

**PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2023**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Rosyid Adi Mulyana
NIM 20102040041**

Pembimbing:

**Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
NIP 19611208 198603 1 003**

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN



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-637/Un.02/DD/PP.00.9/05/2024

Tugas Akhir dengan judul : PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ROSYID ADI MULYANA
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040041
Telah diujikan pada : Selasa, 02 April 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 6673944794187

Ketua Sidang

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



Valid ID: 663754426349

Penguji I

Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.
SIGNED



Valid ID: 66210952786

Penguji II

Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED



Valid ID: 66345918776f

Yogyakarta, 02 April 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

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

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, membahas, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Rosyid Adi Mulyana

NIM : 20102040041

Judul Skripsi : Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Di Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023

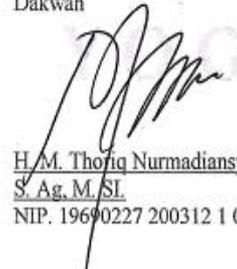
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam bidang Sarjana Sosial

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 18 Maret 2024

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen
Dakwah

Pembimbing


H. M. Thofiq Nurmadiansyah,
S. Ag. M. SI.
NIP. 19690227 200312 1 001


Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.
NIP. 196112008 198603 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosyid Adi Mulyana
NIM : 20102040041
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: "Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023" 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.

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

Yogyakarta, 11 Maret 2024

Yang Menyatakan,




Rosyid Adi Mulyana

NIM. 20102040041

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

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

Artinya: “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”
(Q.S Al-Imran:97)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ <https://quran.nu.or.id/ali%20'imran/97> Diakses pada tanggal 9 Maret 2024 pukul 13.35 wib

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk Almamater kami
Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



ABSTRAK

Rosyid Adi Mulyana (20102040041), *Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023*, Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan terbitnya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang diundangkan dan diberlakukan mulai tanggal 30 Juli 2021. Melihat kondisi masyarakat Kabupaten Gunungkidul yang berasal dari pedesaan dan masih belum paham dengan teknologi sehingga jika mendaftarkan haji dengan layanan elektronik masih kesulitan. Dan juga ada sebagian wilayah dari calon jamaah yang jauh dari Kantor Kemenag Gunungkidul sehingga jika mendaftarkan haji di kantor kejauhan. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tentang pelayanan pendaftaran haji reguler yang diberikan oleh Seksi PHU Kemenag Kabupaten Gunungkidul.

Metode penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun tahap pengolahan datanya menggunakan analisis pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengabsahan data dengan triangulasi data dan sumber data, dan triangulasi metode pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul sudah sesuai dengan standar pelayanan yang meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Pelayanan pendaftaran sudah menerapkan peraturan terbaru Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, yaitu layanan pada Kantor Kementerian Agama, layanan keliling, dan layanan elektronik.

Kata kunci: Pelayanan, Pendaftaran, Haji Reguler

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan puja syukur kami panjatkan kepada Allah Swt. karena dengan segala limpahan rahmat, nikmat serta hidayah-Nya penyusun mampu menyelesaikan skripsi ini. Salawat serta salam semoga tetap terus mengalir deras keharibaan baginda Nabi Muhammad Saw, karena berkat perjuangan beliau saat ini kita semua dapat merasakan manisnya ilmu pengetahuan. Semoga kita semua mendapat syafaatnya kelak di hari kiamat. Aamiin.

Alhamdulillah dengan semua usaha, doa, dan ikhtiar yang dilakukan penyusun, akhirnya karya ilmiah ini dapat terselesaikan dengan judul “Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023”. Skripsi ini merupakan syarat untuk diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta guna memperoleh gelar sarjana sosial. Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya banyak lika-liku yang harus dilalui penyusun. Jika tanpa ada bantuan, bimbingan, dorongan semangat, dan kerjasama dari berbagai pihak mungkin skripsi ini tidak akan pernah ada. Maka dari itu sudah selayaknya penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

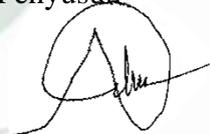
1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Seluruh dosen dan pegawai Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Drs. H. Noor Hamid, M.Pd selaku Dosen Manajemen Haji dan Umrah sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi saya. Yang selalu memberikan masukan untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Terimakasih.

6. Bapak Taufiq Ahmad Sholeh, S. Ag, M.A selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul dan semua Staf yang sudah terlibat dan membantu penelitian skripsi ini.
7. Orang tua penyusun bapak Wargito Utomo dan Ibu Waginah saya ucapkan terimakasih yang tiada batasnya atas dukungan dan cinta kasihnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman Angkatan 20 Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Teman-teman KKN Kelompok 111 Hargosari yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang ikut berperan dan berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, dan semoga semua bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan dapat diterima sebagai amal kebaikan oleh Allah SWT.

Yogyakarta, 11 Maret 2024

Penyusun



Rosyid Adi Mulyana

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | I |
| HALAMAN PENGESAHAN | II |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI | III |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | IV |
| MOTTO..... | V |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | VI |
| ABSTRAK | VII |
| KATA PENGANTAR..... | VIII |
| DAFTAR ISI..... | X |
| DAFTAR GAMBAR..... | XII |
| DAFTAR TABEL | XIII |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. LATAR BELAKANG..... | 1 |
| B. RUMUSAN MASALAH | 4 |
| C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN | 4 |
| D. TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| E. KERANGKA TEORI..... | 8 |
| F. METODOLOGI PENELITIAN | 18 |
| G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN | 24 |
| BAB II | 25 |
| GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 25 |
| A. LETAK GEOGRAFIS KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GUNUNGGIDUL | 25 |
| B. SEJARAH BERIDIRINYA KEMENTERIAN AGAMA..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| C. VISI DAN MISI | 33 |
| D. NILAI BUDAYA KERJA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GUNUNGKIDUL 34 | |
| E. KEDUDUKAN, TUGAS DAN FUNGSI..... | 35 |
| F. STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KELOLA..... | 36 |
| G. STRUKTUR ORGANISASI SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH..... | 38 |
| H. DATA PEGAWAI SEKSI PENYELENGGARAN HAJI DAN UMRAH | 39 |
| BAB III..... | 41 |
| PEMBAHASAN | 41 |
| A. PROSEDUR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI | 41 |
| B. WAKTU PENYELESAIAN PENDAFTARAN HAJI | 48 |
| C. BIAYA PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI..... | 50 |
| D. PRODUK PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI..... | 54 |
| E. SARANA DAN PRASARANA PENDAFTARAN HAJI | 71 |
| F. KOMPETENSI PETUGAS PEMBERI PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI | 73 |
| BAB IV PENUTUP | 76 |
| A. KESIMPULAN..... | 76 |
| B. SARAN..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 78 |
| LAMPIRAN..... | 1 |

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Triangulasi dengan Sumber Data | 23 |
| Gambar 1. 2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data..... | 23 |
| Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kemenag Kabupaten Gunungkidul..... | 36 |
| Gambar 2. 2 Bagan Struktur Jabatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul | 38 |
| Gambar 2. 2 Bagan Struktur Jabatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul | 38 |
| Gambar 3. 1 Proses Input Data dan Perekaman | 45 |
| Gambar 3. 2 Prosedur Pelayanan pendaftaran Haji Reguler..... | 46 |
| Gambar 3. 3 Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Melalui Layanan | 47 |
| Gambar 3. 4 Papan Informasi Biaya Pelayanan..... | 53 |
| Gambar 3. 5 Loker Layanan Kantor PHU Kemenag Gunungkidul | 59 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Profil Kemenag Gunungkidul | 25 |
| Tabel 2. 2 Nama pejabat di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Gunungkidul..... | 40 |
| Tabel 3. 1 Klasifikasi Umur Jemah Yang Mendaftar Haji Di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023 | 57 |



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia setiap tahunnya memberangkatkan jemaah haji dan umrah ke tanah suci. Musim haji tahun 2023 adalah kuota terbanyak kedua setelah tahun 2019 sebanyak 231.000 orang. Pada tahun 2023 jemaah haji Indonesia sebanyak 229.000 orang (termasuk kuota tambahan dari Pemerintah Arab Saudi sebanyak 8.000 orang).² Hal ini diantaranya dipengaruhi karena mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam ditambah dengan animo masyarakat yang cukup besar untuk melaksanakan ibadah haji menjadikan minat ibadah haji masyarakat di Indonesia tinggi. Menurut data terbaru dari Kementerian Agama bahwa *waiting list* atau daftar tunggu jemaah Indonesia tahun 2023, tertinggi di Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan mencapai 48 tahun, sedangkan *waiting list* haji terendah di Kabupaten Maluku Barat Daya yaitu 12 tahun, sedangkan *waiting list* di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu 34 tahun.³

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah. Dalam operasionalnya secara teknis dikoordinasikan oleh Menteri Agama dan bekerjasama dengan masyarakat, kementerian/lembaga terkait dan pemerintah Arab Saudi. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan syariat dan mewujudkan kemandirian dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.⁴

²<https://www.kemenkopmk.go.id/kemenko-pmk-pelaksanaan-haji-2023-berjalan-dengan-baik-namun-perlu-evaluasi-lebih-lanjut-guna> diakses pada tanggal 10 Oktober 2023, pukul 13.00 WIB.

³ <https://haji.kemenag.go.id/v5/> diakses pada tanggal 10 Oktober 2023, pukul 16.40 WIB.

⁴ Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 3.

Umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji harus terlebih dahulu melakukan pendaftaran haji. Bagi jemaah haji reguler mendaftar di Kementerian Agama. Dalam proses pendaftaran haji diperlukan layanan yang sesuai dengan standar pelayanan agar jemaah haji yang dilayani merasa aman, nyaman dan lancar, sehingga jemaah haji akan merasakan puas atas pelayanan pendaftaran haji tersebut. Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib diteliti oleh pemberi dan atau penerima layanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2023 bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.⁵ Adapun pendaftaran haji reguler merupakan produk pelayanan yang berpedoman kepada Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang diundangkan dan diberlakukan mulai tanggal 30 Juli 2021.⁶

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu instansi vertikal Kementerian Agama yang berada di Kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai fungsi dan tugas pokok antara lain sebagai penyelenggara ibadah haji reguler yang secara teknis sehari-hari dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Seksi PHU) diantaranya melayani pendaftaran haji reguler. Terkait dengan layanan baru untuk pendaftaran haji melalui: layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, layanan keliling dan layanan elektronik.⁷ Tentunya akan berdampak kepada pelayanan pendaftaran haji di Seksi Penyelenggaraan Haji

⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2023 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁶ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 2021.

⁷ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 8.

dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.

Yang berkaitan dengan pendaftaran haji melalui layanan elektronik atau menggunakan aplikasi Haji Pintar, mayoritas calon jamaah haji di wilayah Gunungkidul mengalami kesulitan menggunakan media elektronik, karena kebanyakan calon jamaah berasal dari masyarakat pedesaan yang masih gagap teknologi. Sehingga jika calon jamaah mendaftarkan melalui elektronik atau aplikasi Haji Pintar masih kesulitan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh bapak Tomy selaku staf Seksi PHU Kemenag Gunungkidul pada saat pra penelitian, beliau menyatakan bahwa:

“ooiyaa mas kebanyakan calon jamaah yang akan mendaftar khususnya di wilayah gunungkidul ini masih kurang paham dengan urusan-urusan yang bersifat elektronik yaa dikarenakan eee masyarakat disini kan kebanyakan dari pedesaan yaa mas eee sehingga calon jamaah masih kesulitan jika mendaftarkan haji melalui elektronik atau haji pintar ini.”⁸

Mengingat kondisi geografis Kabupaten Gunungkidul adalah pegunungan dan perbukitan. Dan mayoritas para calon jamaah haji Indonesia adalah orang tua dan juga tempat tinggal calon jamaah yang akan mendaftarkan haji dari pelosok atau jauh dari Kantor Kemenag Gunungkidul, sehingga apabila calon jamaah yang akan mendaftarkan haji kejauhan jika harus mendaftarkan haji ke Kantor Kemenag Gunungkidul, dan juga masih terkendala dengan signal yang belum ada jika akan menggunakan layanan elektronik. Maka pelayanan yang terbaik dan maksimal perlu dilakukan guna memberikan kenyamanan dan kepuasan calon jamaah haji. Sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu calon jamaah haji bapak Sarjono yang berasal dari salah satu wilayah yang jauh dari Kantor Kemenag Gunungkidul, beliau mengungkapkan bahwa:

“nggih mas kulo kan niki daleme kulo tebeh nggih mas sekitaran 50an kilo lo mas saking mriki teng kantor kemenag dados kulo kalau daftar wonten kantor nggih ketebahan mas.”⁹

⁸ Wawancara dengan pak Tomy pada tanggal 15 November 2023 di Gedung PLHUT Kemenag Gunungkidul pukul 10.10 WIB.

⁹ Wawancara dengan pak Sarjono pada tanggal 12 November 2023 di rumah pak Sarjono

Terjemahan dari ungkapan Bapak Sarjono tersebut yaitu “iya mas sayakan ini rumah saya jauh ya mas sekitaran 50an kilometer lo mas dari sini ke kantor kemenag jadi saya kalau daftarnya di kantor ya kejauhan mas.”

Berdasarkan latar belakang tersebut, penyusun sebagai peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul. Sehingga peneliti skripsi ini mengangkat judul Tentang “Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023.

2. Kegunaan Penelitian

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

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sumbangan ilmu pengetahuan di Program Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi peneliti, yaitu sebagai syarat terakhir untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

- 2) Bagi Instansi, yaitu penelitian ini diharapkan secara praktis dapat digunakan sebagai tolak ukur bahan pertimbangan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul dalam rangka menjalankan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji reguler.

D. Tinjauan Pustaka

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

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Kholidah Ukrima yang berjudul “Penerapan PMA No. 13 Tahun 2021 Pada Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2022” penelitian tersebut untuk mengetahui tentang penerapan PMA No. 13 Tahun 2021 pada pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2022, beserta faktor pendukung dan kendalanya. Penelitian ini menggunakan konsep teoritis yang mengacu pada PMA No. 13 Tahun 2021. Metode penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah menggunakan analisis reduksi data, *display* data, dan verifikasi data. Teknik pengabsahan data dengan triangulasi data dan sumber data, baik triangulasi pengumpulan data. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul belum sepenuhnya menerapkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021, karena belum menerapkan adanya layanan keliling meskipun sampai saat ini sudah melakukan pelayanan pendaftaran sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Faktor pendukung dalam penerapan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan semakin ditingkatkan, memberikan pelayanan pendaftaran yang nyaman sehingga proses pendaftaran semakin cepat dan di proses. Adapun faktor kendalanya adalah kurangnya

informasi jemaah melalui website.¹⁰

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Faridatul Istiqomah yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020” penelitian tersebut dilatarbelakangi dari adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama. Dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada calon jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang pada 21 Juni 2019 mendirikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan adanya PTSP diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih cepat dan mempermudah calon jemaah haji untuk mendaftar ibadah haji. Kemudian pada bulan Maret tahun 2020 pandemi *Covid-19* masuk di Indonesia, pandemi *Covid-19* menyebabkan aktivitas masyarakat menjadi terhambat karena Pemerintah menghimbau agar Masyarakat mengurangi aktivitas di luar rumah untuk menghambat laju penyebaran virus. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pendaftaran haji reguler yang dilakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang sudah baik. Berdasarkan indikator yang peneliti gunakan yaitu Standar Pelayanan pada Kementerian Agama berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 yang berisi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi. Untuk proses pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi. Untuk proses pelayanan pendaftaran haji reguler pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam masa pandemic *Covid-19* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020 sudah menerapkan protokol kesehatan sesuai imbauan pemerintah yaitu mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak.¹¹

¹⁰ Kholidah Ukrima, “Penerapan PMA No. 13 Tahun 2021 Pada Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2022”, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2023).

¹¹ Faridatul Istiqomah, “Implementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Lutfiatunnisa yang berjudul “Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor”. Penelitian tersebut mempunyai tujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan pendaftaran haji beserta faktor pendukung dan penghambat dalam pendaftaran haji elektronik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada narasumber, observasi, dokumentasi terkait pelaksanaan pendaftaran haji elektronik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor sudah diterapkan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan era baru pendaftaran haji ini.¹²

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Ahmad Pauji dengan judul “Pengelolaan Arsip Dokumen Calon Jemaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2021-2022” penelitian tersebut mempunyai tujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menggambarkan proses manajemen kearsipan dokumen calon jemaah haji oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2021-2022. Penelitian tersebut merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan Analisis Data Flow model yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi

Kabupaten Magelang Tahun 2020”, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2020).

¹² Lutfiatunnisa, “*Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor*”, Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

teknik. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa: Pengelolaan arsip dokumen calon jemaah haji oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul masih dilakukan secara manual yang dimulai dari pencatatan dan pendistribuan, penyimpanan, pengamanan dan pemeliharaan, kegiatan pengelolaan arsip sudah cukup baik dilakukan meskipun dilakukan secara manual dan hanya beberapa saja dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia arsip.¹³

Dari keempat penelitian diatas jelas memiliki perbedaan dengan peneliti yang akan disusun saat ini. Karena penelitian yang akan disusun saat ini fokus pada Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023 terkait dengan standar pelayanan dan penerapan peraturan terbaru. Perbedaan lebih tertuju pada penggunaan metode penelitian dan juga tempat pelaksanaannya penelitian.

E. Kerangka Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Barata mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁴ Sedangkan H.A.S. Moenar, mengatakan bahwa “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan”.¹⁵

¹³ Ahmad Pauji, “*Pengelolaan Arsip Dokumen Calon Jemaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Di Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2021-2022*”, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2023).

¹⁴ Rahman Tanjung, dkk., "Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang)." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 3.1 (2019): 234-242.

¹⁵ Septiawan Ardiputra, dan Muhammad Rizky Prawira. "Kualitas Pelayanan Publik pada

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁶

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebagai kegiatan untuk memberikan layanan kepada orang yang dilayani sesuai kebutuhannya berdasarkan peraturan yang berlaku agar mendapatkan kepuasan dan kemanfaatan dari pelayanan tersebut.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.¹⁷ Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang dikutip Noor Hamid, bahwa Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah

Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571." *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* 4.2 (2020): 136-146.

¹⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1).

¹⁷ Noor Hamid, "Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci", (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023), hlm. 13.

dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*Flow Cart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai:

- a) Petunjuk kerja bagi pemberi layanan;
- b) Informasi bagi penerima pelayanan;
- c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;
- d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
- e) Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat.¹⁸

2) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/ dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/ diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan azas First In First/ FIF).

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.¹⁹

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rincianya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 20.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 22.

yang berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan.

Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyoganya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/bank yang ditunjuk oleh pemerintah/ unit pelayanan. Disamping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.²⁰

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Ketentuan dalam hal pendaftaran ibadah haji regular berpedoman kepada Peraturan Menteri Agama Nomor: 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Secara rinci akan dikemukakan sub bagian ke 2 (dua) berikutnya.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap

²⁰ *Ibid.*, hlm. 21-22.

dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Pendaftaran Haji Reguler

a. Pengertian Pendaftaran

Pendaftaran adalah proses pencatatan identitas kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran dengan tujuan dan maksud tertentu.²¹ Dalam hal ini yang dimaksud dengan pendaftaran yakni pada calon jemaah haji sebelum menunaikan ibadah haji reguler untuk mendaftarkan terlebih dahulu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atau jemaah haji bisa mendaftarkan secara *online* dan *mobile*.

b. Ketentuan Pendaftaran haji reguler

UU RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pasal 30, menyebutkan bahwa:

- 1) Pendaftaran jemaah haji reguler dilakukan sepanjang tahun setiap hari sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri.
- 2) Pendaftaran dilakukan dikantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili jemaah haji.
- 3) Pendaftaran dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan sesuai dengan nomor urut pendaftaran.
- 4) Nomor urut pendaftaran digunakan sebagai dasar pelayanan pemberangkatan jemaah haji.
- 5) Pemberangkatan jemaah haji berdasarkan nomor urut pendaftaran dikecualikan bagi jemaah haji lanjut usia.
- 6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberangkatan jemaah haji berdasarkan nomor urut pendaftaran dan pengecualian pemberangkatan bagi jemaah haji lanjut usia diatur dengan peraturan Menteri.²²

²¹ Ilham Asy'ari dan Imanaji Hari Sayekti, "Pembuatan Aplikasi Pendaftaran Online Anak Asuh Baru Panti Asuhan Yatim Nurul Barokah Kebumen Berbasis Web: Amik Pgrri Kebumen." *Jurnal Sinkom (Sistem Informasi, Informatika dan Komputer)* 2.2 (2022): 64-70.

²² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 30.

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021, menjelaskan pendaftaran haji dilakukan sebagai berikut :

- 1) Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dilakukan sepanjang tahun setiap Hari.
- 2) Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dilakukan pada Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili Jemaah Haji reguler.
- 3) Warga negara Indonesia tidak dapat melakukan pendaftaran Jemaah Haji Reguler apabila:
 - a) Masih berstatus daftar tunggu; atau
 - b) Pernah menunaikan Ibadah Haji dalam jangka waktu paling singkat 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak menunaikan Ibadah haji terakhir.
- 4) Ketentuan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku bagi Jemaah Haji Reguler yang akan bertugas sebagai PPIH, PHD, atau pembimbing KBIHU pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan.²³

c. Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler

Warga negara Indonesia yang mendaftar sebagai Jemaah Haji Reguler harus memenuhi persyaratan:

- 1) Beragama Islam;
- 2) Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar;
- 3) Memiliki kartu keluarga;
- 4) Memiliki kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak;
- 5) Memiliki akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/ kutipan akta nikah, atau ijazah; dan
- 6) Memiliki rekening atas nama Jemaah Haji Reguler pada BPS Bipih.²⁴

²³ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 2.

²⁴ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 5.

7) Kepemilikan rekening atas nama Jemaah Haji Reguler dapat dibuka dan ditransaksikan melalui BPS Bipih di seluruh wilayah Indonesia.²⁵

d. Pembayaran Setoran Jemaah Haji

Setoran Jemaah adalah sejumlah uang yang diserahkan oleh Jemaah Haji melalui Bank Penerima Setoran (BPS) Bipih. Pembayaran setoran jemaah haji meliputi dana setoran awal Bipih dan dana setoran pelunasan Bipih. Pembayaran setoran jemaah haji disetorkan ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji di BPS Bipih. Besaran pembayaran dana setoran awal Bipih ditetapkan oleh Menteri. Dana setoran pelunasan dilakukan setelah besaran Bipih ditetapkan oleh Presiden.

Besaran setoran awal Bipih sampai dengan tahun 2023 adalah Rp. 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) dibayarkan pada saat jemaah haji melakukan pendaftaran haji. Sedangkan besaran pelunasan Bipih reguler adalah menggenapkan kekurangan dari setoran awal Bipih yang jumlahnya sesuai dengan penetapan Bipih oleh Presiden pada tahun berjalan.

Sejak pemindahan dana haji dari rekening atas nama Menteri Agama ke rekening BPKH, maka setiap warga negara yang akan menunaikan ibadah haji wajib membayar Bipih ke rekening atas nama Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) melalui Bank Penerima Setoran BPIH (BPS-BPIH) yang telah ditunjuk.

Pengelolaan keuangan haji oleh BPKH berdasarkan prinsip syariah, prinsip kehatiian, manfaat, nirlaba, transparan, dan akuntabel. Salah satu pengeluaran nilai manfaat keuangan haji untuk membiayai operasional penyelenggaraan ibadah haji.²⁶

e. Jenis Layanan Pendaftaran Haji

Pendaftaran dapat dilakukan melalui: layanan pada Kantor

²⁵ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 6.

²⁶ Noor Hamid, "Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan", hlm 96.

Kementerian Agama, layanan keliling, layanan elektronik.²⁷

1) Pendaftaran Jemaah Haji Reguler melalui layanan Kantor Kementerian Agama dan layanan keliling dilakukan oleh Jemaah Haji Reguler dengan menyerahkan salinan dokumen persyaratan terdiri kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak, akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah atau ijazah, dan rekening atas nama jemaah haji reguler pada BPS Bipih, serta bukti pembayaran setoran awal Bipih. Petugas Kantor Kementerian Agama:

- a) Menginput data Jemaah Haji Reguler pada aplikasi Siskohat;
- b) Melakukan perekaman foto, dan;
- c) Menyerahkan lembar bukti Surat Pendaftaran Haji (SPH) yang membuat Nomor Porsi kepada Jemaah Haji Reguler.²⁸

2) Pendaftaran Jemaah Haji Reguler melalui layanan elektronik dilakukan melalui aplikasi pendaftaran haji. Jemaah Haji Reguler melakukan:

- a) Registrasi pada aplikasi pendaftaran haji;
- b) Pengambilan foto diri; dan
- c) Mengunggah dokumen persyaratan pendaftaran terdiri kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak, akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah atau ijazah, dan rekening atas nama jemaah haji reguler pada BPS Bipih. Petugas Kantor Kementerian Agama melakukan verifikasi dokumen persyaratan terdiri kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak, akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah atau ijazah. Jemaah Haj Reguler menerima lembar bukti SPH elektronik yang mencantumkan

²⁷ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 8.

²⁸ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 9.

Nomor Porsi. Pelaksanaan pendaftaran haji secara elektronik dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun sejak ditetapkannya Peraturan Menteri ini.²⁹

f. Permohonan perubahan data Surat Pendaftaran Haji (SPH)

Surat Pendaftaran Haji yang selanjutnya disingkat SPH adalah bukti pendaftaran haji yang memuat nomor porsi yang diterbitkan oleh Kementerian.³⁰

Warga negara Indonesia yang telah terdaftar sebagai Jemaah Haji Reguler dapat mengajukan permohonan data SPH. Perubahan data SPH dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama dan Direktorat Jenderal. Kantor Kementerian Agama dapat melakukan perubahan data SPH, kecuali: a. nama jemaah haji reguler; b. nama orang tua; c. tempat dan tanggal lahir; d. status perkawinan; e. status haji; f. kabupaten/kota; atau g. kode pos.³¹

Jemaah Haji Reguler mengajukan permohonan perubahan data secara tertulis kepada Kantor Kementerian Agama dengan mengajukan bukti yang sesuai. Dalam hal ini terjadi perubahan nama jemaah haji reguler, wajib melampirkan bukti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kantor Kementerian Agama menerbitkan bukti perubahan data SPH.³²

3. Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler

Pelayanan adalah sebagai kegiatan untuk memberikan layanan kepada orang yang dilayani sesuai kebutuhannya berdasarkan peraturan yang

²⁹ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 10.

³⁰ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 1 ayat 14).

³¹ Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 11.

³² Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 12.

berlaku agar mendapatkan kepuasan dan kemanfaatan dari pelayanan tersebut.³³

Pendaftaran adalah proses pencatatan identitas kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran dengan tujuan dan maksud tertentu.³⁴ Dalam hal ini yang dimaksud dengan pendaftaran yakni pada calon jemaah haji sebelum menunaikan ibadah haji reguler untuk mendaftarkan terlebih dahulu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atau jemaah haji bisa mendaftarkan secara online dan mobile.

Kata haji secara etimologi berasal dari bahasa arab “al-Hajju” berarti ziarah berkunjung. Sedangkan menurut istilah syara’ (terminologi), haji adalah berziarah/ berkunjung ke Baitullah (Ka’bah) Makkah al Mukarramah di Arafah, Mabit di Muzdalifah dan Mina, Tawaf, Sa’I dan Tahallul, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridla-Nya semata. Hukum haji wajib bagi setiap umat Islam baik laki-laki maupun perempuan, hanya sekali seumur hidup bagi orang-orang yang telah memenuhi syarat-syaratnya. Selanjutnya haji yang kedua atau seterusnya hukumnya sunat. Haji juga wajib dilakukan oleh seseorang yang bernazar untuk haji. Ibadah haji dilaksanakan pada bulan haji (Dzulhijjah), yaitu pada saat jemaah haji wukuf di padang Arafah pada hari arafah tanggal 9 Dzulhijjah, hari Nahr tanggal 10 Dzulhijjah dari hari-hari tasyriq tanggal 11,12 dan 13 Dzulhijjah.³⁵

Pelayanan pendaftaran haji akan semakin mudah dan fleksibel, disamping layanan offline di kantor juga dapat mendaftar dengan layanan

³³ Noor Hamid, ”*Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan*”, hlm. 6-7.

³⁴ Lilis Renfianan, “Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Studi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang)”, *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol.2, No. 1, 2022, hal 53.

³⁵ Noor Hamid, ”*Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*”, (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2020). hlm.46-47.

virtual, tidak harus datang ke kantor secara fisik. Kini Kementerian Agama tengah memberikan layanan pendaftaran haji secara online dan mobile, jadi pendaftaran bisa dimana saja, misalnya calon jemaah berada diluar kota atau bahkan diluar negeri, tetapi KTP-nya Gorontalo, maka dia bisa mendaftar haji dari kota atau negara tersebut untuk kuota haji Gorontalo melalui online. Menurut PMA No. 13 Tahun 2021, bahwa pelaksanaan pendaftaran haji secara online atau elektronik dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun sejak ditetapkannya Peraturan Menteri ini, yakni mulai 31 Juli 2023.

Layanan pendaftaran ibadah haji reguler secara offline yang selama ini dilakukan melalui 2 (dua) tahapan, tahap pertama, calon jemaah haji membawa KTP dan uang setoran awal sebesar Rp. 25.000.000, (dua puluh lima juta rupiah) ke Bank Syariah penerima setoran Bipih di counter BPS-Bipih yang berada di Kantor Kemenag Kab/Kota atau di Gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PHUT) untuk mendapatkan nomor validasi, kemudian tahap kedua, mendatangi bagian Seksi Pendaftaran haji Kementerian Agama Kab/Kota dengan membawa persyaratan pendaftaran untuk mendapatkan nomor porsi haji yang tertera pada Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH). Selanjutnya calon jemaah haji pulang membawa SPPH tersebut dan tinggal menunggu panggilan pelunasan untuk berangkat ibadah haji sesuai nomor porsi dalam kuota yang ditetapkan pemerintah. Sistem pendaftaran tersebut memudahkan bagi calon haji, tidak harus bolak-balik saat melakukan pendaftaran haji reguler.³⁶

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

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

³⁶ Noor Hamid, "Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci", (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023), hlm. 88-89.

diteliti. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian sebagai informan dalam penelitian ini terdiri atas Kepala Seksi PHU, Staf bagian pendaftaran haji reguler dan salah satu jemaah haji yang mendaftar.

b. Objek Penelitian

Objek yang menjadi fokus penelitian ini adalah pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berupa penelitian langsung seorang peneliti kelapangan melihat pelayanan calon haji di Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul. Sedangkan data sekundernya peneliti dapatkan dari tulisan-tulisan, karya ilmiah maupun buku mengenai pelayanan haji dan Undang-Undang tentang penyelenggaraan haji guna menunjang agar penelitian ini tersusun dengan baik. Dengan begitu dari kedua sumber data tersebut dapat membantu penelitian lebih valid.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penelitian ini diantaranya:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek

yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.³⁷

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul, serta calon jemaah haji (pendaftar ibadah haji).

b. Observasi

Observasi adalah cara yang efektif untuk mengetahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi dari kehidupan mereka sehari-hari. Observasi lebih dipilih sebagai alat karena peneliti dapat melihat, mendengar, atau merasakan informasi yang ada secara langsung.³⁸ Dengan melakukan observasi data yang diperoleh menjadi transparan sehingga dapat diteliti dengan baik.

Observasi ini digunakan dengan cara mencatat dan mengamati secara langsung gejala-gejala yang ada kaitanya dengan pokok masalah yang ditemukan di lapangan. Metode ini digunakan untuk mengambil data dan informasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul guna melengkapi data penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa visual maupun audio. Biasanya metode dokumentasi didapatkan melalui foto, video, ataupun literatur yang memiliki makna historis yang berkaitan dengan Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan

³⁷ A. Muri Yusuf. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 372.

³⁸ Albi Anggito & Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 110.

bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain.³⁹

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Proses penganalisaan data ini akan terus dilakukan sampai dengan memperoleh data jenuh. Kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Terdapat empat aktivitas pada model interaktif ini, yaitu:⁴⁰

a. Pengumpulan Data (*data collection*)

Dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan dalam waktu yang lama sehingga akan diperoleh banyak data dan sangat bervariasi.

b. Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan pemilihan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data digunakan untuk menyederhanakan data agar dapat dengan mudah dipahami. Reduksi data yang digunakan ini mempunyai analisis berupa penyatuan, penggolongan, pengarahan, dan membuang data yang tidak perlu.

c. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data dilakukan peneliti untuk memudahkan dalam melihat gambaran bagian-bagian tertentu atau dapat juga secara keseluruhan dalam aktivitas penelitian. Data penelitian yang disajikan dalam laporan akhir penelitian merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan di akhir laporan.

d. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/ verification*)

Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan (verifikasi data)

³⁹ Eko Meurdiyanto. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: LPPM UPN “Veteran” Yogyakarta, 2020), hlm. 45.

⁴⁰ Muhammad Rizal Pahleviannur dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022), hlm. 139-141.

dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan sebenarnya merupakan aktivitas dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan ini berasal dari data-data penelitian yang telah dikumpulkan dan dianalisis dengan baik. Kesimpulan ini adalah temuan baru yang didapatkan dari hasil pengolahan hasil penelitian. Kesimpulan berupa diskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya belum jelas.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan penyusun sebagai peneliti adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Denzim Meleong membedakan empat macam triangulasi sebagai pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan peneliti (penyidik), sumber, metode, dan teori.⁴¹ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dan triangulasi metode pengumpulan data.

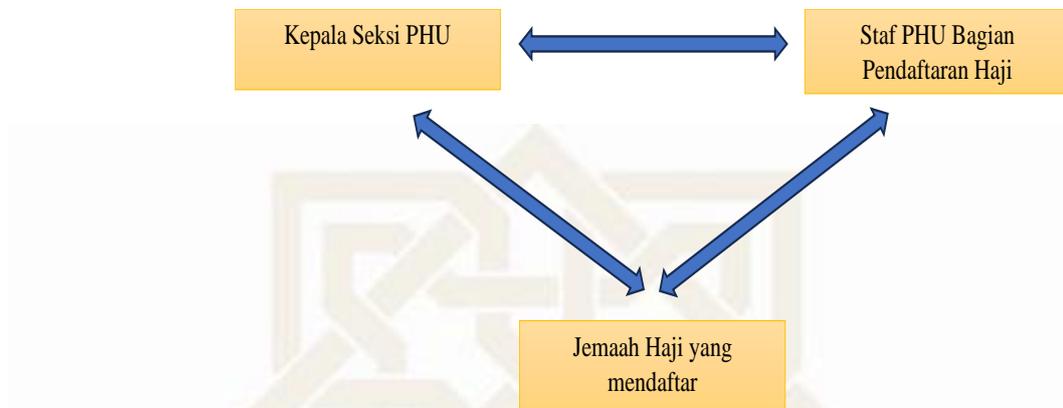
a. Triangulasi dengan Sumber Data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi sumber data juga memberi kesempatan untuk dilakukanya hal-hal sebagai berikut: a) penilaian hasil penelitian dilakukan oleh responden, b) mengoreksi kekeliruan oleh sumber data, c) menyediakan tambahan informasi secara sukarela, d) memasukan informan dalam kancan penelitian, menciptakan kesempatan untuk mengikhtisarkan sebagai langkah awal anailis data, e) menilai kecukupan menyeluruh data yang dikumpulkan.⁴²

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 155.

⁴² *Ibid.*, hlm. 156.

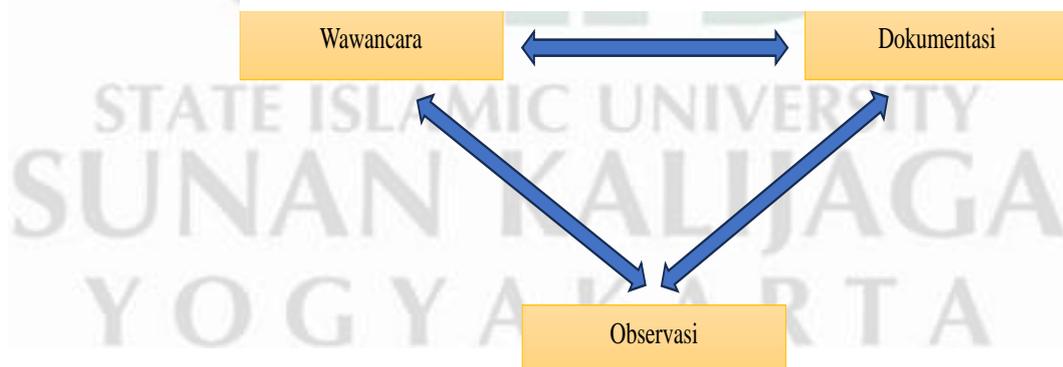
Gambar 1. 1 Triangulasi dengan Sumber Data



b. Triangulasi Metode Pengumpulan Data

Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode *interview* sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di-*interview*. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di-*interview* dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.⁴³

Gambar 1. 2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data



⁴³ *Ibid.*, hlm. 156.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam bagian ini menguraikan sistematika pembahasan yang berisi tentang skema proposal penelitian, sehingga pembahasan dapat tersusun secara sistematis dan mudah dipahami serta memberikan gambaran awal sebelum akhirnya masuk pada pembahasan dan diakhiri dengan kesimpulan. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I, memuat tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah yang merupakan argumentasi disekitar pentingnya penelitian ini beserta perangkat pendukungnya, kemudian diikuti rumusan masalah yang akan diteliti sehingga tidak keluar terlalu jauh dari konteks permasalahan. Selanjutnya, diuraikan pula tujuan penelitian dan kegunaan penelitian yang diperoleh secara praktis maupun teoritis. Pada tahap selanjutnya tinjauan pustaka untuk mengetahui perbedaan penelitian terdahulu yang hampir mirip dari objek formal maupun materialnya. Kemudian kerangka teori yang dijadikan sebagai alat analisis didalam proses penelitian. Kemudian dipaparkan metode penelitian dari jenis penelitian yang digunakan, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data. Dan yang terakhir adalah sistematika pembahasan.

BAB II, merupakan pembahasan tentang gambaran umum lokasi penelitian, berisi letak geografis Kantor Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Gunungkidul, visi dan misi, kedudukan, tugas dan fungsi, struktur organisasi dan tata kelola, struktur organisasi seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU), sarana dan prasarana seksi PHU, data pegawai seksi PHU.

BAB III, berisi tentang pembahasan untuk menjawab rumusan masalah yang tertulis di poin pertama yaitu bagaimana pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023.

BAB IV, penutup berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah tentang bagaimana pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023. Berikutnya saran-saran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait pelayanan pendaftaran haji reguler yang telah peneliti laksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul, menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran haji reguler yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023 sudah sesuai dengan standar pelayanan.

Hal ini dibuktikan dengan proses pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul sudah sesuai dengan standar pelayanan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 meliputi: prosedur pelayanan diterapkan dengan baik dan berurutan, waktu penyelesaian pelayanan yang cepat, biaya pelayanan yang transparansi, produk pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan peraturan terbaru, sarana prasarana yang diberikan sudah memadai, dan kompetensi petugas pelayanan yang diadakan setiap tahunnya. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji reguler juga sudah menerapkan peraturan terbaru yaitu Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, yaitu dibuktikan dengan diterapkannya layanan pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama, layanan pendaftaran haji keliling, dan layanan pendaftaran haji elektronik.

B. Saran

Adapun saran dari hasil temuan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul ialah untuk lebih mengenalkan layanan-layanan yang diberikan oleh Seksi PHU kepada masyarakat Kabupaten Gunungkidul terutama wilayah yang jauh dari Kantor PLHUT untuk dikenalkan layanan pendaftaran seperti layanan pendaftaran haji keliling dan juga layanan pendaftaran haji elektronik yang sudah disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul sehingga

jamaah tidak harus datang jauh-jauh mendaftarkan haji di kantor PLHUT. Dan layanan-layanan tersebut supaya dimasukkan di Web Kemenag Kabupaten Gunungkidul supaya jika masyarakat membuka Web bisa mengetahui layanan yang tersedia.



DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito & Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jawa Barat; CV Jejak, 2018).
- Ardiputra, Septiawan, and Muhammad Rizky Prawira. "Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571." *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* 4.2 (2020).
- Asy'ari, Ilham dan Sayekti, Imanaji Hari, "Pembuatan Aplikasi Pendaftaran Online Anak Asuh Baru Panti Asuhan Yatim Nurul Barokah Kebumen Berbasis Web: Amik Pgri Kebumen." *Jurnal Sinkom (Sistem Informasi, Informatika dan Komputer)* 2.2 (2022).
- Dokumen Alur Layanan Prima Pendaftaran Haji Reguler Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.
- Dokumen Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul, diambil pada tanggal 19 Desember 2023.
- Hamid, Noor, "Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci", (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2020).
- Hamid, Noor, "Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci", (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023).
- <https://gunungkidul.kemenag.go.id/page/detail/kedudukan-tugas-dan-fungsi> diakses pada 1 Desember 2023, pukul 21.50 WIB.
- <https://gunungkidul.kemenag.go.id/page/detail/lima-nilai-budaya-kerja-kementerian-agama> Diakses pada tanggal 20 Februari 2024, pukul 14.05 WIB.
- <https://gunungkidul.kemenag.go.id/page/detail/pengaduan-masyarakat> Diakses pada tanggal 20 Februari 2024, pukul 13.47 WIB
- <https://gunungkidul.kemenag.go.id/page/detail/sejarah> Diakses pada tanggal 20 Februari 2024, pukul 14.36 WIB.
- <https://gunungkidul.kemenag.go.id/page/detail/struktur-organisasi> diakses pada 1 Desember 2023, pukul 21.57 WIB.
- <https://gunungkidul.kemenag.go.id/page/detail/visi-dan-misi> diakses pada 1 Desember 2023, pukul 21.40 WIB.

<https://haji.kemenag.go.id/v5/> diakses pada tanggal 10 Oktober 2023, pukul 16.40 WIB.

<https://quran.nu.or.id/ali%20'imran/97> Diakses pada tanggal 9 Maret 2024 pukul 13.35 WIB

<https://www.kemenkopmk.go.id/kemenko-pmk-pelaksanaan-haji-2023-berjalan-dengan-baik-namun-perlu-evaluasi-lebih-lanjut-guna> diakses pada tanggal 10 Oktober 2023 pukul, 13.00 WIB.

Istiqomah, Faridatul, “Impelementasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang Tahun 2020”, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2020).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2023 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lutfiatunnisa, “Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor”, Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

Meurdiyanto, Eko. *Metode Peneleitian Kualitatif*. (Yogyakarta: LPPM UPN “Veteran” Yogyakarta, 2020).

Pahleviannur, Muhammad Rizal dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022).

Pauji, Ahmad, “Pengelolaan Arsip Dokumen Calon Jemaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Di Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul Tahun 2021-2022”, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2023).

Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 2021.

Renfianan, Lilis, “Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Studi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang”, *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol.2, No. 1, 2022.

Tanjung, R., Cecep, C., Sulaeman, D., Hanafiah, H., & Arifudin, O. (2019). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(1).

Ukrima Kholidah, “Penerapan PMA No. 13 Tahun 2021 Pada Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2022”, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2023).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

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

Wawancara dengan pak Ngusiman pada tanggal 19 Desember 2023 di Gedung PLHUT Kemenag Gunungkidul.

Wawancara dengan pak Sarjono pada tanggal 12 November 2023 di rumah pak Sarjono

Wawancara dengan pak Taufik pada tanggal 19 Desember 2023 di Gedung PLHUT Kemenag Gunungkidul

Wawancara dengan pak Tomy pada tanggal 19 Desember 2023 di Gedung PLHUT Kemenag Gunungkidul.

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*.(Jakarta: Kencana, 2017)