BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, yang melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Ibadah haji merupakan ibadah yang sangat diminati masyarakat muslim, sehingga dari tahun ke tahun terus terjadi peningkatan pendaftaran jamaah haji. Peningkatan minat melaksanakan ibadah haji ini memunculkan dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan dan pelayanan haji. Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Adapun tujuan Penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.[1]

Haji merupakan mengunjungi Baitullah (Ka'bah) di Mekah untuk melakukan amal ibadah tertentu dengan syarat-syarat tertentu pula. Ibadah Haji merupakan salah satu dari rukun Islam, yakni pada rukun yang kelima

[1]Alfarobi, Ahmad, Rahmat Tullah, and Sutarman Sutarman. "Sistem Informasi Pelayanan Jamaah Haji Berbasis Web pada KBIH Nurul Hikmah Cipondoh Kota Tangerang." *JURNAL TEKNOLOGI, PENDIDIKAN DAN MANAJEMEN GLOBAL* 1.1 (2022).

Dipindai dengan CamScanner

yang wajib dikerjakan bagi setiap muslim, baik itu laki-laki maupun perempuan yang mampu dan telah memenuhi syarat. Orang yang melakukan ibadah haji wajib memenuhi ketentuan-ketentuannya. Ketentuan haji selain pengertian haji diatas, juga syarat haji, rukun haji, wajib haji, larangan haji, tata cara haji, serta sunnah-sunnah haji.[2]

Secara bahasa, kata haji bermakna alqashdu, yang artinya menyengaja untuk melakukan sesuatu yang agung. Haji juga bermakna mendatangi sesuatu atau seseorang. Sedangkan secara istilah syariah, haji berarti Mendatangi Ka'bah untuk mengadakan ritual tertentu. Ada juga yang mendefinisikan sebagai Berziarah ke tempat tertentu, pada waktu tertentu dan amalan-amalan tertentu dengan niat ibadah. Dari definisi di atas dapat diuraikan bahwa ibadah haji tidak terlepas ziarah, yang dimaksud dengan ziarah adalah mengadakan perjalanan (safar) dengan menempuh jarak yang biasanya cukup jauh hingga meninggalkan negeri atau kampung halaman, kecuali buat penduduk Mekkah. Tempat tertentu yang dimaksud dengan tempat tertentu antara lain adalah Ka'bah di Baitullah Kota Makkah Al-Mukarramah, Padang Arafah, Muzdalifah dan Mina. Waktu tertentu, yang dimaksud dengan waktu tertentu adalah bahwa ibadah haji hanya dikerjakan pada bulan-bulan haji yaitu bulan Syawal, Dzulqa'dah, Dzulhijjah.[3]Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Imran ayat 97 yang berbunyi :

---

[2] Sitorus, Zunaida. "Perancangan Aplikasi Tata Cara Melaksanakan Ibadah Haji Dan Umroh Berdasarkan Syariat Islam Berbasis Android." *JURNAL PIONIR* 2.5 (2018).

[3] Sarwat, Ahmad. "Ibadah Haji Rukun Islam Kelima." (2019).

Dipindai dengan CamScanner



Artinya: "padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (dia antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam."[4]

Dalam ayat ini Allah SWT. Menjelaskan Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata diantaranya makam Ibrahim yakni batu tempat berpijaknya Ibrahim sewaktu mendirikan Baitullah itu. Kedua telapak kakinya meninggalkan bekas padanya sampai sekarang dan tetap sepanjang zaman walaupun pemerintahan yang berkuasa sudah silih berganti. Di antaranya pula dilipat gandakan nya pahala kebaikan bagi yang shalat didalamnya dan burung tidak dapat terbang diatas ka'bah dan barang siapa yang memasukinya menjadi amanlah dia, artinya bebas dari ancaman pembunuhan, keaniayaan dan lain-lain.[5]

Menunaikan ibadah haji adalah idaman setiap muslim, terlebih lagi apabila dapat menunaikan ibadah tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan. Harapan setiap calon Jemaah haji dalam melaksanakan ibadah pasti ingin mendapatkan pelayanan yang baik, aman, nyaman, biaya

[4]Kementerian agama RI, Al-quran dan Terjemah, (Surabaya: Mekar Surabaya, 2002).Hal,78

[5] Ibid

Dipindai dengan CamScanner

terjangkau dan terutama ibadah haji dapat dilakukan dengan sempurna. Oleh karena itu, hampir semua penyelenggaraan haji bersaing dalam memberikan pelayanan dan terus melakukan evaluasi terkait pelayanan yang diberikan kepada calon Jemaah.[6]

Berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama. Disebutkan bahwa Tugas Kementerian Agama adalah menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan dan membantu Presiden dalam menyelenggarakan Pemerintahan Negara. Salah satu dari bidang keagamaan tersebut adalah penyelenggaraan ibadah haji.[7]

Penyelenggaraan ibadah haji selama ini di nilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan

---

[6] Ahmad Kartono, "Manajemen Operasional Penyelenggaraan Haji Dan Umrah", (Ciputat: 2017), Hal. 107

[7] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Dipindai dengan CamScanner

fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas, di sinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran.[8]

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan Kesehatan. Pelayanan umum antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayamum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan Kesehatan meliputi pemeriksaan Kesehatan, biaya pemeriksaan Kesehatan dan penyerahan kartu Kesehatan.[9]

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas pelayanan yang berfungsi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar tersebut merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan, serta wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Standar pelayanan secara sederhana

---

[8] Syahputra, Ngatno. "Analisis Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT Malindo Makkah Madinah di Medan." *Jurnal Bisnis Corporate* 3.2 (2017).

[9] Imam Syaukani, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia", (Jakarta Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), Hal.12

Dipindai dengan CamScanner

biasanya meliputi standar produk, waktu penyelesaian, biaya prosedur, persyaratan, kompetensi petugas layanan, sarana-prasarana dan dasar hukum pelayanan.[10]

Permasalahan utama saat pelaksanaan ibadah haji adalah tidak adanya pengarahan yang cukup jelas kepada para jemaah, terutama jamaah usia lanjut, seringkali menyebabkan adanya keluhan dan saling menyalahkan baik kepada petugas pendamping haji maupun antar jemaah haji. Adanya masalah inilah yang menyebabkan perlu adanya perbaikan yang dilakukan agar dapat menghasilkan panduan pelayanan ibadah haji baru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan para jamaah haji dapat maksimal. Sebagai salah satu institusi penyelenggara haji di indonesia, perlu adanya masukan yang diberikan dari jemaah haji bertujuan untuk perbaikan dan peningkatan kulaitas pelayanan yang ada, agar tidak terjadi hal-hal yang dapat menyebabkan terganggunya jemaah haji dalam melaksanakan ibadah dan dapat memaksimalkan kepuasan yang diterima dari pelayanan petugas pendamping haji. Sebagai penerima layanan, para jemaah haji berhak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan sehingga tujuan beribadah haji dapat tercapai.[11]

Bidang penyelenggaraan haji dan umroh pasal 93 sebagaimana dimaksud dalam pasal 80 ayat 1 huruf d mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan, serta pengelolaan sistem informasi

---

[10] Wildan Zulkarnain dan raden Bambang Sumarsono, Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2018), hlm 5

[11] Silfia Nurul Farahdina Dkk. "Kepuasan Jamaah Haji Kabupaten Rembang Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*." Jurnal Management And Bussiness Review, 5(2) 2021, 294-309

Dipindai dengan CamScanner

di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Pada pasal 94 dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 93, bidang penyelenggaraan haji dan umrah menyelenggarakan fungsi penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jamaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji, kemudian evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.[12]Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai kanwil provinsi adalah berupa layanan pembinaan atas keluhan calon jamaah haji terhadap kendala-kendala yang dihadapi, baik dari segi pendaftaran, dokumen ataupun kendala lainnya yang kurang dipahami oleh calon jamaah haji.

Keputusan Direktur Jenderal RI penyelenggaraan haji dan umrah nomor 244 tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Haji dan Umrah Regular, yakni terdapat ketentuan umum pendaftaran, persyaratan pendaftaran, prosedur pendaftaran melalui layanan kantor kementerian agama dan layanan keliling, serta prosedur pendaftaran melalui layanan elektronik dan ketentuan lain-lain.[13]

Peraturan menteri kesehatan nomor 15 tahun 2016 tentang kelulusan istitha'ah ada 3 tahap, yakni pendaftaran, pelunasan dan pelayanan

[12] PMA RI Nomor 13 Tahun 2012
[13] KepDirJen RI nomor 244 tahun 2021 tentang SOP

Dipindai dengan CamScanner

kesehatan di asrama haji. Adapun kinerja pelayanan pegawai terhadap calon jamaah haji lansia memberikan informasi mengenai tata cara pendaftaran melalui 2 tahap, yaitu mendaftar haji secara langsung datang ke Kementerian Agama dan melalui elektronik (aplikasi haji pintar). Namun untuk calon jamaah haji lansia maka akan sulit untuk memahami atau menggunakan aplikasi dikarenakan rentan umur mereka yang semakin menua, maka dari itu diperlukannya pendamping saat mengunjungi Kanwil Provinsi mengenai keluhan pendaftaran melalui aplikasi tersebut maupun tentang daftar tunggu mengenai pemberangkatan calon jemaah haji, dengan demikian akan lebih mudah bagi pegawai untuk memberikan pembinaan terkait pendaftaran tersebut untuk memberikan pengarahan yang jelas kepada calon jamaah. Dan apabila calon jamaah datang langsung mengunjungi Kanwil Provinsi atas keluhan pendaftaran di Kabupaten atau Kota maka calon jamaah rentan di fisik mereka yang mulai mengalami penurunan serta fisik yang mulai melemah, pendengaran yang mulai terganggu, fokus yang bermasalah, maka diperlukannya pelayanan khusus terhadap calon jamaah haji lansia dengan mengarahkan dan menerangkan secara bertahap dan penuh kesabaran, dengan bahasa yang mudah dimengerti serta berbicara pelan-pelan. Kemudian untuk fasilitas, jamaah lansia diberikan waktu yang spesial yakni pada hari tertentu seperti sabtu dan minggu, namun pada waktu yang ditentukan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama di Provinsi Sumatera Barat pada hari sabtu dan minggu adalah waktu libur kinerja seluruh pegawai.

Dipindai dengan CamScanner

Maka dari itu, diperlukannya kesiagaan setiap saat untuk dapat melayani calon jamaah haji lansia agar pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji lansia mendapatkan pelayanan khusus yang terbaik tanpa harus mengganggu jadwal pelayanan terhadap calon jamaah lainnya.

Berikut jumlah *waiting list* jamaah haji lansia secara umum di kanwil kemenag sumbar :

Tabel 1.1
Jumlah waiting list jamaah haji lansia

No.	Usia	Jumlah
1.	20 – 40 Tahun	15.937
2.	40 – 60 Tahun	55.342
3.	60 – 80 Tahun	29.634
4.	Others (80-100)	1.531

Sumber : Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa, untuk jamaah haji lansia mencapai 29.634 (dua puluh sembilan ribu enam ratus tiga puluh empat) jiwa waiting list (daftar tunggu) secara keseluruhan di wilayah Sumatera Barat.

Pelayanan dalam ibadah haji penting untuk diperhatikan karena Ketika pelaksanaan ibadah haji tenaga dan pikiran harus di fokuskan agar pelaksanaan ibadah tersebut berjalan dengan lancar dan berkah seperti yang diharapkan. Oleh karena itu pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci untuk mempermudah aktivitas penyelenggaraan ibadah haji. Namun pada kenyataan nya masih ditemukan beberapa penerapan pelayanan pada penyelenggaraan haji dan umrah belum begitu menyadari

Dipindai dengan CamScanner

betapa pentingnya penerapan pelayanan yang baik pada penyelenggaraan ibadah haji.[14]

Adapun pelayanan umum yang dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksnakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Zaenal mukarom dan muhibudin wijaya laksana, 2015). Beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik diantaranya memiliki sumber daya manusia manusia yang profesional, sarana dan prasarana yang baik, serta waktu pelayanan yang cepat dan tepat (Kashmir,2005). Dalam pelayanan publik seperti pelayanan ibadah haji pelayanan yang baik harus diperhatikan oleh pihak pemerintah terutama oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) selaku penanggung jawab secara struktural dan teknis fungsional.[15]

Maka dari itu diperlukannya pelayanan yang lebih baik dalam melayani calon jemaah lansia, adapun dimensi kualitas pelayanan yang harus diterapkan sebagai berikut :Dimensi *Tangible* (Bukti fisik), Yakni penampilan petugas atau aparatur karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas atau aparatur karyawan dalam melaksanakan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

---

[14] Sri Maulidiah, "Pelayanan public Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten", (Bandung: CV. Indra Phahasta, 2014), Hal. 128

[15] Fathur, "Kinerja pegawai kementerian agama dalam meningkatkan pelayanan urusan haji di kabupaten penajam paser utara". Jurnal ilmu pemerintahan 2016, 4(1): 485-499.

Dipindai dengan CamScanner

Dimensi *Reability* (Kehandalan), Yakni kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas atau aparatur karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), Yakni merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas atau karyawan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, petugas atau karyawan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, serta semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Dimensi *Assurance* (Jaminan), Yakni petugas atau karyawan di memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan serta petugas juga memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Dimensi *Emphaty (*Kepedulian), Yakni mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas atau karyawan di melayani dengan sikap ramah, denan sikap yang sopan santun, petugas melayani tidak dengan sikap diskriminatif atau membeda-bedakan, serta melayani dengan menghargai setiap pelanggan.[16]

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat".**

[16] Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, (*Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh)* .As Siyasah, Vol. 3, No. 1, Mei 2018

Dipindai dengan CamScanner

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar Belakang diatas, maka dapat di identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Minimnya waktu pelayanan terhadap jamaah haji lansia sehingga kurang efektif dan efisien
2. Kurangnya perhatian khusus yang diberikan kepada calon jamaah haji lansia
3. Tidak adanya pengarahan yang cukup jelas kepada para jamaah usia lanjut, adanya keluhan dan saling menyalahkan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, Maka penulis ingin membatasi masalah agar tidak terjadi penyimpangan yaitu pada "Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat".

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah di atas, maka didapatkan rumusan masalah yaitu Bagaimana Kinerja Pelayanan Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Kinerja Pelayanan Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian

Dipindai dengan CamScanner

Agama Provinsi Sumatera Barat dan apa saja kendala-kendala yang menjadi penghambat kinerja pegawai terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat?

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat yang dapat diambil, baik secara teoritis maupun praktis diantaranya sebagai berikut:

a. Kegunaan Akademis

1) Untuk kepentingan akademis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan.
2) Menjadi bahan bacaan informasi ilmiah bagi peneliti-peneliti yang hendak mengetahui mengenai Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat
3) Sebagai bahan bacaan untuk Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

b. Kegunaan Praktis

1) Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberi manfaat bagi yang membaca.
2) Dapat memberikan pengetahuan penulis dan pembaca untuk salah satu syarat penulis dalam mendapatkan gelar Sarjana (SE) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3) Menjadi bahan Referensi.

Dipindai dengan CamScanner

c. Bagi penelitian selanjutnya Hasil dari penelitian ini dapat digunakannya sebagai referensi terhadap penelitian selanjutnya dan menjadikan sarana atau bahan tambahan dalam penelitian selanjutnya.

G. Penjelasan judul

Sebelum menguraikan penelitian ini lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan pengertian judul untuk menghindari kesalahpahaman pengertian kedepannya, yaitu :

Kinerja : Definisi menurut *Syamsul Bahri* bahwa kinerja merupakan hasil kerja seorang pegawai atau *staff* dari sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerjanya dapat dibuktikan dengan nyata dan dapat diukur.[17]

Pelayanan : Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang diartikan dengan membantu, menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.[18] Memberikan layanan atau pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. *Philip Kotler* menyatakan memberikan layanan dapat diartikan suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat

[17] Syamsul Bahri, "*Manajemen sumber daya aparatur.*".(Yogyakarta : Deepublish),2019.hal.110

[18] Hayat, Manajemen Pelayanan Public (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), h.22.

Dipindai dengan CamScanner

memuaskan kehutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apa pun kepada yang menerimanya.[19]

Calon Jamaah :Secara individual seorang calon haji adalah seorang yang memiliki niat menunaikan ibadah haji dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan. Calon haji juga merupakan masyarakat islam yang telah mendaftarkan diri secara resmi pada Departemen Agama untuk melaksanakan ibadah haji.[20]

Lansia : Lansia atau lanjut usia adalah adalah periode dimana manusia telah mencapai kemasakan dalam ukuran dan fungsi. Selain itu lansia juga masa dimana seseorang akan mengalami kemunduran dengan sejalannya waktu. Lanjut usia didefinisikan sebagai penurunan, kelemahan, meningkatnya kerentanan terhadap berbagai penyakit dan perubahan lingkungan, hilangnya mobilitas dan ketangkasan, serta perubahan fisiologis yang terkait dengan usia (Aru, 2009). Lansia merupakan seseorang yang berusia 60 tahun keatas baik pria maupun wanita, yang masih aktif beraktivitas dan bekerja ataupun mereka yang tidak berdaya

[19] Philip Kottler, Marketing Manajement : Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition (New Jersey: Prentice Hall, 1994), h.446.

[20] Aliya, Nur Siti. ''Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji.''(2008)

Dipindai dengan CamScanner

untuk mencari nafkah sendiri sehingga bergantung kepada orang lain untuk menghidupi dirinya (Tamher, 2009).[21]

[21] Tamher, *(Defenisi Lansia) . 2009. Hal.9*

Dipindai dengan CamScanner

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kata kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance,* yang sering di Indonesiakan menjadi kata performa. (Wirawan, 2009). Pengertian Kinerja menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut: (*Veithzal Rivai dan Ahmad Fawzi,* 2005) :[22]

1. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (*Stolovitch and Keeps,* 1992)
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja(*Griffin,* 1987)
3. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (*Hersey and Blanchard*, 1993)

[22] Nursam, Nasrullah. "Manajemen kinerja." Kelola : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 2.2 92017)

Dipindai dengan CamScanner

4. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (*Donelly, Gibson and Ivancevich,* 1994)
5. Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan (*Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1991)*
6. Kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan (*Ability*=A), motivasi (*Motivation*=M) dan kesempatan (*Opportunity*=O) atau Kinerja = f(A x M x O); artinya: kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan (*Robbins,1996*)

Dengan demikian, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Salah satu faktor karyawan untuk fokus dan berkembang dalam suatu organisasi pekerjaan adalah dengan menjaga psikologi emosionalnya, agar karyawan atau sumber daya manusia yang ada pada perusahaan dapat bekerja sesuai prosedur dengan mampu mengontrol tingkat egoisme dan emosinya. Faktor-faktor psikologis tersebut berpengaruh terhadap kemampuan seseorang dalam organisasi, di antaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimisme, mengorganisasi emosi dalam

Dipindai dengan CamScanner

diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi. Emosi setiap individu akan dapat berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan yang dilakukan seorang individu dimana adanya keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang sehingga individu dituntut agar dapat mengelola emosinya dengan baik. Kemampuan mengelola emosi yang baik seorang karyawan akan memunculkan emosional positif dari dalam dirinya sehingga individu tersebut menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya, serta bisa menyelaraskan nilai-nilai yang dianut lingkungannya. Faktanya memang kecerdasan emosional adalah salah satu faktor yang sangat penting karena bisa mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam berorganisasi, jika seseorang memiliki kecerdasan emosi yang baik akan berdampak positif pada kinerja dan pengendalian emosi di dalam organisasi.[23]

3. Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator masukan (*inputs)*, keluaran (*outputs)*, hasil (*incomes),* manfaat (*benefits),* dan dampak (*impacts).*[24]

1. Indikator masukan (*inputs)* adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia,

---

[23] Indah Yuni Astuti, *Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Kerja Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan,* (Pekalongan : Anggota IKAPI, 2021), Hal. 2

[24] Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar,* (Jakarta : Erlangga, 2010), Hal. 267

Dipindai dengan CamScanner

informasi, kebijaksanaan/peraturan perundang-undangan, dan sebagainya.

2. Indikator keluaran (*outputs)* adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan/atau nonfisik.
3. Indikator hasil (*outcomes)* adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah(efek langsung).
4. Indikator manfaat (*benefits)* adalah segala sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak (*impacts)* adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, memebentuk budaya perusahaan secra internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta public lainnya yang berkepentingan. Standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas pelayanan yang berfungsi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar tersebut merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan, serta wajib ditaati oleh

Dipindai dengan CamScanner

pemberi atau penerima layanan. Standar pelayanan secara sederhana biasanya meliputi standar produk, waktu penyelesaian, biaya prosedur, persyaratan, kompetensi petugas layanan, sarana-prasarana dan dasar hukum pelayanan.[25]

Pelayanan adalah jegiatan yang dilakukan oleh sescorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memnuhi harapan pengguna.[26]

Sedangkan dari aspek *terminology* pelayanan *public* adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang *public* maupun jasa public yang menjadi tanggung jawan dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentun peraturan perundang-undangan.[27]

2. Dimensi Pelayanan

Adapun terdapat beberapa dimensi dalam kualitas pelayanan yang baik. Diantaranya adalah:[28]

---

[25] Wildan Zulkarnain dan raden Bambang Sumarsono, Manajemen dan Etika Perkatoran Praktik Pelayanan Prima, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2018), hlm 5

[26] Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesian, (Jakarta: Bina Aksara, 2008), Hal. 26-27

[27] Syafi'ie, Inu Kencana, Pengantar Ilmu Pemerintahan, (Jakarta: PT. Pertja, 1999), Hal. 5

[28] Mafikasari, Widiawati.''*Kinerja Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Membanguncitra Positif Pada PT Al Amin Mulia Lestari (Daqu Travel)'' Tesis BS. (Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).*

Dipindai dengan CamScanner

a. Bukti nyata (*Tangible)*

Personil dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (Resepsionis) memerlukan persyaratan seperti halnya: berpakaian yang sopan, baik dan benar. Tutur bahasa yang menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, dan sebagainya.

b. Keandalan (*Reability*)

Secara utuh dan sigap dalam pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan dua haris selesai harus betul-betul dapat memenuhinya. Dimensi keandalan yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

Dalam konteks ini, Allah Swt juga menghendaki setiap umat-nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan, sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 91, sebagai berikut:



Dipindai dengan CamScanner



Yang Artinya:"Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah megetahui apa yang kamu perbuat"(Q.S.An-Nahl:(16):91).[29]

Dengan demikian, tepat waktu dan janji merupakan salah satu bentuk penting yang seharusnya ditepati dan dilakukan sesuai dengan perkataan serta perbuatan yang baik dan tepat.

c. Daya tanggap (*Responsiveness)*

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan. Dimensi daya tanggap yang berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.[30] Yakni berupa bentuk kesediaan dalam melayani dengan sepenuh hati.

d. Jaminan *(Assurance)*

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas perusahaan harus mempunyai pengetahuan dan juga keahlian, dan juga segi pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan

---

[29] Departemen Agama RI (*Alquran dan Terjemahannya)*

[30] Ridwan, ''Kualitas Pelayanan''. Ridwan202.Wordpress.com, Diakses pada tanggal 18 oktober 2022

Dipindai dengan CamScanner

pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan, serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

e. Segi kesopanan, ramah tamah, dan empati (Emphaty)

Ditinjau dari pelanggan pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan juga lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya. Maka petugas dari suatu perusahaan dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan juga santun dalam bertutur kepada seluruh konsumen atau pelanggannya.

3. Tujuan Pelayanan

Menurut UU penyelenggaraan pelayanan adalah semua institusi penyelenggaraan negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan. Adapun tujuan pelayanan yaitu:

a. Mewujudkan Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.
b. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.
c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dipindai dengan CamScanner

d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.[31]

4. Jenis Pelayanan

1. Penyelenggaraan Pelayanan

Pelayanan dapat diselenggarakan oleh organisasi public maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagaisegala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyeelenggaraan pelayanan public yang berkualitas harus ada unsur-unsur pelayanan yang terpenuhi sehingga aktifitas tersebut dapat dikatakan aktifitas pelayanan antara lain:

a. System, prosedur, dan metode. Artinya dalam pelayanan harus ada system informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur. Maksudnya adalah bahwa dalam pelayanan publik aparatur pemerintah sebagai personil pelayanan harus professional,

[31] Abdul Chalik Dkk, Pelayanan Publik Tingkat Desa, Hal. 18

Dipindai dengan CamScanner

disiplin dan terbuka terhadap kritik, saran, dan nasehat dari pelanggan dan masyarakat.

c. Sarana dan prasaran artinya dalam pelayanan publik diperlukan peralatan, ruang kerja dan fasilitas pelayanan. Misalnya ruang tunggu, tempat parker, kotak saran, WC dan lain-lain.

d. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan masyarakat sebagai pelanggan sangatlah *heterogeny* baik tingkat Pendidikan maupun perilakunya.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan public ini dilaksanakan oleh penyelenggaraan negara/pemerintah, Lembaga independent yang dibentuk pemerintah, penyelenggaraan perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakn Sebagian tugas dan fungsi pelayanan. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah.[32]

2. Standar pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi

[32] Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, konsep, dimensi, indikator dan implementasinya (Yogyakarta :Gava Media, 2011). Hal.11

Dipindai dengan CamScanner

penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, yang akan dijadikan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah.[33]

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengn pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengn syaat yang telah ditentukan.

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan haru dipenuhi oleh pihak penyelenggaraan pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh keputusan. Untuk itu diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi jualitas pelayanan. Menurut Wyckof kualitas pelayanan diartikansebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

[33] KepmENpAN Nomor 63 Tahun 2003 Standar Pelayanan Publik, Hal. 7

Dipindai dengan CamScanner

memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukannlah dilihat adri sudut pandang pihak penyelenggaraan atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang scharusnya menilai dan menetukan kualitas pelayanan.[34]

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat diatas, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

C. Penyelenggaraan Haji

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang maupun menunaikannya. Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji pasal 1 ayat 2 menyebutkan pengerti penyelenggaraan ibadah haji pasal 1 ayat 2 menyebutkan pengertian penyelenggaraan ibadah haji adalahrangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah.[35]

---

[34]Ratmino Dkk, Manajemen Plelayanan...,hal.32

[35] Devi Putri, "Analisis Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Seksi Penyelenggaraan haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar" Skripsi (Pekanbaru: 2017). Hal. 32

Dipindai dengan CamScanner

Penyelenggaraan ibadah haji diatur dalam pasal 1 angka 10 Undang-Undang 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bahwa yang dimaksud dengan penyelenggaraan ibadah haji adalah penyelenggaraan oleh pihak swasta dengan pengawasan dari Kementerian Agama RI yang membedakannya pada harga, daftar tunggu pemberangkatan, akomodasi dan konsumsi, lokasi penginapan, lama waktu ditanah suci, pembimbing selama di tanah suci, serta intensifya bimbingan. Uang sangat berpengaruh, termasuk juga dalam berhaji, dengan jumlah biaya, dengan jumlah biaya yang bisa mencapai dua kali lipat, masuk akal jika fasilitas yang didapat jamaah haji khusus pun berbeda dengan jamaah regular.[36]

Keberangkatan calon jamaah yang dilakukan oleh pihak biro penyelenggaraan ibadah haji khusus disahkan dengan perjanjian tertulis antara pihak perusahaan atau biro penyelenggaraan ibadah haji khusus dengan pihak calon jamaah haji khusus. Penyelenggaraan ibadah haji khusus yang diselenggarakan oleh suatu biro perjalanan haji dan umrah harus melaksanakan kewajibannya secara professional dan harus mengedepankan kepentingan jamaahnya. Haji khusus menyajikan fasilitas menyajikan yang lebih baik terutama dalam hal konsumsi serta penginapan. Tempat penginapan yang di lengkapi dengan berbagai fasilitas, jarrah penginapan dengan masjid yang relative dekat, kenyamanan hotel, penyediaan makanan sesuai permintaan jamaah bahkan

[36] Undang-Undang pasal 1 angka 10 nomor 8 Tahun 2019

Dipindai dengan CamScanner

ada biro perjalanan haji dan umrah yang menyediakan asuransi kecelakaan atau jiwa sebagai jaminan keselamatan bagi para jamaahnya, sehingga hal tersebut menjadi alternatif utama dalam memilih menggunakan jasa biro penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah.[37]

Sementara itu dalam pasal 1 ayat (11) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 tentang perubahan atas keputusan MenteriAgama RI Nomor 371 tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah haji di tanah air dan di Arab Saudi.[38]

Sementara itu, pasal 2 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirbala. Sedangkan pasal 3 menyebutkan tentang tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memeberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungana yang sebaik-baiknya bagi Jemaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah hajinya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam.[39]

D. Ibadah Haji

1. Pengertian Ibadah Haji

---

[37] Savira Rianda, Tanggung Gugat Terhadap Biro Perjalanan Atas Pembatalan Pemeberangkatan Haji Plus dan Umrah, Fakultas Hukum Universitas Jember, Jember, 2012, Hal. 2

[38] KMA Pasal 1 ayat 11 nomor 396

[39] *Ibid*

Dipindai dengan CamScanner

Ibadah haji merupakan ibadah yang disakralkan dalam agama islam, tidak semua umat islam memiliki kesempatan untuk melaksanakan ibadah haji. Khusus di Indonesia, ibadah haji diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji sehingga penyelenggaraan ibadah haji saat ini memiliki regulasi yang telah diatur oleh pemerintah secara detail mulai dari pendaftaran, Ongkos Naik Haji (ONH), Visa, persiapan keberangkatan, akomodasi, segala urusan selama di tanah suci hingga kepulangan ketanah air. Termasuk juga didalamnya terdapat edukasi atau pembelajaran tentang tata cara pelaksanaan haji yang biasa disebut dengan manasik haji, karena dalam melaksanakan ibadah haji setiap jamaah harus mampu memahami aturan-aturan dan tata cara yang telah di tetapkan dengan baik agar ibadah haji yang dilaksanakannya sempurna dan tidak membayar Dam atau kompensasi karena kelalaian ataupun pelanggaran terhadap tata cara tersebut. Seperti yang kita ketahui ibadah haji merupakan ibadah yang hanya sekali dalam setahun dilaksanakan dan belum tentu semua orang dapat melaksanakannya, sehingga dibutuhkan sebuah bimbingan ibadah untukmemberikan pemahaman tentang pelaksanaan ibadah haji kepada masyarakat yang akan melaksanakannya.[40]

Sementara kata haji berasal dari Bahasa Arab yang berarti qoshada, yakni bermaksud atau berkunjung. Dalam istilah agama, haji adalah

[40] Thalhah Syahidulhaq Robbani, perencangan Buku Bimbingan Calon Jamaah Haji, e. proceeding of Art Dan Design, 2017: 1, diakses pada juni, 2020

Dipindai dengan CamScanner

sengaja berkunjung ke baitullah Al-Haram (Ka'bah) di Makkah Al-Mukarramah untuk melakukan rangkaian amalan yang telah di atur dan ditetapkan oleh Allah sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada tuhan, yang berupa wuquf, Thowaf, Sa'I dan amalan lainnya pada masa dan tempat tertentu, demi memenuhi panggilan Allah Ta'ala dengan mengharapkan ridho-nya.[41] Selain ibadah haji, umat islam juga diwajibkan pula mengerjakan ibadah haji hanya tanpa melakukan wuquf, melempar jumrah dan bermalm dimina, sehingga disebut juga haji kecil. Jadi ibadah haji dan umrah merupakan serangkaian ibadah.

Ibadah haji memiliki beberapa keunikan. Pertama, ibadah ini hanya bisa dilaksasnakan ditempat dan pada masa yang telah ditentukan. Kedua, jika syahadat merupakan ibadah lisan, puasa merupakan ibadah fisik, zakat merupakan ibadah harta, dan shalat merupakan ibadah Gerakan dan lisan tetapi ibadah haji merupakan gabungan dari berbagai ibadah haji merupakan gabungan dari berbagaiibadah tersebut yaitu mencakup ibadah harta, Gerakan dan lisan. Ketiga, ibadah haji banyak mengandung simbol-simbol yang setiap jamaah haji sebaiknya mampu menagkap esensi pelaksanaan ibadah haji. Keempat, ibadah ini banyak mengandung unsur-unsur Pendidikan yang akan membawa seorang muslim kearahkesempurnaan iman dalam rangka pembentukan pribadi muslim seutuhnya. Kelima, ibadah haji dapat

[41] Dimjati Djamaluddin, Panduan Ibadah Haji Dan Umrah Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya, (Laweyan: Era Intermedia, 2006), Hal. 3

Dipindai dengan CamScanner

menumbuhkan rasa kecintaan kepada Rasulullah Saw. Dan para sahabat beliau, karena tempat-tempat yang dikunjungi dalam pelaksanaan ibadah haji adalah tempat-tempat yang menjadi awal pertumbuhan islam.

2. Dasar Hukum Ibadah Haji

Dalam agama islam, setiap anjuran atau perintah selalu berdasarkan firman Allah atau sabda Rosulnya. Begitu pula dengan ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima, tetaapi dengan kebijakannya, Allah mewajibkan ibadah haji bagi yang mampu saja.

3. Macam-macam Haji[42]

Merupakan pendapat Sebagian besar ulama bahwa haji itu ada tiga macam, yaitu:

a. Haji qiran, yaitu melakakukan haji dan umrah dengan satu ihram atau melakukan umrah terlebih dahulu kemudian memasukan haji kedalam umrah sebelum memulai amalan-amalan umrah.
b. Haji Ifrad, yaitu melakukan haji terlebih dahulum dan setelah selesai dari amalan-amalan haji, ia melakuakn ihram untuk umrah dan melakukan amalanamalan.
c. Haji tamattu', yaitu melakuakn amalan umrah terlebih dahulu dan setelah selesai baru melakukan amalan-amalan haji.[43]

4. Hikmah diisyaratkan Ibadah Haji

---

[42] Ahmad Fanani dan Maisarah, Panduan Komplit Ibadah Haji & Umrah, (Jawa Tengah: Perpustakaan Nasional, 2019), hlm 25-26

[43] KH. Maimoen Zubair, Kamus Fiqih (Jawa Timur: Lirboyo Press, 2013), Hal. 69

Dipindai dengan CamScanner

Kewajiban ibadah haji mengandung banyak hikmah besar dalam kehidupan rohani seorang muslim, serta mengandung kemaslahatan bagi seluruh umat islampada sisi agama dan dunianya. Oleh karena itu maka hikmah diisyaratkan ibadah haji diantaranya:

a. Ibadah haji merupakan jihat yang paling utama.
b. Ibadah haji dapat menjadikan kita kemabli kepada fitraah seperti bayi yang baru dilahirkan.
c. Haji merupakn manifestasi ketundukan kepada Allah SWT semesta
d. Melaksanakan kewajiban haji merupakan ungkapan syukur atas nikmat harta dan Kesehatan.
e. Haji menempa jiwa agar memiliki semangat juang hidup, mampu membangkitkan semangat ibadah yang sempurna dan ketundukan tiada henti kepada perintah allah.
f. Merasakan keakraban dengan allah.
g. Menumbuhkan semangat persaudaraan Islamiyah.

E. Ibadah Umrah

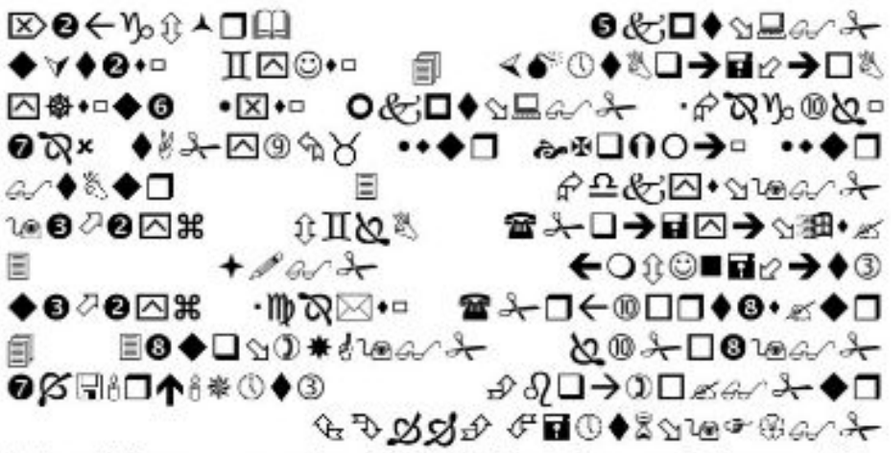
1. Pengertian ibadah umrah

Umrah secara bahasa adalah ziarah atau berkunjung. Sedangkan menurut istilah umrah yaitu menyengaja berkunjung ke Baitullah

Dipindai dengan CamScanner

untuk melaksankan ibadah Ihram di miqat, Thawaf, Sa'i dan Tahallul.[44]

Dasar hukum melaksanakn umrah terdapat dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 197, yaitu:



Artinya:"Dan sempurnakan lah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur keapalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepala nya (lalu dia bercukur), maka dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah atau berkurban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka barang siapa mengerjakan umrah sebelum haji, di (wajib menyembelih hadyu yang mudah di dapat. Tetapi jika dia tidak mendapatkannya, maka dia (wajib) berpuasa tiga hari setelah kamu kembali. Itu seluruhnya sepuluh (hari). Demikian itu, bagi orang yang bukan penduduk Masjidil haram. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukuman-Nya".

Ibadah umrah hukumnya wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu. Ibadah umrah diawali dengan niat berihram dari miqat,

[44] Gus Arifin, Ensiklopedia Fiqh Haji & Umrah, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014), hlm 578

Dipindai dengan CamScanner

kemudian melaksanakan thawaf sebanyak 7 putaran, Sa'I dan diakhiri dengan Tahallul (bercukur).[45]

Dilihat dari segi Bahasa umrah memiliki arti "ziyarah dan meramaikan" meramaikan tempat tertentu. Dalam Bahasa Indonesia, terdapat istilah"Makmur" dan "takmir" (masjid). Makmur dalam arti negara yang ramai oleh berbagai sumber daya dan bisa men sejahterakan rakyatnya. Takmir masjid berarti usaha panitian untuk membuat masjid ramai oleh kegiatan-kegiatan yang posotif dan banyak mendapat kunjungan jamaahnya.[46]

Pelaksanaan ibadah umrah lebih dari satu kali diperbolehkan. Menurut Nafi', ibnu umar di zaman ibnuz Zubair melakukan umrah beberapa tahun, setiap tahun dua kali umrah. Sedangkan Aisyah isteri Rasulullah menurut AlQasim berumraah dalam setahun tiga kali, dan ridak seorang pun mencelanya.

2. Hukum Melaksanakan Ibadah Umrah

Ulama fikih berbeda pendapat tentang masalah hukum umrah, apakah hukum umrah itu wajib seperti hukum haji atau tidak. Dalam hal ini, ulama Syafi'ih dan Hunabilah mengatakan bahwahukum umrah sama dengan hukum haji yaitu wajib. Sedangkan ulama Malikiyah dan Hanafiyah berpendapat bahwa hukum umrah adalah sunnah. Karena mayoritas di Indonesia menggunakan mazhab tersebut. Umrah merupakan bagian dari ibadah haji tetapi tidak masuk dalam

[45] Ahmad Fanani dan Maisarah, Panduan Komplit Ibadah Haji & Umrah, (Jawa Tengah: Perpustakaan Nasional, 2019), hlm 2

[46] Hasbiyallah, Op, Cit, Hal. 268-269

Dipindai dengan CamScanner

rukun. Disebutkan bahwa setiap umat islam itu wajib melaksanakan umrah satu kali seumur hidup. Demikian juga haji, tetapi jika seseorang itu sudah melaksanakan haji maka juga sudah melaksanakan umrah. Sebaliknya jika seseorang itu sudah melaksanakan umrah maka oia belum tentu disebut berhaji. Sebab umrah itu hanya dibatasi pada tempat suci yang paling utama saja yaitu sekitar ka'bah dan shafa Marwa dadn sebagainya.[47]

Kata umrah adalah menziarahi ka'bah dan melakukan tawaf disekelilingi ka'bah melakuakn sa'I antara bukit Shafa dan Marwah, sertamencukur (atau memotong) rambut tanpa wukuf di arafah. Umrah adalah dengan sengaja mendatangi ka'bah untuk melaksanakan amalan tertentu yang terdiri atas thawaf, sa'I, dan mencukur. Pelaksanaan ibadah umrah dikerjakan di Makkah sebagaimana pelaksanaan ibadah haji dengan beberapaperbedaan. Hukum umrah adalah fardhu'ain bagi setiap muslim yang mampu untuk melaksanakansekali seumur hidup. Umrah dapat dilaksanakan sepanjang tahun.

F. Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu bertujuan sebagai bahan perbandingan dan acuan. Selain itu dimaksudkan untuk menggali informasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Berikut adalah beberapa karya ilmiah yang menjadi acuan, yakni sebagai berikut:

[47] Nurcjolish Madjid, Op. Cit, Hal. 269-270

Dipindai dengan CamScanner

1. Syahputra, Ngatno. "Analisis Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT Malindo Makkah Madinah di Medan." Jurnal Bisnis Corporate 3.2 (2017). Pada jurnal ini membahas tentang Analisis Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT Malindo Makkah Madinah di Medan serta adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya di PT Malindo Makkah Madinah di Medan. Sedangkan judul skripsi penulis adalah "Analisis Pelayanan Kinerja Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat".
2. Silfia Nurul Farahdina Dkk. "Kepuasan Jamaah Haji Kabupaten Rembang Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA).*" Jurnal Management And Bussiness Review, 5(2) 2021, 294-309. Pada jurnal ini membahas tentang kepuasan jemaah haji kabupaten rembang dengan menggunakan metode *importance performance analysisi (IPA),* dimana menggunakan (IPA) maka akan diketahui atribut mana saja yang memerlukan perbaikan (menjadi prioritas utama untuk dapat diperbaiki kinerjanya). Sedangkan judul skripsi penulis adalah "Analisis Pelayanan Kinerja Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat".
3. Fathur, "Kinerja pegawai kementerian agama dalam meningkatkan pelayanan urusan haji di kabupaten penajam paser utara" Jurnal ilmu pemerintahan 2016, 4(1): 485-499. Pada jurnal ini membahas tentang

Dipindai dengan CamScanner

kinerja pegawai kementerian agama dalam meningkatkan pelayanan urusan haji di kabupaten penajam paser utara dan apa saja kendala-kendala penghambat kinerja pegawai kementerian agama dalam meningkatkan urusan haji di kabupaten penajam paser utara. Sedangkan judul skripsi penulis adalah "Analisis Pelayanan Kinerja Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat"

4. Skripsi yang berjudul "Kinerja Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada Pt Al Amin Mulia Lestari (Daqu Travel)" Karya Widiawati Mafikasari, Tahun 2022, pada skripsi ini membahas tentang Kinerja Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Al Amin Mulia Lestari (Daqu Travel) dan bertujuan Untuk mengembangkan ilmu dibidang manajemen dalam perusahaan khususnya dalam hal kinerja pelayanan Ibadah Haji dan Umroh.. Sedangkan judul skripsi penulis adalah "Analisis Pelayanan Kinerja Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat".
5. Skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Layanan` Pendaftaran Haji Bagi Calon Jama'ah Haji Usia Lanjut Kantor Kementerian Agama Kota Parepare" Karya Hadriana tahun 2020, pada skripsi ini membahas tentang kepuasan layanan pendaftaran haji bagi calon jamaah haji lansia yang bertujuan Untuk mengetahui bentuk pelayanan bagi calon jamaah

Dipindai dengan CamScanner

haji usia lanjut di kementerian agama kota Pare-Pare serta mengetahui analisis kepuasan bagi calon jamaah haji usia lanjut terhadap pelayanan haji di kementerian agama kota Pare-Pare. Sedangkan judul skripsi penulis adalah "Analisis Pelayanan Kinerja Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat".

6. Skripsi yang berjudul " "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan" karya Tira wulani Tahun 2019, pada skripsi ini membahas tentang manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tahun 2019, serta memperoleh gambaran faktor pendukung dan penghambat pada saat melakukan pelayanan kepada jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Sedangkan judul skripsi penulis adalah "Analisis Pelayanan Kinerja Pegawai Terhadap Calon Jemaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat".

Dipindai dengan CamScanner

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jika ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Deskriptif-kualitatif. Penelitian kualitatif akan melakukan penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang teliti. Karena sifatnya ini, penelitian tidak berusaha untuk menguji hipotesis. [48] Data penelitian kaulitatif berupa cerita narasi, penuturan informan, dokumen-dokumen pribadi seperti foto, catatan pribadi, perilaku, gerak tubuh, mimic dan banyak hal lain yang tidak didominasi angka-angka sebagaimana penelitian kuantitatif.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni kegiatan penelitian dilingkungan tertentu untuk mengadakan dan memperoleh data yang digunakan untuk memperoleh, mendeskripsikan, menggambarkan keadaan atau situasi layanan haji yang ada di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi SumateraBarat.[49]

B. Lokasi Penelitian

a. Lokasi

Dalam penelitian ini penulis mengambil tempat di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat dengan alasan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Kinerja Pegawai Terhadap Calon

---

[48] Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm 24

[49] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif-Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm 8

Dipindai dengan CamScanner

Jamaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

b. Waktu

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan Agustus sampai Selesai.

C. Jenis Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang langsung dikumpulkan dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian.[50] Data primer yaitu sumber yang langsung memberikan data kepada peneliti dari Informan yang mengetahui secara langsung dan rinci mengenai masalah yang sedang diteliti. Informan adalah orang yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dalam penelitian. Yang menjadi Data primer dalam penelitian ini adalah Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen-dokumen atau data yang diarsipkan. Data yang dikumpulkan oleh peneliti ini, sebagai penunjang dari sumber pertamanya. Data sekunder pada penelitian ini adalah dokumentasi yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama

[50] Misbahuddin & Iqbal Hasan, "Analisis Data Penelitian dengan Statistik", (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), Hal. 21

Dipindai dengan CamScanner

Provinsi Sumatera Barat yang terkait dengan penelitian ini, jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian ini, perpustakaan, peraturan daerah,peraturan pemerintah, buku, skripsi dan sumber yang lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.[51]

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti (Moleong 2015;163).

Informan kunci, yaitu orang-orang yang dipandang tahu permasalahan yang di teliti. Adapun yang di maksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Para Pegawai dan Calon Jamaah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Di Sumatera Barat. Sedangkan informan non kuncinya adalah orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2016;300), penentuan informan yang sering di gunakan dalam penelitian kualitatif adalah purposive sampling. Pada penelitian ini penentuan informan di pilih secara purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu yang di maksud adalah memilih sumber data atau orang yang di anggap paling tahu tentang apa yang di harapkan.

---

[51] Suharsimi Arikunto, "Manajemen Penelitian", (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), Hal. 107

Dipindai dengan CamScanner

Dengan informan kunci yaitu para Pegawai Bidang Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Informan yang di pilih oleh peneliti adalah seluruh pegawai bidang PHU (Pelayanan Haji dan Umrah).

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah bentuk pengamatan dan pencatatan secara sistematis, tentang fenomena-fenomena lapangan yang diselidiki, baik secara langsung maupun tidak langsung.[52]Metode observasi biasanya dipakai dengan sistem pengamatan dan pencatatan fenomena yang diteliti. Dalam arti luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.[53] Peneliti akan melakukan pengamatan langsung kelapangan (observasi) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat terkait dengan bagaimana kinerja pelayanan pegawai terhadap Calon Jemaah Haji Lansia Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

2. Wawancara

Metode wawancara merupakan interaksi Bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang yaitu

---

[52] Sismudjito, "Himpunan Materi Kuliah Metode Penelitian Sosial", (Medan: 2001), Hal 23

[53] Sukandar, Rumidi, "Metodologi Penelitian Petunjuk Praktik Untuk Peneliti Pemula", (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004), Hal. 71

Dipindai dengan CamScanner

yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinannya.[54] Peneliti akan melakukan wawancara kepada Pegawai Bidang Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Wawancara dilakukan dalam bentuk, wawancara terstruktur dan tidak terstruktur:

a. Wawancara Tersrtuktur

Wawancara terstruktur *(structured interview)* digunakan sebagai Teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperolch. Olch karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.[55]

b. Wawancara Tidak Tersruktur

Wawancara Tidak Terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpul

---

[54] Emzir, "Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data", (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hal. 50

[55] Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: CV. Alfabeta, 2013). Hal. 319

Dipindai dengan CamScanner

datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.[56]

Jenis wawancara yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian terstruktur. Jadi peneliti ini menggunakan pedoman wawancara. Sebelum terjun kelapangan peneliti terlebih dahulu mempersiapkan secara matang wawancara yang akan digunakan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.[57]Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang layanan kinerja pegawai terhadap calon jemaah haji lansia di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

F. Metode Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif, yaitu lebih banyak yang bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan di analisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan uraian dasar. Defenisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya

[56] Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan..., Hal. 320
[57] Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan..., Hal. 204

Dipindai dengan CamScanner

kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dan data.[58]

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan mengumpulkan data penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

b. Reduksi Data (*Data Reduction)*

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdahanaan dan transformasi data kasar yang mincul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adalah penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk matrik, diagram, table dan bagan. Dalam hal ini data yang telah

[58] Meleong, Lexi, "Metodologi Penelitian Kualitatif", (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), Hal. 103

Dipindai dengan CamScanner

terkumpul dari reduksi selanjutnya dikategorikan kedalam Bab II dan bab III.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Data yang telah di analisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kalimat untuk mendeskripsikan kebenaran yang ada dilapangan, untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudia diambil intisarinya saja.

Setiap tahap yang dilakukan dalam proses tersebut untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yangada dari berbagai sumber yang telah di dapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.[59]

G. Keabsahan Data

Penelitian kulitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kulaitatif dapat tercapai.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi.Adapun tringulasi adalah Teknik pemeriksaan

[59] Burhan Bungin, "Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), Hal. 70

Dipindai dengan CamScanner

keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.[60]

Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber. Tringulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.[61]

[60] 3 Lexy, Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), hlm 330

[61] Lexy J Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosda Karya (Bandung: PT Remaja Rosddakarya, 2001), hlm 34

Dipindai dengan CamScanner

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat

1. Sejarah Berdirinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Kementerian Agama mengambil alih tugas-tugas keagamaan yang semula berada pada beberapa kementerian,yaitu Kementerian dalam Negeri,yang berkenaan dengan masalah perkawinan,peradilan Agama,Kemasjidan dan urusan haji dari Kementerian Kehakiman,yang berkenaan dengan masalah pengajaran agama di sekolah-sekolah.Keputusan dan penetapan pemerintah ini dikumandangkan di udara oleh RRI ke seluruh dunia,dan disiarkan oleh pers dalam,dan luar negeri,dengan H.Rasjidi BA sebagai Menteri Agama yang pertama pembentukan kementerian Agama segera menimbulkan kontroversi diantara berbagai pihak.Kaum Muslimin umumnya memandang bahwa keberadaan Kementerian Agama merupakan suatu keharusan sejarah dan merupakan kelanjutan dari instansi yang bernama Shumubu (Kantor urusan Agama)pada masa pendudukan Jepang,yang mengambil preseden dari Het Kantor Voor Inlandsche Zaken (Kantor Untuk Urusan Pribumi Islam Pada masa kolonial Belanda.) Bahkan sebagian Muslim melacak eksistensi Kementerian Agama ini lebih jauh lagi, ke masa kerajaan-kerajaan Islam Atau kesultanan,yang sebagiannya memang memiliki struktur dan fungsionaris yang menangani urusan-urusan keagamaan.

Dipindai dengan CamScanner

Kementerian Agama Republik Indonesia mendirikan sebuah kantor wilayah di sumatera Barat yang di namakan kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat atau disingkat Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar.Kanwil Kemenag Jl.Kuini No.79B,Ujung Gurun, Kec.Padang Barat,Kota Padang,Sumatera Barat 25114. Kanwil Kemenag Sumbar Memiliki Website resmi https://sumbar.kemenag.go.id Sebagai tempat untuk melakukan banyak hal seperti,melihat produk hukum, melakukan pengaduan dan masih banyak lainnya.[62]

Berdasarkan observasi peneliti, didapatkan data deskripsi lokasi penelitian sebagai berikut : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat adalah lembaga yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama di selingkup provinsi Sumatera Barat.

Awal mula berdirinya ialah saat Kementerian Agama Republik Indonesia mendirikan sebuah Kantor Wilayah di Sumatera Barat yang dinamakan Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat atau disingkat Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar.

2. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Setiap lembaga yang didirikan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu perencanaan tindakan melalui visi dan misi. Adapun visi dan misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

---

[62] https://sumbar.kemenag.go.id

Dipindai dengan CamScanner

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 berkepribadian berdasarkan gotong royong.

b. Misi

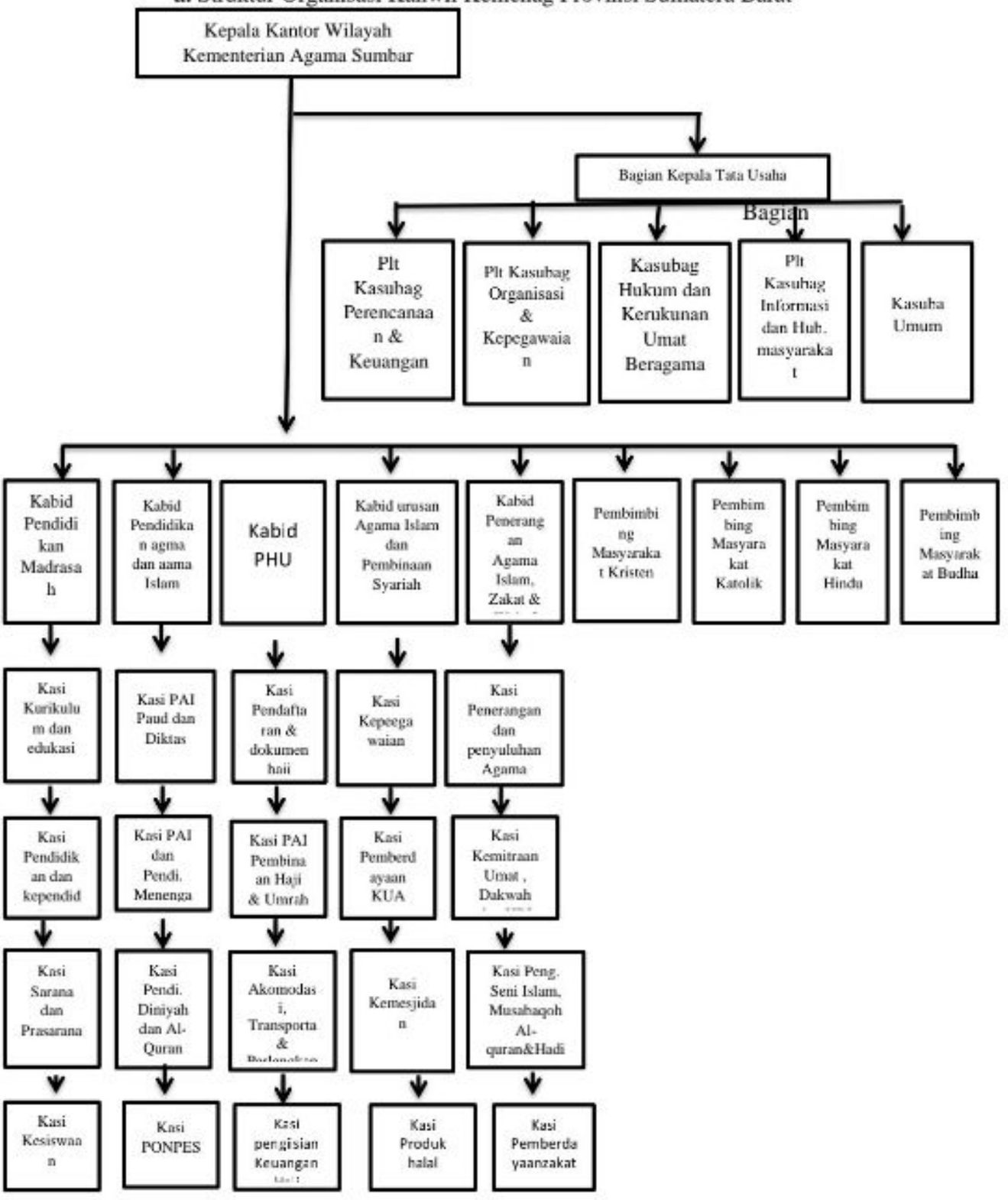
1. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
2. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudan dan merata
4. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
5. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan
6. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance).*[63]

[63] Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 18 Tahun 2020

Dipindai dengan CamScanner

3. Struktur Organisasi Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat

a. Struktur Organisasi Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat



Dipindai dengan CamScanner

Adapun tugas masing-masing bagan atau struktur organisasi Kanwil Kemenag Sumbar terdiri atas :

1. Bagian Tata Usaha

   Bagian Tata Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf a mempunyai tugas melaksanakan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelayanan administrasi keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 81, Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

   1) koordinasi penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta laporan
   2) pelaksanaan urusan keuangan
   3) penyusunan organisasi dan tata laksana
   4) pengelolaan urusan kepegawaian
   5) penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum
   6) pelaksanaan bimbingan kerukunan umat beragama
   7) pelayanan informasi dan hubungan masyarakat
   8) pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pengelolaan barang milik/kekayaan negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dipindai dengan CamScanner

2. Bidang Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf b mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85, Bidang Pendidikan Madrasah Menyelenggarakan fungsi:

1) penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan madrasah
2) pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerja sama, dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah
3) evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan madrasah

3. Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf c mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan, serta pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan

Dipindai dengan CamScanner

oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 89, Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam menyelenggarakan fungsi:

1) penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam
2) pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah, pendidikan al-Quran, dan pondok pesantren, serta pengelolaan sistem informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam
3) evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama dan keagamaan.

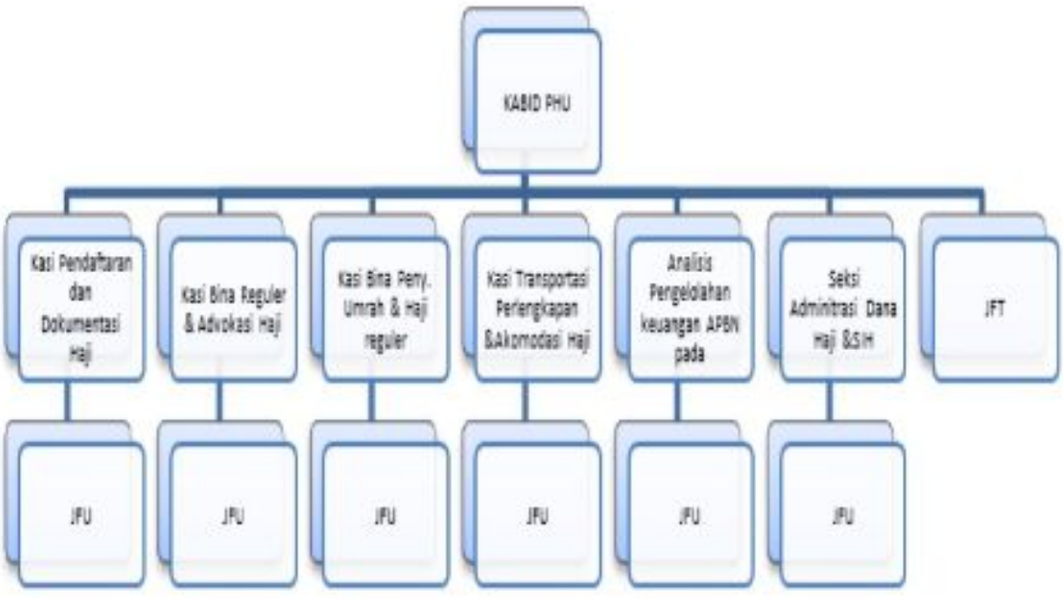
4. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf d mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan, serta pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 93, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

Dipindai dengan CamScanner

1) penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah
2) pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah,serta pengelolaan sistem informasi haji
3) evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat :



Dipindai dengan CamScanner

5. Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah

Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf e mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 97, Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah menyelenggarakan fungsi:

1) penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah
2) pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agama dan keluarga sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, pembinaan syariah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah
3) evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah

6. Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf

Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf f mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di

Dipindai dengan CamScanner

bidang penerangan agama Islam, pemberdayaan zakat dan wakaf serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam, zakat, dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 101, Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf menyelenggarakan fungsi:

1) penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penerangan agama Islam, zakat, dan wakaf
2) pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat dan publikasi dakwah, hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah al-Quran dan al-Hadits, zakat, dan wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam zakat, dan wakaf
3) evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam,zakat, dan wakaf.

7. Pembimbing Masyarakat Kristen

Pembimbing Masyarakat Kristen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf g mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan

Dipindai dengan CamScanner

kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

8. Pembimbing Masyarakat Katolik

   Pembimbing Masyarakat Katolik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf h mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Katolik berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

9. Pembimbing Masyarakat Hindu

   Pembimbing

   Masyarakat Hindu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf i mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Hindu berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

10. Pembimbing Masyarakat Buddha

    Pembimbing Masyarakat Budha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf j mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Budha berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Selanjutnya Kelompok Jabatan Fungsional.

Dipindai dengan CamScanner

4. Tugas Dan Fungsi Seksi Penyelenggaran Haji Dan Umroh

a. Tugas

Melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pembinaan, serta pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umroh berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

b. Fungsi

1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jamaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji
3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

5. Logo Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat

Gambar 1.1

Logo Kementerian Agama



Dipindai dengan CamScanner

6. Lokasi Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat

Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat terletak di Jl. Kuini No. 79 B, Ujung Gurun, Kec. Padang Barat, Kota Padang Sumatra Barat 25114. Ditempat tersebut Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat berdiri kokoh hingga sekarang.

7. Waktu Pelayanan Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat

Tabel 2.1

Jam kerja Kanwil Kemenag Sumbar

No.	Hari	Jam
1.	Senin	08.00 – 16.00
2.	Selasa	08.00 – 16.00
3.	Rabu	08.00 – 16.00
4.	Kamis	08.00 – 16.00
5.	Jum'at	08.00 - 17.00

8. Disiplin Seragam Pegawai ASN Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar

Tabel 3.1

No.	Hari	Seragam
1.	Senin	Hitam putih
2.	Selasa	Hitam putih
3.	Rabu	Olahraga
4.	Kamis	Batik
5.	Jum'at	Muslim bebas

B. Hasil Penelitian

1. Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah ukuran yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah telah ditetapkan, yakni dengan memperhitungkan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Indikator masukan, yakni sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.

Dipindai dengan CamScanner

Yang disebut sebagai masukan disini adalah berupa memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan dengan memberikan informasi yang relevan terkait haji dan umrah serta memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, pembinaan serta perlindungan terhadap calon jamaah haji. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti bahwa Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar bahwa dalam memberikan pelayanan jamaah itu di layani secara keseluruhan, baik jamaah haji lansia maupun jamaah haji lainnya. Dalam proses pelayanan yang diberikan oleh jamaah haji lansia, pihak penyelenggara ibadah haji akan merekrut tenaga musiman yang diberdayakan untuk membantu para pegawai dalam melayani para jamaah ketika akan berangkat ke asrama haji hingga kepulangan jamah haji. Selanjutnya dengan memberikan pembinaan terhadap calon jamaah haji lansia maupun jamaah haji lainnya diberikan pembinaan, dibina dan di bimbing secara keseluruhan, mulai dari jamaah haji mendaftar hingga keberangkatan sampai kepulangan para jamaah haji akan dibina dan dibimbing oleh penyelenggara ibadah haji. Kemudian setiap jamaah haji tidak hanya dilayani dan dibina saja, melainkan juga dilindungi. Perlindungan yang diberikan terhadap calon jamaah haji merupakan santunan yang diberikan oleh pihak penyelenggara ibadah haji sebagai akibat adanya kendala ataupun kecelakaan

Dipindai dengan CamScanner

yang terjadi pada calon jamaah haji, baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi calon jamaah haji. [64]

2. Indikator keluaran, yakni sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik maupun non fisik. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti bahwa Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar mengarahkan atau membimbing para calon jamaah haji lansia dalam mengurus segala hal yang dibutuhkan dalam ibadah haji, baik dari tata cara pendaftaran, pengurusan dokumen-dokumen, transportasi maupun akomodasi, serta memberikan layanan yang diperlukan dalam mempersiapkan keberangkatan yang masih belum diketahui oleh calon jamaah haji, terutama kepada calon jamaah haji lansia yang kurang mengetahui hal tersebut. Selanjutnya dengan memberikan bimbingan terkait informasi yang masih kurang dipahami oleh calon jamaah haji lansia, bidang pelayanan haji dan umrah wajib memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh calon jamaah haji lansia berupa terpenuhinya sumber daya manusia untuk membimbing dan membantu jamaah haji lansia dalam melaksanakan ibadah haji mulai dari keberangkatan ke Tanah Suci hingga kembali ke Tanah Air. Agar

[64] Hasil wawancara dengan Bidang penyelenggara Haji dan Umrah kanwil Kemenag Provinsi Sumbar oleh Bapak Uswatman, (Senin, 30 januari 2023)

Dipindai dengan CamScanner

calon jamaah haji dapat merasa nyaman dalam melakukan ibadah haji.[65]

3. Indikator Hasil adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Dari hasil kegiatan wawancara yang diperoleh peneliti bahwa dalam memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan, Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar, memberikan kinerja pelayanan yang baik, maka akan memperoleh hasil berupa kenyamanan calon jamaah haji dalam menjalankan ibadah haji maupun umrah, serta tidak akan menimbulkan keluhan maupun rasa kecewa terhadap calon jamaah haji lansia. Selama berlangsungnya kegiatan haji tidak ada keluhan dari jamaah haji lansia tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh bidang haji hingga sampai ke kasi haji daerah, kegiatan ibadah haji berlangsung dengan baik tanpa terkendala apapun. Dengan pelayanan, pembinaan serta perlindungan baik yang telah diberikan terhadap calon jamaah haji maupun umrah, maka akan mencerminkan dan memperoleh citra yang positif terhadap para pegawai serta Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar.[66]

---

[65] Hasil wawancara dengan Bidang Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provisi Sumbar oleh Bapak Zilwadi, (Kamis. 02 Februari 2023)

[66] Hasil wawancra dengan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar oleh Bapak Yudi, (Senin, 06 Februari 2023)

Dipindai dengan CamScanner

4. Indikator Manfaat adalah segala sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti bahwa dengan berjalannya kegiatan haji dan Umrah dari awal keberangkatan ke Tanah Suci hingga kepulangan para jamaah haji ke Tanah Air, Bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah melakukan kinerja dengan baik, yakni dengan memberikan pelayanan yang dibutuhkan terhadap semua calon jamaah haji maupun jamaah haji lansia mulai dari informasi mengenai pendaftaran, kepengurusan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk keberangkatan, melayani pelimpahan porsi ataupun masalah dalam pasport jamaah hingga segala keluhan yang dimiliki oleh seluruh calon jamaah haji terleih lagi khusus terhadap jamaah haji lansia dan yang masih kurang memahami, memberikan pembinaan terkait bimbingan manasik haji untuk jamaah haji lansia berupa private atau khusus, dengan terlaksananya ibadah haji terhadap jamaah haji dengan baik dapat memperoleh banyak manfaat dari pihak manapun, baik dari para pegawai penyelenggra ibadah haji maupun para jamaah haji. Manfaat yang diperoleh salah satunya ialah akan membawa dampak yang positif untuk kehidupan, misalnya menjadi seseorang yang lebih tawakkal dan taat akan perintah Allah SWT, bisa mempertahankan kinerja, mendapatkan pengalaman kerja untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan, pembinaan serta perlindungan terhadap

Dipindai dengan CamScanner

para jamaah haji maupun umrah, Serta akan menciptakan citra positif yang meningkat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

5. Indikator Dampak adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti bahwasannya kinerja pegawai dalam melayani calon jamaah haji, baik jamah haji maupun jamaah haji lansia memberikan dampak yang positif, yakni dengan mmberikan dampak positif seperti memberikan solusi terkait kendala-kendala yang dialami oleh calon jamaah haji lansia dan keseluruhannya sehingga calon jamaah haji lansia tidak memiliki keluhan atas pelayanan yang diberikan serta saling membantu dalam hal apapun yang mempermudahkan calon jamaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji. Dengan memberikan pelayanan yang baik, pembinaan yang baik serta perlindungan terhadap calon jamaah haji maupun jamaah haji lansia, maka akan berdampak baik pula bagi para pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. [67]

C. Analisa Hasil

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan pada halaman sebelumnya dapat penulis kemukakan bahwa analisis kinerja pegawai meliputi

[67] Hasil wawancra dengan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Sumbar oleh Bapak Hami Mulyawan, (Senin, 13 Februari 2023)

Dipindai dengan CamScanner

indikator kinerja. Indikator kinerja yang berupa indikator masukan, indikator keluaran, indikator hasil, indikator manfaat, dan indikator dampak. Bidang penyelenggaraan ibadah haji melakukan kinerja dengan memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Bahwasanya jamaah itu dilayani secara keseluruhan, baik jamaah haji lansia maupun jamaah haji lainnya. Pelayanan terhadap calon jamaah haji lansia ini memiliki prioritas, pihak penyelenggara ibadah haji juga memberikan perhatian lebih khusus terhadap calon jamaah haji lansia dan juga fasilitas-fasilitas layanan yang dapat meringankan jamaah haji lansia. Selama berlangsungnya kegiatan haji tidak ada keluhan dari jamaah haji lansia tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh bidang penyelenggara haji hingga sampai ke kasi haji daerah, kegiatan ibadah haji berlangsung dengan baik tanpa terkendala apapun.

Selain memberikan pelayanan, bidang penyelenggara ibadah haji juga memberikan pembinaan, yakni dengan membina atau membimbing jamaah haji lansia maupun jamaah haji lainnya mulai keberangkatan sampai kepulangan para jamaah haji akan dibina dan dibimbing oleh penyelenggara ibadah haji. Bagi jamaah haji lansia yang memiliki kendala seperti kesehatan yang semakin melemah akan diberikan pembinaan secara privat atau khusus, yakni dengan diberikan bimbingan manasik haji khusus.

Selanjutnya jamaah haji akan diberikan asuransi yang berupa perlindungan, perlindungan ini diberikan kepada para jamaah haji

Dipindai dengan CamScanner

merupakan santunan yang diberikan oleh pihak penyelenggara ibadah haji sebagai akibat apabila adanya kendala ataupun kecelakaan yang terjadi pada calon jamaah haji, baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi calon jamaah haji.

Dipindai dengan CamScanner

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pegawai terhadap calon jamaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat sudah baik dan telah memenuhi seluruh indiktor-indikator kinerja, yang berupa memberikan pelayanan terhadap jamaah haji lansia berupa prioritas dan perhatian lebih khusus serta memberikan pelayanan mulai dari informasi mengenai pendaftaran, kepengurusan dokumen-dokumen yang dibutuhkan, melayani pelimpahan porsi, ataupun masalah dalam pengurusan pasport. Selanjutnya pembinaan terhadap jamaah haji lansia maupun jamaah haji lainnya dibina dan dibimbing mulai keberangkatan sampai kepulangan jamaah haji. Kemudian perlindungan terhadap calon jamaah haji lansia dengan memberikan asuransi yang berupa perlindungan sebagai santunan apabila terjadi kendala maupun kecelakaan terhadap jamaah haji.

B. Saran

Dalam penelitian ini tentunya masih banyak ditemukan kekurangan baik itu dalam keterbatasan data dan keterbatasan kepenulisan isi dari peneliti. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Terhadap Calon Jamaah Haji Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, maka penulis

Dipindai dengan CamScanner

dapat memberikan saran yang mudah-mudahan dapat memberikan masukan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat :

1. Kepada pegawai Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) disarankan agar dapat mempertahankan pelayanannya dan sebisa mungkin untuk dapat meningkatkan pelayanan yang leih aik lagi dari sebelumnya.
2. Kepada pegawai Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) disarankan untuk selalu memberikan pelayanan kepada calon jamaah sesuai dengan Standar Operasional Produk (SOP) yang ada agar dapat memaksimalkan tujuan yang ingin dicapai.
3. Apabila di kemudian hari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat mengadakan pertemuan atau mengantar dan menjemput kepulangan para jamaah haji, penulis berharap dapat berpartisipasi dalam acara tersebut dengan tujuan agar penulis mendapatkan wawasan serta pengalaman baru, khususnya dalam bidang Haji dan Umrah.

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Chalik Dkk, Pelayanan Publik Tingkat Desa

Ahmad Fanani dan Maisarah, Panduan Komplit Ibadah Haji & Umrah, (Jawa Tengah: Perpustakaan Nasional, 2019

Ahmad Kartono, "Manajemen Operasional Penyelenggaraan Haji Dan Umrah", (Ciputat: 2017

Akbar, Surya.''Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.'' Jiaganis (2018)

Alfarobi, Ahmad, Rahmat Tullah, and Sutarman Sutarman. "Sistem Informasi Pelayanan Jamaah Haji Berbasis Web pada KBIH Nurul Hikmah Cipondoh Kota Tangerang." *JURNAL TEKNOLOGI, PENDIDIKAN DAN MANAJEMEN GLOBAL* 1.1 (2022)

Burhan Bungin, "Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003

Departemen Agama RI (Alquran dan Terjemahannya)

Devi Putri, "Analisis Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Seksi Penyelenggaraan haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar" Skripsi (Pekanbaru: 2017)

Dimjati Djamaluddin, Panduan Ibadah Haji Dan Umrah Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya, (Laweyan: Era Intermedia, 2006)

Emzir, "Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data", (Jakarta: Rajawali Pers, 2014)

Fathur, "Kinerja pegawai kementerian agama dalam meningkatkan pelayanan urusan haji di kabupaten penajam paser utara". Jurnal ilmu pemerintahan 2016

Gus Arifin, Ensiklopedia Fiqh Haji & Umrah, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014)

Hadriana, Hadriana. *Analisis Kepuasan Layanan Pendaftaran Haji Bagi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut di Kantor Kementrian Kota Parepare*. Diss. IAIN Parepare, 2020.

Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya (Yogyakarta: Gava Media, 2011)

Dipindai dengan CamScanner

Hasbiyallah, Op, Cit

Hayat, Manajemen Pelayanan Public (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017)

Ieka Sevrita ·(*Pengertian Lansia Menurut Para Ahli*).2019

Imam Syaukani, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia", (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009)

Indah Yuni Astuti, Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Kerja Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan, (Pekalongan : Anggota IKAPI, 2021)

Indra Bastian, Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar, (Jakarta : Erlangga, 2010)

Kementerian agama RI, Al-quran dan Terjemah, (Surabaya: Mekar Surabaya, 2002)

KepmENpAN Nomor 63 Tahun 2003 Standar Pelayanan Publik

KepDirJen RI nomor 244 tahun 2021 tentang SOP

KH. Maimoen Zubair, Kamus Fiqih (Jawa Timur: Lirboyo Press, 2013)

KMA Pasal 1 ayat 11 nomor 396

Lexy, Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007)

Mafikasari, Widiawati.''*Kinerja Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Membanguncitra Positif Pada PT Al Amin Mulia Lestari (Daqu Travel)'' Tesis BS. (Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).*

Meleong, Lexi, "Metodologi Penelitian Kualitatif", (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010)

Misbahuddin & Iqbal Hasan, "Analisis Data Penelitian dengan Statistik", (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)

Moenir A.S, Manajemen Pelayanan Umum di IndonesiaMoenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (Cet ke-4, Jakarta : Bumi Aksara, (2010)

Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesian, (Jakarta: Bina Aksara, 2008)

Muhammad Ali Yusni, Studi Tentang Pelayanan Haji Dikementerian Agama Kota Samarinda (Ejournal Ilmu Pemerintahan Pemerintahan, 2015)

Dipindai dengan CamScanner

Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua* (Jakarta: Erlangga, 2009)

Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, (*Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh)* .As Siyasah, Vol. 3, No. 1, Mei 2018

Nurcjolish Madjid, Op. Cit

Nursam, Nasrullah. "Manajemen kinerja." Kelola : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 2017)

PMA RI Nomor 13 Tahun 2012

Philip Kottler, Marketing Manajement : Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition (New Jersey: Prentice Hall, 1994)

Ratmino Dkk, Manajemen Plelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005)

Ridwan, ''Kualitas Pelayanan''. Ridwan202.Wordpress.com, (Diakses pada tanggal 18 oktober 2022)

Sarwat, Ahmad. "Ibadah Haji Rukun Islam Kelima." (2019).

Savira Rianda, Tanggung Gugat Terhadap Biro Perjalanan Atas Pembatalan Pemeberangkatan Haji Plus dan Umrah, Fakultas Hukum Universitas Jember, Jember, 2012

Silfia Nurul Farahdina Dkk. "Kepuasan Jamaah Haji Kabupaten Rembang

Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA).*" Jurnal Management And Bussiness Review, 5(2) 2021

Sismudjito, "Himpunan Materi Kuliah Metode Penelitian Sosial", (Medan: 2001)

Sitorus, Zunaida. "Perancangan Aplikasi Tata Cara Melaksanakan Ibadah Haji Dan Umroh Berdasarkan Syariat Islam Berbasis Android." *JURNAL PIONIR* 2.5 (2018).

Sri Maulidiah, "Pelayanan public Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten", (Bandung: CV. Indra Phahasta, 2014)

Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: CV. Alfabeta, 2013)

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif-Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008)

Dipindai dengan CamScanner

Suharsimi Arikunto, "Manajemen Penelitian", (Jakarta: Rineka Cipta, 2000)

Sukandar, Rumidi, "Metodologi Penelitian Petunjuk Praktik Untuk Peneliti Pemula", (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004)

Syafi'ie, Inu Kencana, Pengantar Ilmu Pemerintahan, (Jakarta: PT. Pertja, 1999)

Syahputra, Ngatno. "Analisis Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT Malindo Makkah Madinah di Medan." *Jurnal Bisnis Corporate* 3.2 (2017).

Syamsul Bahri, "*Manajemen sumber daya aparatur.*",(Yogyakarta : Deepublish),2019

Tamher, *(Defenisi Lansia) . 2009*

Thalhah Syahidulhaq Robbani, perencangan Buku Bimbingan Calon Jamaah Haji, e. proceeding of Art Dan Design, 2017: 1, diakses pada juni, 2020

Undang-Undang pasal 1 angka 10 nomor 8 Tahun 2019

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Wildan Zulkarnain dan raden Bambang Sumarsono, Manajemen dan Etika Perkatoran Praktik Pelayanan Prima, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2018)

Dipindai dengan CamScanner