# STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP CALON JEMAAH HAJI OLEH SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PADANG PARIAMAN

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh*
*Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah*


**Oleh:**

**ZAQYA AMALYA ABER**

**NIM. 3618025**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI**

**2022 M/1443 H**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Pembimbing skripsi mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah atas Nama Zaqya Amalya Aber, NIM 3618025 dengan judul **"Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman"**. Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasah.

Demikian surat ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Bukittinggi, 30 Mei 2022
Pembimbing

Era Sonita, M.Si
NIP: 1971102520031220002

**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Skripsi yang berjudul **"Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman"**, yang disusun oleh **Zaqya Amalya Aber** NIM **3618025**, telah diuji dalam sidang Munaqasah Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi pada hari Kamis, 04 Agustus 2022, dan telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata satu (1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.

Bukittinggi, 15 Agustus 2022

TIM PENGUJI

| Ketua Sidang | Sekretaris |
|---|---|
| **Dr. Iiz Izmuddin, MA** | **Habibatur Ridhah, MM** |
| **NIP. 197503032001121007** | **NIP. 199107272018012002** |

Anggota

| Penguji Utama | Penguji Utama |
|---|---|
| **Dr. Iiz Izmuddin, MA** | **Habibatur Ridhah, MM** |
| **NIP. 197503032001121007** | **NIP. 199107272018012002** |

Penguji Pendamping

**Era Sonita SE, M.Si**

**NIP. 197110252003122002**

**Mengetahui**
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi**

**Dr. Iiz Izmuddin, MA**
**NIP. 197503032001121007**

**SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Zaqya Amalya Aber |
| Tempat/Tanggal Lahir | : Sungai Sarik/1 Maret 2000 |
| NIM | : 3618025 |
| Fakultas/Prodi | : FEBI/Manajemen Haji dan Umroh |
| Judul Skripsi | : **Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman** |

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) saya dengan judul di atas adalah benar asli karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri, maka penulis bersedia di proses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 1 Juni 2022

Penulis,




**Zaqya Amalya Aber**

**NIM. 3618025**

# ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman."** Disusun oleh Zaqya Amalya Aber NIM 3618025, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Tahun Akademik 2022.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pelayanan yang diberikan oleh Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman kepada calon jemaah haji. Permasalahan pada pelayanan tersebut yaitu proses pelayanan yang kurang cepat, kurang jelasnya waktu pelayanan, serta dokumen calon jemaah yang tercecer.

Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, enam indikator dalam strategi pelayanan prima pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu kemampuan *(ability),* sikap *(attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), serta tanggung jawab (*accountability*).

Selain itu, kendala dalam penerapan strategi pelayanan prima pada Seksi PHU yaitu sinyal wifi Siskohat yang terkadang mengalami gangguan, calon jemaah haji yang belum memahami apa saja yang harus dilengkapi sebagai syarat pendaftaran haji, serta calon jemaah yang sulit dihubungi untuk diberikan informasi haji. Sedangkan upaya untuk mengatasi kendala tersebut yaitu dengan memperkuat dan menstabilkan koneksi jaringan Wifi khusus Siskohat, mendaftarkan calon jemaah yang bahan pendaftarannya masih kurang dengan syarat sudah ada bukti setoran awal dari Bank Syariah penerima setoran awal, serta upaya Kasi PHU yang langsung terjun ke lapangan untuk mengunjungi rumah calon jemaah yang untuk sulit dihubungi.

**Kata Kunci :** *Strategi, Pelayanan Prima, Haji dan Umrah, Jemaah Haji*

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Shalawat serta Salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah mengajarkan kepada umat manusia, menuntun pada kebenaran, dan meninggalkan dua pedoman hidup menuju jalan yang lurus yaitu Al-Qur'an dan Hadis. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman."

Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan Studi Strata 1 untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Haji dan Umrah di Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung. Terutama kepada kedua Orang Tua tercinta saya, kepada Ayahanda Abdillah Azmi dan Ibunda Ermawati. Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ridha Ahida, M.Hum selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
2. Bapak Dr. Iiz Izmuddin, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
3. Ibu Habibatur Ridhah, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
4. Bapak Rusydi Fauzan, SE, MM selaku Dosen Penasehat Akademik.

5. Ibu Era Sonita, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar berkenan ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
7. Pihak Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, terkhususnya bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian atas skripsi ini.
8. Adik tersayang, Nenek, serta keluarga besar yang selalu memberikan Doa dan semangat.
9. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan semangat dan bantuan, serta Keluarga besar Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi yang telah memberikan Doa serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda dan kita semua mendapatkan Ridho dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua dalam rangka menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembacanya. Aamiin Yaa Robbal'alamiin.

Bukittinggi, 1 Juni 2022

Penulis



**Zaqya Amalya Aber**

**NIM. 3618025**

## DAFTAR ISI

**LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**LEMBARAN PENGESAHAN TIM PENGUJI**

**LEMBARAN SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS**

**ABSTRAK ..... i**

**KATA PENGANTAR ..... ii**

**DAFTAR ISI ..... iv**

**DAFTAR TABEL ..... vi**

**DAFTAR GAMBAR ..... vii**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Identifikasi Masala ..... 9
C. Batasan Masalah ..... 10
D. Rumusan Masalah ..... 10
E. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian ..... 10
F. Penjelasan Judul ..... 11

**BAB II LANDASAN TEORI**

A. Strategi
   1. Pengertian Strategi ..... 13
   2. Elemen-Elemen Strategi ..... 14
   3. Peranan Strategi ..... 18
B. Pelayanan Prima
   1. Pengertian Pelayanan Prima ..... 19
   2. Konsep Pelayanan Prima ..... 21
   3. Dimensi Kualitas Pelayanan ..... 24
C. Ibadah Haji
   1. Definisi Haji ..... 27
   2. Syarat Wajib Haji ..... 28
   3. Rukun Haji dan Wajib Haji ..... 29
D. Kajian Terdahulu ..... 31

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian ..... 37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 37
C. Jenis dan Sumber Data ..... 38
D. Informan Penelitian ..... 38
E. Teknik Pengumpulan Data ..... 39

F. Teknik Analisis Data ..... 40

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ..... 41
B. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ..... 46
C. Strategi Pelayanan Prima oleh Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ..... 57
D. Kendala dalam Penerapan Strategi Pelayanan Prima oleh Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ..... 67
E. Upaya Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dalam Menghadapi Kendala pada Pelayanan Prima ..... 68

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 70
B. Saran ..... 71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Calon Jemaah Haji yang Mendaftar dan Berangkat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2015-2019...7

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....31

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ..... 43

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ..... 49

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Menunaikan ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib dilakukan oleh penganut agama Islam. Haji adalah rukun Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa. Melaksanakan haji adalah dambaan setiap umat Islam, dan merupakan ibadah yang dianggap istimewa oleh kebanyakan umat Islam. Ibadah haji dianggap sebagai ibadah penyempurna keimanan seseorang, setelah empat rukun Islam sebelumnya terpenuhi.

Ibadah haji berlaku bagi setiap Muslim yang memenuhi persyaratan *istita'ah* atau mampu secara fisik, mental, dan finansial, serta aman dalam perjalanan menuju *haramain (*Dua Tanah Haram) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji.[1]

Sebagaimana firman Allah dalam QS. Ali Imran/3:97:

**فِيْهِ اٰيٰتٌۢ بَيِّنٰتٌ مَّقَامُ اِبْرٰهِيْمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهٗ كَانَ اٰمِنًا ۗ وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ (٩٧)**

[1]Gus Arifin, *Peta Perjalanan Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2013), hal. 17.

Artinya: *"Padanya terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) menjadi amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam."*

Berdasarkan ayat diatas, dapat disimpulkan bahwa melaksanakan ibadah haji merupakan keharusan bagi setiap Muslim yang telah memiliki kesanggupan untuk melakukan perjalanan. Semenjak zaman pemerintahan orde baru di Indonesia, selain menjadi tanggung jawab individu atau masyarakat Muslim, penyelenggaraan haji juga menjadi tugas nasioanl yang menyangkut martabat pemerintahan.[2]

Selain dari ayat al-Qur'an di atas, haji juga disyariatkan melalui hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim sebagai berikut.[3]

**عَنِ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللهُ عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلٰهَ إِلاَّ اللهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُوْلُ اللهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيْتَاءِ الزَّكَاةِ وَالْحَجِّ وَصَوْمِ رَمَضَانَ. رواه البخاري ومسلم واللفظ للبخاري.**

Artinya: *"Dari Ibnu Umar r.a., ia berkata, Rasulullah saw bersabda, "Islam dibangun atas lima hal; bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan sungguh Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, menunaikan zakat, haji, dan puasa (di bulan) Ramadhan."*

[2]A. Chunaini Shaleh, *Penyelenggaraan Haji Reformasi*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2008), hal.43.

[3]Ahmad Aryani, *Seri Fiqih Kehidupan (6): Haji*, (Jakarta: DU Publising, 2011), hal 31.

Haji menurut bahasa berasal dari kata *Al-Hajju* yang memiliki arti *al-Qashdu ila kulli syai*, yang berarti menuju sesuatu. Sedangkan al-Zurjani menyebut bahwa haji bermakna *al-Qashdu ila kulli syai al-miadzam*, yaitu menuju sesuatu yang diagungkan. Secara istilah syariat, haji bermakna proses wukuf di Arafah pada malam ke sepuluh *Dzulhijah* dan melakukan tawaf di Baitullah sebanyak 7 (tujuh) putaran, serta sa'i di antara Shafa dan Marwah yang dilakukan dengan ketentuan khusus.[4] Ibadah haji merupakan puncak pencapaian ritual seorang muslim dalam menjalankan perintah Allah.

Sebagai ibadah dengan skala besar dan melibatkan banyak stakeholder dalam penyelenggaraannya, pemerintah menjadikan haji sebagai salah satu sasaran dalam tujuan pembangunan agama.[5] Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas Nasional dan tanggung jawab pemerintahan di bawah koordinasi Menteri Agama. Dalam pasal 3 BAB II Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.[6]

---

[4]Waway Qodratullah, *Panduan Haji dan Umrah untuk Wanita*, (Tangerang Selatan, Cemerlang Media Publish, 2019), hal.4

[5]Anik Farida, *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), hal.1.

[6]Jumliati, M. Ridha Suaib, Nur Hidaya, Peranan Kementerian Agama dalam Penyelenggaraan Haji di Kota Sorong, *Jurnal Faksi: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(2), hal. 19

Suksesnya penyelenggaraan haji Indonesia tidak lepas dari pemberian pelayanan yang baik dalam penyelenggaraannya. Pemberian pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan kepada calon jemaah pada instansi yang bersangkutan. Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, dimana kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.[7] Jika pelayanan jasa yang diterima calon jemaah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik oleh jemaah haji, sebaliknya jika pelayanan jasa yang diberikan tidak memenuhi harapan jemaah maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk oleh jemaah haji.

Dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik, pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki strategi agar pelayanan yang diberikan dapat mengacu kepada tujuan pemberian layanan, yaitu kualitas kepuasan pelanggan. Strategi adalah suatu pendekatan yang khusus untuk melakukan berbagai tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, serta tindakan tersebut berkaitan dengan pelaksanaan gagasan dan perencanaan yang telah disusun.

Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat. Dalam hal ini pelayanan prima selalu menerapkan manajemen mutu total atau mutu yang tinggi. Pelayanan

[7]Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hal. 224.

prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut terbaik atau sangat baik karena pelayanan tersebut sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi pemberi pelayanan.[8]

Menurut Atep Adya Barata, dalam penerapan pelayanan prima terhadap pelanggan, ada beberapa indikator yang harus diperhatikan, salah satunya adalah menjalankan konsep A6 yaitu *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab).[9] Sedangkan menurut Tjiptono pelayanan prima (Service Excellence) terdiri dari empat unsur pokok, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.[10]

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.[11]

---

[8]Nurlia, Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent, *Meraja Journal , 1(2),* 2018, hal. 19.

[9]Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Elex Media Komputindo, 2003), hal.31.

[10]Arista Atmadjati, *Layanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), hal.2.

[11]Ratminto, dkk, *Pelayanan Prima*, (Depok: UGM Press, 2018), hal.3.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik terhadap jemaah haji diantaranya adalah memiliki pegawai yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai, bertanggung jawab kepada setiap jemaah haji, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada para jemaah haji.[12]

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman merupakan bagian seksi yang melayani dan mengurus penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Pegawai Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman berjumlah empat orang pegawai, yang terdiri dari satu orang Kasi PHU, dan tiga orang pengelola/staf yang masing-masing bertugas sebagai pengelolah pendaftaran atau pembatalan jemaah calon haji, penyusun pendaftaran atau pembatalan haji, serta penyusun dokumen haji.

Berikut data jumlah jemaah haji yang mendaftar dan berangkat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman yang diambil dalam lima tahun terakhir sebelum adanya kebijakan penundaan haji akibat pandemi Covid-19.

[12]Kasmir, *Etika Cuctomer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 9.

**Tabel 1.1**
**Jumlah Calon Jemaah Haji yang Mendaftar dan Berangkat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2015-2019**

| No. | Tahun | Jumlah Jemaah | |
|---|---|---|---|
| | | Mendaftar | Berangkat |
| 1. | 2015 | 593 | 153 |
| 2. | 2016 | 617 | 178 |
| 3. | 2017 | 801 | 249 |
| 4. | 2018 | 803 | 191 |
| 5. | 2019 | 580 | 303 |
| Total jemaah | | 3.396 | 1.074 |

*Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman*

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah jemaah haji yang mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dalam lima tahun terakhir sebelum adanya kebijakan penundaan haji akibat pandemi Covid-19 mengalami kenaikan hingga tahun 2018 dengan jemaah berjumlah 803 calon jemaah haji, dan mengalami penurunan pada tahun 2019 dengan jumlah 580 calon jemaah. Sedangkan jemaah haji yang diberangkatkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dalam lima tahun tersebut tampak mengalami kenaikan secara terus menerus setiap tahunnya.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman khususnya pada Seksi PHU sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertugas dan berkewajiban memberikan jasa pelayanan dalam penyelenggaraan haji tentunya harus terus berupaya memberikan pelayanan yang prima kepada setiap calon jemaah haji. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pihak Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Padang Pariaman, bahwa sudah ada bentuk strategi pelayanan yang ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan kepada para calon jemaah haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman sudah menetapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) bagi tiap-tiap pegawai pada Seksi PHU sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai.[13]

Namun, tampaknya strategi pelayanan yang sudah disusun tersebut belum terlaksana secara maksimal, dan masih ada beberapa calon jemaah haji yang mengeluh atas kurangnya pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, dari beberapa jemaah haji ada yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Tidak ada kejelasan waktu pelayanan, seperti calon jemaah yang datang untuk mengurus pelimpahan porsi haji atau pembatalan terkadang tidak bisa selesai dalam waktu cepat, sehingga calon jemaah harus datang kembali ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman pada hari berikutnya. Hal tersebut disebabkan karena hilang atau tercecernya dokumen jemaah haji yang bersangkutan dan sulit untuk dicari.

[13]Wawancara dengan Ibu Ernidawati, Selaku Staf Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 28 Desember 2021.

Calon jemaah haji juga mengeluh atas tindakan pelayanan oleh Pegawai Seksi PHU yang terkadang kurang cepat terhadap calon jemaah yang disebabkan oleh berbagai faktor, sehingga calon jemaah harus menunggu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman."**

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut.

1. Proses pelayanan oleh Pegawai Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman yang terkadang kurang cepat terhadap calon jemaah haji yang disebabkan oleh berbagai faktor, sehingga calon jemaah harus menunggu terlebih dahulu.
2. Tidak adanya kejelasan waktu pelayanan calon jemaah haji, dimana jemaah haji yang mengurus pelimpahan porsi haji proses penyelesaiannya tidak bisa selesai dalam satu hari.
3. Dokumen jemaah haji yang hilang atau tercecer, dan sulit untuk ditemukan.

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini memfokuskan masalah pada Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka didapatkan rumusan masalahnya yaitu bagaimana bentuk Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

## E. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

2. Kegunaan Penelitian

   a. Kegunaan Teoritis

      Penelitian dapat menambah pengetahuan dan keilmuan dalam kajian studi ilmu Manajemen Haji dan Umrah pada aspek strategi pelayanan prima.

b. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi para praktisi Manajemen Haji dan Umrah, dosen dan akademisi pada Prodi Manajemen Haji Dan Umrah.

c. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman khususnya pada bagian Seksi PHU selaku instansi dalam jasa pelayanan masyarakat, mengenai strategi pelayanan prima.

d. Kegunaan Prasyarat

Penelitian ini digunakan sebagai persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

## F. Penjelasan Judul

Untuk lebih mudah memahami dan menghindari keraguan terhadap judul di atas, berikut penulis akan menjelaskan pengertian yang terdapat dalam judul yaitu sebagai berikut.

**Strategi** : Suatu penentuan sasaran dan tujuan dasar jangka panjang dari suatu organisasi (perusahaan) serta pengadopsian seperangkatan tindakan, serta alokasi

sumber-sumber yang perlu untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut.[14]

**Pelayanan Prima** : Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya.[15]

Berdasarkan uraian diatas, yang penulis maksud dari judul skripsi **"Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman"** adalah untuk melihat penentuan sasaran dan tujuan dasar jangka panjang Seksi PHU dalam upaya memberikan kepedulian dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan calon jemaah haji.

[14]Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: FISIP UPDB, 2016), hal. 25.

[15]Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2003), hal.27.

# BAB II

# LANDASAN TEORI

## A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategeia* (*stratos* yang berarti militer, dan *ag* yang berarti memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Menurut Tjiptono, strategi adalah suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai suatu tujuan.[16] Secara umum strategi banyak didefinisikan sebagai suatu cara untuk mencapai tujuan. Menurut Sondang Siagian, strategi berarti cara terbaik dalam mempergunakan daya, dana, serta tenaga yang tersedia sesuai tuntutan perubahan lingkungan.[17]

Menurut Arthur A.J, strategis terdiri dari aktivitas-aktivitas yang penuh daya saing dan pendekatan-pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja memuaskan. Sedangkan Porter mengemukakan dalam bukunya yang berjudul "*Competitive Strategy*" dalam "*Harvard Business Review"*, bahwa strategi adalah sekumpulan tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk mengantarkan nilai unik.[18]

[16]Nurul Hilda, Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanandi Kantor Pertahanan Kota Surabaya ll, *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2(1), hal.4.

[17]Hendrawan Supratikno, *Advanced Strategic Management: Back to Basic Approach*, (Jakarta: PT. Gravindo Utama, 2003), hal. 19.

[18]Eddy Yunus, *Manajemen Strategis*, (Yogykarta: Penerbit Andi, 2016), hal.12.

2. Elemen-Elemen Strategi

   a. Seni Situasional

      Pada masa transisi dari militer ke organisasi, strategi dipandang sebagai seni situasional, yaitu keterampilan bagaimana seorang pejabat eksekutif merancang keputusan berdasarkan sumber daya organisasi, nilai manajerial, dan kemungkinan peluang, tetapi juga tantangan dari lingkungan. Dengan demikian pengertian strategi mulai menyentuh aspek penting organisasi, yaitu tujuan (*goals*).

   b. Tujuan dan Sasaran

      Menurut Chandler, strategi merupakan penetapan atas tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Kenneth Andrews tidak puas dengan definisi tersebut dan menggabungkannya dengan ide-ide Drucker dalam definisi, yaitu pola tujuan atau sasaran, yang dinyatakan sedemikian rupa, yang mendefinisikan bisnis apa yang sedang atau akan dijalankan oleh organisasi dan akan seperti apa organisasi tersebut.

   c. Produk dan Keunggulan Kompetitif

      Ansoff memasukkan unsur baru dalam pengertian strategi yaitu cakupan produk atau pasar, keunggulan bersaing, dan sinergi. Hofer dan Schendel menambahkan elemen lain dari

pertimbangan geografis dimana strategi mencakup ruang lingkup, yang dapat diartikan dalam hal kesesuaian produk atau pasar dengan wilayah geografis.

d. Pola Keputusan

Christensen, Andrews, dan Bower mengartikan bahwa strategi adalah pola keputusan dalam suatu organisasi yang membentuk dan menampilkan tujuan dan sasaran organisasi. Semakin berkembang analisis terhadap strategi, semakin banyak orang bertanya apa makna dari strategi itu sebenarnya. Shirley misalnya, yang mencoba mengumpulkan berbagai definisi, ia merasa kurang puas karena kebanyakan penulis cenderung hanya mengacu pada cita-cita, tujuan, dan tujuan kegiatan perusahaan.

e. Kebijakan dan Program

Shirley mengutip Brown yang mendefinisikan strategi sebagai jumlah total tindakan yang didefinisikan sebagai aturan serta direncanakan oleh sebuah organisasi. Learned, Christensen, Andrews, dan Guth mengadopsi pendekatan yang sama dengan mengatakan, bahwa strategi adalah pola tujuan, maksud, tujuan, dan kebijakan umum serta rencana untuk mencapai tujuan tersebut. Steiner dan Miner mengambil pandangan yang lebih luas dalam memandang strategi, yaitu istilah strategi tidak hanya mengacu pada misi, tujuan, dan tujuan organisasi yang mendasarinya, tetapi

juga pada strategi kebijakan dan program, dan pada metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa strategi ini diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi.

f. Destinasi

Hatten dan Hatten melihat strategi sebagai rute menuju pemberhentian terakhir. Dalam arti, strategi organisasi merupakan setiap langkah kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi.

g. Sumber Daya dan Lingkungan

Schellenberger dan Boseman menambahkan elemen lain dalam definisi strategi dimana manajemen strategis adalah proses berkelanjutan yang secara efektif menghubungkan tujuan dan sumber daya organisasi dengan peluang di lingkungan. Shirley menyarankan bahwa konsep strategi harus fokus pada hubungan organisasi dengan lingkungan. Lingkungan eksternal harus dipelajari dengan seksama, yaitu dengan memilih peluang yang ada untuk meningkatkan partisipasi sekaligus meminimalkan kerugian yang timbul dan yang mungkin timbul. Jadi, dalam mengambil keputusan sebagai bagian dari strategi, kita harus memberi tempat pada faktor lingkungan internal dan eksternal.

h. Program Bertindak

Definisi strategi menurut Koontz yang didukung oleh Kreitner, tidak memasukkan lingkungan sebagai elemen penting. Dia melihat strategi sebagai program tindakan dengan

tekad untuk memanfaatkan sumber daya sebaik mungkin untuk mencapai misi utama organisasi. Namun, Kreitner kemudian melihat kelemahan definisi tersebut sehingga ia merasa perlu terlebih dahulu memperhatikan "dunia luar" organisasi, yaitu lingkungan sosial, politik, ekonomi, dan teknologi.

i. Perumusan Strategi dan Arus Keputusan

Mintzberg berpendapat bahwa strategi adalah pola dalam aliran keputusan penting. Meskipun definisi ini singkat, ia menganggapnya sangat penting karena dapat mengoperasionalkan konsep strategi menjadi kronologi keputusan dan peristiwa, serta analisis pembuatan strategi. Mintzberg cenderung setuju dengan ide strategis Thompson, yang menegaskan bahwa strategi adalah pola aliran keputusan yang berkelanjutan, yang diarahkan untuk menyesuaikan dan menghubungkan sumber daya organisasi dengan peluang dan kendala lingkungan.

j. Deceptive Device

Mc Nichols melihat bahwa strategi adalah *deceptive device* (alat yang paling berbahaya dan berisiko). Jika strategi dibawa ke dunia bisnis, itu berarti ilmu dan seni menggunakan keterampilan dan sumber daya perusahaan untuk mencapai tujuannya di bawah kondisi yang paling menguntungkan. Dalam situasi seperti itu, keputusan khusus harus dirancang untuk mendapatkan keunggulan kompetitif di pasar. Situasi persaingan ini sangat beresiko karena

dapat mendatangkan bencana atau kerugian yang besar walaupun tidak menutup kemungkinan juga mendatangkan keuntungan yang besar.

k. Pemimpin

Rumusan strategi Vancil sebenarnya diambil dari pemikiran Andrew dan Chandler, namun berhasil memperkenalkan elemen baru, yaitu "pemimpin". Ia menegaskan bahwa strategi organisasi merupakan konseptualisasi yang diungkapkan oleh pemimpin organisasi tentang:

1) Tujuan jangka panjang organisasi.
2) Kebijakan dan kendala, baik yang diprakarsai oleh pimpinan sendiri maupun perintah atasannya yang justru menghambat kegiatan organisasi.
3) Seperangkat rencana yang sedang berjalan tentang tujuan jangka pendek yang dianggap layak memberikan kontribusi.[19]

3. Peranan Strategi

Menurut Grant strategi memiliki peranan penting dalam mengisi tujuan manajemen:[20]

a. Strategi sebagai pendukung untuk mengambil keputusan.

Strategi sebagai suatu elemen untuk mencapai sukses. Strategi merupakan suatu bentuk atau tema yang memberikan

[19]J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, (Jakarta : Grasindo, 2004), hal. 88-96.

[20]Ika Widiastuti, *Strategi Pengentasan Kemiskinan melalui Kemandirian Pangan dalam Perspektif Kebijakan Publik*, (Solok : CV. Insan Cendikian Mandiri, 2021), hal. 46.

kesatuan hubungan antara keputusan-keputusan yang diambil oleh individu atau organisasi.

b. Strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi.

Peranan penting strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi adalah untuk memberikan kesamaan arah bagi perusahaan.

c. Strategi sebagai target.

Konsep startegi akan digabungkan dengan visi dan misi untuk menentukan dimana perusahaan berada dalam masa yang akan datang, memberikan arah bagi penyusunan strategi, dan untuk membentuk aspirasi bagi perusahaan.

## B. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah aktivitas memberikan nilai tambah untuk memenuhi atau melampau harapan pelanggan.[21] Pelayanan Prima (*Excellent Service*) adalah pelayanan yang sangat baik dan terbaik, karena sesuai standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi pemberi layanan. Menurut Daryanto dan Setyobudi, pelayanan prima adalah "pelayanan yang sangat baik dan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan

[21]Daryanto, dkk, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014), hal. 107.

kebutuhan pelanggan, baik pelanggan internal perusahaan maupun pelanggan eksternal."[22]

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki karakteristik kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang meliputi kemudahan, kecepatan, keandalan dan empati petugas pelayanan dalam menyediakan dan memberikan layanan kepala pelanggan yang membuat kesan kuat, serta dapat dirasakan oleh pelanggan secara langsung pada waktu itu dan saat itu juga.

Menurut Rahmayanty pelayanan prima adalah sebagai berikut.[23]

a. Pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan pelanggan.
b. Suatu pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (dapat diandalkan).
d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (practical needs) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan.

[22]Sutopo, *Pelayanan Prima,* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009), hal.15
[23]Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: GrahaI lmu, 2010), hal. 17.

2. Konsep Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata, sebuah instansi dalam pemberian pelayanan yang prima sebagai usaha mencapai kepuasan pelanggan, dapat berpedoman kepada variabel-variabel pelayanan prima yaitu kemampuan *(ability),* sikap *(attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).[24]

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap *(attitude)* adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik fisik saja maupun fisik dan nonfisik, yang dapat mencerminkan dirinya dan seberapa dapat dipercayanya orang tersebut.

[24]Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Elex Media Komputindo, 2003), hal.31-32.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritikan pelanggan.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan yang merupakan wujud kepedulian dalam menghindari atau meminimalkan kerugian serta ketidakpuasan pelanggan.

Sedangkan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut.[25]

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal:

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

[25]Ratminto, dkk, *Pelayanan Prima*, (Depok: UGM Press, 2018), hal.3.

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan Dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib , teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Vincent Gespersz, kualitas pelayanan memiliki dimensi-dimensi sebagai berikut.[26]

a. Kecepatan waktu pelayanan
b. Akurasi/ketepatan pelayanan
c. Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
d. Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan
e. Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
f. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya

[26]Nurlia, Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent, *Meraja Journal , 1(2),* 2018, hal. 20.

g. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain.

Pelayanan prima dalam arti singkat dijabarkan oleh Usman yaitu sebagai berikut.[27]

Pantas : tepat janji dalam biaya, mutu, dan waktu.

Empati : memahami kebutuhan konsumen.

Langsung : responsif, segera dikerjakan, dan tidak berbelit-belit.

Akurat : tepat atau teliti, dan reliabel.

Yakin : kredibilitas, jujur, dan dapat dipercaya.

Aman : risiko kecil dan keraguan kecil.

Nyaman : menyenangkan dan memuaskan.

Alat : lengkap dan modern.

Nyata : penampilan personel, sarana dan prasarana yang nyaman.

Perkataan : sopan, bersahabat, komunikasi efektif, dan konsisten dengan tindakan.

Rahasia : kerahasiaan pelayanan terjamin.

Informasi : penyuluhan efektif, objektif, valid, reliabel, lengkap, dan mutakhir.

Mudah : kesediaan melayani, mudah dihubungi, mudah ditemui, dan mudah disuruh.

Ahli : dikerjakan oleh orang yang benar-benar kompeten.

[27]Wahyu Dwi Yulihapsari, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Global Aksara Pers, 2021), hal. 6-7.

Singkatan tersebut sesungguhnya sudah mengandung dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu sebagai berikut.

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan atau instansi.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi ini berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan konsumen.

e. Empati (*Empathy*)

Pada dimensi ini instansi harus dapat paham terhadap masalah konsumen dan bertindak untuk kepentingan konsumen serta memiliki waktu operasi yang sesuai.[28]

## C. Ibadah Haji

1. Definisi Haji

Haji dalam bahasa Arab berarti ‘pergi menuju’. Al-Khalil berkata, "*Haji artinya sering pergi ke orang yang kau agungkan*." Dalam pengertian syariat, haji berarti pergi ke Ka'bah untuk melakukan berbagai amalan tertentu. Atau, haji adalah berziarah ke tempat tertentu pada waktu tertentu untuk melakukan amalan tertentu.

Kata ziarah berarti pergi, tempat-tempat tertentu adalah Ka'bah dan Arafah, waktu-waktu tertentu adalah bulan-bulan haji, yaitu *Syawal*, *Dzulqa'dah*, *Dzulhijjah*, serta sepuluh hari pertama *Dzulhijjah*. Masing-masing amalan mempunyai waktu khusus, misalnya waktu thawaf (menurut jumhur) adalah sejak terbit fajar di hari Kurban sampai akhir umur, dan waktu wukuf di Arafah adalah sejak condongnya matahari pada hari Arafah hingga terbitnya fajar pada hari Kurban. Amalan tertentu berarti datang dalam keadaan berihram dengan niat berhaji (pergi) ke tempat-tempat tertentu.[29]

---

[28]Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: UNPAD Press, 2016), hal. 63-64.

[29]Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu Jilid 3*, Penerjemah Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, (Jakarta: Gema Insani, 2011), hal.404.

2. Syarat Wajib Haji

Agar ibadah haji diterima Allah Swt, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi.[30]

a. Islam

Islam adalah syarat utama dalam mengerjakan ibadah haji. Seseorang yang statusnya bukan Muslim, maka tidak sah ibadahnya sekalipun ia mengerjakan ibadah haji.

b. *Aqil* (Berakal)

Seandainya ada seseorang yang menderita kerusakan pada akalnya baik itu gila atau cacat bawaan sejak lahir, maka tidak sah jika melakukan ibadah haji. Jika ia melaksanakan haji sewaktu masih gila, maka ia harus mengulangi lagi ketika dia sudah sembuh dari penyakit gila tersebut.

c. Baligh

Syarat baligh ini merupakan syarat wajib dan bukan syarat sah, sehingga anak kecil yang belum baligh tidak dituntut untuk mengerjakan haji. Karena anak tersebut mengerjakan sesuatu yang belum diwajibkan atas dirinya, maka pada saat masa kewajiban tersebut sudah datang padanya, maka hukumnya wajib mengerjakan kembali jika memenuhi istitha'ah haji.

[30]Ahmad Sarwat, *Seri Fiqih Kehidupan (6) Haji dan Umrah*, (Jakarta: DU Publishing, 2011), hal.76-91.

d. Merdeka

Seorang budak tidak diwajibkan untuk mengerjakan ibadah haji. Sebab seorang budak tidak memenuhi banyak syarat wajib haji. Seorang budak yang diberangkatkan haji oleh tuannya, maka hukumnya tetap sah, namun status hajinya sunnat, bukan wajib haji.

e. Mampu (*Istitha'ah*)

Para ulama merinci kriteria mampu menjadi beberapa hal, yaitu mampu secara fisik, mampu dari segi harta dan mampu secara keadaan yang aman dan kondusif. Khusus bagi wanita, syarat *istitha'ah* (mampu) masih ada tambahan, yaitu adanya mahram dan izin dari suami, serta tidak dalam masa iddah.

3. Rukun Haji dan Wajib Haji

a. Rukun Haji

Rukun haji adalah serangkaian ibadah utama dalam melaksanakan haji, apabila ditinggalkan maka ibadah hajinya dianggap tidak sah dan wajib mengqadhanya kembali. Adapun rukun haji sebagai berikut.[31]

1) Niat dan ihram
2) Wukuf di Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah
3) Thawaf
4) Sa'i

[31]Sutomo Abu Nashr, *Perihal Penting Haji yang Sering Ditanyakan*, (Jakarta: Lentera Indonesia), hal.6.

5) Tahallul (bercukur)

6) Tertib

b. Wajib Haji

Wajib haji adalah serangkaian ibadah haji di luar rukun yang harus dikerjakan oleh jemaah haji, ditambah ketentuan dan larangan bagi jemaah selama berihram dalam haji. Adapun wajib haji adalah sebagai berikut.

1) Niat Ihram dari Miqat.
2) Berpakaian Ihram.
3) Mabit di Muzdalifah sejenak, di antara malam 10 Dzulhijjah sampai fajar.
4) Mabit di Mina pada tanggal 11, 12, 13 untuk melempar jumrah *ula, wusta, dan aqabah,* yang dilakukan setelah tergelincir matahari, memotong qurban dan hewan untuk *dam*.
5) Melontar ketiga jumrah (ula, wusta, dan aqabah).
6) Thawaf Wada'.
7) Tidak melanggar larangan ihram.[32]

[32]Sutomo Abu Nashr, *Perihal Penting Haji yang Sering Ditanyakan*, (Jakarta: Lentera Indonesia), hal.6.

## D. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian. Penulis menggunakan beberapa penelitian sebelumnya sebagai referensi atau panduan dalam penelitian ini. Ada beberapa penelitian sebelumnya yang mengangkat pembahasan yang hampir sama yang dituliskan dengan penulis, namun tentunya ada beberapa perbedaan dalam hal permasalahan atau objek kajian dalam penelitian ini. Adapun penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

**Tabel 2.1**
**Kajian Terdahulu**

| No | Kajian Terdahulu (nama, tahun, judul) | Hasil penelitian | Perbedaan | Persamaan |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Nur Siti Aliyah, 2008, Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat terhadap Calon Jemaah Haji. | Adapun hasil dari penelitian menunjukkan: (1) Strategi Pelayanan Prima Kandepag Jakarta Barat merupakan proses rencana berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan instansi guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar. (2) Kandepag Jakarta Barat perlu menyediakan fasilitas berupa pelayanan yang baik. (3) Cara atau strategi yang | Perbedaan dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian yang berbeda. | Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai strategi pelayanan prima kantor kementerian agama terhadap calon jemaah haji. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | dilakukan oleh Kandepag Jak-Bar terhadap calon jemaah adalah menghubungi jemaah via telepon, mengunjungi jemaah apabila tidak jelas dengan akurasi SPPH, serta memberikan informasi kepada jemaah rombongan KBIH melalui ketua yayasan tersebut. | | |
| 2. | Pusti Lestari, Dadang Kuswana, dan Yuliani, 2016, Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jemaah dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. | Adapun hasil dari penelitian ini adalah pelayanan prima KBIH Maqdis dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dilihat dari konsep pelayanan prima yang diterapkan KBIH Maqdis meliputi: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Kemudian rancangan pemberian pelayanan prima KBIH Maqdis diantaranya: regulasi layanan, fasilitas layanan, peranan tim pengarah dan budaya pemberian pelayanan. Selain itu bentuk layanan KBIH Maqdis terhadap jemaah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji yaitu KBIH Maqdis menyediakan pembimbing haji yang profesional dan materi bimbingan ibadah | Perbedaan dalam penelitian ini adalah, pembahasan pada penelitian terdahulu membahas mengenai strategi pelayanan prima yang ada pada sebuah KBIH dalam upaya meningkatkan kualitas bimbingan manasik haji. Sedangkan pada penelitian yang akan penulis teliti pembahasannya mengacu kepada strategi pelayanan prima pada sebuah Instansi yaitu | Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai strategi pelayanan prima terhadap calon jemaah haji. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | haji. | Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dalam pelayanan kepada jemaah haji baik itu pelayanan pendaftaran, pembatalan, mutasi, pelimpahan porsi, hingga pemberangkatan dan kepulangan jemaah haji. | |
| 3. | Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifa'i, dan Arif Rahman, 2018, Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji | Strategi pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji cukup baik dilihat dari pemenuhan kebutuhan secara praktis yang diberikan KBIH kepada calon jemaah seperti diberikannya berbagai fasilitas pelayanan yang dapat mendorong rasa nyaman para pelanggan dan karyawan, terpenuhinya kebutuhan secara emosional seperti sikap, kemampuan, tindakan, penampilan dan tanggung jawab kepada jemaah. | Perbedaan antara kedua penelitian ini adalah pembahasan pada penelitian terdahulu membahas mengenai strategi pelayanan prima pada KBIH dalam upaya meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji. sedangkan pada penelitian yang akan penulis teliti membahas mengenai | Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai strategi pelayanan prima terhadap calon jemaah haji. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | strategi pelayanan prima Kemenag Kabupaten Padang Pariaman dalam melayani jemaah baik itu pelayanan pendaftaran, pembatalan, mutasi, pelimpahan porsi, hingga keberangkatan hingga kepulangan. | |
| 4. | Siti Ardianis Wardatur Rizqiyah, 2021, Strategi Manajemen Pelayanan Prima dalam Peningkatan Calon Jemaah Haji di PT. Nur Haramain Mulia. | Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa konsep pelayanan prima PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dilihat dari konsep pelayanan prima yang diterapkan PT. Nur Haramain Mulia meliputi Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung jawab, dan menerapkan agenda reuni tahunan untuk mempererat tali silaturahmi sesama jemaah haji serta menyediakan pembimbing yang profesional serta memberikan materi bimbingan ibadah haji. | Perbedaan antara kedua penelitian ini adalah pembahasan pada penelitian terdahulu membahas mengenai strategi manajemen pelayanan prima dalam peningkatan calon jemaah haji pada sebuah perusahaan penyelenggaraan haji khusus. Sedangkan pada penelitian yang penulis teliti yaitu | Persamaan kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai strategi pelayanan prima terhadap calon jemaah haji. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | mengenai strategi pelayanan prima terhadap calon jemaah haji oleh sebuah instansi pemerintahan yaitu kementerian agama. | |
| 5. | Ferry Setyadi Atmadja, 2019, Strategi Pelayanan Prima dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jemaah Umrah pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi di Jakarta Pusat | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi dalam menerapkan pelayanan prima dilakukan melalui pelayanan promosi, jemput bola dan safari syiar serta mengembangkan strategi Service. Pelayanan prima yang ada memiliki dampak positif dalam mewujudkan perjalanan ibadah umrah yang berjalan dengan baik dan lancar serta memiliki aspek pelayanan yang cepat, mudah dan bermanfaat, memberikan kenyamanan, rasa aman dan kesan yang baik kepada jemaah sehingga terciptanya kepuasan jemaah selaras kepercayaan jemaah yang berorientasi manfaat-objek. Dan evaluasi berbasis analisa | Perbedaan antara kedua penelitian ini adalah pembahasan pada penelitian terdahulu membahas mengenai strategi pelayanan prima dalam menumbuhkan kepercayaan jemaah umrah pada sebuah perusahaan penyelenggaraan umrah dan haji khusus. Sedangkan pada penelitian yang penulis teliti yaitu mengenai strategi pelayanan prima | Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai strategi pelayanan prima terhadap calon jemaah. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | SWOT, menunjukan posisi Al-Malik Umrah dan Haji Khusus berada di Kuadran II, sehingga kedepan harus dapat mengatasi dari ancaman-ancaman demi merebut peluang pasar yang lebih baik. | terhadap calon jemaah haji oleh sebuah instansi pemerintahan yaitu kementerian agama. | |

# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam bidang penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yang merupakan penelitian yang dilakukan secara intensif, mendetail dan mendalam tentang suatu pokok bahasan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dimana berkenaan dengan data *non numerik*, serta pengumpulan dan analisis data yang bersifat naratif.[33]

Alasan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif adalah karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, serta menganalisis data mengenai strategi pelayanan prima oleh Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman terhadap Calon Jemaah Haji.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, yang berlokasi di Jl. Raya Padang-Bukittinggi KM 44 Kiambang Sicincin, Kecamatan 2 X 11 Enam Lingkung Kabupaten

[33]Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 3

Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat. Waktu penelitian ini adalah sampai penelitian selesai.

## C. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Data Primer

   Data primer pada penelitian ini diperoleh penulis dari hasil wawancara dengan Kasi PHU serta pengelola/staf Seksi PHU.

2. Sumber Data Sekunder

   Sebelum menentukan data primer, peneliti terlebih dahulu menganalisis data sekunder, karena berguna untuk identifikasi masalah, dan mendukung perumusan masalah penelitian yang lebih akurat. Data sekunder penelitian ini diperoleh melalui media perantara seperti buku-buku, jurnal, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

## D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah Kasi PHU serta pengelola/staf bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, dan tiga orang jemaah haji Kabupaten Padang Pariaman.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Observasi

   Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Penulis melaksanakan penelitian dengan melakukan pengamatan langsung terhadap segala hal yang berkaitan dengan pelayanan prima oleh Seksi bagian PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman terhadap calon jemaah haji.

2. Wawancara

   Wawancara (*interview*) adalah pertanyaan dan jawaban verbal secara langsung antara dua orang atau lebih. Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada subjek yaitu Kasi beserta pengelola/ staf pada Seksi PHU.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan kumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen yang akan diteliti adalah beberapa dokumen penting berkaitan dengan Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, khususnya pada bagian Seksi PHU.

## F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data mentah yang telah peneliti kumpulkan kemudian diolah dan dianalisa.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Reduksi data

   Reduksi data adalah bentuk analisis terkait dengan menghilangkan data yang berlebihan dan mengaturnya sehingga dapat ditarik kesimpulan.

2. Penyajian data

   Setelah data tersedia, data disajikan dalam bentuk narasi gambar, foto, tabel, bahkan deskripsi untuk mencapai tujuan penelitian.

3. Kesimpulan

   Data yang disajikan dalam kasus perkasus, terutama data yang memberikan jawaban atas tujuan penelitian, diuraikan secara singkat untuk menarik kesimpulan tentang Strategi Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji oleh Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

# BAB IV

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

### 1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dari tahun 1978 hingga tahun 2005 pada mulanya bergabung dengan Kota Pariaman, dengan nama Kantor Departemen Agama Kabupaten Padang Pariaman yang berlokasi di Jl. Rohana Kudus Nomor 1 Pariaman. Pada tanggal 5 Mei 2005 Kantor Departemen Agama Kota Pariaman terpisah dari Kantor Departemen Agama Kabupaten Padang Pariaman, dengan Kepala Kantor Departemen Agama Kota Pariaman yang pertama yaitu Drs. Maswar dengan kantor yang berlokasi di Desa Air Santok Kecamatan Pariaman Tengah.

Setelah terjadi pemekaran wilayah Kecamatan di akhir bulan Desember 2010, Desa Air Santok tergabung kedalam Kecamatan Pariaman Timur hingga sekarang. Dalam sejarah pergantian kepala kantor, sampai saat ini sudah tercatat sebelas orang Kepala Kantor Kementerian Agama yang menjabat di Kabupaten Padang Pariaman, yaitu:[34]

[34]https://sumbar.kemenag.go.id/v2/post/23676/sejarah-kab-padang-pariaman.html ((diakses pada 3 Maret 2022, pukul 14.05 WIB).

1. H. Liberti Sofyan (1971 - 1974)
2. H. Baharuddin Musa (1974 - 1986)
3. Drs. H. Darman Harun (1986 - 1988)
4. Drs. H. Darsenal Darwis (1988 - 1997)
5. Drs. H. M. Djunis Yahsar Koto (1997 - 2004)
6. Bukhari A.Ma (Plt Kepala) (2004 - 2005)
7. Drs. H. Taslim Mukhtar (2005 - 2012)
8. Drs. Syaiful Azhar (2012 - 2013)
9. Drs. H. Masrican (2013 - 2016)
10. Dr. H. Helmi, M.Ag (2017 - 2021)
11. H. Syafrizal S.Ag (2021- Sekarang)

**2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman**

Adapun Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman adalah sebagai berikut.[35]

a. Visi

Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman yaitu "Kementerian agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat Kabupaten Padang Pariaman yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berdasarkan gotong royong."

[35]Dokumentasi, Visi dan Misi Kemenag Kabupaten Padang Pariaman.

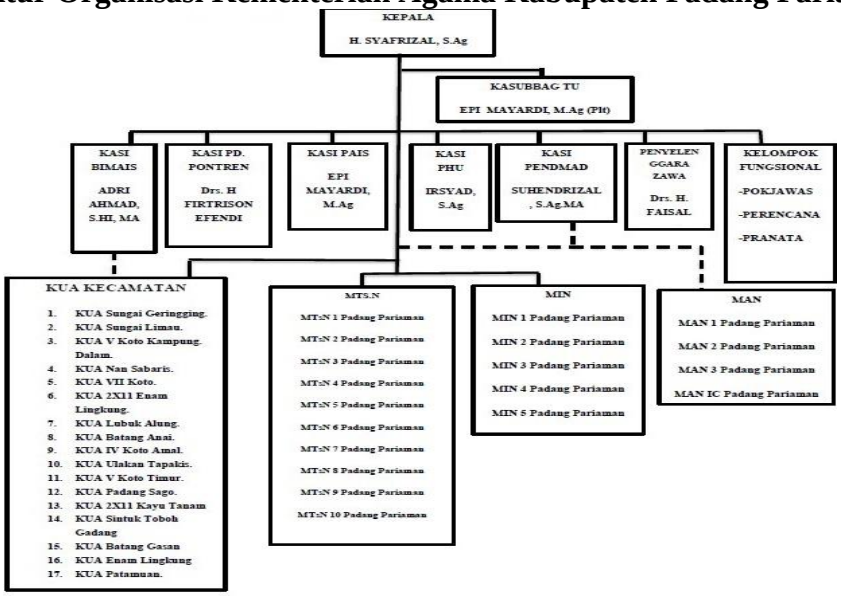
b. Misi

Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman adalah sebagai berikut.

1) Meningkatkan kesalehan umat beragama.
2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama.
3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata.
4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu.
5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan .
6) Memantapkan tata kelola kepemerintahan yang baik (*Good Government).*

**3. Struktur Organisasi Kantor kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman**

**Gambar 4.1**
**Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman**




*Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman*

Adapun tugas masing-masing unit pada Kantor Kementerian Agama kabupaten Padang Pariaman sebagai berikut.[69]

a. Sub Bagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk menyiapkan bahan koordinasi penjabaran kebijakan teknis dan kegiatan, pelayanan urusan persuratan, administrasi perencanaan, kepegawaian, keuangan dan barang milik negara, keorganisasian dan ketatalaksanaan, penyusunan keputusan, kerumahtanggaan, kearsipan, hubungan masyarakat, serta publikasi data dan informasi.

b. Seksi Pendidikan Madrasah

Seksi Pendidikan Madrasah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan raudlatul athfal, madrasah ibtidaiyah, dan madrasah tsanawiyah.

c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren bertugas melakukan pelayanan, imbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan diniyah, diniyah takmiliyah, kesetaraan, Al-Quran, dan pondok pesantren.

[69] https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/121471/Permenag%20Nomor%2019%20tahun%202019.pdf (diakses pada 16 Januari 2022, pukul 10.24 WIB).

d. Seksi Pendidikan Agama Islam

Seksi Pendidikan Agama Islam bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, sekolah dasar atau sekolah dasar luar biasa, sekolah menengah pertama atau sekolah menengah pertama luar biasa, sekolah menengah atas atau sekolah menengah atas luar biasa, dan sekolah menengah kejuruan.

e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.

f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Seksi Bimbingan Masyarakat Islam bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang urusan agama Islam dan bina syariah, bina kantor urusan agama dan keluarga sakinah, serta penerangan agama Islam.

g. Penyelenggara Zakat dan Wakaf

Penyelenggara Zakat dan Wakaf bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemberdayaan zakat dan wakaf.

h. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional bertugas dalam jabatan fungsional sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## B. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman sebagai pelaksana sebagian tugas dari fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dalam merencanakan dan melaksanakan pemberian pembinaan, pelayanan, serta perlindungan kepada masyarakat di bidang penyelenggaraan haji serta mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan teknis kepala Kantor Kementerian Agama.

**1. Visi dan Misi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Adapun Visi dan Misi Seksi bagian PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman adalah sebagai berikut.[70]

a. Visi

Visi dari Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman yaitu "Terciptanya jemaah haji Kabupaten Padang Pariaman yang beriman, bertaqwa untuk mencapai haji yang Mabrur dan Mabruroh."

b. Misi

Misi Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman adalah sebagai berikut.

1) Memberikan kemudahan kepada jemaah dan memberikan pelayanan terpadu dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah dan dalam perjalanan ibadah, serta dalam bentuk pelayanan lainnya.
2) Meningkatkan pelayanan pendaftaran, konsultasi maupun dalam membantu penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji demi mencapai kesempurnaan beribadah.

[70]Dokumentasi, Visi dan Misi Seksi PHU Kemenag Kab. Padang Pariaman.

**2. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Adapun tugas dan fungsi Seksi bagian PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman adalah sebagai berikut.[71]

a. Tugas

Tugas Seksi bagian PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman adalah "Melaksanakan pelayanan dan bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan pada pendaftaran haji, pembinaan haji dan umrah, perjalanan dan dokumen, akomodasi dan pengelolaan keuangan haji serta pengelolaan data dan informasi haji dan umrah."

b. Fungsi

Fungsi Seksi bagian PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman adalah sebagai berikut.

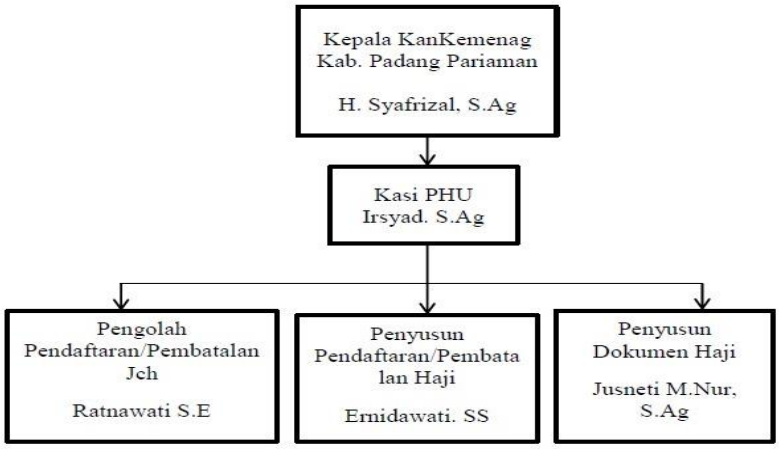
1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis di seksi penyelenggaraan haji dan umrah.
2) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendaftaran dan dokumen haji, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah.
3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

[71]Dokumentasi, Uraian Tugas Seksi PHU Kemenag Kab. Padang Pariaman.

### 3. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Adapun Struktur Organisasi pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.2**
**Struktur Organisasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman**




*Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman*

Adapun rincian tugas masing-masing pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama kabupaten Padang Pariaman sebagai berikut.

a. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

1) Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan dan bimbingan teknis pendaftaran dan dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah

2) Menyiapkan bahan pengelolaan data dan informasi haji serta umrah.
3) Melakukan evaluasi kegiatan pada Seksi PHU.
4) Penyusunan dan pelaporan kegiatan seksi kepada Kepala Kantor Kemenag.
5) Menandatangani semua laporan yang berhubungan dengan kegiatan tupoksi di Seksi PHU.
6) Mengawasi dan memantau pelaksanaan tugas bawahan pada Seksi PHU.
7) Memimpin pelaksanaan tugas pada Seksi PHU.
8) Melaksanakan konsultasi dengan kepala KanKemenag.
9) Melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait.
10) Menyiapkan bahan rumusan kegiatan di Seksi PHU.
11) Mendisposisi surat masuk dari atasan ke bawahan.
12) Memaraf surat keluar pada Seksi PHU.
13) Memberikan bimbingan dan pelayanan haji.
14) Mendistribusikan tugas kepada bawahan pada Seksi PHU.
15) Memberikan pelayanan rekomendasi umrah.

b. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan JCH
1) Merekap data pendaftaran/pembatalan haji per bulan per tahun.
2) Pelaporan pendaftaran/pembatalan JCH.

3) Membuat surat pengantar laporan pendaftaran/pembatalan haji per bulan per tahun.
4) Mendistribusikan surat pengantar laporan pendaftaran/pembatalan haji ke Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, dan menyimpan surat pengantar laporan pendaftaran/pembatalan haji pada file.
5) Melakukan verifikasi semua berkas persyaratan permohonan penggabungan Mahram/pendamping lansia.
6) Meneruskan berkas persyaratan JCH dari petugas penerima ke petugas PTSP.
7) Menginput data jemaah penggabungan Mahram dan pendamping lansia pada Siskohat.
8) Membuat surat pengantar pembatalan haji yang sudah di disposisi oleh Kasubbag TU, Kepala KanKemenag, dan Kasi PHU.
9) Menerima dan memverifikasi berkas permohonan pembatalan pendaftaran haji yang sudah lengkap dengan formulir pembatalan haji.
10) Mengentri surat pembatalan pendaftaran haji pada PTSP.
11) Membuat surat pengantar pembatalan haji yang sudah di disposisi oleh Kasubbag TU, Kepala KanKemenag, dan Kasi PHU.

12) Menscann dan mengkompress dokumen pembatalan pendaftaran haji.
13) Menginput data jemaah pembatalan pendaftaran melalui Siskohat Gen.2.
14) Mengirim Email surat pengantar permohonan pembatalan pendaftaran haji beserta dokumen.
15) Melakukan pendaftaran haji dengan melampirkan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan.
16) Melakukan verifikasi berkas.
17) Mengentry pendaftaran haji reguler pada PTSP.
18) Menginput data jemaah melalui aplikasi Siskohat Gen.2.
19) Menerima dan memproses dokumen pelimpahan porsi JCH.

c. Penyusun Dokumen Haji
1) Menyelesaikan berkas persyaratan pendaftaran haji.
2) Menyusun dan menyeleksi berkas persyaratan paspor jemaah calon haji.
3) Menyusun dan memeriksa dokumen pengurusan paspor jemaah calon haji.
4) Mendampingi JCH dalam pengurusan paspor di kantor imigrasai.
5) Mengumpulkan pas photo dan memasangkan di DAPIH JCH tahun pemberangkatan.
6) Mencatat data pendaftaran haji.

7) Mencatat dan mengagendakan pengembalian BPIH.
8) Menerima dan mengagendakan surat masuk dan surat keluar.
9) Mendistribusikan tas/koper, buku panduan manasik haji dan atribut lainnya kepada JCH tahun keberangkatan.
10) Melayani dan mengantarkan jemaah calon haji pada proses pemberangkatan dan pemulangan haji.
11) Memeriksa dokumen persyaratan pendaftaran haji.
12) Menempelkan foto pada masing-masing lembaran SPPH dan paspor JCH.

d. Pengolah Pendaftaran/Pembatalan JCH
1) Memberikan pelayanan rekomendasi umrah.
2) Penginputan data formulir JCH ke aplikasi Siskohat.
3) Memeriksa dokumen JCH dan menyerahkan kepada Kasi PHU untuk disetujui.
4) Mengolah data JCH dengan mengklasifikasikan, mengurutkan, dan menyimpannya di file.
5) Melaporkan data kepada Kasi PHU.
6) Melakukan verifikasi semua berkas persyaratan permohonan penggabungan Mahram/pendamping lansia.
7) Meneruskan berkas persyaratan JCH dari petugas penerima ke petugas PTSP.
8) Melakukan peninjauan terhadap travel haji dan umrah di Kabupaten Padang Pariaman.

9) Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pengurusan perizinan pendirian travel haji dan umrah di Kabupaten Padang Pariaman.

10) Melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pengurusan perpanjangan izin travel haji dan umrah di Kabupaten Padang Pariaman.

**4. Dokumen Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler dan Dokumen Persyaratan Keberangkatan Pergi Haji**

Dokumen persyaratan pendaftaran pergi haji adalah sebagai berikut.

a. Fotokopi KTP dua rangkap.
b. Fotokopi Kartu Keluarga dua rangkap.
c. Fotokopi Akte Kelahiran/Akta Nikah/Ijazah masing-masing dua rangkap.
d. Fotokopi rekening haji satu rangkap (dengan setoran awal 25 juta), bisa dengan BPD Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah, BSM, Bank Muamalat, dan Bank Sinar Mas.
e. Pas foto 3x4 lima buah, pas foto 4x5 lima buah, dengan latar belakang putih, tampak wajah 80%, wanita pakai jilbab dengan warna hitam, merah, dan lain-lain (selain putih atau krem), tidak pakai kacamata, dan tidak pakai peci/topi.
f. Asli surat keterangan kesehatan pertama satu rangkap dari Puskesmas pada Kecamatan tempat berdomisili (dengan mencantumkan golongan darah, berat badan, dan tinggi badan).

g. Asli surat keterangan ahli waris dari kantor Wali Nagari satu rangkap.
h. Fotokopi paspor yang aktif satu rangkap (bagi yang memiliki).
i. Map dan materai 1.000 masing-masing satu rangkap.

Sedangkan dokumen persyaratan keberangkatan pergi haji di adalah sebagai berikut.

a. Paspor dengan masa berlaku minimal berlaku enam bulan terakhir.
b. Dokumen bukti telah divaksin Meningitis minimal dua minggu sebelum keberangkatan, dan bukti telah divaksin Covid-19 lengkap minimal satu bulan sebelum keberangkatan.
c. Dokumen telah diperiksa kesehatan oleh Dinas Kesehatan setempat, dalam bentuk istitha'ah haji yang ditandatangani pleh Dinas Kesehatan, dan didukung oleh tanda tangan dokter.

**5. Prosedur Pendaftaran Haji Reguler**

Berikut adalah prosedur pendaftaran haji reguler:

a. Calon jemaah haji membuka tabungan haji pada BPS BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa KTP dan setoran awal sebesar 25 juta rupiah.
b. Calon jemaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyarata pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI.

c. Calon jemaah haji melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili.
d. BPS BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi Nomor Validasi.
e. Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4 cm dan bermaterai.
f. Calon jemaah haji mendatangi Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah haji pembayaran setoran awal BPIH.
g. Calon jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
h. Calon jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi Nomor Porsi pendaftaran ditanda tangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
i. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyal 5 (lima) lembar, yang setiap lembarnya dicetak/ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4 cm.

## C. Strategi Pelayanan Prima oleh Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

Strategi Pelayanan prima merupakan sebuah strategi yang bertujuan untuk memberikan layanan dengan sebaik-baiknya kepada pelanggan. Pelayanan prima pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman disesuaikan dengan indikator pelayanan prima yaitu kemampuan *(ability),* sikap *(attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

1. Kemampuan (*Ability*)

Aspek kemampuan dalam upaya pemberian pelayanan prima oleh Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman adalah kemampuan pegawai dalam kegiatan memproses dokumen pendaftaran calon jemaah haji dengan baik. Calon jemaah haji yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman setelah segala persyaratan dilengkapi oleh calon jemaah, maka selanjutnya akan diperiksa kelengkapan bahannya oleh pegawai PHU. Jika semua bahan dokumen dianggap sudah lengkap oleh pegawai, selanjutnya pegawai akan segera mendaftarkan calon jemaah tersebut ke Siskohat dan langsung mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irsyad, S.Ag selaku Kasi Seksi PHU mengatakan:

*"Pejabat di Seksi PHU minimal S-1, serta golongan minimal 3C. Pengelola/staff minimal fungsional. Pengelola analisis kebijakan*

*haji harus fungsional sebab, mereka lebih mengetahui dalam menerapkan apa saja kebutuhan di Seksi PHU, namun pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman belum ada analisa, yang ada hanya pengelola, penyusun, dan pengelola dokumen. Namun demikian, pegawai PHU tetap menjalankan Tugas Pokok dan Fungsi di Seksi PHU. Apa saja kebutuhan di PHU mereka sudah paham, karena mereka sudah terlatih dan latar pendidikan S-1 di umum, serta lebih paham melaksanakan tugas kegiatan yang berhubungan dengan Tugas Pokok dan Fungsi PHU."*

Selain kemampuan dalam memproses dokumen pendaftaran calon jemaah haji, pegawai juga harus mampu mengoperasikan komputer salah satunya untuk keperluan penginputan data jemaah ke aplikasi Siskohat. Pegawai PHU juga harus memiliki kemampuan dalam memberikan informasi terkait pelayanan haji. Para pegawai PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman harus mengetahui dan mampu memberikan penjelasan yang jelas dan akurat tentang prosedur maupun persyaratan mengenai pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, dan segala hal terkait lainnya mengenai pelaksanaan haji.[72]

[72]Wawancara dengan Bapak Irsyad, Selaku Kasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 22 Maret 2022.

2. Sikap (*Attitude*)

Aspek sikap adalah dimensi pada pelayanan prima mengenai perilaku yang harus diterapkan ketika menghadapi pelanggan. Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dalam melayani calon jemaah diawali dengan budaya 5S yaitu salam, sapa, senyum, sopan, dan santun. Pegawai Seksi PHU berupaya memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional. Para pegawai dalam melayani calon jemaah haji selalu berkomunikasi dengan kata-kata dan sikap yang sopan. Wawancara dengan Ibu Tarolik (Jemaah haji) mengatakan bahwa pegawai Seksi PHU dalam melayani bersikap sopan dan ramah, serta menyenangkan.[73]

Selain itu, pegawai PHU juga harus berperilaku jujur, tidak boleh berbuat curang, serta melayani calon jemaah dengan tulus dan ikhlas. Pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman tetap mendahulukan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Pegawai PHU akan menerima bahan dokumen persyaratan calon jemaah haji kemudian di cek kelengkapannya. Setelah semua bahan lengkap, pegawai PHU akan memprosesnya ke PTSP.

[73]Wawancara dengan Hj. Tarolik, 29 Maret 2022.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irsyad, S.Ag selaku Kasi Seksi PHU mengatakan:

*"Pelayanan di seksi PHU diawali dengan budaya 5S yaitu salam, sapa, senyum, sopan, dan santun. Setelah semua berkas calon jemaah haji diperiksa namun berkasnya kurang lengkap, maka akan dianjurkan untuk melengkapi terlebih dahulu. Untuk dapat diketahui, bahwa biaya pelayanan adalah nol Rupiah, serta mewujudkan zona integritas wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani."*

Jika dokumen persyaratannya masih kurang lengkap, maka pegawai PHU bersedia mendaftarkan terlebih dahulu calon jemaah tersebut, dengan syarat sudah ada bukti setoran awal calon jemaah haji ke Bank Syariah penerima setoran awal, serta berdasarkan hasil negosiasi calon jemaah bersedia melengkapi persyaratan yang kurang sebelum lima hari mendaftar di Bank. Sebab, jika calon jemaah haji datang kembali ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman lewat dari lima hari kerja untuk mendaftar haji, maka calon jemaah haji tersebut akan diblokir secara otomatis oleh Bank penerima setoran.[74]

[74]Wawancara dengan Bapak Irsyad, Selaku Kasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 22 Maret 2022.

3. Penampilan (*Appearance*)

Strategi pelayanan prima Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman pada indikator penampilan yaitu dalam segi berpakaian, kebersihan dan penataan ruangan pelayanan, serta kenyamanan ruang tunggu. Para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman salah satunya pada Seksi PHU, diwajibkan berpakaian sesuai dengan aturan kantor. Jadwal berpakaian para pegawai sudah diatur setiap harinya mulai hari Senin hingga Jumat. Para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman juga diwajibkan selalu memakai tanda pengenal atau *Name Tag.* Selain berpakaian sesuai jadwal, pakaian pegawai juga harus bersih, rapi, sopan, dan serasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irsyad, S.Ag selaku Kasi Seksi PHU mengatakan:

*"Pada hari Senin dan Selasa para pegawai Kementerian Agama diwajibkan memakai baju putih dan celana/rok hitam, pada hari Rabu dan Kamis para pegawai diwajibkan memakai baju Batik/Tenun/kain khas daerah, dan pada hari Jumat para pegawai diwajibkan memakai pakaian bebas yang tentunya harus rapi dan sopan."*

Selain itu, upaya pegawai Seksi PHU dalam memberikan pelayanan prima kepada calon jemaah haji adalah dengan selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, serta penataan

ruangan nyaman untuk dilihat. Diruangan pelayanan haji disediakan Informasi papanisasi yang ditempel di dinding untuk mengetahui daftar jumlah jemaah yang mendaftar dan rekomendasi umrah, serta terdapat spanduk yang berisi informasi terkait persyaratan haji, alur dan prosedur pendaftaran haji reguler, prosedur pengurusan rekomendasi paspor umrah, dan lain-lain.[75]

4. Perhatian (*Attention*)

Strategi pelayanan prima Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman pada pada indikator perhatian *(attention)* adalah kepedulian penuh pegawai Seksi PHU dalam melayani calon jemaah haji. Pegawai Seksi PHU dalam melayani calon jemaah haji berupaya untuk selalu mendahulukan keinginan dan kebutuhan calon jemaah haji. Ketika ada calon jemaah yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan, maka para pegawai akan menunjukkan atensi untuk segera melayani calon jemaah haji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irsyad, S.Ag selaku Kasi Seksi PHU mengatakan:

*"Calon jemaah haji yang ingin menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan, kita di Seksi PHU siap mendengarkan dan memberikan solusi kepada calon jemaah tersebut, Seksi PHU juga menyediakan kotak saran bagi calon jemaah yang*

[75]Wawancara dengan Bapak Irsyad, Selaku Kasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 22 Maret 2022.

*ingin menyampaikan berbagai keluhannya terkait pelayanan yang kurang maupun hal lainnya."*

Pegawai Seksi PHU juga berupaya dalam memberikan perhatian kepada calon jemaah haji dalam hal menghadapi keluhan dan kritikan dari calon jemaah haji. Jika ada calon jemaah yang ingin menyampaikan keluhan/masalah, maka para pegawai siap mendengar dan memberikan solusi.[76]

5. Tindakan (*Action*)

Strategi pelayanan prima Seksi PHU pada indikator tindakan *(action)* adalah dengan mencermati kebutuhan calon jemaah haji, mewujudkan kebutuhan calon jemaah haji, memberikan solusi atas permasalahan, serta kecepatan pelayanan dalam penerimaan dokumen calon jemaah haji. Dalam hal memberikan pelayanan yang cepat kepada calon jemaah haji, Seksi PHU merujuk kepada PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang merupakan bentuk layanan cepat. Dokumen calon jemaah haji akan diperiksa oleh pegawai Seksi PHU, kalau belum lengkap maka dilengkapi dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irsyad, S.Ag selaku Kasi Seksi PHU mengatakan:

*"Upaya Seksi PHU dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat adalah dengan merujuk pada PTSP. PTSP adalah bentuk*

[76]Wawancara dengan Bapak Irsyad, Selaku Kasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 22 Maret 2022.

*layanan cepat dimana bahan pendaftaran calon jemaah haji akan diperiksa oleh pegawai."*

Berdasarkan wawancara dengan Hj. Murni (Jemaah haji) menyampaikan bahwa ketika mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, para pegawai di Seksi PHU langsung sigap mendaftarakannya setelah bahan pendaftarannya di periksa kelengkapannya.[77]

Bagi calon jemaah yang masih kurang bahan pendaftarannya akan disiasati dengan memberikan strategi, yaitu Seksi PHU tetap mendaftarkan jemaah yang belum lengkap dokumennya, dengan syarat sudah ada bukti setoran awal calon jemaah haji dari Bank Syariah penerima setoran awal. SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) ditunda dulu untuk diberikan kepada calon jemaah haji, namun nomor porsi pada saat jemaah datang untuk mendaftar sudah bisa didapatkan. Setelah dokumen yang kurang dilengkapi, SPPH bisa diberikan kepada calon jemaah haji.

Calon Jemaah haji dapat menyerahkan BPIH melalui mobil penerima setoran awal yang sudah tersedia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman. Dengan adanya mobil tersebut, pendaftar haji tidak perlu menyerahkan setoran awal ke bank lain, dan hanya butuh waktu maksimal sekitar satu setengah jam untuk memprosesnya di Bank tersebut, selanjutnya setelah mendapat nomor

[77]Wawancara dengan Hj. Murni, 11 Agustus 2022.

validasi, pendaftar bisa langsung mendaftar ke Seksi PHU, maksimal dalam waktu satu jam calon jemaah sudah mendapatkan nomor porsi haji.

Jika ada calon jemaah haji yang tidak bisa dihubungi untuk diberikan informasi terkait keberangkatan haji, Kasi PHU akan langsung terjun ke lapangan dengan mengunjungi rumah calon jemaah haji, dengan didampingi Penyuluh Agama Kecamatan dan Wali Nagari dari calon jemaah haji bersangkutan. Jika calon jemaah haji tersebut tidak ada di tempat, maka keluarganya yang akan dihubungi oleh Wali Nagari.[78]

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Strategi pelayanan prima Seksi PHU terhadap calon jemaah haji dalam aspek tanggung jawab adalah memberikan pelayanan dengan tepat waktu, bertanggung jawab saat bekerja, serta kemudahan dalam prosedur pelayanan. Pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dilaksanakan setiap hari kerja mulai hari Senin hingga Jumat, dan jam kerja mulai pukul 07.30 hingga pukul 16.30 WIB. Selain memberikan pelayanan yang tepat waktu, para pegawai PHU tentunya juga harus bertanggung jawab dalam bekerja sesuai aturan serta Tugas Pokok dan Fungsi yang telah ditetapkan untuk masing-masing pegawai.[79]

[78]Wawancara dengan Bapak Irsyad, Selaku Kasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 22 Maret 2022.

[79]Wawancara dengan Bapak Irsyad, Selaku Kasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 22 Maret 2022.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irsyad, S.Ag selaku Kasi Seksi PHU mengatakan:

*"Pendaftaran haji dilaksanakan setiap hari kerja yaitu pada hari Senin hingga Jumat, dan di jam kerja pukul 07.30 hingga pukul 16.30 WIB. Kalau calon jemaah mendaftar di waktu itu kita memberikan pelaynan yang maksimal."*

Berdasarkan wawancara dengan Hj. Mawardi (Jemaah haji) para pegawai di Seksi PHU memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketetapan waktu yang ada, serta prosedur pelayanan juga sesuai dengan ketetapan prosedur pelayanan haji yang telah ditetapkan.[80]

Selain tanggung jawab dalam disiplin bekerja, pegawai PHU juga bertanggung jawab atas pengelolaan arsip calon jemaah haji. Upaya pegawai PHU dalam pertanggungjawaban arsip jemaah haji apabila ada dokumen yang hilang misalnya akibat salah letak di gedung arsip, maka akan dibenahi lagi oleh Seksi PHU.[81]

[80]Wawancara dengan Hj. Mawardi, 11 Agustus 2022.

[81]Wawancara dengan Ibu Jusneti, Selaku Staf Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 22 Maret 2022.

## D. Kendala dalam Penerapan Strategi Pelayanan Prima oleh Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

Kendala yang dihadapi oleh Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dalam upaya penerapan strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut.

1. Letak keadaan geografi Kabupaten Padang Pariaman yang sangat luas, yang mengakibatkan calon jemaah yang tinggal jauh dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman datang saat sore hari. Biasanya pada waktu tersebut sering terjadi gangguan pada sinyal Wifi yang dapat menghambat proses pendaftaran calon jemaah haji ke aplikasi Siskohat.
2. Banyaknya calon jemaah haji yang belum memahami bahan-bahan apa saja yang harus dilengkapi sebagai syarat pendaftaran haji, akibatnya ada satu hingga tiga bahan yang kurang untuk persyaratan pendaftaran haji.
3. Ketika Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah menginformasikan hal terkait pelaksanaan haji bagi calon jemaah yang akan berangkat melalui WhatsApp maupun panggilan telepon, ada beberapa calon jemaah yang sulit untuk dihubungi sehingga tidak mendapatkan informasi.[82]

[82]Wawancara dengan Bapak Irsyad, Selaku Kasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 22 Maret 2022.

## E. Strategi Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dalam Menghadapi Kendala pada Pelayanan Prima

Upaya Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dalam Menghadapi Kendala Penerapan Pelayanan Prima adalah sebagai berikut.

1. Strategi Seksi PHU dalam mengatasi kendala adanya gangguan pada jaringan Wifi untuk mengakses aplikasi Siskohat adalah dengan memperkuat dan menstabilkan koneksi jaringan Wifi khusus Siskohat, serta membuat kebijakan yaitu sinyal Wifi Siskohat yang tidak bisa diganggu gugat dan hanya digunakan untuk kepentingan pendaftaran haji.
2. Bagi calon jemaah haji yang dokumen persyaratannya masih kurang lengkap, namun ingin didaftarkan saat itu juga, maka Seksi PHU bersedia mendaftarkan terlebih dahulu calon jemaah tersebut, dengan syarat sudah ada bukti setoran awal calon jemaah haji ke Bank Syariah penerima setoran awal, serta berdasarkan hasil negosiasi calon jemaah bersedia melengkapi persyaratan yang kurang sebelum lima hari setelah ia mendaftar di Bank. Sebab, jika calon jemaah haji datang kembali ke Kantor Kementerian Agama lewat dari lima hari kerja untuk mendaftar haji, maka calon jemaah haji tersebut akan diblokir secara otomatis oleh Bank penerima setoran. SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) ditunda dulu untuk diberikan kepada calon jemaah haji, namun nomor porsi pada saat jemaah datang untuk

mendaftar sudah bisa didapatkan. Setelah dokumen yang kurang dilengkapi, SPPH bisa diberikan kepada calon jemaah haji.

3. Strategi Seksi PHU dalam mengatasi kendala pemberian informasi kepada calon jemaah haji yang akan berangkat namun sulit untuk dihubungi, maka Kasi PHU akan langsung terjun ke lapangan dengan mengunjungi rumah calon jemaah haji, dengan didampingi Penyuluh Agama Kecamatan dan Wali Nagari dari calon jemaah haji bersangkutan. Jika calon jemaah haji tersebut tidak ada di tempat, maka keluarganya yang akan dihubungi oleh Wali Nagari.[83]

[83]Wawancara dengan Bapak Irsyad, Selaku Kasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman, 22 Maret 2022.

# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima terhadap calon jemaah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman telah memenuhi enam indikator pelayanan prima. Strategi pelayanan prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah tersebut yaitu:

1. Kemampuan *(ability)*, yaitu kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai Seksi PHU dalam melayani calon jemaah haji.
2. *S*ikap *(attitude*), yaitu perilaku serta sikap yang harus di tampakkan pegawai Seksi PHU ketika melayani calon jemaah haji.
3. Penampilan (*appearance*), yaitu penampilan pegawai Seksi PHU baik dari segi berpakaian, kebersihan, dan penataan ruang Seksi PHU.
4. Perhatian (*attention*), yaitu kepedulian penuh pegawai Seksi PHU dalam melayani calon jemaah haji.
5. Tindakan (*action*), yaitu mencermati kebutuhan calon jemaah haji, mewujudkan kebutuhan calon jemaah haji, memberikan solusi atas permasalahan, serta kecepatan pelayanan dalam penerimaan dokumen calon jemaah haji.

6. Tanggung jawab (*accountability*), yaitu memberikan pelayanan dengan tepat waktu, bertanggung jawab saat bekerja, serta kemudahan dalam prosedur pelayanan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian, saran yang dapat penulis berikan kepada Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman yaitu :

1. Untuk mempermudah Seksi PHU dalam pengarsipan dokumen jemaah haji, maka sebaiknya disediakan ruang khusus untuk penyimpanan dokumen jemaah, agar dokumen tersebut terarsip secara dinamis dan aman.
2. Agar calon jemaah haji yang ingin mendaftar mengetahui apa saja bahan persyaratan yang harus dilengkapi untuk mendaftar haji, maka sebaiknya disediakan aplikasi atau media yang dapat mempermudah calon jemaah untuk melihat bahan pendaftaran dan juga dapat mengetahui informasi terkait haji lainnya.

# DAFTAR PUSTAKA


Arifin, Gus. 2013. *Peta Perjalanan Haji dan Umrah.* Jakarta: PT. Gramedia.

Aryani, Ahmad. 2011. *Seri Fiqih Kehidupan (6): Haji*. Jakarta: DU Publising.

Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Az-Zuhaili, Wahbah. 2011. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu Jilid 3*. Penerjemah Abdul Hayyie al-Kattani, dkk. Jakarta: Gema Insani.

Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Daryanto, dkk. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Farida, Anik. 2020. *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. Jakarta: Litbangdiklat Press.

Hilda, Nurul. Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya ll. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2(1).

https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/121471/Permenag%20Nomor%2019%20tahun%202019.pdf diakses pada 16 Januari 2022, pukul 10:24.

https://sumbar.kemenag.go.id/v2/post/23676/sejarah-kab-padang-pariaman.html diakses pada 3 Maret 2022, pukul 14:05.

Jumliati, M. Ridha Suaib, Nur Hidaya. Peranan Kementerian Agama dalam Penyelenggaraan Haji di Kota Sorong. *Jurnal Faksi: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(2).

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.

Nashr, Sutomo Abu. *Perihal Penting Haji yang Sering Ditanyakan*. Jakarta: Lentera Indonesia.

Nurlia. 2018. Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal , 1(2).*

Qodratullah, Waway. 2019. *Panduan Haji dan Umrah untuk Wanita*. Tangerang Selatan, Cemerlang Media Publish.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto, dkk. 2018. *Pelayanan Prima*. Depok: UGM Press.

Salusu, J. 2004. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Grasindo.

Sarwat, Ahmad. 2011. *Seri Fiqih Kehidupan (6) Haji dan Umrah*. Jakarta: DU Publishing.

Shaleh, A. Chunaini. 2008. *Penyelenggaraan Haji Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*. Jakarta: Pustaka Alvabet.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supratikno, Hendrawan. 2003. *Advanced Strategic Management: Back to Basic Approach*. Jakarta: PT. Gravindo Utama.

Sutopo. 2009. *Pelayanan Prima.* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Taufiqurokhman. 2016. Manajemen Strategik. Jakarta: FISIP UPDB.

Widiastuti, Ika. 2021. *Strategi Pengentasan Kemiskinan melalui Kemandirian Pangan dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Solok: CV. Insan Cendikian Mandiri.

Yulihapsari, Wahyu Dwi. 2021. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Global Aksara Pers.

Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.