

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Program Studi Manajemen Dakwah

Jurusan Dakwah dan Komunikasi

Fakultas Ushuludin dan Dakwah

Universitas Negeri Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Oleh:

Muhammad Alkautsar Bamazroek

NIM: 20.12.3.1.080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2024

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Program Studi Manajemen Dakwah
Jurusan Dakwah dan Komunikasi
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh:

MUHAMMAD ALKAUTSAR BAMAZROEK

NIM. 20.12.3.1.080

Surakarta, 19 Maret 2024

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi

Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag.

NIP. 19620908 199002 1 001

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Program Studi Manajemen Dakwah
Jurusan Dakwah dan Komunikasi
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh:

MUHAMMAD ALKAUTSAR BAMAZROEK

NIM. 20.12.3.1.080

Surakarta, 19 Maret 2024

Disetujui dan disahkan oleh:

Biro Skripsi



Rini Wulandari, M.Sc.

NIP. 19921204 201903 2 012

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Alkautsar Bamazroek
NIM : 201231080
Tempat, Tanggal Lahir : Bangka, 12 Oktober 1998
Program Studi : Manajemen Dakwah
Jurusan : Dakwah dan Komunikasi
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah
Alamat : Jln Imam Bonjol No. 88 Muntok Bangka-Barat
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa Skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri, jika kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka Skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 20 Maret 2024

Penulis,

Muhammad Alkautsar Bamazroek

NIM. 20.12.3.1.080

Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag.

DOSEN FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi, Sdr. Muhammad Alkautsar Bamazroek

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : Muhammad Alkautsar Bamazroek

NIM : 201231080

Judul : Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali

Dengan ini kami menilai Skripsi tersebut dapat disetujui dan diajukan pada Sidang Munaqosah Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 20 Maret 2024

Pembimbing

Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag.

NIP. 19620908 199002 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

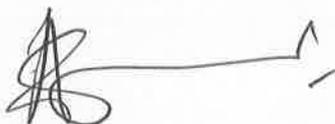
MANAJEMEN PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BOYOLALI

Disusun Oleh:

MUHAMMAD ALKAUTSAR BAMAZROEK
NIM. 20.12.3.1.080

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Pada Hari Senin, 6 Mei 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial

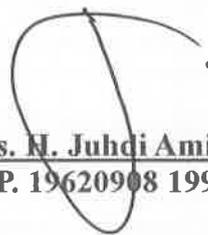
Surakarta, 6 Mei 2024
Penguji Utama,



Prof. Dr. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag.
NIP. 19661118 199403 1 001

Penguji II/Ketua Sidang

Penguji I/Sekretaris Sidang



Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag.
NIP. 19620908 199902 1 002



Fathurrohman Husen, M.S.I.
NIP. 19910225 201903 1 020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Dr. H. Kholillurrohman, M.Si.
NIP. 19741225 200501 1 005

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al Baqarah: 286)

“Ketika engkau merasa lelah dalam meniti jalan yang lurus, ingatlah bahwa Allah selalu bersamamu. Teruslah berjalan, karena kesabaran dan ketekunan akan membuahkan hasil yang indah”

(Habib Umar Bin Hafidz)

“Jangan pernah mengatakan semua itu **Tidak Mungkin, Tidak Bisa, Tidak Mampu**. Tetapi katakanlah bahwa kamu mampu dan kamu bisa dalam menghadapi segala sesuatu karena semua ucapan itu adalah Do’a”

(Syarifah Merda Bachsin)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Terucap banyak syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat sehat, rahmat, berkah dan karunianya sehingga saya bisa berhasil sampai ketahap untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Dengan ketulusan hati skripsi ini saya persembahkan kepada:

ABAH AMIR SAHEL

Abah tercinta saya yang selalu mencari nafkah di tengah teriknya panas matahari dan derasny hujan demi anaknya memperoleh pendidikan tinggi tanpa mengenal rasa lelah.

IBU SYARIFAH MERDA BACHSIN

Bunda saya tercinta, satu-satunya rumah ternyaman saat pulang. Terimakasih untuk doa yang tidak pernah putus, segala pencapaian saya sampai hari ini adalah dari doa ibu. Terimakasih telah menjadi figur orang tua yang sangat kuat, terkadang menjadi teman bagi saya, berdiri di atas kaki mendorong anaknya. Terimakasih apapun yang diberikan kepada saya ibu.

KAKAK SITI SYARAH FADHILAH

Adik saya tersayang yang selalu memberikan dukungan dan selalu menyemangati saat mengerjakan skripsi ini.

KELUARGA BESAR ABAH BAMAZROEK

Terimakasih yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasinya dalam masa perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini.

KATA PENGHANTAR

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin, Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang-Nya kepada hamba-Nya, sehingga skripsi ini dengan judul "Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali" dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan pada zaman terang benerang. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu pada program studi Manajemen Dakwah. Skripsi ini diharapkan dapat bagi masyarakat dan kalangan akademis manajemen dakwah.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya peran berbagai pihak. Sehingga, dengan penuh ketulusan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Pd., selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta
2. Bapak Dr. Kholilurrohman, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
3. Bapak Dr. Supandi, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi.
4. Bapak Fathurrahman Husen, M.S.I, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
5. Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta dukungan selama proses penyusunan skripsi.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Surakarta.
7. Bapak H. Sauman, M.Ag., selaku kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dan jajarannya yang telah membantu pemberian informasi dan pengalamannya kepada penulis.
8. Abah, Ibu dan adik tercinta (Amir Sahel, Syarifah Merda Bachsin dan Siti Syarah Fadhillah) yang selalu mendukung dan mensupport serta senantiasa selalu mendoakan penulis.

9. Teman-teman Manajemen Dakwah 2020 yang telah memberikan dukungan dan membantu pada penelitian ini.
10. Teman-teman Magang : Dzaky,Rafiki,Risca,Ami dan teman-teman KKN 189-190: Meli,Arya,Bagas,Husen,Maul,DLL Teman-teman Kos Ardi : Bintang Aditya Baskara,khindi terThebest, teman-teman Alumni Al-iman Ponorogo (Sky Star Solo): Bintang,Dibel,Asri,Siskem,Dila,Sukma,Benat,Linda teman-teman ACT Daarul Arqom: Risky,Musa,Rafly,Rifai,DLL, teman-teman Kp. Keranggan Tengah Muntok Bangka-Barat yang selalu memberi dukungan dan suport pada peneliti.
11. Keluarga besar Amir Sahel Bamazroek yang telah memberikan dukungan dan selalu menyemangati saat mengerjakan skripsi ini.
12. Teman-teman dan sahabat serta semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, apabila ada saran dan kritik dari pembaca, penulis dengan sangat senang hati menerima demi terwujudnya hasil yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat menjadi bermanfaat untuk kita semua. Aamiin.
Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatu.

Surakarta, 6 Mei 2024

(Muhammad Alkautsar Bamazroek)

ABSTRAK

Muhammad Alkautsar Bamazroek. NIM 201231080. **Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.** Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah, UIN Raden Mas Said Surakarta 2024

Ibadah Haji sejauh ini dipandang kurang berhasil dan Efisien. Perlu dilakukan perbaikan terhadap sistem dan administrasi pelayanan haji karena berdampak pada kualitas pelayanan dan perlindungan jemaah. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan nasehat, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Sebelum pemberangkatan jemaah haji ke tanah suci, diharapkan pelayanan kepada jemaah haji bisa maksimal, efektif, dan efisien. Hal ini akan memberikan ketenangan bagi jemaah haji bahwa ibadah haji akan berjalan dengan sukses dan sesuai dengan ajaran agama.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif, subjek penelitian ialah karyawan atau staff di Kemenag Boyolali, dan calon jemaah haji yang mendaftar dan diberangkatkan pada tahun 2023. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penulis mengartikan manajemen dalam penelitian ini yaitu suatu proses Perencanaan, Perorganisasian, Penggerakan dan Pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji. Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh adalah lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab atas kesuksesan Penyelenggara Ibadah Haji di Kabupaten Boyolali. Bentuk pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan pendaftaran, pembatalan haji bagi jemaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jemaah haji lansia, penggabungan mahrom yang mendaftarkan terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jemaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jemaah haji yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali terlaksana dengan baik.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan Ibadah, Haji

ABSTRACT

Muhammad Alkautsar Bamazroek. NIM 201231080. **Management of Prospective Hajj Pilgrim Services at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Boyolali Regency.** Da'wah Management Study Program, Faculty of Ushuluddain and Da'wah, UIN Raden Mas Said Surakarta 2024

The Hajj has so far been seen as less successful and efficient. It is necessary to make improvements to the system and administration of Hajj services because it has an impact on the quality of service and the protection of pilgrims. These efforts can be made through improving advice, services, and protection of Hajj pilgrims. Before the departure of pilgrims to the holy land, it is hoped that services to pilgrims can be maximized, effective, and efficient. This will provide peace of mind for pilgrims that the pilgrimage will run successfully and in accordance with religious teachings.

The purpose of this study was to determine the Service Management of Prospective Hajj Pilgrims at the Boyolali Regency Ministry of Religious Affairs office. This research is a qualitative research with a descriptive qualitative approach, the subjects of the study are employees or staff at the Boyolali Ministry of Religious Affairs, and prospective pilgrims who register and depart in 2023. Data collection techniques use interviews, observation and documentation.

The results showed that the author defines management in this study as a process of planning, organizing, mobilizing and supervising an organization to provide services to prospective pilgrims. The Hajj and Umrah Organizer Section is the institution in charge and responsible for the success of Hajj Organizers in Boyolali Regency. The forms of services provided include registration services, cancellation of Hajj for sick and dead pilgrims, proposal of elderly pilgrims, merger of separate registered mahrom, guidance for Hajj management, division of team groups and groups of pilgrims and protection of pilgrims by coordinating with relevant agencies that help protect pilgrims carried out by the Ministry of Religious Affairs of Boyolali Regency carried out properly.

Keywords : Management, Worship Services, Hajj

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN BIRO SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGHANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Pustaka	5
B. LANDASAN TEORI	15
1. Kajian Teori Manajemen	15
a. Pengertian Manajemen	15
b. Fungsi Manajemen	16
c. Unsur-unsur Manajemen.....	18
2. Kajian Teori Pelayanan.....	19
a. Definisi Pelayanan	19
b. Pelayanan Prima.....	21
c. Bentuk-bentuk pelayanan prima	22

d. Manfaat Pelayanan Prima.....	22
e. Indikator Pelayanan Prima.....	23
3. Kajian Teori Haji	26
a. Pengertian Haji.....	26
b. Syarat Wajib Haji	27
c. Rukun Haji	28
d. Wajib Haji.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Waktu Penelitian.....	31
C. Lokasi Penelitian	32
D. Data Dan Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Penelitian	39
1. Sejarah berdirinya Departemen Agama Kabupaten Boyolali.....	39
2. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali	40
3. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali	41
4. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Boyolali	42
5. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Penyelenggara Haji.....	44
BAB V PENUTUP.....	74
A. KESIMPULAN	74
B. SARAN	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80
DOKUMENTASI	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Pustaka	9
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	32
Tabel 4. 1 Data Jemaah Haji	46
Tabel 4. 2 Data Ketua Rombongan dan Regu	47
Tabel 4. 3 Latar Belakang Pekerjaan Jemaah Haji	48
Tabel 4. 4 Jumlah Pembatalan Haji	48
Tabel 4. 5 Data Informan Penelitian	49
Tabel 4. 6 Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	42
Gambar 4. 2 Proses Pembatahan Haji	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji adalah Salah satu rukun Islam : syahadat, shalat, puasa, sedekah, dan menunaikan haji jika mampu. Karena haji merupakan ibadah *jismiyah* (fisik) dan *maliyah* (harta), maka ibadah tersebut merupakan ibadah yang unik. Zakat adalah ibadah *maliyah*, sedangkan shalat dan puasa adalah amalan *jismiyah* (Hamka, 1978).

Jismiyah dan *maliyah* sama-sama termasuk dalam ibadah haji, atau orang yang mengorbankan badan dan harta bendanya dalam rangka menunaikan ibadah haji yang memerlukan biaya (perbekalan) yang tidak sedikit. Setiap muslim yang memenuhi standar *istitha'ah* (kemampuan) wajib menunaikan ibadah haji (Umami, 2020).

Sebagaimana firman Allah Swt dalam surah QS. Ali imran/3 : 97

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

Artinya : Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam (Q.S. Ali Imran 3: 97).

Ayat di atas mengandung arti bahwa setiap orang wajib mengunjungi Baitullah selama mampu. Jika mereka menolak, hal ini menunjukkan kurangnya keyakinan bahwa ibadah haji adalah perjalanan wajib bagi setiap umat islam di seluruh dunia. Bagian ini memunculkan pertanyaan umum tentang tanggung jawab setiap orang untuk menunaikan haji. Sejak saat itu,

keinginan umat Islam untuk menunaikan ibadah haji semakin kuat dari tahun ke tahun.

Penyelenggara kegiatan jemaah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan yaitu; standar pelaksanaannya saat masih di tanah air, banyak aspek penting yang harus di perhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setor ONH ke bank, pengurusan dokumen, haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Selain itu pelayanan haji dan umroh di tanah suci meliputi bimbingan ibadah (materi bimbingan, cara dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan musyawarah keagamaan (Aziz, 2007).

Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali senantiasa berupaya menyusun rencana dan program strategis, serta berbagai kegiatan di bidang Penyelenggara ibadah haji, antara lain pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan haji, pelayanan kelengkapan dokumen haji, layanan pembayaran biaya Penyelenggara ibadah haji yang seluruhnya ditampung melalui SISKOHAT, layanan bimbingan ibadah haji, dan layanan kesehatan (Kemenag Boyolali, 2023).

Jumlah jemaah yang mendaftar haji *berfluktuasi* dari tahun ke tahun pada grafik. Di Kabupaten Boyolali, jemaah haji yang terdaftar pada tahun 2019 berjumlah 716 orang, 357 orang diantaranya laki-laki dan 559 orang perempuan. Pada tahun 2020, keberangkatan haji dibatalkan untuk seluruh negara keputusan ini diambil mengingat pandemi covid-19. Pada tahun 2022 berjumlah 312 orang, 136 orang diantaranya laki-laki dan 176 orang perempuan. Sementara itu, jumlah jemaah haji di Kabupaten Boyolali pada tahun 2023 meningkat tajam, dengan total 837 jemaah yang terdiri dari 387 laki-laki dan 418 perempuan (Badan Pusat Statistik, 2023).

Dinamika organisasi haji selalu menuai banyak kontroversi masyarakat. Hal ini karena adanya ajaran sepanjang zaman reformasi dan kemunduran, serta fakta bahwa haji lebih dari sekedar ritual tahunan yang harus dilakukan umat islam untuk menyempurnakan rukun islam yang kelima; sebaliknya, penting untuk memperbaiki sistem dan mekanisme yang digunakan dalam melaksanakan ibadah haji itu sendiri. Penyelenggara haji atau organisasi terkait harus menyikapi dinamika ini secara tepat guna mencari solusi agar Penyelenggara haji lebih profesional dan sesuai dengan harapan masyarakat (Pratiwi, 2017).

Persoalannya adalah keberagaman calon jemaah haji, karena sebagian besar dari mereka adalah masyarakat aktif yang tertarik pada pekerjaan dan dunia, seperti petani dan pedagang serta warga lanjut usia. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dihadapkan pada dilema karena calon jemaah haji tidak memahami tata cara ibadah haji. Agar dapat melayani calon jemaah dengan lebih baik, diperlukan penjelasan yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami.

Ibadah Haji sejauh ini dipandang kurang berhasil dan Efisien. Perlu dilakukan perbaikan terhadap sistem dan administrasi pelayanan haji karena berdampak pada kualitas pelayanan dan perlindungan jemaah. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan nasehat, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Sebelum pemberangkatan jemaah haji ke tanah suci, diharapkan pelayanan kepada jemaah haji bisa maksimal, efektif, dan efisien. Hal ini akan memberikan ketenangan bagi jemaah haji bahwa ibadah haji akan berjalan dengan sukses dan sesuai dengan ajaran agama (Sarah, 2019).

Berdasarkan latar belakang informasi di atas, salah satu tanggung jawab Kementerian Agama Kabupaten Boyolali adalah memberikan bantuan kepada jemaah haji yang merupakan lingkup Kementerian Agama Boyolali Harus mengatur manajemen dan mengawasi proses pelayanan pada saat pelaksanaan untuk memastikan mekanisme kegiatan pelayanan berfungsi dengan baik, tepat waktu, dan memuaskan jemaah haji yang dilayani. Oleh karena itu peneliti berencana untuk melakukan penelitian dengan judul “**Manajemen**

Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali''

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka peneliti merumuskan sebagai berikut, yaitu:

Bagaimana Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru, kajian tentang implementasi pelayanan jemaah haji dan menambah khazanah keilmuan khususnya jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah refrensi wawasan dan pengalaman penulis mengenai manajemen pelayanan prima jemaah haji yang efektif dan efisien dalam suatu instansi, lembaga atau organisasi tertentu dan dapat memberi motivasi kepada Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dalam hal Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Peneliti menggunakan telaaah pustaka penelitian terdahulu, untuk menunjang penelitian sebagai bahan acuan dan perbandingan. Beberapa penelitian terdahulu yang dapat di jadikan refrensi penelitian, disajikan sebagai berikut :

Pertama, Jurnal yang disusun oleh Dwi Yuliana “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-NTT”, Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur antara lain, yaitu jemaah harus membuka buku rekening terlebih dahulu, melakukan pembayaran BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) sebesar 25 juta rupiah, mengisi formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), dan terakhir mendaftar ke SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Sementara itu, faktor pendukung dan penghambat dalam melayani pendaftaran haji, yaitu prosedur pendaftaran dibantu oleh staf-staf pengurus. Dan faktor penghambatnya adalah minim pengetahuan teknologi sehingga mempersulit pendafran online (Yuliana, 2023).

Kedua, Jurnal yang disusun oleh Mukti Ali, Nurul Wahdatul M, Wilis Ayu, Dea Fajar, Ini'matus Sholihah “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto” penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki sebuah pelayanan yang dapat memudahkan jama'ah untuk melakukan pendaftaran yakni pelayanan satu atap yang berdiri pada tahun 2016. Pada awalnya, fungsi secara umum dari pelayanan haji dan umrah adalah untuk meningkatkan pelayanan dan Penyelenggara ibadah haji dan umrah. Setelah

dilakukan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya manajemen pelayanan haji dan umroh, kegiatan atau aktivitas dalam layanan bisa terkoordinir atau terstruktur dengan baik, sehingga calon jamaah haji dan umroh merasa nyaman (Herlyanda et al., 2019).

Ketiga, Jurnal disusun oleh Hellen Oktariana Sari, Fatimah Yunus, Yunida Een Fryanti. “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur terlaksana dengan baik. hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu *Tangible* (berwujud); *Reliability* (kehandalan); *Responsiviness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); dan *Empathy* (empati). Adapun kendala yang dialami oleh kementerian agama kabupaten kaur ialah belum adanya lembaga bank syariah atau muamalat, belum ada lembaga KBIH, jaringan siskohat, kekurangan SDM di seksi PHU serta faktor pendidikan dan kesehatan jamaah lanjut usia (Hellen et al., 2022).

Keempat, Jurnal disusun oleh Siti Ardianis Wardatun Rizqiyah, Didin Chonyta “ Strategi manajemen pelayanan prima dalam peningkatan calon jamaah haji di PT. Nur Haramain Mulia” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berbasis primer dengan pendekatan kualitatif, Hasil penelitian disimpulkan bahwa konsep pelayanan prima PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dilihat dari konsep pelayanan prima yang diterapkan PT. Nur Haramain Mulia meliputi Kemampuan (*ability*), Sikap (*attitude*), Penampilan (*appreance*), Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), Tanggung jawab (*accountability*), dan terakhir menerapkan agenda reoni tahunan untuk mempererat tali silaturahmi sesama jama’ah haji serta menyediakan pembimbing haji yang profesional dan materi bimbingan ibadah haji (Siti & Didin , 2021).

Kelima, Jurnal yang disusun oleh Dr. H. Moh. Rifa’i, M.Pd. dan Dela Maghfiroh Kamila “Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan

Jemaah Haji”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian dalam jurnal ini menjelaskan bahwa strategi layanan dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji terdiri atas layanan dokumentasi perjalanan (*Travel document*), memberikan layanan kesehatan (Teoritis & praktis), TL (*Tour Leader*) dan TG (*Tour Guide*) profesional, memberikan layanan manasik haji secara maksimal, memfasilitasi pembentukan forum reuni alumni haji setiap tahun, memberikan fasilitas yang memadai berkaitan dengan konsumsi dan media manasik haji, pelibatan tokoh dan professional dalam bimbingan jemaah (Rifa’i, 2021).

Keenam, Skripsi yang disusun oleh Riza Umami “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020”. Penelitian menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di kantor kementerian agama kabupaten bantul tahun 2020 sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari proses pelayanan oleh seksi PHU sudah sesuai dengan SOP pelayanan pendaftaran haji reguler yang dibuat oleh kantor kementerian agama kabupaten bantul. Hal lainnya adalah bentuk pelayanan yang dilakukan seksi PHU kantor kementerian agama kabupaten bantul sudah sesuai dengan ciri ciri pelayanan yang baik petugas pelayanan calon jemaah sudah melayani dengan baik calon jemaah pendaftaran haji reguler (Umami, 2020).

Ketujuh, Skripsi yang disusun oleh Savira Offana, “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kementerian agama kota yogyakarta dalam memberi pelayanan pendaftaran haji reguler pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 sudah baik, adanya fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan yang diterapkan melalui yakni semua pegawai diawali tahun harus membuat SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang dijadikan landasan yang harus dikerjakan satu tahun kedepan, perorganisasian yang diterapkan

yaitu pembagian pelayanan senantiasa menerapkan protokol kesehatan, pengawasan secara langsung dipantau oleh kepala seksi PHU kementerian agama kota yogyakarta sehingga terlihat seberapa besar keseriusan pegawai bekerja dan melayani para jemaah haji (Savira, 2020).

Kedelapan, Skripsi yang disusun oleh Hiya Fadhilatul 'Ula "Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Dan Pengambilan Setoran Awal Biaya Perjalanan ibadah Haji (Bipih) Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020". Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa manajemen pelayanan pembatalan haji dan pengembalian setoran awal biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) reguler kantor kementerian agama kabupaten purwarejo jawa tengah tahun 2020 sudah terlaksana dengan baik. Dibuktikan dengan telah terlaksananya pelayanan sesuai prosedur, prinsip, dan standar Penyelenggara pelayanan yang diamanatkan oleh peraturan dan perundang undangan yang berlaku namun masih ada beberapa hal yang belum dilakukan oleh kantor kementerian agama kabupaten purworejo seksi PHU antara lain penyusunan petunjuk teknis pelayanan, belum menyediakan loket atau kotak pengaduan untuk menampung pengaduan dari masyarakat serta sarana prasarana pelayanan bagi disabilitas (Hiya, 2020).

Kesembilan, Skripsi yang disusun oleh, Tri Wulani "Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementrian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatra Selatan". Penelitian ini menggunakan Metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian, ditemukan bahwa manajemen pelayanan jemaah haji di kantor kementrian agama kota pagar alam di mulai dari aktivitas perencanaan, perorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang bekerja sama dengan lembaga pemerintah yang membantu menyukseskan Penyelenggara ibadah haji. Berbentuk pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jamah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan mansik haji, pembagian kelompok regu dan kolompok rombongan serta pelayanan perlindungan jemaah haji. Adapun faktor penghambat yang di

hadapi dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji (Wulani, 2019).

Kesepuluh, Skripsi yang disusun oleh Fuji Sarah, “Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019” Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa pelayanan secara administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan telah dilakukan secara maksimal, meskipun terdapat beberapa kendala seperti sarana dan prasarana yang ada, oknum jemaah yang tidak faham akan sistem pelayanan dan juga kadang akibat kurangnya komunikasi dengan pihak travel (Fuji & Sarah, 2019).

Tabel 2. 1 Daftar Pustaka

No	Nama Peneliti, Tahun Dan Judul	Metode	Perbedaan
1.	Dwi Yuliana “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-NTT”. Pada tahun 2023	Kualitatif	Bahwa manajemen pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur antara lain, yaitu jemaah harus membuka buku rekening terlebih dahulu, melakukan pembayaran BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) sebesar 25 juta rupiah, mengisi formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), dan terakhir mendaftar ke SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Sedangkan penelitian

			yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.
2.	Mukti Ali, Nurul Wahdatul M, Wilis Ayu, Dea Fajar, Ini'matus Sholihah "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto". Pada tahun 2019	Kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki sebuah pelayanan yang dapat memudahkan jama'ah untuk melakukan pendaftaran yakni pelayanan satu atap yang berdiri pada tahun 2016. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.
3.	Hellen Oktariana Sari, Fatimah Yunus, Yunida Een Fryanti. "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur". Pada tahun 2022	Kualitatif	Manajemen pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur terlaksana dengan baik. hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu Tangible (berwujud); Reliability (kehandalan); Responsiviness (ketanggapan); Assurance (jaminan); dan Empathy (empati). Sedangkan penelitian yang

			dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.
4.	Siti Ardianis Wardatun Rizqiyah, Didin Chonyta “Strategi manajemen pelayanan prima dalam peningkatan calon jemaah haji di PT. Nur Haramain Mulia”. Pada Tahun 2021	Kualitatif	Konsep pelayanan prima PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dilihat dari konsep pelayanan prima yang diterapkan PT. Nur Haramain Mulia meliputi Kemampuan (<i>ability</i>), Sikap (<i>attitude</i>), Penampilan (<i>appearance</i>), Perhatian (<i>attention</i>), Tindakan (<i>action</i>), Tanggung jawab (<i>accountability</i>), dan terakhir menerapkan agenda reoni tahunan untuk mempererat tali silaturahmi sesama jama'ah haji serta menyediakan pembimbing haji yang profesional dan materi bimbingan ibadah haji. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.
5.	Dr. H. Moh. Rifa'i, M.Pd. dan Dela Maghfiroh Kamila “Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan	Kualitatif	layanan dokumentasi perjalanan (<i>Travel document</i>), memberikan layanan kesehatan (Teoritis & praktis), TL (Tour Leader) dan TG

	Jemaah Haji”. Pada Tahun 2021.		(Tour Guide) profesional, memberikan layanan manasik haji secara maksimal, memfasilitasi pembentukan forum reuni alumni haji setiap tahun, memberikan fasilitas yang memadai berkaitan dengan konsumsi dan media manasik haji, pelibatan tokoh dan professional dalam bimbingan jemaah. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.
6.	Riza Umami. “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2020”. Pada tahun 2020.	Kualitatif	Bahwa manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di kantor kementerian agama kabupaten bantul tahun 2020 sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari proses pelayanan oleh seksi PHU sudah sesuai dengan SOP pelayanan pendaftaran haji reguler yang dibuat oleh kantor kementerian agama kabupaten bantul. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

7.	Savira Offana, “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta”. Pada Tahun 2020.	Kualitatif.	Pembagian pelayanan senantiasa menerapkan protokol kesehatan, pengawasan secara langsung dipantau oleh kepala seksi PHU kementerian agama kota yogyakarta sehingga terlihat seberapa besar keseriusan pegawai bekerja dan melayani para jemaah haji. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.
8.	Hiya Fadhilatul ‘Ula “Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Dan Pengambilan Setoran Awal Biaya Perjalanan ibadah Haji (Bipih) Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020”.	Kualitatif	Bahwa manajemen pelayanan pembatalan haji dan pengembalian setoran awal biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) reguler kantor kementerian agama kabupaten purwarejo jawa tengah tahun 2020 sudah terlaksana dengan baik. Dibuktikan dengan telah terlaksananya pelayanan sesuai prosedur, prinsip, dan standar Penyelenggara pelayanan yang diamanatkan oleh peraturan dan perundang undangan yang berlaku. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di

			Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.
9.	Tri Wulani “Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatra Selatan”. Pada Tahun 2019	Kualitatif	Manajemen pelayanan jemaah haji di kantor kementerian agama kota pagar alam di mulai dari aktivitas perencanaan, perorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang bekerja sama dengan lembaga pemerintah yang membantu menyukseskan Penyelenggara ibadah haji. Berbentuk pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan mansik haji, pembagian kelompok regu dan kolompok rombongan serta pelayanan perlindungan jemaah haji. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.
10.	Fuji Sarah, “Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019”	Kualitatif	Pelayanan secara adminstrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan telah dilakukan secara maksimal, meskipun terdapat beberapa

			<p>kendala seperti sarana dan prasarana yang ada, oknum jama'ah yang tidak faham akan sistem pelayanan dan juga kadang akibat kurangnya komunikasi dengan pihak travel. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.</p>
--	--	--	---

B. LANDASAN TEORI

1. Kajian Teori Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Secara etimologi manajemen berasal dari kata bahasa Inggris "*to manage*" yang berarti mengatur. Pengertian manajemen dapat dilihat dari tiga pengertian; Manajemen sebagai suatu proses, manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia, manajemen sebagai ilmu (*science*) dan sebagai seni (*Art*). Dalam pengertian yang lebih luas, manajemen adalah suatu proses pengaturan, dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi yang sudah ditentukan secara efektifitas dan efisien (Firmansyah & Mahardhika, 2018).

Menurut George Terry manajemen adalah suatu proses yang terjalin secara khas dan terdiri dari perencanaan (*planning*), perorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*) yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah dirumuskan dengan baik, dengan mendayagunakan manusia dan sumber-sumber lainnya (B. Lay, 2021).

b. Fungsi Manajemen

Sebagaimana disebutkan oleh George R Terry untuk mengoptimalkan pemanfaatan Sumber-sumber dan koordinasi pelaksanaan tugas-tugas untuk Mencapai tujuan manajemen mempunyai empat fungsi yaitu perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Dari fungsi dasar manajemen tersebut, kemudian dilakukan tindak lanjut setelah diketahui bahwa tujuan yang telah ditetapkan “tercapai” atau “belum tercapai”. Fungsi manajemen tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

1) Perencanaan (*Planning*),

Perencanaan adalah rencana-rencana yang dibutuhkan untuk memberikan gambaran kepada organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan itu, dan perencanaan merupakan suatu pendekatan yang terorganisir untuk menghadapi problem-problema di masa yang akan datang. Perencanaan adalah menentukan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang seharusnya dilaksanakan, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya dan orang-orang yang bertanggung jawab terhadap kegiatan yang dilaksanakan. Jadi, perencanaan menyangkut pembuatan keputusan tentang apa yang akan dilakukan, bagaimana melakukannya, kapan melakukannya, dan siapa yang akan melakukannya (Anwar, 2020).

2) Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian merupakan kegiatan menyusun struktur hubungan kerja sehingga anggota organisasi dapat berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Anggota organisasi ditempatkan di departemen-departemen atau bagian-bagian sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang

mereka lakukan sehingga dapat memberikan garis kewarganegaraan dan tanggung jawab antar individu dan kelompok yang berbeda sehingga tidak terjadi kesalah pahaman dalam menjalankan pekerjaan dan tujuan bisa dicapai dengan efektif dan efisien (Suprihanto, 2014).

3) Pergerakan (*actuating*)

Pergerakan fungsi manajemen yang paling fundamental dalam manajemen, pergerakan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemimpin untuk mengarahkan, menggerakkan, membimbing, mengatur segala kegiatan yang telah diberikan tugas dalam melaksanakan suatu kegiatan usaha (Siregar, 2022). Menurut munir dan ilahi pergerakan adalah proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Motivasi sendiri berarti, bahwa pemimpin organisasi di tengah bawahannya dapat memberikan bimbingan, intruksi, nasihat, dan koreksi jika diperlukan (Ilahi & Munir, 2006).

4) Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian adalah upaya yang sistematis untuk menetapkan standar prestasi pada sasaran perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan prestasi sesungguhnya dengan standart yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. Menentukan apakah ada penyimpangan dari mengukur signifikasi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang perlu dilakukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya organisasi telah digunakan dengan cara efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan (Anwar, 2020).

c. Unsur-unsur Manajemen

Menurut (Hasibuan, 2007). Manajemen hanyalah merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu sendiri terdiri dari: *man, money, methods, machines, materials, dan market*, disingkat 6M yaitu:

1) *Man* (Sumber Daya Manusia)

Unsur manajemen yang paling vital adalah sumber daya manusia. Manusia yang ada akan berpengaruh lancar atau tidaknya manajemen karena manusia yang melakukan proses perencanaan dan mereka yang melaksanakan tujuan yang dilaksanakan, tanpa adanya sumber daya manusia maka tidak ada proses kerja.

2) *Money* (Uang)

Uang digunakan untuk pembiayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, perusahaan dalam menjalankan seluruh aktifitas tidak akan bisa terlepas dari biaya dengan ketersediaan biaya yang memadai maka manajemen akan lebih leluasa dalam melakukan aktifitas hingga mencapai tujuan akhir dengan efisien.

3) *Methods* (Metode)

Dalam menerapkan manajemen untuk mengelola sesuatu aktifitas dibutuhkan metode. Metode berupa cara atau sistem untuk mencapai tujuan dalam menentukan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi masalah di tengah jalan.

4) *Materials* (Bahan Baku)

Materials merupakan bahan-bahan atau perlengkapan yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan agar mencapai

tujuan. Dibutuhkan sumber daya manusia untuk mengelola bahan baku tersebut. Sumber daya manusia dan bahan baku sangat erat satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan.

5) *Machines* (Peralatan Mesin)

Alat-alat yang digunakan, dalam hal ini alat-alat yang digunakan berfungsi untuk membantu proses produksi dengan menggunakan alat-alat mekanis, elektronik atau komputer. Mesin ini merupakan kebutuhan primer yang menunjang keberhasilan suatu organisasi.

6) *Market* (Pasar)

Tempat untuk menawarkan hasil produksi, dalam hal ini misi lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya mereka dapat menerima produksi yang telah dibuat. Faktor yang paling penting dalam berkelanjutan organisasi ialah hasil produk yang dipasarkan. Demikian organisasi atau lembaga harus menyesuaikan kualitas yang ditawarkan.

2. Kajian Teori Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan (Yuliana, 2023).

Menurut A.K.P. Adya Brata menggunakan "Formula Pelayanan" untuk mendefinisikan pelayanan, yang mencakup unsur-unsur sebagai berikut: *Self awareness* (meningkatkan kesadaran diri, menambah pelayanan yang benar), *Antusiasme* (melayani dengan penuh semangat), *Reform* (meningkatkan kinerja pelayanan), *Value* (melayani dengan menambah value), *Impressive* (penampilan menarik), *Care* (perhatian), dan *Evaluation* (menilai pelayanan). Merencanakan,

mengatur, memindahkan, dan mengarahkan prosedur standar pelayanan yang baik untuk menyenangkan konsumen dan memenuhi tujuan bisnis merupakan pemberian pelayanan yang baik (Rahmayanty, 2010).

Menurut para ahli yang mengemukakan pendapat pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurut Philip Kotler, "Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang bermanfaat atau diberikan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang terutama berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun pada pihak yang menerimanya." (Kotler, 2001).
- 2) Menurut AS. Moenir, "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan" (Moenir, 2008).
- 3) Menurut H.H Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan (Casson, 1981).
- 4) Pelayanan, dalam kata-kata Atep Adya Brata, adalah segala upaya memberikan kemudahan guna memuaskan konsumen atau calon konsumen sebelum atau sesudah suatu transaksi berlangsung (Casson, 1981).
- 5) Menurut Atep Adya Brata, pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadi transaksi (Barata, 2003).

- 6) Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Corenzi, Skinner dan Erosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dirasa) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ainaya, 2022).
- 7) Sementara itu, Gronross memberikan definisi jasa yang lebih menyeluruh: jasa adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan terjadi sebagai akibat interaksi konsumen dengan anggota staf atau barang lain yang ditawarkan oleh usaha penyerahan. layanan yang diinginkan. untuk mengatasi masalah klien atau pelanggan (Ratminto & Septi, 2015).

b. Pelayanan Prima

Pelayanan yang bermutu baik (*Good Quality*) adalah pelayanan yang dibedakan berdasarkan keunggulan, kenyamanan, kecepatan, ketepatan keandalan, dan empati dari pekerja layanan ketika menawarkan dan memberikan layanan kepada konsumen merupakan kualitas unggul yang memberikan dampak kuat yang dapat dirasakan pelanggan pada saat itu dan secara instan. Layanan pelanggan yang sangat baik mematuhi standar kualitas tinggi dan terus memantau perubahan permintaan pelanggan. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*Practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan realistis mencakup kebutuhan yang dirasakan secara fisik oleh klien dan kebutuhan yang secara fisiologis dirasakan sebagai kebutuhan emosional (Rahmayanty, 2010).

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau

dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.

Menurut Elhaitammy *Service Excellence* atau pelayanan yang unggul yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan Jadi pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak karyawan yang diberikan kepada pelanggan dalam hal melayani guna memuaskan seorang pelanggan (Tjiptono, 2022).

c. Bentuk-bentuk pelayanan prima

Menurut Hasibuan, (2007). Bentuk-bentuk pelayanan prima adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi pengguna jasanya.

- 1) Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.
- 2) Keramahan, untuk menciptakan Kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- 3) Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 4) Kenyamanan, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta menerapkan penggunaan jasa yang loyal.

d. Manfaat Pelayanan Prima

Menurut Rahmayanty, (2010). Pelayanan prima sangat penting terhadap pelanggan karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pelayanan prima dapat membangun citra positif dan profesional bagi perusahaan.
- 2) Pelayanan prima dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang ditawarkan pada saat itu juga.

- 3) Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk kita.
- 4) Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) menggunakan produk kita.
- 5) Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk kita.
- 6) Pelayanan prima dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu.
- 7) Pelayanan prima dapat menciptakan pelanggan yang fanatik, sehingga produk yang kita tawarkan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi pelanggan.
- 8) Pelayanan prima dapat memperluas cakupan pasar dari produk kita karena pelanggan yang puas akan dengan senang hati menceritakan pengalaman dan keputusan terhadap pelanggan yang kita berikan.

e. Indikator Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*Service Excellent*) merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Harapan dan kepuasan pelanggan akan memberikan suatu dorongan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service* (Tangkilisan, 2005). Menurut mereka ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- 1) Ketampakan fisik (*Tangible*)

Bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari pelayanan. Meliputi fasilitas gedung dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.

2) Reliabilitas (*Reliability*)

Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Responsivitas (*Responsiveness*)

Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah ataupun memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

4) Kompetensi (*Competence*)

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan /keterampilan yang tinggi sehingga dapat memberikan jasa tertentu.

5) Kredibilitas (*Credibility*)

Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani seperti sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi contact personnel, dan interaksi dengan pelanggan.

6) Kesopanan (*Courtesy*)

Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para

contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).

7) Keamanan (*Security*)

Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman dan resiko kepada pihak yang dilayani serta membebaskan dari segala resiko atau keraguguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).

8) Akses (*Access*)

Pelayanan yang baik harus memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.

9) Komunikasi (*Communication*)

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani, seperti memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

10) Pengertian (*Understanding the customer*)

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani (Ratminto & Septi, 2015).

3. Kajian Teori Haji

a. Pengertian Haji

Secara bahasa, kata haji berasal dari akar kata حَجَّ - يَحُجُّ - حَجًّا yang artinya menyengaja untuk mengunjungi. Sedangkan dalam istilah, haji berarti pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan ibadah yang telah diperintahkan Allah SWT. Sedangkan ulama fiqih, seperti Abi Al-Syuja mengatakan bahwa haji adalah menuju Baitullah ditanah haram Makkah untuk beribadah. Maksudnya berarti mengunjungi Ka'bah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan rukun-rukun tertentu serta beberapa kewajibannya dan mengerjakannyapun pada waktu-waktu tertentu (Tira Wulani, 2019).

Haji diwajibkan atas semua muslim yang mampu satu kali seumur hidupnya dan apabila lebih dari satu kali maka hukumnya menjadi sunnah.

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 sebagai berikut:

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

Artinya : Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.(Q.S. Ali Imran 3: 97).

Dalil di atas kemudian di kuatkan oleh sabda Rasulullah Muhammad Saw

عَنِ ابْنِ عُمَرَ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ بُنِيَ
الإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ: شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ،
وَإِقَامِ الصَّلَاةِ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ، وَالْحَجِّ، وَصَوْمِ رَمَضَانَ

Artinya : “Islam dibangun di atas lima perkara: bersaksi tidak ada sesembahan yang berhak disembah selain Allah dan mengaku Muhammad adalah utusan-Nya, mendirikan shalat, menunaikan zakat, berhaji dan berpuasa di bulan Ramadhan.” (HR. Bukhari No. 8 dan Muslim No.16).

Hadis tersebut menunjukkan bahwa haji adalah bagian dari lima rukun Islam dan ini berarti wajib bagi umat Islam. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa haji adalah pergi ke Baitullah (Ka’bah) untuk melakukan beberapa amalan haji, dengan disengaja dan wajib hukumnya bagi yang mampu sekali seumur hidup, sedangkan selebihnya termasuk sunnah. Selain itu, ibadah haji merupakan ibadah yang wajib segera dilaksanakan. Apabila orang tersebut telah memenuhi syarat-syaratnya tetapi masih dilalaikan juga (tidak dikerjakan pada saat mampu) maka ia berdosa karena kelalaiannya itu.

b. Syarat Wajib Haji

Syarat wajib haji adalah sesuatu yang karenanya, maka diwajibkan ibadah haji bagi seseorang. Apabila syarat tersebut salah satunya tidak terpenuhi, maka gugurlah kewajiban hajinya.

Syarat wajib haji yang mesti dipenuhi oleh calon jemaah haji tersebut adalah:

- 1) Islam.
- 2) Baligh.

- 3) Berakal sehat.
- 4) Merdeka (bukan budak).
- 5) Mampu, Kata mampu disini dapat diartikan menjadi empat, yaitu:
 - a) Mampu dari segi dana bagi biaya perjalanan untuk pergi, pulang dan untuk biaya keluarga yang ditinggalkannya.
 - b) Mampu dari segi adanya alat transportasi ke sana, baik yang dimilikinya sendiri atau milik orang lain dengan jalan menyewanya.
 - c) Mampu dari segi fisik, yaitu dalam mengikuti perjalanan jauh dan selama masa melaksanakan ibadah haji.
 - d) Mampu dari segi keamanan di tempat tujuan dan selama dalam perjalanan (Syarifuddin, 2019).

c. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilaksanakan dalam ibadah haji dan tidak boleh ditinggalkan. Apabila ditinggalkan maka batal hajinya (RI & Halal, 2008). Rukun haji yang harus dipenuhi oleh jemaah haji, antara lain:

- 1) *Ihram*, yaitu niat untuk memenuhi, memasuki atau melakukan haji.
- 2) *Wuquf* atau berada dalam waktu tertentu di Arafah, yaitu suatu tempat diluar Mekah, yang menurut riwayatnya tempat bertemu Adam dan Hawa dibumi setelah keduanya disuruh keluar dari surga. Wukuf di Arafah berlaku pada mulai tergelincir matahari (tanggal 9 Dzulhijjah) dan habis pada waktu menyingsingnya fajar atau hari raya Idul Adha tanggal 10 Dzulhijjah. Hal inilah yang membedakan haji dengan umroh, karena pada umroh tidak dirukunkan untuk wukuf pada tanggal yang ditentukan pada haji

3) *Thawaf* yaitu mengelilingi Ka`bah dilakukan setelah melaksanakan wukuf. Pada pelaksanaan *thawaf*, jamaah haji disunnahkan berjalan, mencium Hajar Aswad, membaca do'a dan berdzikir serta sholat sunnah dua rakaat setelah *thawaf* yang dilakukan dibelakang makam Ibrahim. Adapun persyaratan *thawaf* ini adalah:

- a) Suci dari hadats.
- b) Suci dari najis pada pakaiana, tubuh dan tempat.
- c) Menutup aurat.
- d) Dilaksanakan di Ka'bah dan kedudukan Ka'bah adalah disebelah kiri orang yang *thawaf*.
- e) *Thawaf* dimulai dari hajar aswad.
 - a. Mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali.

4) *Sa'i* ialah berjalan diantara Safa dan Marwa. Syarat-syarat *sa'i* adalah:

- a) Dilakukan setelah melaksanakan *thawaf* yang dianggap sah.
- b) Dimulai dari Safa ke Marwa.
- c) Dilakukan sebanyak tujuh kali.

5) *Tahallul*, yaitu mencukur atau mengguting rambut, sekurang-kurangnya menghilangkan tiga helai rambut.

6) Tertib, yaitu dilakukan dengan mendahulukan hal-hal yang harus dilakukan dari rukun-rukun diatas dan mengakhirkan hal-hal yang harus diakhiri (Syarifuddin, 2019).

d. Wajib Haji

Yang dimaksud dengan wajib haji adalah segala pekerjaan yang menjadi kewajiban bagi jemaah haji untuk mengerjakannya. Dimana bila seseorang tidak mengerjakan wajib haji, dia berdosa tetapi tidak

merusak ibadah hajinya dan boleh diganti dengan dam (menyembelih binatang) (Ahmad, 2011).

- 1) Memulai ihram dari miqat. Yang dimaksud dengan miqat disini adalah tempat tertentu atau masa tertentu yang dimulai padanya ihram dengan segala yang melekat dengan ihram itu.
- 2) Kehadiran di mudzdalifah walaupun hanya sesaat, yang waktunya sesudah tengah malam selesai melaksanakan wuquf di Arafah.
- 3) Melempar jumroh. Pada hari Ied al-Adha hanya jumroh aqabah saja, sedangkan pada hari tasyrik setiap hari melempar tiga jumroh masing-masing secara bergantian yaitu jumroh ula, jumroh wusta dan jumroh aqabah.
- 4) Bermalam di mina hampir disepanjang malam, ketika malam hari tasyrik.
- 5) Thawaf wada', sebagai pamit bagi orang yang melaksanakan haji dan dilaksanakan pada waktu akan pulang.
- 6) Menjauhi hal-hal yang terlarang selama dalam ihram (Syarifuddin, 2019).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang dimaksud untuk mengungkapkan suatu gejala atau fenomena secara holistic-kontekstual melalui pengumpulan data dengan memposisikan peneliti sebagai instrumen kunci (Samsu, 2021). Penggunaan studi kasus deskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang diamati (Sugiyono, 2013).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung kelapangan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat. dalam hal ini objek yang menjadi fokus penelitian oleh penulis adalah manajemen pelayanan ibadah haji tingkat kabupaten.

B. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2023 – November 2023 yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Agu 2023	Sept 2023	Okt 2023	Nov 2023	Des 2023	Jan 2024	Feb 2024	Mrt 2024
1.	Pengajuan judul								
2.	Pengesahan proposal oleh biro skripsi								
3.	Penyusunan proposal								
4.	Seminar proposal								
5.	Penelitian								
6.	Analisis data								
7.	Ujian munaqosah								

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil penulis dalam penelitian ini berada di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Boyolali, Jl. Pandanaran, Tegalsari, Siswodipuran, Kec. Boyolali, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57311.

D. Data Dan Sumber Data

Adapun yang didapatkan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu: Sumber data.

Menurut Arikunto, (1998). mengatakan bahwa sumber data adalah subjek dimana data di peroleh. Data adalah segala keterangan (informasi) mengenai

segala hal yang berkaitan dengan penelitian, dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh oleh peneliti terdiri dari data primer dan data sekunder, yakni :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung baik itu dari wawancara maupun observasi. Sumber primer dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara haji dan umroh (Kasi PHU) berserta Satuan petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, dan beberapa calon jemaah haji.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah seluruh data yang dikumpulkan melalui buku, dokumen serta arsip-arsip yang dimiliki Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mengenai bagaimana Manajemen Pelayanan ibadah haji yang baik dan beberapa laporan ilmiah mengenai hal yang sama.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara.

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan proses pengamatan terhadap suatu objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks, dan maknanya dalam mengumpulkan data baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung adalah terjun ke lapangan terlibat seluruh panca indra. Secara tidak langsung adalah pengamatan yang dibantu melalui media visual/audiovisual (Satori & Komariah, 2009).

Metode observasi yang dilakukan adalah observasi secara langsung yaitu dilakukan dengan cara mengamati menggunakan

pancaindra secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu manajemen pelayanan calon jemaah haji yang dilakukan Kementerian Agama Boyolali. Tujuannya untuk mengetahui situasi kerja di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih. Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai *interviewer*, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Dipihak lain, informan menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan. Menurut Sugiyono, (2013). Macam-macam wawancara pada umumnya terdiri dari :

a. Terstruktur

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpuln data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan di peroleh. Wawancara ini pengumpulan data telah menyiapkan instrumen berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan setiap responden diberikan pertanyaan yang sama, dan pengumpulan data mencatatnya.

b. Semi Terstruktur

Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak tang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara Tak Bersruktur

Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang harus bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.

Penelitian ini menggunakan model wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur diperlukan pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan yang terkait dengan peneliti akan tetapai dalam praktek dilapangan, pertanyaan, dapat berkembang sesuai dengan kondisi lapangan. Hal ini bertujuan agar diperoleh data yang lengkap dan sesuai dengan masalah penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa, peta. Dokumen dalam bentuk karya misalnya karya seni lukisan, patung, film dan lain-lain.

Penulis menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, seperti melalui foto, rekam suara, brosur, banner, dan file peraturan kebijakan seperti struktur organisasi, visi & misi, data jemaah haji, data pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan dan sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola kategori dan satuan uraian dasar. Menurut Bogdan dan Taylor, analisis data adalah proses merumuskan tema dan merumuskan hipotesis kerja.

Dalam analisis data ini, dilakukan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, mengingat prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data (Raco, 2018).

Terkait dengan kegiatan analisis data, penelitian ini menggunakan Analisis data Interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga komponen, yaitu:

1. Reduksi Data

Pada dasarnya proses reduksi data merupakan langkah analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, memperjelas, dan membuat fokus, dengan membuang hal-hal yang kurang penting dan mengorganisasikan serta mengatur data sedemikian rupa sehingga narasi sajian data dapat dipahami dengan baik, dan mengarah pada simpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Hal ini perlu dilakukan, karena dalam penelitian kualitatif sering kali terjadi peneliti menghadapi informan yang tidak selamanya dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Kadang kala banyak diantara sejumlah informan yang dalam memberikan jawaban terlalu panjang, padat dan tidak memiliki permasalahan yang dibutuhkan peneliti.

Berkenaan dengan keadaan seperti itu maka peneliti harus mampu melakukan seleksi terhadap data, dalam arti dapat mengetahui data mana yang relevan dan dibutuhkan serta data mana yang tidak relevan dan tidak dibutuhkan. Untuk itu dilakukan langkah yang disebut sebagai reduksi data.

2. Sajian Data

Komponen kedua dalam Analisis data kualitatif adalah sajian data. Sajian data merupakan proses penyusunan informasi dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana yang dapat dipahami maknanya. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan

untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Sajian data ini merupakan suatu rakitan organisasi informasi, dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data, dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis dan sistemis sehingga mudah dipahami (Satori & Komariah, 2009).

Sajian data dalam penelitian kualitatif pada umumnya disampaikan dalam bentuk narasi, yang dilengkapi dengan gambar, grafik, bagan, tabel, skema, dan sebagainya, agar data yang disajikan untuk persiapan analisis tampak lebih jelas, rinci, dan mudah dipahami.

Tujuan dalam penyajian data ini adalah untuk menjawab permasalahan penelitian melalui proses analisis data. Untuk keperluan sajian data perlu dikemas dalam bentuk sistematis agar dapat membantu peneliti dalam melakukan proses analisis. Melalui pemahaman terhadap sajian data ini, peneliti dapat melakukan analisis data untuk merumuskan temuan-temuan dalam penelitian dan mengemukakan simpulan akhir penelitian.

3. Penarikan Simpulan Atau Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan adalah suatu langkah dari penelitian untuk menangkap makna serangkaian sajian data, yang dituangkan dalam bentuk kalimat yang ringkas, singkat dan padat sehingga para pembaca menjadi mudah untuk menangkap benang merah dari uraian panjang sebuah laporan (Raco, 2018).

Penarikan simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Verifikasi menunjukkan pada upaya peneliti dalam meninjau kembali hasil penelitiannya. Apakah sesuatu

yang telah disimpulkan itu betul-betul telah relevan atau konsisten dengan apa yang menjadi judul, tujuan serta permasalahan penelitian.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya data tersebut perlu diuji keabsahannya. Dalam pengecekan data, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode.

Menurut Patto Triangulasi dengan sumber data berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi melalui waktu dan alat yang berbeda (Bungin, 2007). Jadi, triangulasi dengan sumber data yaitu mengecek data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat meneliti dengan cara melihat, memahami dan membandingkan pendapat Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dengan Staf-nya, serta pendapat jemaah haji yang satu dengan jemaah haji yang lainnya. Dengan hal ini, peneliti dapat mengetahui pendapat antara informan yang satu dengan informan yang lainnya, sehingga dapat memperjelas fakta yang sesungguhnya.

Sedangkan triangulasi dengan metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data. Peneliti menggunakan teknik triangulasi metode ini untuk melihat apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi, apakah informasi yang di dapat dengan metode observasi sama dengan metode dokumentasi atau apakah hasil dokumentasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketike di-*interview*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

Sebelum peneliti menyajikan hasil penelitian, disini peneliti akan memberikan gambaran secara umum tentang Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

1. Sejarah berdirinya Departemen Agama Kabupaten Boyolali

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang religius. Hal tersebut tercermin baik dalam kehidupan bermasyarakat terlihat harus meningkat kesemarakan dan kekhidmahan kegiatan keagamaan. Semangat keagamaan tersebut tercermin dalam kehidupan bernegara yang dapat dijumpai dalam dokumen kenegaraan tentang falsafah negara pancasila, UUD 1945, GBHN, dan buku Relepita dalam memberi jiwa dan warna pada pidato pidato kenegaraan. Dalam pelaksanaan pembangunan nasional semangat keagamaan tersebut menjadi lebih kuat dengan ditetapkannya asas keimanan dan ketakwaan terhadap Tuhan yang maha esa sebagai salah satu asas pembangunan.

Secara histori benang merah adalah nafas keagamaan tersebut dapat ditelusuri sejak abad V masehi, dengan berdirinya kerajaan kutai yang bercorak Hindu di Kalimantan melekat pada kerajaan di pulau tarumanegara di Jawa Barat, dan kerajaan purnawarma di Jawa Tengah.

Sejarah lahirnya Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tidak lepas dengan sejarah Departemen Agama pada umumnya. Kementerian Agama adalah Kementerian yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama. Kementerian Agama Republik Indonesia didirikan tanggal 3 Januari 1946 (29 Muharram 1365 H) yang berbunyi: Presiden Republik Indonesia , mengingat: usulan

perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Pusat, Memutuskan : Mengadakan Kementerian Agama.

Haji Mohammad Rasidji diangkat seorang ulama berlatar belakang pendidikan Islam modern dan dikemudian hari dikenal sebagai pemimpin Islam terkemuka dan tokoh Muhammadiyah. Sehari setelah pembentukan Departemen Agama.

Dalam meningkatkan pelayanan publik, saat ini Kementerian Agama terdiri dari 11 unit eselon yaitu : Sekretariat Jendral, Inspektorat Jendral, Badan Penelitian dan Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan, dan 7 Direktorat Jenderal yang membidangi pendidikan Islam, Penyelenggara Haji dan Umroh, Bimbingan Masyarakat Islam, Bimbingan Masyarakat Kristen, Bimbingan Masyarakat Katolik, Bimbingan Masyarakat Hindu, Bimbingan Masyarakat Budha, Dan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH).

Berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang organisasi dan tata kerja Instansi vertikal kementerian agama, pasal 7 kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota bertugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kementerian Agama Provinsi dan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kementerian Agama RI, 2023).

2. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali merupakan salah satu kabupaten yang berada di provinsi Jawa Tengah bagian timur, berbatasan dengan kabupaten Karanganyar dan kabupaten Semarang. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali melakukan pelayanan keagamaan dan pendidikan keagamaan yang berlokasi di jalan Tegalwiri, No. 12, Kec. Mojosongo, Kabupaten Boyolali. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mempunyai tugas dan fungsi dalam melayani masyarakat. Di dalamnya terdapat seksi yaitu, seksi

pendidikan madrasah, seksi Penyelenggara haji dan umroh, Penyelenggara zakat dan wakaf, Penyelenggaraaan katolik.

Tugas Dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali :

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayan dan bimbingan kehidupan beragam kepada masyarakat di kabupaten/kota.
- 2) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama.
- 3) Pelayanan bimbingan dan pembinaan haji dan umroh, serta zakat dan waqaf.
- 4) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan.
- 5) Pelaksanaan kerukunan umat beragama.
- 6) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- 7) Pengoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi program.
- 8) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten/kota.

3. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali

a. Visi

Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat mandiri, dan berperibadian berdasarkan Gotong Royong.

b. Misi

Sedangkan misi kementerian agama tahun 2020-2024 adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas umat beragama dalam menjalankan ibadah.

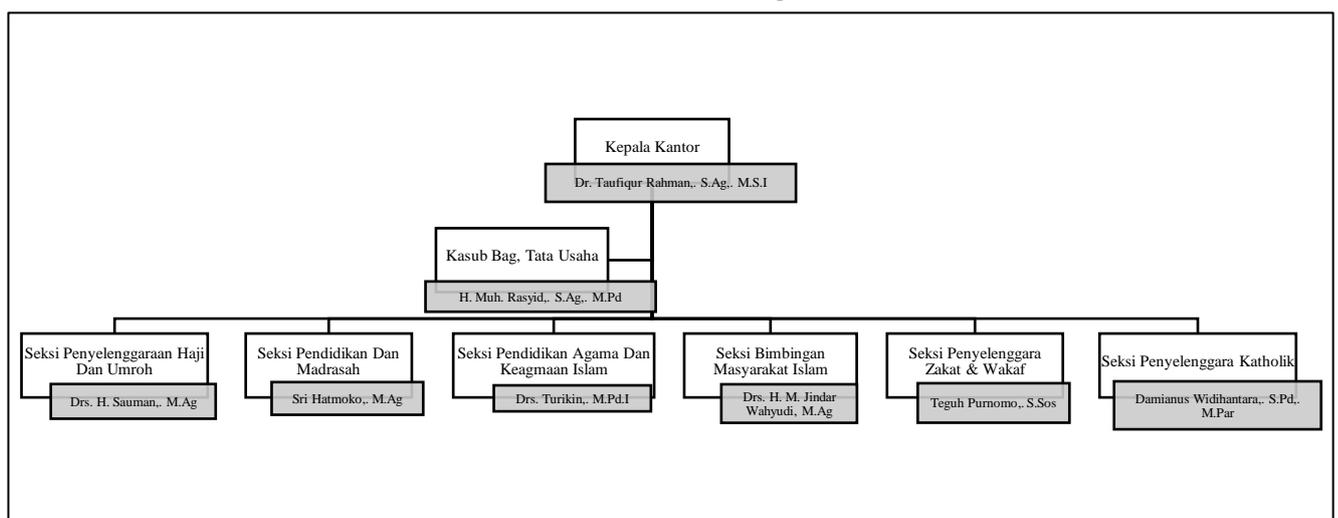
- 2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama.
- 3) Meningkatkan layanan keagamaan dan kerukunan umat beragama.
- 4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu.
- 5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan.
- 6) Memantapkan tatakelola kepemimpinan yang baik (*Good Governance*) (Direktorat Kementerian Agama Islam, 2023).

4. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Boyolali

a. Struktur Organisasi

Dari segi bahasa struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu atau dibangun, dan struktur dirancang untuk lokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas dalam organisasi maupun lembaga. Organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur (Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali).

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi



(Sumber: Kantor Umum Kementerian Agama Kabupaten Boyolali)

b. Tujuan Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Boyolali

- 1) Mewujudkan Penyelenggara ibadah haji dan umroh yang optimal
- 2) Mendata calon jemaah haji yang telah melakukan setarosan haji
- 3) Membina para pengurus KBIH agar lebih profesional
- 4) Membimbing, melayani, dan melindungi calon jemaah haji dalam melaksanakan haji dan umroh
- 5) Program kerja kementerian agama kabupaten boyolali Penyelenggara haji dan umroh.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara ibadah haji dan umroh, bahwa Penyelenggara ibadah haji adalah Tugas Nasional. Dalam penanggung jawab pelaksana Penyelenggara ibadah haji, baik dalam negeri maupun luar negeri (Arab Saudi) adalah pemerintahan Republik Indonesia dalam melaksanakan tugasnya yang berkoordinasi dan melibatkan berbagai instansi/unit terkait, baik kementerian serta berbagai unsur masyarakat.

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara ibadah haji pada Bab 1 pasal 3 disebutkan bahwa Penyelenggara ibadah haji bertujuan untuk memberi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal yang diperlukan oleh jemaah haji, dalam undang-undang disebutkan bahwa hak jemaah haji memperoleh pembinaan pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji yang meliputi sebagai berikut:

- a) Pembinaan manasik haji dan menteri lainnya, baik ditanah air atau perjalanan maupun di Arab Saudi.
- b) Pelayanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik ditanah air selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- c) Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia.
- d) Penggunaan paspor haji dan dokumen diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
- e) Pemberian kenyamanan Transportasi dan pemondokan di Arab Saudi sampai kepulauan ketanah air.

Berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali melalui seksi Penyelenggara haji dan umroh berupaya mengemban amanah dan tugasnya untuk meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat Kabupaten Boyolali khususnya Tamu Allah Swt (*Dhuyufurrahman*), pada pelaksanaan ibadah haji meliputi: pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji. Keberhasilan dan kesuksesan dilihat dari kegiatan dalam Penyelenggara ibadah haji, tidak terlepas dari peran pegawai Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

5. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Penyelenggara Haji

Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai pelaksana tugas dan fungsi kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a) Tugas Penyelenggara Haji dan Umroh

Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai pelaksana sebagian tugas, merencanakan dan melaksanakan pemberian

pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat di bidang Penyelenggara haji serta mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan teknis kepala kantor kementerian agama dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b) Fungsi Penyelenggara Haji dan Umroh

- 1) Menetapkan dan merumuskan visi, misi, tujuan, sasaran, program dan rencana kerja seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.
- 2) Melakukan pembagian tugas, mengerahkan, membimbing dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.
- 3) Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- 4) Melakukan penyelesaian masalah yang timbul di lingkungan seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.
- 5) Melakukan usaha pengembangan dan peningkatan sistem teknis pelaksanaan tugas sesuai dengan aturan perundang-undangan.

c) Data statistik jemaah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali 2023.

1) Jumlah jemaah haji Kabupaten Boyolali berdasarkan usia

Kabupaten Boyolali terdiri atas 22 kecamatan yang berada di Kabupaten Boyolali, jumlah asal jemaah haji yang terdaftar di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali ada 19 kecamatan, pada tahun 2023 jumlah jemaah haji terbanyak di Kabupaten Boyolali berasal dari Kecamatan Boyolali.

Jumlah jemaah haji di Kabupaten Boyolali pada tahun 2023 dengan total 837 jemaah yang terdiri dari

387 laki-laki dan 418 perempuan. Berikut table jumlah jemaah haji Kabupaten Boyolali berdasarkan data yang diperoleh penulis.

Tabel 4. 1Data Jemaah Haji

No.	Keterangan	Usia	Jumlah	Persen
1.	AMPEL	47-96	35	4,18%
2.	ANDONG	31-91	74	8,84%
3.	BANYUDONO	42-87	31	3,70%
4.	BOYOLALI	27-91	94	11,23%
5.	CEPOGO	21-86	43	5,14%
6.	JUWANGI	54-67	6	0,72%
7.	KARANGGEDE	38-91	36	4,30%
8.	KEMUSU	51-87	8	0,96%
9.	KLEGO	29-93	53	6,33%
10.	MOJOSONGO	33-88	43	5,14%
11.	MUSUK	47-80	15	1,79%
12.	NGEMPLAK	23-92	75	8,96%
13.	NOGOSARI	31-83	93	11,11%
14.	SAMBI	38-92	56	6,69%
15.	SAWIT	30-79	31	3,70%
16.	SELO	28-71	3	0,36%
17.	SIMO	37-93	59	7,05%
18.	TERAS	43-93	51	6,09%
19.	WONOSEGORO	29-75	31	3,70%
	TOTAL		837	100,00%

(Sumber Data: Hasil Dokumentasi Dari Bapak Bilal Faris, S.Sos, Selalu Staff Fungsional Umum)

2) Data Ketua Rombongan

Jumlah data ketua regu dan ketua rombongan berdasarkan data yang di peroleh peneliti dari kementerian agama kabupaten boyolali dengan keseluruhan 400 orang Karu/Karom, yang terbagi menjadi ketua regu 92 orang dan ketua rombongan 308 orang. Berikut table Karu dan Karom Kabupaten Boyolali.

Tabel 4. 2Data Ketua Rombongan dan Regu

No.	Nama Data	Jumlah
1	Ketua Regu	92
2	Ketua Rombongan	308
3	Total Keseluruhan Karu Karom	400

(Sumber Data: Hasil Dokumentasi Dari Bapak Bilal Faris, S.Sos, Selaku Staff Fungsional Umum).

Jemaah haji kementerian agama kabupaten boyolali terbagi menjadi 20 Regu Dan 80 Rombongan, di setiap regu mempunyai ketua masing-masing untuk pengelompokan jemaah haji ini dilakukan oleh staff Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh.

3) Data Jumlah Jemaah Haji Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan

Jemaah haji di Kabupaten Boyolali mempunyai latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda yaitu: BUMN/BUMD, dagang, ibu rumah tangga, pegawai sipil, dan lain sebagainya. Berikut dapat dilihat tabel jumlah jemaah haji Kabupaten Boyolali berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4. 3Latar Belakang Pekerjaan Jemaah Haji

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	BUMN/BUMD	26	2,84%
2.	Dagang	143	15,65%
3.	Ibu Rumah Tangga	123	13,46%
4.	Pegawai Negri Sipil	107	11,71%
5.	Pelajar / Mahasiswa	121	13,24%
6.	Pensiunan	19	2,08%
7.	Swasta	291	31,84%
8.	Tani / Nelayan	56	6,13%
9.	TNI / Polri	14	1,53%
10.	Lainnya	14	1,53%
	TOTAL	914	100,00%

(Sumber Data: Hasil Dokumentasi Dari Bapak Bilal Faris, S.Sos, Sekalu Staff Fungsional Umum)

4) Data Jumlah Pembatalan Haji

Adapun data jumlah pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada tahun 2023. Berikut dapat dilihat tabel jumlah pembatalan haji.

Tabel 4. 4 Jumlah Pembatalan Haji

No.	Bulan Pembatalan	Sebab Pembatalan	Jumlah
1.	1. JANUARI 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	11
2.	10. OKTOBER 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	14
3.	11. NOVEMBER 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	13
4.	12. DESEMBER 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	20
5.	2. FEBRUARI 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	31
6.	3. MARET 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	21

7.	4. APRIL 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	13
8..	5. MEI 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	21
9.	6. JUNI 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	11
10.	7. JULI 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	18
12.	8. AGUSTUS 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	11
13.	9. SEPTEMBER 2023	Sakit, Wafat, lain-lain	11
	TOTAL		195

(Sumber Data: Hasil Dokumentasi Dari Bapak Bilal Faris, S.Sos, Sekalu Staff Fungsional Umum)

5) Informan Pelatihan

Untuk mendapatkan informasi yang akurat, peneliti membutuhkan informan sebagai narasumber dalam penelitian mengenai manajemen pelayanan jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali. Adapun para informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 5Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Dr. Taufiqur Rahman,. S.Ag,. M.S.I	Kepala Kantor
2.	Drs. H, Sauman, M.Ag.	Kasih Penyelenggara Haji Umroh
3.	Pancawati, S.E	Bendahara Perencanaan Umum
4.	Bilal Faris, S.Sos	Staff Fungsional Umum
5.	Nur Rochman	Staff Pengelolaan Data Jemaah
6.	Wahyu Lestari	Jemaah Haji
7.	Indrianti Asiyah	Jemaah Haji
8.	Rohmad Sugiharto	Jemaah Haji

(Sumber: Data hasil penelian penulis)

6) Struktur staf seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

Tabel 4. 6Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

No.	Nama	Jabatan
1	Drs. H, Sauman, M.Ag.	Kepala Penyelenggara Haji Umroh
2	Pancawati, S.E	Bendahara Perencanaan Umum
3	Bilal Faris, S.Sos	Staff Fungsional Umum
4	Nur Rochman	Staff Pengelolaan Data Jemaah
5	Sari Widiyawati	Staff Pengelolaan Data Jemaah
6	Ani Krismiati, SH.	Staff Pramubhakti

(Sumber: Data hasil penelian penulis)

7) Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

Dalam Penyelenggara haji dan umroh terdapat tugas dan fungsi kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, ditetapkan diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 sebagai berikut:

a. Tugas

Melakukan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang Penyelenggara haji dan umroh berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor wilayah Kementerian Agama.

b. Fungsi

Menetapkan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Penyelenggara haji dan umroh. Melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pembinaan terhadap jamaah haji melakukan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, dokumen, akomodasi, transportasi,

perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umroh, serta pengelolaan sistem informasi haji. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang Penyelenggara haji dan umroh.

8) Sarana Prasarana Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

Sarana prasarana adalah suatu jenis perlengkapan dan fasilitas sebagai alat utama yang mendukung dalam sesuatu acara yang ada dalam lembaga atau organisasi. Sarana dan prasarana dalam pelayanan haji sudah memiliki gedung tersendiri yaitu : Pusat Layanan Haji Umroh Terpadu, didalamnya terdapat pelayanan seperti pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan nomor porsi, bimbingan manasik haji, pelayanan pembukuan rekening bank, ruangan seksi Penyelenggara haji dan umroh yaitu ruangan sistem informasi dan komputersasi haji terpadu (SISKOHAT), tempat bermain anak-anak. Berikut fasilitas pelayanan haji dan umroh sebagai berikut :

- 1) Tersedianya komputer dalam pelayanan haji.
- 2) Tersedianya internet untuk mengakses Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
- 3) Tersedia *Handy came* untuk mrngambil foto jemaah haji
- 4) Tripot
- 5) Mesin printer
- 6) Tersedianya mesin AC dan pengeras suara
- 7) Alat tulis kantor seperti pulpen, penggaris.

- 8) *Correction tape*, paper clips dan lain sebagainya.
- 9) Brosur persyaratan pelayanan haji.
- 10) Tersedianya meja dan kursi di ruang tunggu jemaah haji, peralatan manasik haji.

B. Manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

Penyelenggara ibadah haji merupakan rangkaian pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah haji. Ketiga unsur tersebut menjadi pilar penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan haji yang aman, tertib dan lancar.

Untuk dapat menyukseskan Penyelenggaraan ibadah haji baik dalam hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan diperlukan manajemen yang baik. Manajemen sangat menentukan keberhasilan Penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali karena memiliki 4 fungsi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan Penyelenggara ibadah haji. Dengan adanya 4 fungsi manajemen tersebut akan memudahkan terlaksananya program kerja dengan lancar sesuai dengan visi dan misi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

Berikut ini adalah data dari hasil wawancara dan observasi yang penelitian lakukan mengenai Manajemen Pelayanan Jemaah diuraikan sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang didahului dengan membuat rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali khususnya Seksi Penyelenggara Ibadah Haji. Dalam membuat suatu kegiatan, tentunya hal yang pertama dilakukan adalah menyusun rencana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. H, Sauman, M.Ag., selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, mengatakan bahwa:

“Perencanaan dalam melaksanakan ibadah haji mulai dari pendaftaran jemaah haji, pembatalan jemaah haji yang sakit dan meninggal, pengusulan jemaah haji lansia diatas 75 tahun, penggabungan suami/istri yang mendaftar terpisah. Sedangkan perencanaan membina terdiri dari manasik haji mandiri, manasik haji tingkat kecamatan dan manasik haji tingkat kabupaten/kota. Sedangkan perencanaan jemaah haji dengan dinas instansi terkait yang membantu melindungi jemaah haji.”

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak Bilal Faris, S.Sos., selaku staff Penyelenggara Haji, juga menyampaikan :

“Perencanaan pelayanan ibadah haji kalau kita bagian haji meliputi pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji, pembatalan calon jemaah haji kalau ada yang sakit atau meninggal, bimbingan manasik, pembentukan karu atau karom dan koordinasi dengan pemerintah daerah mengenai pemberengakatan dan pemulangan.”

Setelah peneliti melakukan wawancara dapat di ambil kesimpulan bahwa perencanaan pelayanan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali serangkaian kegiatan pendaftaran, pelunasan biaya haji, manasik haji, pembentukan regu dan rombongan calon jemaah haji dan penjadwalan yang akan dilaksanakan dalam melayani jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

b. Perorganisasian (*Organizing*)

Setelah penetapan rencana, tahapan selanjutnya yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh adalah perorganisasian. Perorganisasian sangat penting dilakukan dengan tujuan memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing staff.

Adapun susunan staff pengurus Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh yang menjadi ketua adalah Bapak Drs. H, Sauman, M.Ag., dan anggotanya adalah staff-staff dari Seksi Penyelenggara haji dan Umroh itu sendiri. Hal tersebut Sesuai dengan Hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan beliau yang mengatakan bahwa:

“Jumlah pegawai di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh ini ada 7 personil termasuk saya yaitu 5 PNS dan P3K 1 dan PPMPM 1, saya sebagai kasi Penyelenggara haji dan umroh, kemudian bendahara perencanaan umum (Pancawati, S.E), bagian staff fungsional (Bilal Faris, S.Sos), staff pengolahan data jemaah (Nur Rochman) dan (Sari Widiyawati) dan staff Pramubakthi (Ani Krismiati, SH).”

Pernyataan yang hampir sama di ungkapkan oleh Bilal Faris, S.Sos., selaku Staff Fungsional Umum yang mengatakan bahwa :

“Pada saat memberikan pelayanan kepada jemaah haji, pelayanan dapat dicapai berkat adanya koordinasi dan kerjasama yang baik dengan posisi penugasan anggota masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji dapat optimal. Maka dari itu penyusunan staff dalam pelayanan ibadah haji sangat penting demi terlaksannya pelayanan yang baik dan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan.”

Di waktu yang berbeda, penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Nur Rochman selaku staff pengelolaan data jemaah, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam manajemen perorganisasian perlu adanya koordinasi kerjasama yang baik dan dengan penuh rasa tanggung jawa oleh para staf seksi penyelenggaraan haji dan umroh ini harus sesuai dengan posis masing-masing staf, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji bisa optimal. Maka dari itu penyusunan staf dalam pelayanan ibadah haji sangat pentingndemi terlaksananya pelayanan yang baik dan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan.

Berdasarkan pertanyaan diatas bahwa setiap staf akan diberikan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pada bidangnya. Hal ini dimaksud agar masing-masing staf dapat dengan leluasa menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Tahapan selanjutnya adalah menjalin hubungan dan terjalin keterbukaan dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Setelah dilakukan perencanaan dan perorganisasian maka tahapan selanjutnya pelaksanaan pelayanan. pelaksanaan merupakan gerakan aksi implementasi program yang telah direncanakan. Hasil wawancara peneliti mengenai pertanyaan bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali sebagai berikut :

1. Pendaftaran dan Kuota Haji Boyolali

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Drs. H, Sauman, M.Ag., mengenai prosedur pendaftaran calon jemaah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, beliau menyampaikan :

“Pendaftaran dilakukan setiap hari operasional kerja sepanjang tahun ke bank yang sudah ditunjuk pemerintah yang menerima pendaftaran haji. Kalau di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali itu bisa Bank Muamalat, Bank BSI Syariah dan Sinar Mas/Nano Bank Syariah, jemaah harus melakukan Pembayaran Rp. 25.000.000-, selanjutnya jemaah dapat porsi keberangkatan. Apabila kurang dari Rp. 25.000.000-, masuk ke dalam tabungan haji dan belum dapat nomor antri. Kemudian calon jemaah haji membawa berkas dari bank ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali seperti: KTP, KK, Akta Lahir, Buku Nikah, Surat Keterangan Kesehatan dan Foto haji ukuran 3x4 dan 4x6 setelah itu melakukan rekam biometrik berupa sidik jari dan foto. Jemaah menunggu panggilan untuk diberangkatkan dengan masa tunggu untuk boyolali 12-17 tahun.”

Hal senada disampaikan Bapak Bilal Faris, S.Sos, selaku staff Fungsional Umum Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh juga menyampaikan:

“Pendaftaran jemaah haji harus langsung dilakukan oleh pendaftar calon jemaah haji. Persyaratan administrasi yang harus dilengkapi seperti foto copy KTP 2 Lembar, Foto Copy KK 2 Lembar, Foto Copy Akta Kelahiran /Ijazah/Surat Nikah (salah satu saja dan yang dipastikan identitas KK dan KTP), foto haji ukuran 3x4 dan 4x6 10 lembar selanjutnya datang ke bank syariah untuk membuka rekening haji dengan setoran awal Rp.25.000.000-. setelah itu akan mendapatkan lembar validasi setoran awal dari bank. Seluruh administrasi beserta lembaran validasi dari bank serahkan ke Kementerian Agama Kabupaten Boyolali. Kemudian petugas akan mengecek seluruh administrasi yang ada. Calon jemaah haji kemudian akan melakukan foto biometrik dan sidik jari, selanjutnya jemaah mendapatkan cetakan nomor porsi haji dan menunggu tahap pelunasan sesuai dengan jatuh tempo keberangkatan haji.”

Sedangkan mengenai kuota calon jemaah haji di kabupaten boyolali tahun 2023 Bapak Drs. H, Sauman, M.Ag., selaku Bapak Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh mengatakan:

“Tahun ini kuota haji kota Susu Tahun 2023 ini sebanyak 837 orang, dari jumlah itu hampir separuhnya atau sebanyak 349 kuota diisi calon jemaah haji berusia lanjut atau lansia tak hanya itu dari 349 calon jemaah haji lansia itu sebanyak 56 orang di antaranya masuk kuota prioritas lansia dengan usia 85 tahun dan calon jemaah haji yang tertua 96 tahun. Dari 837 calon jemaah haji asal boyolali yang mempunyai hak konfirmasi pelunasan biaya haji tahun 2023, hingga batas waktu tanggal 5 mei, ada 762 calon jemaah haji yang sudah konfirmasi. Sementara itu, berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) RI No.189 Tahun 2023 tentang Kuota Haji Indonesia tahun 1444 Hijriah/2023 Masehi untuk Provinsi Jateng total

sebanyak 30.377 calon jamaah. Jumlah kuota haji JATENG terdiri dari 28.494 jemaah, prioritas usia lanjut 1.519 jemaah, pembimbing KBIHU 106 jemaah, petugas haji daerah 258 jemaah, sehingga total 30.377 jemaah.”

2. Pembatalan Haji

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bilal Faris, S.Sos, selaku staff Fungsional Umum Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, mengenai ketentuan pembatalan jemaah haji, beliau menyampaikan:

“Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila calon jemaah haji meninggal dunia, mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau sakit, kemudian calon jemaah haji tidak dapat berangkat dalam masa dua kali musim haji. Apabila sudah dinyatakan batal, maka kemudian setoran biaya Penyelenggara ibadah haji dikembalikan kepada ahli waris yang bersangkutan sesuai dengan setoran awalnya yang di bayar.”

Pernyataan hampir sama juga disampaikan oleh Bapak Drs. H, Sauman, M.Ag., selaku Bapak Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh yang mengatakan :

“Apabila jemaah sudah mendaftar namun meninggal sebelum keberangkatan maka ahli waris mengajukan pembatalan dan uang jemaah dikembalikan kepada ahli waris yang berhak sesuai kesepakatan ahli waris. Apabila jemaah meninggal setelah ada panggilan surat keputusan berangkat haji, maka bisa digantikan untuk ahli waris, bisa anak, istri, orang tua atau saudara, bagi jemaah haji yang berangkat di tahun itu juga dengan catatan sebelum turun visa, semua bisa diurus. Sedangkan untuk jemaah yang sakit itu tidak bisa dilakukan pelimpahan porsi, tapi bisa ditunda berangkat atau apabila sakit permanen maka bisa dilakukan penarikan biaya Penyelenggara ibadah haji atau permintaan yang bersangkutan.”

Mengenai data jemaah haji yang melakukan pembatalan haji karena meninggal dan sakit di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, Bapak Drs. H, Sauman, M.Ag., selaku Bapak Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh

“Kami memang masih menunggu pengumuman resmi untuk kuotanya. Tapi, kalau sudah 100 persen, estimasi perkiraannya Boyolali ada sekitar 700 - 800 calon jemaah haji, estimasi tersebut dihitung dari jumlah calon jemaah haji yang harusnya berangkat 2020 lalu sebanyak 783 orang. Namun, tertunda karena pandemi. Lalu pada 2022, kuota haji Boyolali di bawah 50 persen atau sekitar 318 orang. Namun, hanya 315 yang berangkat lantaran tiga calon jemaah haji menunda karena sakit dan hamil. Sehingga masih ada 400 calon jemaah haji yang tertunda. Kuota haji nantinya akan diisi sesuai antrian porsi.”

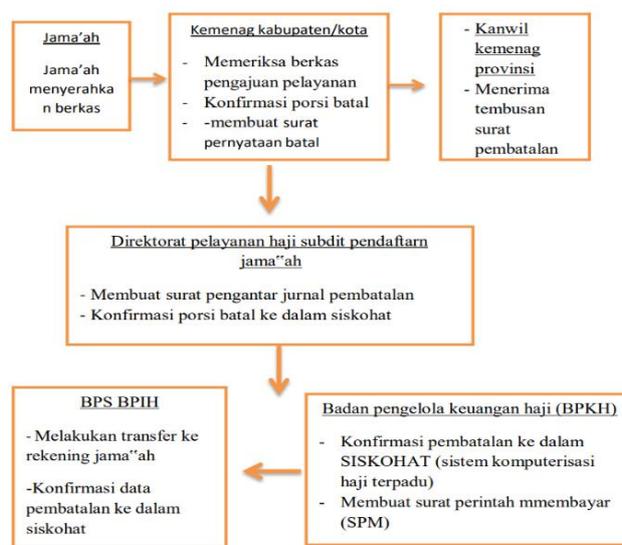
Dari pernyataan-pernyataan diatas tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa, sebelum pengumuman resmi tentang kuota haji dikeluarkan, semua calon jemaah haji di Boyolali masih menunggu kepastian dan pengumuman resmi untuk mengetahui apakah mereka akan dapat berangkat pada tahun yang ditentukan.

Kementerian Agama terus melakukan trobosan dalam rangka memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Hal tersebut adalah inisiatif Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk mempermudah proses pendaftaran dan pembatalan haji reguler. Pendaftaran akan lebih efektif, lebih mudah, dan dipastikan tidak dipungut biaya.

Kementerian Agama memberikan kemudahan untuk melakukan pembatalan haji, calon jemaah haji harus mengurus ke Kementerian Agama Kabupaten/Kota lalu ke

Kanwil Kemenag Provinsi, baru ke Ditjen PHU. Sekarang dipangkas, tanpa harus ke Kanwil Kemenag Provinsi. Artinya dari Kankemenag, langsung ke Ditjen PHU. Pembatalan haji juga lebih praktis dan transparan, untuk pengambilan uang pembatalan haji juga diupayakan bisa diterima lebih cepat oleh calon jemaah haji. Jika sebelumnya jemaah bisa menunggu hingga satu bulan, saat ini diupayakan maksimal hanya 11 hari. Berikut proses pembatalan haji (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2016).

Gambar 4. 2Proses Pembatalan Haji



(Sumber Data: Hasil Dokumentasi Dari Bapak Bilal Faris, S.Sos, Sekalu Staff Fungsional Umum)

3. Pengusulan Jemaah Haji Lansia.

Pengusulan jemaah haji lansia dapat dilakukan apabila jemaah haji sudah berumur 75 tahun dengan cara mengajukan surat permohonan ke Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, hal tersebut sesuai hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Bilal Faris, S.Sos, selaku staff Fungsional Umum Seksi

Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, beliau mengatakan bahwa:

“Khusus jemaah lansia, apabila lebih dari 75 tahun maka bisa diusulkan untuk berangkat secepatnya tanpa mengganggu batas antrian porsi dengan catatan sesuai kuota yang ditentukan. Siapa yang lebih dulu mendaftar maka akan di berangkatkan di awal. Caranya dengan mengajukan surat permohonan jemaah lansia lebih dari 75 tahun yang di ajukan ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.”

Pernyataan juga disampaikan oleh Bapak Drs. H, Sauman, M.Ag., selaku Bapak Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh yang mengatakan :

“Disaat kuota tambahan lansia diberikan porsi khusus oleh provinsi tentunya dengan ada prosedur. Salah satunya adalah minimal setelah 3 tahun pendaftaran. Yang kedua umur 75 tahun boleh mengajukan. Tiap tahun banyak yang mengajukan namun akan diseleksi berdasarkan yang mendaftar paling lama. Jika ada umurnya jemaah yang paling tua akan terseleksi dengan sendirinya berdasarkan usia *uzhur* (lebih dari lansia).”

Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengusulan jemaah haji lansia dapat dilakukan oleh jemaah haji yang usianya diatas 75 tahun dengan membuat surat pengajuan yang diserahkan ke kantor Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

4. Penggabungan Mahram yang Mendaftar Terpisah

Penggabungan mahram yang mendaftar terpisah diperbolehkan bagi calon jemaah haji yang telah melunasi biaya Penyelenggara ibadah haji. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Peneliti dengan Bapak Bilal Faris, S.Sos, selaku staff Fungsional Umum Seksi

Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk penggabungan mahram apabila suami atau istri yang terpisah dibuktikan dengan surat nikah. Untuk penggabungan anak atau orang tua kandung dibuktikan dengan kartu keluarga atau akta kelahiran. Selama masih dalam ruang lingkup satu provinsi, maka penggabungan mahram bisa dilakukan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mengenai penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah bisa dilakukan apabila termohon sama-sama dalam ruang lingkup kabupaten/provinsi yang sama.

5. Bimbingan Manasik Haji

Mengenai bimbingan manasik haji, kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali menetapkan mekanisme pembinaan ibadah haji mengacu pada KANWIL (Kantor Wilayah Boyolali) dan Dirjen Haji Pusat, baik itu pedoman pembinaan, tuntutan manasik haji dan buku panduan perjalanan ibadah haji.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan dengan Bapak Bilal Faris, S.Sos, selaku staff Fungsional Umum Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, beliau mengatakan bahwa:

“Manasik haji dilakukan tanpa memungut biaya tambahan dari jemaah haji diluar biaya Penyelenggara ibadah haji yang telah ditetapkan. Dalam kegiatan manasik haji ini, masyarakat melakukan bimbingan baik secara mandiri maupun tingkat kecamatan bahkan kota.”

Pertanyaan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Sari Widiyawati selaku staff Pengolahan Data Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, beliau menyampaikan bahwa :

“Bentuk-bentuk pelayanan di kementerian agama ini seperti manasik haji bagi jemaah haji reguler tingkat kabupaten bertujuan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji secara benar dan sesuai dengan syariat islam, manasik haji ini dilakukan dalam dua tahapan. Tahap pertama pada tingkat kabupaten yang digelar selama dua hari yakni selasa-rabu (09-10/05/2023) dan tahap kedua pada tingkat kecamatan yang akan di gelar selama enam hari dari hari kamis hingga rabu (11-17/05/2023) Alhamdulillah berjalan lancar.“

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Haji dan Umroh terbagi menjadi 3 yaitu manasik haji reguler, manasik haji tingkat kecamatan dan manasik haji tingkat kabupaten/kota.

6. Pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan.

Sebelum calon jemaah haji diberangkatkan ke arab saudi, terlebih dahulu kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali membentuk kelompok regu dan kelompok rombongan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Drs. H, Sauman, M.Ag., selaku Bapak Kasi Penyelenggara Haji Dan Umroh yang mengatakan :

“Pembentukan regu dan rombongan ini penting untuk memudahkan koordinasi, terutama kelak saat ditanah suci. Meskipun begitu tetap saja kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji

secara menyeluruh, terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kekhusukan beribadah haji disana.”

Pertanyaan yang hampir sama disampaikan oleh Bapak Bilal Faris, S.Sos, selaku staff Fungsional Umum Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh, beliau mengatakan bahwa :

“Setelah jemaah haji menyelesaikan proses pendaftaran, kemudian jemaah haji melaksanakan bimbingan manasik haji, dalam bimbingan manasik haji kemudian jemaah haji dibagi menjadi beberapa kelompok dan rombongan. Dalam satu kelompok atau rombongan akan dipimpin oleh satu ketua rombongan dan satu orang pembimbing ibadah haji.”

Selain itu, hasil wawancara peneliti dengan Bapak Nur Rochman selaku staff Pengolahan Data Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umroh mengatakan bahwa:

“Calon jemaah haji kabupaten boyolali terbagi dalam empat kloter. Untuk kloter 63 ada 108 jemaah, kloter 64 ada 352 jemaah dan 3 PDH, dan klater 65 ada 25 jemaah. Kita dapat tambahan 38 (kuota tambahan). Dari 837 calon jemaah haji kabupaten boyolali, terdapat 478 jemaah yang berusia di bawah 65 tahun dan 359 jemaah yang berusia di atas 65 tahun, diberangkatkan dari Kabupaten Boyolali dan masuk kem Embarkasi haji klater 64 sebanyak 352 jemaah haji dan 3 PDH dan bergabung dengan Kabupaten Sukoharjo.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, peneliti menyimpulkan bahwa pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Pembagian anggota dilakukan oleh adil di setiap regu, ada yang tua ada yang muda, sehingga yang muda bisa membimbing yang tua.

Selain itu, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan ini sangat perlu dilakukan untuk memudahkan jemaah dalam melaksanakan ibadah haji agar berjalan lancar, aman dan damai tanpa suatu kendala apapun.

7. Perlindungan Jemaah Haji

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Bapak Bilal Faris, S.Sos, selaku staff Fungsional Umum Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, menyampaikan mengenai perlindungan jemaah haji bahwa :

“Melindungi dengan cara berkoordinasi antara bagian/panitia haji kabupaten/kota maupun kecamatan. Berkoordinasi dengan Dinas Pemerintah Daerah. Berkoordinasi dengan dinas imigrasi untuk pembuatan paspor jemaah haji dengan mengundang pihak imigrasi untuk datang ke daerah. Koordinasi dengan pihak kepolisian untuk proses pengamanan di jalan. Koordinasi dengan dinas perhubungan untuk kelancaran proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji.”

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mengenai perlindungan jemaah haji, penulis menyimpulkan bahwa perlindungan yang dilakukan oleh seksi Penyelenggara haji dan umroh dilakukan dengan cara mendampingi jemaah haji dari awal pendaftaran hingga proses pemberangkatan dan pemulangan. Hal tersebut dapat dilihat dari usaha kementerian agama kabupaten boyolali dalam melakukan perlindungan semaksimal mungkin dengan cara berkoordinasi dengan seluruh dinas pemerintah yang terkait demi terlaksananya Penyelenggara ibadah haji yang aman, lancar dan tertib.

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan hasil yang baik dan efisien. Proses pengawasan atau *controlling* dilakukan langsung oleh kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh sebagaimana beliau mengatakan :

“Pada saat kegiatan haji, saya mengamati langsung kegiatan yang sedang dilaksanakan untuk melihat proses berjalannya kegiatan. Para staff juga bertanggung jawab membuat laporan kinerja harian pada masing-masing bagian, laporan ini kemudian dikumpulkan dan ditandatangani setiap 3 bulan sekali. Kalau masalah evaluasi itu kita lakukan rapat 1 bulan sekali atau terkadang kalau memang sedang ada masalah yang harus ditangani dengan cepat, kita lakukan rapat dadakan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, peneliti menyimpulkan bahwa proses pengawasan dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk menjamin bahwa kegiatan yang sudah direncanakan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tidak hanya Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh saja yang memantau secara langsung proses kegiatan Penyelenggara ibadah haji, namun juga kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Bahkan Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

Selain itu, mengenai Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa jemaah haji yang berangkat pada tahun 2023. Berikut ini adalah tanggapan jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Wahyu Lestari S.Pd, selaku jemaah haji yang berangkat tahun 2023, beliau mengatakan:

“Pelayanan dalam transportasi kalau masalah pemberangkatan itu dari kementerian agama setiap tahunnya bekerja sama dengan pemda dalam pemberangkatan haji, menyediakan transportasi seperti 1 kloter ada 8 dari pemda dan di kumpulkan di masjid dan akan di berangkatkan ke Donoudan sehabis subuh di masjid agung disana di beri pengarahan diberi hidangan. kalau di donoudan masi Kemenag yang ngurus, ada 3 Kementerian yang ikut Kementerian Agama Kementerian Transportasi, sama Kementerian Kesehatan. Yang menemani jemaah dari berangkat sampai balik lagi, ketika masih di Embarkasi mau berangkat menginep dulu satu hari satu malam disamping itu juga ada pemeriksanaa kesehatan dari bagian kementerian kesehatan, kalau di kloter ibu ada yang meninggal 3 orang karena sakit.”

Pertanyaan yang hampir sama juga disampaikan oleh Ibu Indrianti Asiyah, selaku jemaah haji Tahun 2023, yang mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah sudah baik dan saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena kemananan jemaah haji sudah terjamin baik dari embarkasi hingga ke Arab Saudi nanti. Selain itu, para Staf memberikan pelayanan dengan baik dan seperti Staf yang memberikan pelayanan haji sudah senior. Sehingga dari manasik haji awal hingga sekarang tidak ada kendala yang dihadapi, semuanya sudah baik dan berjalan dengan lancar.”

Pertanyaan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak Rohmad Sugiharto, selaku jemaah haji Tahun 2023, menyampaikan bahwa :

“Alhamdulillah tidak ada masalah, sudah bagus semua. Begitu juga ketika di Arab Saudi tidak ada masalah dalam pelayanannya, kami sebagai jemaah haji benar-benar di perhatikan dan di perhatikan sesuai tanggung jawab masing-masing petugas hingga pulang ke Pagar Alam lagi.”
Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan di kantor

Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan jemaah haji yang dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Seksi

Penyelenggara Haji dan Umroh dapat dikatakan baik, karena ke empat fungsi manajemen yaitu, Perencanaan, Perorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan sudah terlaksana dan berjalan secara sistematis. Hal tersebut juga dapat dilihat dari tanggapan baik jemaah haji yang berangkat di tahun 2023 mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Analisis Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

Penulis mengartikan manajemen dalam penelitian ini yaitu suatu proses Perencanaan, Perorganisasian, Penggerakan dan Pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh adalah lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab atas kesuksesan Penyelenggara Ibadah Haji di Kabupaten Boyolali. Manajemen pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali kepada calon jemaah haji adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, manajemen pelayanan haji mulai dari perencanaan penyusunan program-program pelayanan ibadah haji.

Beberapa perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mulai dari pendaftaran, pembatalan haji bagi jemaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jemaah haji lansia, penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta

perlindungan jemaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jemaah haji.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah kegiatan menetapkan, merumuskan tujuan dan mengatur pendayagunaan manusia, material, metode dan waktu secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan. Setiap organisasi dalam mencapai suatu tujuan perlu perencanaan yang matang sesuai dengan tujuannya.

Hal tersebut disesuaikan dengan bidang-bidang yang akan dicapai. Menurut Albert silalahi dalam buku Taufiqurokhman, (2008). Menjelaskan bahwa tujuan perencanaan adalah sebagai berikut :

- 1) perencanaan adalah jalan atau cara untuk mengantisipikasi dan merencanakan perubahan.
- 2) Perencanaan memberikan pengarahan kepada administrator maupun non administrator.
- 3) Perencanaan juga dapat menghindari atau setidaknya memperkecil tumpang tindih dan pemborosan pelaksanaan aktivitas-aktivitas.
- 4) Perencanaan menetapkan tujuan-tujuan untuk memudahkan pengawasan.

b. Perorganisasian

Setelah bidang-bidang pelayanan yang telah terencana selanjutnya dilakukan perorganisasian staff Kementerian Agama Kabupaten Boyolali seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Perorganisasian yang dimaksud memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tanggung jawab masing-masing staff dan menetapkan mekanisme kerja kesesuaian antar bidang keahlian dan pekerja. Perorganisasian yang dilakukan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali adalah Drs. H, Sauman, M.Ag., (Kasi

Penyelenggara Haji Dan Umroh), Pancawati, S.E (Bendahara Perencanaan Umum), Bilal Faris, S.Sos (Bagian Staff Fungsional Umum), Nur Rochman (Staff Pengolahan Data Jemaah), Sari Widiyawati (Staff Pengolahan Data Jemaah) dan Ani Krismiati, SH (Staff Pramubakhti).

Perorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta tujuan bersama. Menurut Badrudin, (2014). Ada empat pilar perorganisaian yaitu:

- 1) Pembagian kerja, yaitu upaya untuk menyederhanakan seluruh kegiatan dan pekerjaan yang telah disusun dalam proses perencanaan yang bersifat kompleks menjadi sederhana dan spesifik.
- 2) Pengelompokan pekerjaan. Setelah pekerjaan dispesifikasi, kemudian para pekerja tersebut dikelompokan nerdasarkan kriteria tertentu yang sejenis.
- 3) Pembentukan relasi antar bagian dalam organisasi. Hierarki adalah proses penentuan relasi antar bagian dalam organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal.
- 4) Penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antar bagian dalam organisasi atau koordinasi.

c. Pelaksanaan

Setelah dilakukan perencanaan dan perorganisasian maka selanjutnya pelaksanaan pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali antara lain pendaftaran, pembatalan haji bagi jemaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jemaah haji lansia, penggabungan

mahrom yang terdaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jemaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jemaah haji.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan mengenai pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan secara langsung kepada calon jemaah haji di kantor kementerian agama kabupaten boyolali yaitu, pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan haji, pelayanan pengusulan jemaah haji lansia, pelayanan penggabungan mahrom yang mendaftar secara terpisah, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan pembentukan Karu dan Karom.

Sedangkan pelayanan tidak langsung yaitu pelayanan perlindungan jemaah haji seperti pembayaran pelunasan biaya Penyelenggara ibadah haji, pembuatan paspor dan pelayanan kesehatan yang berkoordinasi dengan lembaga pemerintahan dan swasta seperti Bank Penerima Setoran, Dinas Imigrasi, Dinas Kesehatan Dan Kepolisian Bidang Keamanan dalam rangka mensukseskan Penyelenggara haji tahun 2023.

Selain itu, melihat dari teori bentuk-bentuk pelayanan yang telah di bahas pada bab sebelumnya, terdiri 3 bentuk pelayanan yang telah diterapkan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dalam Penyelenggara ibadah haji yaitu pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan perbuatan. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan oleh kantor kementerian agama Kabupaten Boyolali terwujud dalam memberikan penjelasan atau keterangan kepada calon jemaah haji terkait persyaratan, prosedur pengurusan pendaftaran, pembatalan ataupun peraturan regulasi masalah haji terbaru kepada calon jemaah haji secara langsung dengan menggunakan kata-kata.

Pelayanan lisan diberikan kepada calon jemaah haji atau pihak yang berkepentingan melalui tatapa muka secara langsung di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali maupun diluar kantor urusan agama dalam sebuah pertemuan. Dalam pemberian pelayanan lisan, staff kantor kementerian agama kabupaten di tuntutan harus memahami masalah-masalah mengenai seputat haji baik menyangkut persyaratan maupun prosedur pelaksanaan. Selain itu, staff yang bertugas dituntut agat mampu memberikan penjelasan yang baik, mudah dipahami, singkat dan jelas serta bertingkah laku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan atau gambar sebagai petunjuk pelayanan. Pelayanan tulisan terdiri dari dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Pelayanan tulisan terealisasi dengan adanya brosur dan banner pemberitahuan persyaratan dan prosedur pendaftaran yang terdapat di dalam maupun di luar ruangan Penyelenggara Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali. Kedua, pelayanan berupa reaksi tulisan atas permohonan, laporan, pemberian/penyerahan, dan pemberitahuan. Pelayanan ini dilakukan dengan lembaga pemerintah yang mempunyai peran andil dalam Penyelenggara ibadah haji di Kabupaten Boyolali seperti Kantor Imigrasi, Dinas Kesehatan, Kantor Urusan Agama, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dan sebagainya.

Namun terkait pelayanan keluhan berupa tulisan belum terdapat di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali seperti kotak saran. Hal tersebut menjadi penting untuk mengetahui kekurangan ataupun kelebihan dari pelayanan yang diberikan dan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi

dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

Pelayanan pembuatan merupakan pelayanan dengan melalui tindakan atas suatu pekerjaan. Pelayanan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil pembuatan atau pekerjaan. Pelayanan pembuatan kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dalam hal ini dapat terlihat dari pengoperasian Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu seperti dalam hal pendaftaran.

Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali terdapat beberapa kasus dalam pemberian pelayanan. Seperti dalam pelayanan pendaftaran melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu terkadang mengalami permasalahan sinyal sehingga mengalami *loading* lama yang disebabkan oleh jaringan internet yang bermasalah sehingga mengakibatkan proses pelayanan berjalan lama, hal ini menimbulkan kesan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali bersifat lambat.

d. Pengawasan

Pengawasan berarti bahwa ketua berusaha untuk menjamin bawahannya untuk bergerak ke arah tujuannya. Pengawasan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dapat dilaksanakan melalui dua cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan secara langsung adalah pengawasan secara langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh ketua pada waktu kegiatan sedang berjalan, sedangkan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan melalui laporan yang disampaikan oleh bawahan.

Proses pengawasan langsung dilakukan oleh ketua Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama

Kabupaten Boyolali kepada staff-staffnya dengan melakukan interaksi dan melihat kinerja staff sesuai dengan kinerja dan tanggung jawabnya. Sedangkan pengawasan tidak langsung yang diterapkan di kantor kementerian agama kabupaten boyolali adalah dengan menerapkan laporan kinerja pada masing-masing.

Sasaran pengawasan yang sesungguhnya diarahkan pada upaya mencapai hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kebijakan strategi yang telah ditetapkan terselenggara sesuai dengan jiwa dan semangat kebijaksanaan serta strategi-strategi dimaksud.
- 2) Anggaran yang tersedia untuk menghidupi berbagai kegiatan organisasi benar-benar dipergunakan untuk melakukan kegiatan tersebut secara efektif dan efisien.
- 3) Para anggota organisasi benar-benar berorientasi kepada berlangsungnya hidup dan kemajuan organisasi dsebagai keseluruhan dan bukan kepada kepentingan individu yang sesungguhnya ditempatkan dibawah kepentingan organisasi.
- 4) Penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana kerja sedemikian rupa sehingga organisasi memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana tersebut.
- 5) Standar mutu hasil pekerjaan terpenuhi semaksimal mungkin.
- 6) Prosedur kerja di taati oleh semua pihak (Wijaya & Rifa'i, 2016).

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mengenai “Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali” maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

Manajemen pelayanan haji yang dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dimulai dari proses perencanaan, perorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali antara lain pelayanan pendaftaran, pembatalan haji bagi jemaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jemaah haji lansia, penggabungan mahrom yang mendaftarkan terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jemaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jemaah haji yang dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali terlaksana dengan baik, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan beberapa jemaah haji tahun 2023 bahwa semua mengatakan pelayanan yang diberikan kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali sudah sesuai dengan yang diharapkan dan para jemaah merasa puas dengan pelayanannya.

B. SARAN

Setelah melakukan penelitian di kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, dalam rangka peningkatan pelayanan maka peneliti mempunyai saran sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Boyolali hendak perlunya mengadakan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jemaah haji yang belum berangkat haji atau jemaah haji yang sudah pulang

atau pihak lain untuk menyampaikan pendapatnya berkaitan dengan pelayanan haji.

2. Hendaknya kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada seksi Penyelenggara haji terus melakukan koordinasi dengan jemaah yang sudah melaksanakan ibadah haji sehingga mereka bisa mempengaruhi calon jemaah haji lain yang belum melaksanakan ibadah haji agar semangat untuk mendaftar haji.
3. Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, juga melakukan inovasi kepada kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dalam membuat paspor (*Easy paspor*) agar calon jemaah haji lebih merasa nyaman untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus B. Lay. (2021). *Manajemen pelayanan* (Francisca Wiwin Tety Utami, Ed.; 2006th ed.). PBMR ANDI.
- Ahmad, S. (2011). *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan (6)*. Jakarta: DU Publishing.
- Ainaya, F. D. (2022). Analisis Analisis Peningkatan Kinerja dan Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama. *Al-Amwal*, 11(1), 29–37.
- Anisa Pratiwi. (2017). *manajemen pelayanan calon jamaah haji pada kelompok bimbingan badan haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung [Kualitatif]*. universitas islam negeri raden intan Lampung.
- Anwar, M. (2020). *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*.
- Arikunto, S. (1998). *Pendekatan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, A. (2007). *Kustini, Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan.
- Badan Pusat Stastik. (2023). *jumlah jamaah haji menurut kecamatan di kabupaten Boyolali 2019-2023*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Boyolali.
- Badrudin. (2014). *Dasar-dasar Manajemen*. ALFABETA.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Bungin, B. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer*.
- Buya Hamka. (1978). *Pelajaran Agama Islam* (Buya Hamka, Ed.; Cet. 6). Bulan Bintang.
- Casson, H. N. (1981). *Petunjuk praktis dalam berusaha*. Usala Nasional.
- direktorat kementerian agama islam. (2023). *Visi dan Misi* . Kementerian Agama Islam .
- Dr. H. Moh. Rifa'i, M. Pd. & D. M. K. (2021). STRATEGI LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN JAMAAH HAJI. *HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 01 No. 01*, 1–11.

- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar manajemen*. Deepublish.
- Fuji Sarah. (2019). *analisis manajemen pelayanan calon jamaah haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten kampar riau tahun 2019* [Kualitatif]. UIN suktan syarif kasim riau.
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen: dasar, pengertian, dan masalah*.
- Hellen Oktarina Sari, Fatimah Yunus, & Yunida Een Fryanti. (2022). Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur. *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.54396/qlb.v3i1.361>
- Herlyanda, D. F., Ali, M., M, N. W., Ayu, W., & Sholihah, N. (2019). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1), 43–56. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.43-56>
- Hiya Fadhilatul 'Ulya. (2020). *Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalan Ibadah Haji (Bipih) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah 2020* [Kualitatif]. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Ilahi, W., & Munir, M. (2006). *Manajemen dakwah*. Jakarta: Kencana.
- John Suprihanto. (2014). *Manajemen*. Gajah Mada University Press, 2014.
- Kemenag Boyolali. (2023). *Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Kementerian Agama Kabupate Boyolali.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2016). *Kemenag Permudah Prosedur Pendaftaran dan Pembatalan Haji*. Kemenag.Go.Id.
- Kementerian Agama RI. (2023). *Sejarah Kementerian Agama RI*. <https://Kemenag.Go.Id/Artikel/Sejarah>.
- Kotler, P. (2001). *Marketing management, millenium edition*. Prentice-Hall, Inc.
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. In *Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK): Vol. ed.1, cet.8*. Bumi Aksara.
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*.

- Rahmayanty, N. (2010). Manajemen pelayanan prima. *Yogyakarta: Graha Ilmu, 89.*
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2015). Manajemen pelayanan. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- RI, D. A., & Halal, P. S. (2008). Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji. *Hikma Ibadah Haji.*
- Riza Umami. (2020). *manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di kantor kementerian agama kabupaten bantul 2020.* universitas negeri sunan kalijaga yogyakarta .
- Samsu, S. (2021). *Metode Penelitian:(Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development).* Pusaka Jambi.
- Satori, D., & Komariah, A. (2009). Metodologi penelitian kualitatif. *Bandung: Alfabeta, 22.*
- Savira Offana. (2020). *manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler pada masa pandemi covid-19 di kantor kementerian agama kota yogyakarta tahun 2020 [Kualitatif].* universitas islam negeri sunan kali jaga.
- Siregar, E. (2022). *PENGANTAR MANAJEMEN & BISNIS.* Penerbit Widina.
- Siti Ardianis Wardatur Rizqiyah & Didin Chonyta. (2021). STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM PENINGKATAN CALON JAMA'AH HAJI DI PT. NUR HARAMAIN MULIA. *HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 1 No. 2 (2021).*
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.*
- Syarifuddin, A. (2019). *Garis-garis besar fiqh.*
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik.* Grasindo.
- Taufiqurokhman, D. R., Sos, S., & Si, M. (2008). Konsep dan kajian ilmu perencanaan. *Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.*
- Tira Wulani. (2019). *manajemen pelayanan jamaah haji di kantor kementerian agama kota pagar alam provinsi sumatra selatan [Kualitatif].* institut agama islam negeri bengkulu.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4.* Penerbit Andi.

Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar-dasar manajemen: mengoptimalkan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien.*

Yuliana, D. (2023). MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MANGGARAI TIMUR-NTT. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 4(1).

LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali

Narasumber : Kepala seksi penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, Bpk. Drs.H. Sauman. M.Ag., dan Staf Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Bapak Bilal dan Jemaah haji 2023

A. Kepala seksi penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, Bpk. Drs.H. Sauman. M.Ag., dan Staf Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Bapak Bilal.

1. Apa saja bentuk bentuk pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali?
2. Apa saja yang perlu dipersiapkan oleh Kementerian Agama Boyolali dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah?
3. Bagaimana cara Kementerian Agama Boyolali dalam mempersiapkan dan menyusun SDM dibagian pelayanan?
4. Bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan pada calon jemaah haji?
5. Pelayanan apa saja yang diberikan kepada calon jemaah haji?
6. Berapa jumlah calon jemaah haji setiap tahunnya?
7. Apakah Kementerian Agama memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jemaah haji?
8. Bagaimana proses dan hasil Evaluasi di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2023?

B. Wawancara dengan Jemaah Haji.

1. Apa saja pelayanan yang anda dapatkan dari Kementerian Agama Kabupaten Boyolali?
2. Bagaimana pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupten Boyolali?
3. Apakah pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali sudah sesuai dengan harapan anda?
4. Apakah sarana prasarana yang diberikan sudah memadai?
5. Apakah anda mendapatkan bimbingan manasik dari Kementerian Agama Kabupaten Boyolali ?
6. Apakah bapak/ibu merasakan kesulitan dengan prosedur pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2013 ?

Lampiran 2

TRANSKIP WAWANCARA

Informan : Bapak H. Taufiqur Rahman, S.Ag, M.Si

Pewawancara : Muhammad Alkautsar Bamazroek

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kab. Boyolali

Hari,Tanggal : Rabu, 13 Maret 2023

Waktu : Pukul 09.45 WIB

Untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan haji di kementerian agama kabupaten boyolali, peneliti mewawancari kasih penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Boyolali yaitu: Bapak H. Taufiqur Rahman, S.Ag, M.Si wawancara untuk kali ini dilakukan di kantor kementerian agama kabupaten boyolali pada hari kamis, alat bantu yang digunakan buku, alat tulis recorder (HP) wawancara yang dilakukan kurang lebih 30 menit...

1. Bagaimana sejarah awal berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Boyolali?

Jawab :

Kabupaten Boyolali ini awalnya memang sudah berbentuk kabupaten. Jadi, sejak berdirinya Kementerian Agama RI, Kementerian Agama Kabupaten Boyolali sudah berdiri. Berbeda dengan kabupaten kota lain yang ada yang masih menyatu ini memang sudah ada kalau kabupaten Boyolali ini kemudian kementerian agama kabupaten Boyolali ini tipenya tipe A, Karena di dalam struktur Kementerian Agama itu ada yang tipe A, tipe B. Di sini ini tipe-nya tipe A.

2. Bagaimana struktur organisasi kepegawaian Kementerian Agama Kabupaten Boyolali ?

Jawab :

Jadi strukturnya disini ada kepala kantor, kemudian ada satu orang Kasubag T.U., ada kasih pendidikan madrasah, kasih Pendidikan keagamaan dan agama Islam kemudian ada kasih Bimas Islam Ada kasih penyelenggaraan haji dan umroh. Nah kemudian dibawahnya namanya penyelenggara. Ada dua penyelenggaranya. Satu penyelenggara zakat wakaf yang satunya penyelenggara katolik. Tapi yang penyelenggara katolik itu, itu juga melaksanakan tugas pembinaan untuk Kristen, Hindu, Buddha. (Tambahan tugas).

3. Bagaimana manajemen pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali ?

Jawab :

Manajemennya adalah di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali ini disiapkan PTSP ya (pelayanan terpadu satu pintu) untuk layanan di luar haji ya itu terdiri dari FO, Front Office, dan BO, Back Office. Setiap surat yang masuk, maka diterima oleh petugas PTSP. Kemudian diteruskan Kasubag Umum. Dari Kasubag umum kemudian dinaikkan ke kepala kantor. Dari kepala kantor, didisposisi ke seksi yang menjadi pelaksana ya. Nah, demikian juga ketika ada tamu ya. Itu pertama diterima oleh PTSP ya, petugas PTSP. Selanjutnya diarahkan tamu itu ke bagian apa ya khusus haji itu terpusat di PLHUT ya pusat layanan haji terpadu ya pusat pelayanan haji dan umroh terpadu PLHUT itu di barat sana ya itu khusus pelayanan haji ya jadi tersendiri pelayanan haji itu itu bekas kantor lama sebelum disini, baru ini sekitar tahun 2005 ya nah khusus yang pelayanan haji itu itu memang kita pusatkan disana karena untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

4. Apa saja bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan?

Jawab :

Bentuk pelayanan pertama, pelayanan umum. Yang kedua, itu pelayanan rekomendasi. Seperti rekomendasi bantuan, rekomendasi pendirian masjid, rekomendasi pendirian gereja, rekomendasi melanjutkan studi ke luar negeri beasiswa itu kemudian yang berikutnya itu pelayanan keuangannya terus pelayanan kepegawaian Pelayanan pendidikan. Pelayanan keagamaan. Misalnya penyuluhan atau itu minta rohaniawan, minta imam, minta khotib. Itu pelayanan keagamaan. Kemudian pelayanan pemberdayaan ekonomi umat melalui zakat dan wakaf.

5. Bagaimana sarana dan prasarana di kantor pemerintahan?

Jawab :

Untuk sarana dan prasarana, Alhamdulillah cukup memadai, baik perangkat hardware-nya maupun software-nya ya, memadai di sini.

6. Bagaimana SOP yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali?

Jawab :

SOP itu sesuai dengan tingkat urgensi pelayanannya. Jadi, misalnya pelayanan langsung kepada masyarakat maka SOP-nya dibuat sesimpel mungkin tetapi tidak menabrak aturan regulasi simpel tapi tidak menabrak regulasi itu prinsipnya SOP disini seperti itu simpel tapi tidak menabrak regulasi itu SOP-nya nah ada yang satu jam

Ada yang 2 jam, ada yang mungkin sehari. Itu tergantung urgensi jenis pelayanannya. Kalau cuma misalnya minta rekom, itu ya hanya sekitar 1 jam, Rekomendasi misalnya bantuan untuk studi ke luar negeri dan sebagainya. Tapi kalau izin pendok pesantren misalnya atau izin operasional TPK itu lebih lama karena kan ada proses upload di aplikasi. Jadi tergantung kalau SOP-nya (tergantung urgensi jenis pelayanan).

7. Apa saja kebijakan untuk staf Kementerian Agama Kabupaten Boyolali ?

Jawab :

Kebijakannya memegang teguh core value ASN (BERAKHLAK). Berakhlak itu kepanjangannya satu, **Berorientasi Pelayanan** Kedua **Akuntabel** Yang ketiga **Kompeten** Yang keempat **Harmonis** Yang kelima

Loyal Kemudian yang keenam, **Akomodatif**. Dan yang ketujuh, **kolaboratif**.

8. Apa saran dan inovasi Bapak kepada seksi penyelenggaraan haji dan umroh dalam melayani masyarakat untuk kedepannya?

Jawab :

Untuk sarannya, berikan pelayanan yang cepat dan akurat. Kemudian untuk inovasinya, membuatkan paspor di kantor untuk jemaah haji atau yang disebut dengan easy paspor itu belum terlaksana yang easy paspor artinya jemaah itu kalau mau buat paspor harus ke kantor imigres maunya saya itu ada inovasi Jemaah cukup buat paspor di sini, petugas imigrasinya yang datang ke sini.

Lampiran 3

TRANSKIP WAWANCARA

Informan : Bapak Kasih. Drs. H. Sauman. M.Ag

Pewawancara : Muhammad Alkautsar Bamazroek

Tempat : Kantor PLHUT Kementerian Agama Kab. Boyolali

Hari,Tanggal : Kamis, 05 Oktober 2023

Waktu : Pukul 09.45 WIB

Untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan haji di kementerian agama kabupaten boyolali, peneliti mewawancari Kasih Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Boyolali yaitu : Bapak Drs.H. Sauman. M.Ag. wawancara untuk kali ini dilakukan di kantor kementerian agama kabupaten boyolali pada hari kamis, alat bantu yang digunakan buku, alat tulis recorder (HP) wawancara yang dilakukan kurang lebih 30 menit...

1. Apa saja bentuk bentuk pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali?

Jawab :

Pelayanan jamaah haji yang pertama pendaftaran haji, yang kedua penerimaan jemaah haji, yang ketiga pembatalan jemaah haji untuk secara umum ada tiga itu mas

2. Apa saja yang perlu dipersiapkan oleh Kementerian Agama Boyolali dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah?

Jawab :

Alhamdulillah di kemenang kabupaten boyolali inikan sarana prasarana sudah memenuhi syarat njeh, dengan bangunan seperti ini alat gedung terus

komputer dan peralatan peralatan yang lain insya allah sudah memenuhi syarat sebagai penunjang layanan kepada jamaah haji.

3. Bagaimana cara Kementerian Agama Boyolali dalam mempersiapkan dan menyusun SDM dibagian pelayanan?

Jawab :

Dibagian pelayanan kemarin dua tahun yang lalu sempat ada pelatihan dari bank Jateng yang kaitannya dengan bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikapnya harus bagaimana terus intinya bagaimana kita memberi pelayanan yang baik kepada jemaah maksudnya yang sudah di atur oleh PMA bagaimanapun sikapnya kita ketika berhadapan dengan masyarakat.

4. Bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan pada calon jemaah haji?

Jawab :

Manajemen pelayanan ada tiga, yaitu pendaftaran haji, pelimpahan nomor porsi dan pembatalan, terkait jemaah haji mendaftarkan diri setelah selesai mendaftar datang langsung ke PLHUT (Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu), Pelimpahan Haji yaitu, jemaah datang dan mengajukan permohonan pendaftaran haji melakukan pengecekan persyaratan dokumen haji setelah memenuhi persyaratan akan di proses dengan proses usulan, proses usulan yang akan diproses oleh KANWIL Jawa Tengah” pembatalan jemaah datang membuat permohonan untuk proses pembatalan dan dilakukan pengecekan persyaratan proses pembatalan karena harus jemaah yang bersangkutan.

5. Pelayanan apa saja yang diberikan kepada calon jemaah haji?

Jawab :

Pertama para calon jemaah haji harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu sebelum mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali, calon jemaah harus menabung sekitar 25 juta untuk mendapatkan nomor validasi, mempermudah calon jemaah haji, PLHUT ini memiliki kantor

bank sehingga jemaah tidak perlu bolak balik dalam memproses pendaftaran haji, jadi setelah mendaftar dan menabung sebesar 25 juta akan mendapatkan nomor validasi dan diambil di SISKOHAT dan di ambil fotonya dan di hitung setelah terdaftar haji yang di bantu oleh SISKOHAT, untuk pendaftaran, jika setelah mendaftar dan mendapatkan masa tunggu di tengah jalan terjadi kecelakaan/meninggal dunia bisa digantikan oleh anaknya sudah harus mengikuti proses pemindahan dan jika ingin dibatalkan/dicabut permanen juga boleh, sudah ada ketentuannya dan prosedurnya.

6. Apakah Kementerian Agama memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jemaah haji?

Jawab :

Sebelum calon jemaah haji diberangkatkan ke tanah suci, akan diberikan pembinaan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umroh, manasik merupakan suatu kegiatan yang wajib, pelaksanaan manasik haji yang dilakukan oleh kantor kementerian agama kabupaten boyolali.

7. Bagaimana proses dan hasil Evaluasi di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2023?

Jawab :

Proses evaluasi kemarin kita kaitan dengan pelayanan kita mengadakan survei pelayanan haji dan juga bisa pelayanan kemenag secara umum hasilnya lumayan baik, karena kalau kita mengharapakan masyarakat untuk mengisikan survei kelihatannya juga berat njeh.. dan kayak pendaftaran juga sudah sepuh sepuh.. terus kalau istilahnya sudah daftar begitu seperti mengisi papan interaktif puas atau tidak puas banyak juga yang mengabaikan banyak si ketentuan kaitannya dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal) secara pelayanan minimal berkaitan dengan layanan publik itu ada aspek aspek yang dinilai dulu ketika masi di kantor barat

dulu saya pernah bikin itu (SPM) dan hasilnya cukup baik. Tapi selama ini kita juga belum menjalankan itu khususnya dalam haji ya, untuk sistemnya seperti pas dimasa pandemi kita share lewat drive tapi hanya admin nya saja yang tahu hasilnya kalau kita hasi di simpulkan aja kalau hasilnya sudah cukup, hanya kalau untuk proses awalnya kita tidak mengetahuinya

Lampiran 4

TRANSKIP WAWANCARA

Informan : Bapak Bilal

Pewawancara : Muhammad Alkautsar Bamazroek

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kab. Boyolali

Hari,Tanggal : Kamis, 05 Oktober 2023

Waktu : Pukul 11.00 WIB

Untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan haji di kementerian agama kabupaten boyolali, peneliti berencana ingin mewawancarai Staff penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Boyolali yaitu : Bapak Bilal. wawancara untuk kali ini dilakukan di kantor kementerian agama kabupaten boyolali pada hari kamis, alat bantu yang digunakan buku, alat tulis recorder (HP) wawancara yang dilakukan kurang lebih 30 menit...

1. Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Sebelumnya perkenalkan nama saya Muhammad Alkautsar Bamazroek mahasiswa dari Universitas islam negeri raden mas said surakarta dengan program studi manajemen dakwah konsentrasi di manajemen haji dan umrah. Mohon maaf sebelumnya menggnu waktunya dan mohon izin Bapak disini saya bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jemaah haji di kementerian agama kabupaten boyolali.

Jawab :

Walaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh. *Njih* mas monggo nnti saya bantu sebisa saya ya mas.

2. Baik Bapak terimakasih, mungkin langsung kita mulai saja wawancaranya ya Bapak, Bagaimana tahapan Pelaksanaan pelayanan ibadah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dalam memberikan pelayanan tersebut?

Jawab :

Pertama harus mendaftar dulu ngeh pendaftaran jemaah haji sebelum mendaftar di kementerian agama calon jemaah harus menabung dulu sekitar 25 juta untuk mendapatkan nomor validasi.. untuk mempermudah hal tersebut di plhut ini memiliki kantor bank sehingga jemaah tidak perlu bolak balik dalam memproses pendaftaran haji jadi.. setelah nanti mendaftar menabung 25 juta akan mendapatkan nomor validasi dan diambil di SISKOHAT dan di ambil fotonya dan di hitung telah terdaftar haji, di bantu oleh siskohat nanti setelah pendaftaran masa tunggu di tengah jalan dilalah meninggal dunia bisa digantikan oleh anaknya nanti ikut proses pemindahan dan misal kalau mau dibatalkan dicabut permanen juga boleh, sudah ada ketentuannya.

3. Bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan pada calon jemaah haji?

Jawab :

Manajemen pelayanan kepada calon jemaah haji adalah suatu proses yang sangat penting untuk memastikan bahwa persiapan dan pengalaman mereka dalam menunaikan ibadah haji berjalan dengan lancar dan berkualitas, untuk tahapannya; pendaftaran dan informasi, pendampingan dan pembinaan, logistik dan akomodasi, pelayanan kesehatan, koordinator dan komunikasi, penanganan darurat, prmrnuhan kebutuhan spritual, dan evaluasi. Dengan melakukan manajemen pelayaan dengan baik, diharapkan calon jemaah haji dapat menjalani ibadah haji dengan nyaman, aman, khusyuk sesuai dengan tuntunan agama islam.

4. Berapa jumlah calon jemaah haji setiap tahunnya?

Jawab :

Jumlah jemaah haji yang berasal dari kabupaten boyolali sebanyak 805 jemaah dari jumlah itu ada 762 jemaah yang sudah melakukan konfirmasi pelunasan dan 43 jemaah yang telah melakukan konfirmasi pelunasan, adapula jemaah haji lansia yang berusia di atas 65 tahun berjumlah 349 jemaah, jemaah tertua berusia 96 tahun dan yang termuda berusia 23 tahun. Untuk jemaah laki-laki sebanyak 387, untuk jemaah perempuan sebanyak 418 jemaah.

5. Apakah Kementerian Agama memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jemaah haji?

Jawab :

Untuk pelaksanaan manasik haji ini dilakukan dua tahap. Tahapan pertama pada tingkat kabupaten yang digelar selama dua hari, dan tahap kedua dilaksanakan pada tingkat kecamatan yang digelar selama enam hari.

6. Bagaimana proses Pengawasan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali?

Jawab :

Pengawasan.. kaitannya dengan pendaftaran haji setiap ada yang mendaftar haji tetap ditandatangani oleh kasih kepala seksi PHU jadi setiap ada problem yang tidak bisa diselesaikan yang office yang melayani masyarakat maka kita akan konsultasi dengan pimpinan untuk mendapatkan penyelesaian yang baik.

7. Apa faktor pendukung pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2023?

Jawab :

Faktor pendukungnya seperti sarana prasaranan yang memadai ada komputer jaringan siskohat kadang si yang namanya jaringan suka gangguan tapi itu “kadang si” alhamdulillah selama ini masi termasuk aman, untuk jaringan siskohat sendiri si kalau di kementerian agama itu

aplikasi yang paling stabil, karena produk sendiri tidak dari pihak ketiga insya allah stabil dan aman.

8. Bagaimana mempertahankan faktor pendukung tersebut agar bisa terus dapat mendukung kinerja pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2023?

Jawab :

Untuk pendukungnya.. itu tetap adanya sarana prasarana agar selalu baik dan adanya pemeliharaan, pemeliharannya juga kita ada anggarannya jadi biar performanya selalu siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dulu pernah di tahun dulu itu tidak ada anggaran untuk peralatan dan alhamdulillah yo alat alat masi aman aman saja.

9. Adakah hambatan yang dialami selama menjalankan pelayanan diKementerian Agama kabupaten Boyolali tahun 2023?

Jawab :

Untuk hambatan.. saya rasa ya..namanya berurusan dengan masyarakat tidak puas itu pasti ada terus namanya orang banyak istilah e keinginan nya kadang belum bisa kita penuhi sudah kita jelaskan secara mendetail tapi pemahamannya belum sampai kebanyakan kesulitannya seperti itu, jadi ketika belum sampai akhirnya belum puas jadi agak marah marah juga ada sudah dijelaskan detail, pelan yaa namanya pelayanan juga seperti itulah, karena diri pribadi begitupun masyarakat terhadap ASN namanya pelayanan asumsinya adalah ribet berbelit belit, yang susah itu menghilangkan mindset padahal kita bukan masalah berbelit atau bagaimana tapi nyatanya prosedurnya memang seperti itu. Alhamdullilah sejak ada trobosan dari kemenag pusat itu kalau untuk mempercepat pendaftaran menggunakan tandatangan elektronik jadi ketika daftar ketika pak kasih sedang dinas diluar tinggal ngebel saja “pak ada pendaftar” jadi tinggal diberitahu saja sudah tertanda tangani akan sangat memudahkan

10. Bagaimana bentuk-bentuk hambatan yang dialami Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dalam melayani jemaah haji tahun 2023?

Jawab :

Kalau hambatan yang dikuar kendali kita ada pendaftar dia minta diselesaikan hari itu dilalah sedang gangguan internetnya kadang agak nanti, tapi kahir akhir ini insya allah untuk masalah jaringan sendiri sudah bagus, dulu ketika tahun 2015/2016 kalau kahir tahun setelah tanggal 25 desember itu sering sekali putus dan pasti ditanggal tanggal itu para pendaftar banyak, karenakan ada cuti natal, pada cuti untuk pulang kampung, cuti untuk daftar haji tapi alhamdulillah selama disini saya rasa belum pernah terputuh kan ini sebagai back up dari pusat menambahkan 1 jaringan lagi untuk memperkuat.

11. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

Jawab :

Hambatan... kalau masalah internet kita selalu berkomunikasi pada petugas khusus yang menangani siskohat, biasanya kita lapor ke telkom Jakarta nanti dari telkom Jakarta yang ngepus ke telkom boyolali, tapi ketika gangguaan nya terjadi secara nasional kita ya mau tidak mau harus tunggu.. menurut saya yang cukup berat itu karena ketika jaringan putus kita tidak bisa melayani, karena jaringan yang kita pakai itu adalah jaringan khusus, siskohat tidak bisa diakses dari internet biasa karena memang sudah ada jaringan khususnya

12. Baik bapak, alhamdulillah insya allah ini pertanyaan terakhir bapa, Adakah ancaman dari luar yang mempengaruhi pelayanan jemaah haji diKementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2023? ya/tidak? Mengapa?

Jawab :

Tidak ada mas, alhamduillah masi bisa diatasi, karena tidak ada yang pernah sampai mengancam mengancam, kebanyakan hanya tidak puas biasa, kadang kita ya melayani semampu kita, tapi dulu ada problem ada calon jemaah yang ingin mendaftar tapi dia lewat uang talangan, talangan itu utang dari bank, dari dulu hal itu tidak diperbolehkan ketika talangan dia tidak kuat ansuran akhirnya dia batalkan anh setelah dibatalkan dia ngerasa lama cairnya dalam artian lama dilayani, padahal sudah di cek dari siskohat dari riwayatnya kapan daftarnya, kapan bayarnya dan lain lain itu semua ada di siskohat tapi orang tersebut malah merasa dirugikan tidak puas sebenarnya yang tidak puas itu bukan dilayanan kita tetapi tidak puas itu di tunjukan kepada kita harusnya hal seperti itu itu kan sudah masuk urusan pribadinya dia, uangnya tidak masuk masuk, uangnya dipotong banyak itu sampa kapor gubernur, sampai ada surat nyampai sini dari gubernur tapi alhamdulillah sudah terselesaikan dengan ada nya data riwayatnya tersebut

Lampiran 5

TRANSKIP WAWANCARA

Informan : Ibu Wahyu Lestari S.Pd

Pewawancara : Muhammad Alkautsar Bamazroek

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kab. Boyolali

Hari,Tanggal : Kamis, 05 Oktober 2023

Waktu : Pukul 11.30 WIB

Untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan haji di kementerian agama kabupaten boyolali, peneliti mewawancari jamaah haji yaitu: Ibu Wahyu Lestari. S.Pd. wawancara untuk kali ini dilakukan di kantor kementerian agama kabupaten boyolali pada hari kamis, alat bantu yang digunakan buku, alat tulis recorder (HP) wawancara yang dilakukan kurang lebih 30 menit...

1. Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Sebelumnya perkenalkan nama saya Muhammad Alkautsar Bamazroek mahasiswa dari Universitas islam negeri raden mas said surakarta dengan program studi manajemen dakwah konsentrasi di manajemen haji dan umrah. Mohon maaf sebelumnya mengnggu waktunya dan mohon izin ibu disini saya bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jemaah haji di kementerian agama kabupaten boyolali.

Jawab :

Walaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh. *Njih* mas monggo nanti saya bantu sebisa saya ya mas.

2. Baik Bapak terimakasih, mungkin langsung kita mulai saja wawancaranya ya Ibu, Apakah pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali sudah sesuai dengan harapan anda?

Jawab :

Untuk pelayanannya sendiri bagus sesuai dengan haknya diberi dan di laksanakan seperti manasik dan pelayanan lainnya. Untuk pembagain kloter itu setau saya dari KBIH kami calon jemaah ikut KBIH kan dari pusat juga mengadakan seleksi karukarom (ketua rombongan, ketua regu), perkiraan kloter saya sekitar 300an saya di kloter 62 “KBIH Alkautsar” di tambah yang mandiri beberapa dari kloter lain.

3. Apa saja pelayanan yang anda dapatkan dari Kementerian Agama Kabupaten Boyolali?

Jawab :

Pelayanan yang terkait berarti dari sini ke asrama haji, kalau masalah pemberangkatan itu dari kementerian agama setuap tahunnya bekerja sama dengan Pemda dalam pemberangkatan haji, terus yang menyediakan transportasi sepertinya 1 kloter ada 8 dari pemda dan di kumpulkan di masjid dan akan di berangkatkan ke donoudan sehabis subuh di masjid agung disana di beri pengarahannya diberi hidangan. kalau di donoudan masi kemenag yang ngurus ada 3 kementerian yang ikut kementerian agama kementerian transportasi, sama kementerian kesehatan. Yang menemani jemaah dari berangkat sampai balik lagi, ketika masi di embarkasi mau berangkat nginep dulu satu hari satu malam disamping itu juga ada pemeriksaan kesehatan dari bagian Kementerian Kesehatan, kalau di kloter ibu ada yang meninggal 3 orang karena sakit.

4. Adakah hambatan yang muncul sebelum pemberangkatan Haji tahun 2023?

Jawab :

Kalau menurut saya sendiri tidak ada hambatan, untuk dari prosedur nya, dulu waktu mendaftar di BRI dan waktu pelunasan di BSI, nah sayakan liat di informasinya boleh bayar lewat online ya mas, nah mas jadi jaraknya dari rumah saya ke sini sama yang di solo baru malah deketan yang solo barukan, biasanyakn kalau pelunasan di kasi sovenirnya mas, sovenir dari BSI yang cowok kain ikhrom, batik, kain batik sama tas kalau yang ibu ibu kain mukena, kain batik, sama tas gendong kalau koper dari kemenag nah yang saya agak kecewa ternyata ketika pas pembagain sovenir lah punya saya belum terdata karena saya online, saya tetap dapat tapi lama nunggunya terus juga harus datang ke BSI yang awal pertama saya bayar dan tidak bisa online. Soalnya saya merasa seperti dioper operkan jadinya tidak enak

5. Apakah pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali sudah sesuai dengan harapan anda?

Jawab :

Alhamdulillah untuk pelayanan baik mas, dan siskohat juga baik mas, malah saya merasa jemaah haji seperti raja yang harus dilayani, dan para petugas juga menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang diamanahkan. Yang penting uang siap *awak e* sehat.

6. Bagaimana pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupten Boyolali ?

Jawab :

Kalau dulu nya saya wira wiri karena belum satu atap kalau sekarang sudah stand by di PLHUT kalau dulu haji di sini masi gabung, karena mungkin pelayanan haji sudah harus memiliki wajah punya gedung sendiri, pas dulu saya belum satu atap jadi wira wiri dari BSI ke sini dan sering mondar mandir. Tapi itu dulu mas, saya mendaftar sudah 11 tahun lamanya dari tahun 2012 berangkat 2023.

Lampiran 6

TRANSKIP WAWANCARA

Informan : Ibu Indrianti Asiyah

Pewawancara : Muhammad Alkautsar Bamazroek

Tempat : Kantor Urusan Agama Simo

Hari,Tanggal : Selasa, 20 Februari 2024

Waktu : Pukul 11.30 WIB

Untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan haji di kementerian agama kabupaten boyolali, peneliti mewawancari jamaah haji yaitu: Ibu Indrianti Asiyah, wawancara untuk kali ini dilakukan di kantor urusan agama pada hari selasa, alat bantu yang digunakan buku, alat tulis recorder (HP) wawancara yang dilakukan kurang lebih 30 menit...

1. Bagaimana menurut ibu pelayanan yang diberikan oleh pihak kementerian agama kabupaten boyolali tahun 2023 ?

Jawab :

Pelayanannya ini Kalau ini di Kemenang itu pelayanannya sangat bagus, sangat membantu. Kalau untuk pendaftaran kan sudah, kebetulan kami yang berangkat tahun 2023 itu kan dulu daftarnya rata-rata yang reguler, ya. Kan ada kemarin, ada sisa yang 2020 sama 2021 lunas tunda gara-gara COVID, gitu, kan. Jadi, enggak murni putar reguler yang angkatan kami kemarin itu. Nah, itu untuk yang reguler urut porsi itu kami sudah antri dari tahun 2011 awal, kalau enggak 12 awal kayaknya 11 tahun lah. Untuk info-info terkait pelunasan, itu kan dari pihak kemenap itu sangat informatif maksudnya proaktif memberi tahu, baik melalui KBIH maupun lewat KUA selaku perpanjangan tangan

kemenap. KUA kecamatan ini kan perpanjangan kantor Kementerian Agama di tingkat kecamatan. Jadi, untuk informasi-informasi itu selalu proaktif lewat KUA dan juga lewat KBIH masing-masing. Terus untuk selanjutnya kan para Jemaah Haji itu kemarin setelah diberitahu untuk berhak melunasi, itu kan terus ada info pembuatan paspor untuk pembuatan paspor juga ditantu dilayani dengan baik jadi kita Jemaah tinggal berangkat ke kantor imigrasi untuk melakukan foto, untuk bekas-bekas dokumen sudah dibawa ke kantor imigrasi oleh petugas dari kemenag, setelah itu kan kita mendapat Bimbingan Manasik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama, Kementerian Agama juga menyediakan layanan berupa Bimbingan Manasik dua kali di Tingkat Kabupaten dan enam kali di Tingkat Kecamatan .

2. Apakah bapak/ibu merasakan adanya kekurangan dalam pelayanan dari mulai pendaftaran hingga pemulangan Haji Tahun 2023?

Jawab :

Kalau kurang-kurangnya kan pemerintah karena kontrak akomodasi di Arab Saudi kan sudah deal mau digabungkan, kuota harus terpenuhi makanya ada tahap 1, tahap 2 karena belum terpenuhi, nanti ditambah lagi perpanjangan itu kan kesannya kan kurang terorganisir, menurut saya kurang efisien waktu apa gimana ya maksudnya kan gini, kalau saya punya unek-unek pribadi itu kan ini kelihatannya untuk tahun 2024 ini sudah mulai kan sudah jauh-jauh kalau kemarin itu kan disamping biayanya meluncak drastis kan yang tahun 2022 itu kan total cuma 36 setian 36 juta sekian, kalau gak salah 37 juta mungkin sekitar itu, lah waktu kami kemarin itu langsung naik menjadi 50 juta, kurang sedikit 49 890 50 juta kurang sedikit itu kan mungkin masyarakat juga agak-agak, yang secara umum yang mungkin ekonomi yang belum terlalu siap, mungkin juga shock kan biasanya kan nambahnya itu kan perjamah. kekurangannya kan kalau kita untuk dapet porsi itu kan setoran awal kan 25 juta masing-masing jamah nah selama nungguan dan itu yang untuk tahun sebelum-sebelumnya kan tambahannya paling cuma 16

juta atau berapa itu lah kemarin kan langsung drastic kita otomatis kan ada yang mundur, ada yang belum siap nguruh nasi, terus akhirnya kan dapet panjang-panjang itu akhirnya jadi pemerintah juga kewalahan sendiri kan karena semacam itu berawal juga dari kepresnya nah tentang BP itu juga pelambatkan terjadi diskusi alat itu sama DPR sama Komisi Delapan sama Kementerian Agama bangun bidang haji itu kan maunya segini DPR ginilah, akhirnya kan akhirnya ketok palu terus setelah antara DPR dan Kementerian Agama itu pun masih mundur jeda beberapa bulan baru kepresnya muncul.

3. Apa saja bentuk kekurangan tersebut?

Jawab :

Menteri Agama baru memberikan keputusan peraturan baru Dirjen, nah baru itu berproses-proses, akhirnya kan waktunya begitu mepet nah itu tadi agak oya-oyaan semacam itu terus ditambah lagi kemarin kan hashtagnya haji ramah lansia itu kan, nah itu juga cukup merepotkan karena secara peraturan sebetulnya istitoahnya itu tidak memenuhi tapi diberangkatkan karena mengacu kepada (PERMENKES) Peraturan Menteri Kesehatan itu yang menyatakan Istitoah Permenkes no.11 tahun 2019, kalau nggak salah agak-agak lupa nah itu kan dinyatakan tidak istitoah itu, kalau sudah benar jadi sudah ada kriteri yang sangat detail tadi kan yang mungkin menyulitkan Dinas Kesehatan atau Dinas Kesehatan yang mengeluarkan surat itu itu kan, mau ini sudah kayak gini, tapi di permenkes-nya agak berbunyi, jadi kan serba salah nah itu saya tuh sampai gemes kemarin tuh, iki jane apo petugas itu agak kerepotan kemarin yang rombongan saya itu kebetulan ada jatah antrian yang sudah meninggal makanya porsinya dilimpahkan ke putra-putranya, untung ada pelimpahan-pelimpahan itu makanya ada yang muda-muda yang sebaya saya, atau bahkan yang dibawah saya itu jadi ngganti orang tuanya itu sangat membantu petugas melayani yang sepuh-sepuh itu jadi, luar biasa pokoknya jemaah itu saling tolong-

menolong di sana meskipun hashtagnya jemaah lansia tapi petugas yang dari kementerian agama itu tidak sebanding dengan jumlah lansia yang harus dilayani karena kalau kemarin tidak ada kesadaran dari masing-masing jemaah saling membantu, itu kemarin tuh subhanallah, repot sekali luar biasa.

Lampiran 7

TRANSKIP WAWANCARA

Informan : Rohmat Sugiarto

Pewawancara : Muhammad Alkautsar Bamazroek

Tempat : Kantor Urusan Agama Nagasari

Hari,Tanggal : Selasa, 20 Februari 2024

Waktu : Pukul 10.00 WIB

Untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan haji di kementerian agama kabupaten boyolali, peneliti mewawancari jamaah haji yaitu: Bapak Rohmat Sugiarto, wawancara untuk kali ini dilakukan di kantor urusan agama pada hari selasa, alat bantu yang digunakan buku, alat tulis recorder (HP) wawancara yang dilakukan kurang lebih 30 menit...

1. Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2023?

Jawab :

Pelayanannya secara garis besar dibanding-banding gak apa-apa secara garis besarnya bagus, baik ya kekurangan dalam pelayanan haji itu ada sebuah istilah orang naik haji itu mesti ada ujiannya orang naik haji itu mesti ada ujiannya segala kekurangan yang ada di pelayanan haji disana kalau saya berpikir itu adalah ujian jadi orang naik tidak ada orang yang melaksanakan perintahnya Allah itu kok orang naik ujiannya tapi ujian tersebut adalah untuk kamu ingin kan ada arti-nya tidak ada balasan yang pantas bagi haji kecuali surga secara gambar satu contoh kita ujian terberat masa terbesar haji tahun 2023

2. Apakah bapak/ibu merasakan adanya kekurangan dalam pelayanan dari mulai pendaftaran hingga pemulangan Haji Tahun 2023?

Jawab :

Pada waktu di pelayanan itu pada waktu di musdalifah paling banyak korban yang meninggal korban yang meninggal dari Indonesia kalau dari di musdalifah itu tempat menginap mikot namanya di musjahidfah itu berhenti sebentar sementara keluar dimana keluar malam berangkatnya sebelum jam 12 malam setelah jam 12 malam di musjahidfah itu 3 juta dari seluruh dunia berkumpul istirahat tujuannya istirahat sambil menunggu keberangkat ke Minah armadannya gak bisa masuk dari Minah bisa masuk orang 3 juta berkumpul akhirnya naik bis apa saya gak tau saya naik sampe selesai akhirnya saya naik bis sekarang jam 12 malam diangkut dari Minah setelah kelaparan di kreasi atau apa di kreasi jadi itu kan dari Arofah mau menuju ke Minah tapi malam dulu di jadi gak ada jatah mana, gak ada jatah Minah nah pada hari dan ada armada yang lewat sampe jam siangya itu masih banyak yang di Arofah yang bisa akhirnya udah mati karena factor panas yang tinggi panas yang lemah banget orang yang, makanan orang bawa minuman orang yang tak sedia udah mati itu paling banyak di Jelajah untuk masalah korban genetik terbesar.

3. Apakah kekurangan dalam pelayanan yang diberikan petugas Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mempengaruhi pelaksanaan ibadah Haji bapak/ibu?

Jawab :

Mengenai kekurangan dari pelayanan kekurangan kekurangan mungkin di awal atau kemulangan atau kemulangan lagi kekurangan kebetulan kan petugas saya itu ada yang tua petugas sama tua, maksudnya usianya Lansia itu kurang cepat respon ditingkatkan responsif kayak sat-set kalau tadi itu itu juga menyampaikan kalau yang beliau ini kurang kayak

mengetahui lapangan kurang responsifitas kurang responsifitas ditingkatkan responsifitas jadi tindakannya belum terlalu kurang gesit misalnya petugasnya satset dan tau lapangan.

4. Adakah kelebihan dari pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tahun 2023?

Jawab :

Bentuk dari pelayanan jemaah di kemenag, di petugas dan ketiga di pemberangkatan bagus semuanya alat berangkatnya bagus, pengulangannya bagus, kendalanya di sana kalau pemberangkatan tidak ada, yang punya kendalanya di sana semua karena orang tua semua jadi misalnya orang tua harus di tuntun dan di tunggu karena sudah lanjut usia.

DOKUMENTASI

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BOYOLALI	
	<small>Jalan Perintis Kemerdekaan No. 3 Boyolali 57311 Telepon (0276) 321025 Faksimili (0276) 321025 Website: www.boyalali.kemenag.go.id</small>	
<hr/>		
Nomor :	B-0614/Kk.11.09/1/Kp01.1/01/2024	30 Januari 2024
Sifat :	Penting	
Lampiran :	-	
Perihal :	Permohonan Ijin Penelitian	
Yth. Dekan Fakultas Ushuludin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta		
Di Surakarta.		
Assalamu'alaikum. Wr. Wb.		
Memperhatikan surat Saudara nomor: B428/Un.20/F.I/PP.01.1/1/2024 tanggal 26 Januari 2024, hal sebagaimana pada pokok surat, penelitian yang akan dilakukan oleh Mahasiswa/I berikut:		
Nama :	Muhammad Alkautsar Bamazroek	
NIM :	20123080	
Prodi :	Manajemen Dakwah	
Judul :	Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.	
Selanjutnya permohonan ijin Penelitian yang akan dilaksanakan pada tanggal 25 Januari s.d 25 Februari 2024 tersebut dapat kami kabulkan.		
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.		
Wasalamu'alaikum. Wr. Wb.		
		



Dokumentasi saat wawancara dengan Bapak H. Taufiqur Rahman, S.Ag, M.Si, selaku Bapak Ketua Pimpinan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali



Dokumentasi saat wawancara dengan Bapak Bilal sebagai Staff penyelenggaraan haji di kementerian agama kabupaten boyolali



Dokumentasi saat wawancara dengan Ibu Diana sebagai Staff Humas Umum di kementerian agama kabupaten boyolali



Dokumentasi kepada jamah haji ibu wahyu lestari S.pd



Dokumentasi kepada jamah haji Bapak Rohmat sugiarto



Dokumentasi kepada jamah haji ibu Indrianti Asiyah



Dokumentasi foto bersama bersama (kanan) Bapak kasih Drs. H. Sauman. M.Ag (kiri) Bapak Bilal sebagai Staff penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali



Dokumentasi Sarana Prasarana Fasilitas Kementerian Agama Kabupaten Boyolali

Lampiran 9

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Muhammad Alkautsar Bamazroek
Tempat/Tgl Lahir : Bangka,12 Oktober 1998
Jenis Kelamin : laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Jln. Imam Bonjol No.88 Kp. Keranggan Tengah
Muntok Bangka Barat
Telpon/WA: : 0895404444957
E-Mail : asamoe776@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN Bangka	2005-2011
SMPN 1 Bangka	2012-2014
Gontor 6 Magelang	2014-2018
MAN Aliman Ponorogo	2018-2019
UIN Raden Mas Said	2020-2024