keputusan organisasi secara efektif dan efisien.
- 4) Menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lainnya.

c. Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dikutip dalam Skripsi Yuliana dengan judul implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan pembatalan haji, menurut Nico A. Lumenta tujuan umum SOP adalah agar berbagi proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif konsisten atau uniform dan aman, dalam rangka

---

<sup>18</sup> Atik Musriati, Implementasi SOP dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang, *Skripsi* (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2014), hlm. 23.

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm. 30.

meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku. Dari definisi tersebut maka penerapan SOP dideskripsikan sebagai variabel bebas yang terdiri dari tiga indikator yaitu sebagai berikut:<sup>20</sup>

1) Efisien

Mengandung pengertian sebagai pencapaian tujuan secara cepat atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif, membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikannya, tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya.

2) Efektif

Mengandung pengertian sebagai penggunaan sumber daya minimal untuk menghasilkan *output* dengan volume yang diharapkan, menggunakan sumber daya dengan bijak dan hemat, pengoperasian yang sesuai sehingga tidak ada sumber daya yang terbuang.

3) Konsisten

Konsisten merupakan tindakan sama yang dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan

---

<sup>20</sup> Yuliana, Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Penanganan Pembatalan Perjalanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pkanbaru, *Skripsi* (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Hidayatullah, 2020), hlm. 14-15.

sebagai bakat, standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu.

d. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Kementerian Agama Kota Yogyakarta merupakan salah satu institusi yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan keagamaan di masyarakat Kota Yogyakarta. Salah satu tanggung jawab yang dipikul dan harus dilaksanakan oleh Kemenag Kota Yogyakarta yaitu melayani masyarakat/calon jemaah haji yang sekiranya membutuhkan bantuan. Dalam melaksanakan pekerjaan di seksi Penyelenggaraan Haji, Kementerian Agama hanya terbatas pada pelayanan pra haji, sedangkan pelayanan pada saat pelaksanaan haji dan pemulangan haji sudah *dihandle* oleh instansi lain yang menjadi mitra kerja dalam penyelenggaraan haji. Dalam hal ini seksi di Kantor Kementerian Agama yang memiliki tugas untuk melayani calon jemaah haji adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

Staf PHU berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada calon jemaah haji. Agar proses pelayanan tersebut berjalan secara efektif dan efisien maka dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan haji sebagai pedoman atau alat ukur bagi staf PHU dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah

haji. Di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta terdapat tujuh SOP pelayanan haji yang sedang berlaku, antarlain sebagai berikut:<sup>21</sup>

- 1) SOP pelayanan pendaftaran haji regular
  - 2) SOP pelayanan pembatalan haji
  - 3) SOP pelayanan pelimpahan nomor porsi
  - 4) SOP pelayanan mutasi keberangkatan
  - 5) SOP pelayanan paspor kolektif
  - 6) SOP bimbingan manasik mandiri
  - 7) SOP konsultasi haji dan umrah.
4. Tinjauan tentang Pelayanan Haji

Sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji regular merupakan tanggung jawab Pemerintah, tanggung jawab Pemerintah yang dimaksud adalah dilaksanakan oleh Menteri dan dilakukan melalui satuan kerja yang bersifat tetap dan terstruktur di tingkat daerah, di tingkat pusat, dan di Arab Saudi.

Penanggung jawab dalam pelaksanaan penyelenggara Ibadah Haji, baik di dalam negeri maupun di luar negeri (Arab Saudi) adalah Pemerintah Republik Indonesia yang dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dan melibatkan berbagai instansi/unit terkait, baik

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan staf PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, pada tanggal 22 April 2022.

kementerian maupun lembaga non kementerian serta berbagai unsur masyarakat. Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji meliputi:<sup>22</sup>

- 1) Pelayanan administrasi
- 2) Pelaksanaan bimbingan ibadah
- 3) Kualitas transportasi
- 4) Fasilitas akomodasi
- 5) Kualitas konsumsi
- 6) Pelayanan kesehatan
- 7) Perlindungan

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>23</sup>

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Taylor dan Badgon yang dikutip oleh Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>24</sup> Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif.

Penelitian ini akan mendeskripsikan dan menggambarkan proses perencanaan dan evaluasi penerapan standar operasional prosedur pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

---

<sup>22</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021.

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 2.

<sup>24</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 4.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Maka dari itu, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>25</sup>

### a. *Interview* (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penyusun ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan teknik ini juga dilakukan apabila penyusun ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dengan jumlah respondennya yang sedikit/kecil.<sup>26</sup>

Dalam penelitian ini penyusun melakukan wawancara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari subyek penelitian.

### b. Observasi

Adapun jenis observasi yang penyusun lakukan dalam penelitian ini adalah observasi terfokus, yaitu suatu observasi yang telah dipersempit untuk difokuskan pada aspek tertentu.<sup>27</sup> Dalam observasi ini penyusun melakukan pengamatan dan mencatat

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, hlm. 296.

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm. 195.

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm. 303.

secara langsung terhadap obyek penelitian yaitu proses perencanaan dan evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini digunakan sebagai metode pendukung dalam mengumpulkan data. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan atau karya-karya. Dalam penelitian ini penyusun akan menggali dokumen-dokumen berupa catatan, gambar dan foto yang berkaitan dengan perencanaan dan evaluasi penerapan SOP di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana yaitu dengan cara kondensasi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Penjelasannya yaitu sebagai berikut:<sup>28</sup>

a. Kondensasi data

Yaitu merujuk pada proses pemilihan, menyederhanakan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris, kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang

---

<sup>28</sup> Nanda Saputra dkk, Penelitian Tindakan Kelas, (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Jaini, 2021), hlm. 132-133.

ada dilapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

b. Penyajian data

Data yang telah dipilah-pilah sesuai tujuan penelitian kemudian disajikan kedalam tabel. Semua data yang terkumpul mulai dari perencanaan, pelaksanaan tindakan, observasi dan refleksi diatur kedalam tabel agar mempermudah dalam membaca data.

c. Verifikasi data

Dilakukan dengan triangulasi data, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari hasil observasi dengan hasil wawancara, kemudian dibandingkan dengan hasil data lainnya. Tujuannya untuk mengecek apakah informasi yang terkumpul tersebut akurat.

d. Penarikan simpulan

penarikan simpulan dilakukan berdasarkan hasil dari semua data yang telah diperoleh.

4. Teknik Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data adalah validitas data. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada

obyek penelitian.<sup>29</sup> Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *creadibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmability* (objektivitas). Penjelasannya sebagai berikut:<sup>30</sup>

a. Uji kreadibilitas

Penelitian ini menggunakan uji kreadibilitas menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Adapun triangulasi terdiri dari tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data yang terdapat dalam penjelasan berikut:

1) Triangulasi sumber data

Menguji kreadibilitas data dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti mengambil tiga sumber informan yaitu kepala seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dan dua staf PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

---

<sup>29</sup> Ahdika, Manajemen Operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022, hlm. 20.

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm. 21-22.

**Tabel 1.1 Sumber Informan Wawancara**

No	Inisial Infrorman	Jabatan Informan
1	AR	Kepala Seksi PHU
2	YU	Staf PHU
3	AS	Staf PHU

b. Pengujian *transferability*

Uji *transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga adanya kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut ditempat penelitian, maka peneliti harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

c. Pengujian *dependability*

Uji *dependability* dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Jika ditemukan bahwa salah satu proses tidak dilakukan maka tidak dapat dikatakan penelitian tersebut tidak reliable atau tidak dependable. Audit keseluruhan proses dilakukan oleh auditor atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Mulai dari menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan

sumber data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

d. Pengujian *confirmability*

Uji *confirmability* dalam penelitian kualitatif juga biasa disebut dengan uji obyektivitas. Penelitian dapat dikatakan obyektif jika hasil penelitian telah disepakati oleh banyak orang. Uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability* sehingga dapat dilakukan secara bersamaan, uji *confirmability* sama dengan menguji hasil penelitian yang dilakukan dengan proses.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan dalam memahami isi dari penelitian ini, maka disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

### **BAB I: Pendahuluan**

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

### **BAB II: Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta**

Bab ini membahas gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai lokasi penelitian skripsi. Gambaran umum tersebut meliputi letak geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, visi misi dan tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, tugas dan fungsi seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

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

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan, serta hasil olah data dan analisis data tentang perencanaan dan evaluasi penerapan Standar Operasional prosedur (SOP) pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

#### **BAB IV: Penutup**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan penutup. Pada bagian akhir terdapat daftar pustaka dan lampiran-lampiran terkait dengan masalah penelitian.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada Bab III dalam skripsi ini, penyusun dapat mengambil kesimpulan bahwa perencanaan dan evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2021 telah dilaksanakan. Hal ini telah dibuktikan dengan adanya pelaksanaan tahapan perencanaan dan tahapan evaluasi pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan haji.

#### **B. Saran**

Saran yang ditulis oleh penyusun ini semoga dapat memberikan masukan yang membangun, berguna dan menjadi motivasi bagi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Adapun saran-saran dari penyusun yaitu sebagai berikut:

1. Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta diharapkan untuk menerapkan fungsi perencanaan secara terstruktur dan lebih jelas lagi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan haji.
2. Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta disarankan untuk melakukan evaluasi penerapan SOP pelayanan haji secara formal seperti laporan secara tertulis dan laporan secara lisan.
3. Diharapkan untuk terus menjaga kerjasama dan komunikasi yang baik antar staf-staf di seksi PHU maupun staf-staf di seksi-seksi lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahdika, Manajemen Operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta, *skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022.
- Al-Qur'anul Karim, *Syaamil Al-Qur'an*, Bandung: PT Syaamil Cipta Media.
- Amal, Muhammad Imadduddin Ikhlasul, Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, *skripsi*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.
- Aqwa, Nur Fahimatul, Penerapan Fungsi Evaluasi Dalam Kegiatan Dakwah di Masjid Agung Kendal, *skripsi*, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2017.
- Bayhaq Syakirul Mahatir, Evaluasi Mekanisme Pelayanan Ibadah Umrah pada PT Kemang Nusantara Travel Bintaro Tahun 2018-2019, *Skripsi*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Yogyakarta, 2021.
- Haikal Muhammad Fikri, Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kepada Calon Jemaah Haji Reguler (Studi pada Pendaftaran Calon Jemaah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2019) *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.
- Handoko Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, ed. 2 cet. 7, 1993.
- Khaerunnisa Rini, Implementasi Pelayanan Pelimpaham Nomor Porsi Jemaah Haji (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020), *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2021.
- Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
- Musriati, Atik, Implementasi SOP dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang, *Skripsi*, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2014.
- Nanda Saputra dkk, Penelitian Tindakan Kelas, Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Jaini, 2021.

Nurfarizky Meidina, Evaluasi bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017, *Skripsi*, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018.

Oktariani, Reza, Penerapan Fungsi Perencanaan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, *Skripsi*, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.

Pratiwi, Anisa, Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung, *skripsi*, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.

Rukajat, Ajat, *Teknik Evaluasi Pembelajaran*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Simbolon, Nisya Nainita dan Imsar, Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara, *Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, Vol. 5:3, 2021.

Sudjana H.D, *Manajemen Program Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Falah Production, 2000.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.

Suranto, *Perencanaan & Evaluasi Program Komunikasi* Yogyakarta: Pena Pressindo, 2019.

Susilawati, Iseu, dkk, Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, *jurnal*, Bandung: FDK Sunan Gunung Djati Bandung, Vol. 1:2, 2016.

Vita, Angelina, dkk, *Manajemen dalam Konteks Indonesia*, Yogyakarta: Kanisius Anggota IKAPI, 2013.

Yuliana, Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Penanganan Pembatalan Perjalanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pkanbaru, Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Hidayatullah, 2020.

#### Sumber Internet:

<https://tangerangkota.kemenag.go.id/program-seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh>.

<https://yogyakartakota.kemenag.go.id/>