ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI PADA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI

"Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen Haji dan Umrah (S.E)

Oleh:

NURIZA PUTRI

3620021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK

BUKITTINGGI

TA. 2023/2024

ABSTRAK

Skripsi dengan judul **"Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Ibadah Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi.** Disusun oleh **Nuriza Putri NIM 3620021.** Program Studi strata-1 (SI) Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi. Penelitian ini dilatar belakangi karena masih kurangnya dimensi pelayanan pada bagian tangible atau terwujud, dimana sarana prasarana khususnya pada ruang tunggu yang dimiliki oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah di kantor kementerian agama kota Bukittinggi kurang luas sehingga masih ada jamaah haji yang menunggu diluar ruangan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah di Kementrian Agama Kota Bukittinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian adalah staf pegawai pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi dan jamaah haji yang sudah mendapatkan pelayanan dari pegawai penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah baik, dimana kinerja pegawai telah memenuhi seluruh indikator kinerja yang ada. Dan dimensi kualitas pelayanan pada bagian tangible atau berwujud kurang karena sarana dan prasarana khusunya pada bagian ruang tunggu yang ada pada bagian seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi kurang luas sehingga ketika jamaah bersamaan datang ada yang menunggu diluar ruangan.

Kata Kunci: ***Kinerja Pegawai, Pelayanan Ibadah Haji***

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya-Nya baik berupa kesehatan, kelancaran, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Ibadah Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi"** ini dengan baik.

Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah mencerahkan peradaban dunia ke arah yang lebih baik seperti yang dirasakan pada saat sekarang ini. Dan terimaksih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis ayahanda **Zaherman** dan ibunda **Kurniati** yang telah mencurahkan seluruh cinta, restu, dorongan, serta do'a yang tak henti-hentinya dalam penulisan skripsi ini.

Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana ekonomi (SE) dalam progaram studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami berbagai macam halangan dan rintangan yang terjadi pada saat penulisan skripsi. Namun berkat bantuan yang

diberikan dengan penuh ketulusan dan keikhlasan dari beberapa pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Ridha Ahida, M.HUM** selaku Rektor, dan wakil Rektor di Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
2. Ibu **Dr. Hesi Eka Puteri, SE,M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
3. Ibu **Habibatur Ridha, SE, MM** selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah yang selalu mengayomi, memberikan arahan, membimbing, mengajarkan dan mempermudah semua urusan penulis dalam bidang akademik.
4. Ibu **Yenty Astarie Dewi, SE, MM** selaku Dosen Pembimbing Akadamik yang telah membimbing dari awal proses perkuliahan hingga semester akhir.
5. Bapak **Baginda Parsaulian, SE., ME** selaku Dosen Pembimbing Skirpsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam memberikan arahan serta bimbingan dari awal penulisan skripsi hingga selesai.
6. Bapak/Ibu Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan dan mempermudah dalam menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi ini.
7. Kepada keluarga besar **Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi** yang telah bersedia memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberi informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Abang **Frendy Yoga Pratama** dan Adik **Irma Fitri Anisa, Rizky Andi**

Winata, dan **Muhammad Rafly Novrian** dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi kepada penulis.

9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2020 khususnya kelas B yang telah berjuang dari awal kuliah sampai menyelesaikan penelitian ini yang selalu memberikan support serta pengetahuan bagi penulis.
10. Kakak, teman dan adik satu kos Putri Mama dan Sahabat Metamorfosis (SMF) yang telah memberikan semangat, dukungan dan menghibur penulis selama penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya.

Bukittiinggi, 04 Januari 2024

Penulis,

Nuriza Putri

NIM. 3620021

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

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

DAFTAR ISI ..... **v**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 8

C. Batasan Masalah 8

D. Rumusan Masalah 9

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian 9

F. Penjelasan Judul 10

BAB II LANDASAN TEORI **13**

A. Kinerja 13

1. Pengertian Kinerja 13

2. Jenis-Jenis Kinerja 14

3. Indikator Kinerja Pegawai 15

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja 16

B. Pelayanan 19

1. Pengertian Pelayanan 19

2. Bentuk Pelayanan 20

3. Dimensi Kualitas Pelayanan 22

4. Pelayanan Haji 23
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan 29
6. Ciri-ciri Pelayanan 31
C. Penyelenggaraan Haji dan Umrah 32
D. Kajian Terdahulu 34
BAB III JENIS PENELITIAN 39
A. Jenis Penelitian 39
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 39
C. Jenis Dan Sumber Data 39
D. Informan Penelitian 40
E. Teknik Pengumpulan Data 41
F. Teknik Analisis Data 43
BAB IV HASIL PENELITIAN 46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 46
1. Sejarah Kantor Kementerian Agama 46
2. Visi 49
3. Misi 49
4. Tujuan 50
5. Kode Etik dan Kode Perilaku ASN Kementerian Agama 50
6. Struktur Organisasi 51
7. Seksi Haji dan Umrah 52
B. Hasil Penelitian 53
1. Indikator kinerja 53

2. Dimensi Kualitas Pelayanan 60

BAB V PENUTUP 74

A. Kesimpulan 74

B. Saran 76

DAFTAR PUSTAKA 77

LAMPIRAN 82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan karena sumber daya manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan. Dimana maju mundurnya suatu perusahaan bergantung pada peran yang dijalankan oleh manusia selaku pelaksana pekerjaan. Untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan sangat ditentukan bagaimana organisasi atau perusahaan mengelola sumber daya manusia dengan baik, khususnya dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.[1] Kinerja juga dapat dikatakan dengan tanda berhasil atau tidaknya seseorang atau sekelompok dalam melaksanakan pekerjaan nyata yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

Kinerja pegawai juga sangat berperan dalam terlaksananya tugas tersebut, bisa dikatakan bahwa Kinerja pegawai merupakan hasil kerja/prestasi kerja secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh

[1] Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), hlm. 9

seorang pegawai bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dan dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil dari apa yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi.

Haji termasuk bagian kelima dari rukun Islam, dan merupakan suatu kewajiban yang dibebankan Allah terhadap setiap muslim dan muslimah yang mampu melakukan perjalanan ke tanah suci.[2] Ibadah haji termasuk perintah utama bagi tiap-tiap orang Islam dan tidak boleh ditinggalkan bagi mereka yang telah mempunyai kesanggupan untuk berangkat melaksanakan ibadah haji tersebut.[3]

Perintah melaksanakan haji dan umrah bersumber dari Al-Qur'an yang kemudian diperjelas oleh Hadist Nabi Muhammad Saw, keduanya merupakan dasar dan landasan hukum bagi terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji. Karena di dalam Al-Quran dan Al-Hadist secara jelas mengatur tentang waktu pelaksanaan, hukum, siapa yang berkewajiban melaksananakan, dan tata cara pelaksanaannya. Untuk mengetahui lebih jelas, berikut ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan haji dan umrah, diantaranya termaktub dalam Qur`an Surah Al-Hajj ayat 27[4]

وَأَذِّن فِى ٱلنَّاسِ بِٱلْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِن كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

[2] Abu Bakar Jabir, *Minhajul Muslim*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2015), hlm. 511.

[3] Willyuddin, *Pedoman Doa-Doa dan Dzikir Manasik Haji*, (Bogor: Pustaka Ar-Rahman, 2016) hlm.1.

[4] Kartono Ahmad, *Manajemen Pembinaan dan Pelayanan Haji*, (Ciputat; 2020), hlm. 18

Artinya : *Berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.*

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan tugas nasional dengan rangkaian kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang, mengelola banyak dana dari masyarakat, dilakukan dalam rentang waktu yang panjang baik dalam negeri maupun di Arab Saudi, sehinga memerlukan kerja sama yang erat dan koordinasi yang dekat.[5] Sistem penyelenggaraan haji di Indonesia memiliki dinamika yang fluktuatif dari waktu ke waktu, dimana dinamika tersebut lebih disebabkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku melihat situasi dan kondisi yang berlangsung baik dari lokal maupun internasional demi kelangsungan dan kemudahan bagi jamaah haji atau umrah.

Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 menjadi undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji memiliki tujuan untuk memberikan bimbingan, layanan, dan perlindungan optimal kepada jemaah haji, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan prinsip ajaran agama Islam. Kementerian Agama Kota Bukittinggi berperan sebagai salah satu penyelenggara ibadah haji yang memiliki tanggung jawab dalam

[5] Herman Murdiansyah,dkk, *Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, (As-Siyasah, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 3 (1),1-8, Vol.3 No. 1, 2019). Hlm. 1

memberikan bimbingan, layanan, dan perlindungan kepada jamaah haji. Oleh karena itu, ibadah haji dianggap sebagai kegiatan yang sangat penting karena memerlukan pengolahan khusus untuk menangani aspek-aspek pelayanan kepada calon jamaah haji.

Tabel 1.1

Data jumlah jama'ah haji menurut kecamatan yang telah berangkat haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi pada tahun 2023

No.	Kecamatan	Jumlah
1.	Mandiangin Koto Selayan	114
2.	Guguak Panjang	83
3.	Aur Birugo Tigo Baleh	88
	Jumlah Total	285

Sumber: Kantor kementerian Agama Kota Bukittinggi

Dari tabel 1.1 diatas terdapat jumlah jamaah haji berdasarkan kecamatan yang telah berangkat haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi. Pada kecamatan Mandiangin Koto Selayan jumlah jamaah haji yang paling banyak dimana berjumlah 114 jamaah haji yang berangkat, dan untuk kecamatan Guguak Panjang jamaah haji yang berangkat sebanyak 83 jamaah, dan untuk kecamatan aur birugo tigo baleh yang berangkat sebanyak 88 jamaah haji sehingga keseluruhan jamaah haji yang berangkat tahun 2023 sebanyak 285 jamaah haji.

Menurut Parasuraman, dkk ada lima dimensi dalam kualitas Pelayanan, yaitu: Tangibles (bukti fisik) yaitu, tampilan fisik yang ada pada perusahaan yang dapat dilihat secara langsung oleh konsumen, Reliability

(keandalan) yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen, Responsiveness (ketanggapan) yaitu keinginan perusahaan melalui para pegawainya untuk membantu, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen, Assurance (jaminan) yaitu jaminannyang diberikan kepada konsumen untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan, bentuknya berupa jaminan pengetahuan, kesopanan, kejujuran dan keamanan, Emphaty (Empati) yaitu perusahaan melalui pegawainya menunjukkan rasa empati kepada konsumen dengan memberikan perhatian yang tulus dan memahami perasaan yang dimiliki konsumen.

Berdasarkan pernyataan diatas Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan dimana kemampuan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji dan umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi kepada jamaah haji sudah baik, mampu dalam memberikan informasi yang terpercaya maupun mampu memenuhi harapan jamaah dalam hal melayani dengan baik, Ketanggapan yang dimiliki pegawai di seksi penyelenggaraan haji dan umrah sudah baik dimana tanggap dalam permasalahan yang ada maupun keluhan yang diberikan jamaah langsung menanggapi sehingga langsung membantu jamaah haji. Pegawai seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah memberikan jaminan kepada jamaah haji, dimana jaminan

yang diberikan pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada jamaah yaitu layanan yang diberikan sudah sopan dan ramah. Dan pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi juga sudah memberikan layanan dengan empaty dimana waktu memberikan layanan kepada jamaah haji yang sudah lansia harus menggunakan perasaan sehingga baik untuk jamaah haji yang lansia tersebut.

Namun pelayanan yang berwujud atau tangible masih kurang dalam sarana prasarana dimana fasilitas yang ada pada kantor bagian seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi khususnya pada ruang tunggu yang kurang luas, sebagaimana yang dikatakan oleh jamaah haji tahun 2023:

"Memang kalaw untuk ruang tunggu rasanya kurang besar jadi banyak orng yang menunggu diluar kadang, dan kalaw ruangan itu memang kalaw berkumpul kita tidak bisa mencukupi, jadi masih kurang fasilitas yang untuk ruang tunggunya". (Ibu Emaliza)

Tabel 1.2

Data jumlah pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi Tahun 2023

No	Jabatan	Jumlah
1	Kasi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah	1
2	Penyusunan Bahan Pendaftaran Pembatalan Haji	1
3	Penyusunan Dokumen Haji Pada	1

	Penyelenggaraan Haji Dan Umrah	
4	Analisis Pembinaan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah	1
5	Penyusunan Laporan Pengendalian Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah	1
	Jumlah Total	5

Sumber : kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Pada tabel 1.2 diatas terdapat jumlah pegawai yang ada pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tahun 2023, dimana masing-masing jabatan hanya 1 per pegawai dan jumlah untuk keseluruhan pegawai ada 4 pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah ditambah 1 Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah maka total keseluruhan yang ada pada bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah berjumlah 5 orang.

Disamping itu pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi di bagian Siskohat bagian pendaftaran dan pembatalan haji, hanya memiliki satu pegawai yang mana dapat berdampak pada calon dan jamaah, apabila sedang banyak calon dan jamaah yang mendaftar membuat calon dan jamaah menunggu atau antri, selain itu pada pegawai siskohat juga berdampak, akan merasa kewalahan dan kecapean karena kadang ada masanya orang-orang ramai berkunjung dengan berbagai tujuan ke Kantor Kementerian Agama

Kota Bukittinggi Pada bagian seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dan terkadang juga bagian siskohat yang ada pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi terkendala jaringan sehingga berdampak untujamaah yang ingin mendaftar haji atau membatalkan haji.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mencari tahu dan menganalisis, kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji yang diberikan oleh suatu organisasi. Maka Penulis memutuskan untuk menulis skripsi dengan judul **"Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Ibadah Haji Pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Di Kementrian Agama Kota Bukittinggi."**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Segi sarana dan prasarana yang ada kurang memadai, seperti pada ruang tunggu menerima tamu tidak begitu luas, sehingga ada sebagian jamaah yang menunggu diluar.
2. Terkadang pada saat proses pendaftaran haji atau pembatalan haji pernah terkendala yang disebabkan oleh jaringan ataupun dari pihak siskohat itu sendiri.

C. Batasan Masalah

Karena ruang lingkup masalah yang akan dibicarakan sangat besar, maka perlu dibatasi agar pembahasannya tidak terlalu luas. Oleh karena itu,

peneliti memfokuskan masalah yang akan dibahas pada Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Ibadah Haji Pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama Kota Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji pada Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah di Kementrian Agama Kota Bukittinggi?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan penelitiannya yaitu Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji pada Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

2. Kegunaan Penelitian

   a. Kegunaan Teoritis

      Penelitian ini digunakan untuk mengembangkan dan memperluas pengetahuan dan wawasan kita mengenai Analisis Kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji.

   b. Kegunaan Akademis

      Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam

mempelajari ilmu di bidang haji dan umrah serta dapat dijadikan sebagai acuan dalampenulisan karya ilmiah dan makalah.

F. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman tentang judul dan memudahkan pemahaman pembaca, maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah penting diantaranya:

Analisis : Analisis adalah kata yang sering terdengar pada suatu evaluasi kegiatan. Analisis sering dilakukan untuk memperoleh kesimpulan mengenai pelaksanaan kegiatan tersebut. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan analisis adalah penyelidikan dan penguraian terhadap suatu masalah untuk mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya dan proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan dan kebenarannya.[2]

Kinerja Pegawai : Kinerja pegawai adalah sebagai derajat penyelesaian atau hasil pekerjaan seseorang dari tujuan yang ingin dicapai, atau tugas yang harus dikerjakan sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing dalam jangka waktu yang ditetapkan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang dalam organisasi. Kinerja

pegawai dan kinerja organisasi tidak lepas dari sumber daya organisasi yang dikelola oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi.[6]

Pelayanan : Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) istilah pelayanan didefenisikan sebagai prihal atau metode untuk melayani. Pelayanan adalah seetiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suaatu pihak kepada pihak lain yang hakikatnya tidak berwujud dan tidak pula berpihak kepemilikan sesuatu.

Ibadah Haji : Ibadah haji adalah rukun Islam yang ke lima. Rukun tersebut menetapkan bahwa bagi setiap muslim yang mampu wajib untuk melaksanakan ibadah haji, maksud dari mampu tersebut ialah mampu manajerial dan mampu fisik. Dalam pelaksanaanya baik sekali seumur hidup.[7]

Penyelenggaraan : Penyelenggaraan dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBI) adalah pemeliharaan, proses, pembuatan, cara menyelenggarakan, melakukan atau melaksanakan.

---

[6] Ismail, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 212

[7] Farhan, Nida. *"Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia."* Jurnal Studi Agama dan Masyarakat 12.1 (2016), Hlm. 57-80.

Dimana maksudnya ialah Kementerian Agama Kota Bukittinggi melaksanakan sebuah kegiatan berupa arahan dan bimbingan terkait dengan pelaksanaan ritual ibadah haji, agar calon jama'ah haji dapat menunaikannya dengan lancar dan benar sesuai ketentuan syariat Islam.[8]

[8] Andarini Saptika, Rizal Amarulloh, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT. Multazam Mulia Utama, 2013), hlm. 898

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, dan kesungguhan serta waktu, kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi tingkat faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja pegawai.[9]

Dan kinerja pegawai diartikan sebagai kemampuan pegawai untuk melakukan keterampilan tertentu. Kinerja pegawai sangat dibutuhkan, untuk dapat diketahui seberapa dalam kecakapan pegawai dalam memenuhi tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Untuk itu perlu

[9] Arianty, Nel. *"Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai."* Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis 14.2 (2014). Hlm. 144

ditetapkan kriteria yang jelas serta ditentukan secara kesepakatan untuk dijadikan sebagai acuan.[10]

2. Jenis-Jenis Kinerja

Didalam organisasi terdapat 3 macam kinerja yang dapat dibedakan sebagai berikut:[11]

a. Kinerja operasional *(operation performance)*

Kinerja ini mengacu pada penggunaan yang efisien dari semua sumber daya yang digunakan oleh perusahaan, seperti material, teknologi, modal, dan lain-lain, yaitu apa yang digunakan secara optimal untuk mendapatkan keuntungan atau realisasi visi dan misinya.

b. Kinerja administrative *(administrative performance)*

Kinerja ini mengacu pada layanan administrasi, termasuk struktur administrasi yang mengatur hubungan antara kekuasaan dan tanggung jawab orang yang memegang jabatan. Hal ini juga berlaku untuk efektivitas mekanisme arus informasi antar unit pekerjaan didalam organisasi.

c. Kinerja strategik *(strategic performance)*

Kinerja ini mengacu pada strategi kinerja pada suatu perusahaan, memilih kecocokan, dalam lingkungan kerja dalam tujuan tercapainya

[10] Lijan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), hlm. 480

[11] Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta:Pt Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 98

visi dan misi perusahaan.

3. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja.[12] Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu:

a. Kuantitas Pekerjaan

Ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dilakukan individu atau kelompok sebagai persyaratan standar untuk bekerja dan bekerjalah sesuai dengan target kinerja. Kinerja sasaran harus diberikan per orang serta perjam kerja.

b. Kualitas Pekerjaan

Semua karyawan perusahaan harus memenuhi persyaratan khusus agar dapat melakukan pekerjaan berkualitas yang diperlukan untuk tugas tertentu.

a. Melakukan pekerjaan sesuai dengan operation manual
b. Melakukan pekerjaan sesuai dengan inspection manual

c. Ketepatan waktu

Semua pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda-beda

[12] Ismail Nawawi Uha. (2013*). Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Edisi Pertama, Cetakan Kesatu. Jakarta: Kencana. Hlm. 240

karena jenis pekerjaan tertentu bergantung pada pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan dan harus diselesaikan tepat waktu.

d. Kehadiran

Jenis pekerjaan tertentu tergantung pada kehadiran karyawan ketika dilakukan pada waktu tertentu, datang tepat waktu dan bekerja sesuai jam kerja yang ditentukan.

e. Kemampuan Kerja Sama

Tidak lebih dari satu pegawai dapat melakukan semua pekerjaan, kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya dalam bekerjasama dengan pegawai lain.

a) Membantu atasan dengan memberikan saran untuk meningkatkan produktivitas organisasi
b) Menghargai rekan kerja satu sama lain
c) Bekerja sama dengan rekan kerja secara baik.[13]

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Kemampuan dan keahlian

Kemampuan dan keahlian merupakan kemampuan atau skill

[13] Asnawi, Melan Agriani. (2019). *Kinerja Karyawan*. Bone Bolango-Gorontalo: CV. Athra Samudra.

yang dimiliki seseorang dalam melakukan sesuatu pekerjaan. Semakin memilki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

b. Pengetahuan

Pengetahuan adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil kerja yang baik, demikian pula sebaliknya.

c. Rancangan Kerja

Rancangan kerja merupakan racangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuan.

d. Kepribadian

Kepribadian yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang, setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

e. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong

melakukan sesuatu dengan baik.

f. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggungjawab yang diberikan.

g. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memrintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seseorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter.

h. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan kebiasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika pegawai merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

i. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

j. Loyalitas

Loyalitas Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Ini ditunjukan

dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik.

k. Komitmen

Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja[14]

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) istilah pelayanan didefenisikan sebagai prihal atau metode untuk melayani.[15] Pelayanan adalaah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suaatu pihak kepada pihak lain yang hakikinya tidak berwujud dan tidak pula berpihak kepemilikaan sesuatu.

Dalam pelayanan haji pemerintah menyediakan banyak pelayanan terutama pelayanan umum, pelayanan admistrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum yang diberikan antara lain seperti pemondokan atau asrama untuk jama'ah haji, transportasi selama haji, pelayanan ibadah haji di antaranya tuntunan manasik haji, hal-hal yang berhubungan dengan ritual ibadah seperti shalat di pesawat, tempat tayamum di pesawat, shalat jama' dan qashar, ilmu mengenai ibadah haji sedangakan dalam pelayanan

[14] Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016), hlm. 65-71

[15] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia, 2014), Edisi Keempat.

administrasi berhubungan dengan pendaftaran haji, pengurusan paspor haji, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.

2. Bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam layanan, yaitu:[16] layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan. Ketiga pelayanan tersebut tidak selamanya berdiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

1) Layanan dengan lisan

Dilakukan oleh petugas bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain dan tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan pada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
c. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.

[16] AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksa, 2014). Hlm. 190

d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan ngobrol.
e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara sopan.
f. Mampu memberikan penjelasan tentang apapun yang perlu dijelaskan dengan jelas, sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

2) Layanan melalui tulisan

Bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi kalau diingat bahwa sistem layanan pada abad informasi ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efesien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dalam bentuk perbuatan

Pelayanan ini membutuhkan keterampilan ataupun keahlian. Tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan pelayanan yang baik berupa perlakuan atau hasil dari perbuatan, bukan sekedar interpretasi dan kemampuan secara lisan. Faktor kecepatan dalam memberikan pelayanan perbuatan disini merupakan dambaan setiap orang, disertai dengan profesionalisme dan hasil yang memuaskan.[17]

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi yang dapat digunakan pelanggan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan yang dirasakan antara lain sebagai berikut:[18]

a. Kehandalan

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, terpercaya dan memuaskan dalam artian dapat memenuhi harapan jamaah dalam melayani maupun membantu memenuhi kebutuhan yang harus dipenuhi.

b. Ketanggapan (daya tanggap)

Ketanggapan dapat diartikan sebagai tindakan yang membantu jamaah secara tepat dan akurat berdasarkan segala pertanyaan,

---

[17] Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik*, Ilmu Pemerintahan Uniersitas Abdurrab, 04 Agustus 2017, h. 2

[18] Rambat Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-1, (Tangerang Selatan : Universitas Terbuka, 2014), Hlm. 320

permintaan, permasalahan, hingga masukan yang akan didapat dari jamaah.

c. Jaminan

Pengetahuan dan sopan santun merupakan etika yang harus dipegang dalam melayanai pelanggan. Etika yang baik dapat membangun kenyamanan dan kepercayaan yang akan berdampak baik terhadap lembaga setempat.

d. Empati

Menjalin komunikasi serta perhatian yang baik antar jamaah dan pihak pelayanan dalam pemahaman atas keinginan, maupun kebutuhan yang harus dipenuhi.

e. Berwujud

Sesuatu yang nampak atau terlihat yang meliputi fasilitas, penampilan pegawai, hingga sarana komunikasi yang dapat menunjang pelayanan.

4. Pelayanan Haji

Secara terminologi, haji adalah perjalanan ibadah mengunjungi Ka'bah dan sekitarnya di kota Mekkah untuk melakukan berbagai ritual seperti thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan sebagainya. Ibadah haji wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang mampu (istitha'ah), sekali seumur hidup. Ibadah

haji merupakan ibadah istimewa.[19] Tak mengherankan jika hampir semua muslim yang mampu, ingin melaksanakannya. Tak terkecuali, muslim Indonesia.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung secara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan Jemaah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan di jelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji meliputi:

1. Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang di lakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan, mulai dari proses pendaftaran,pembayaran,surat keimigrasian,
2. Bimbingan Manasik haji dan umroh dapat di lakukan menjadi tiga bagian yaitu:
    a. Prahaji, bimbingan yang di lakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon Jemaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umroh ketika berada di Tanah Suci nanti.
    b. Bimbingan yang di lakukan ketika berada di Tanah Suci.

[19] Fahham, A. M. (2016). *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya*. *Kajian*, *20*(3), Hlm. 201-218.

Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada Jemaah agar pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan tata cara ibadah haji.

c. Pasca haji. Bimbingan yang di lakukan setelah pelaksanaan ibadah haji, untuk mempertahankan kemabruran haji.

3. Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).
4. Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus di perhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para Jemaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi di maksud antara lain pelayanan jasa penginapan yang di lengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainya.
5. Konsumsi Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila di bandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji menjadi seimbang.
6. Kesehatan pelayanan kesehatan di lakukan sebelum berangkat ke

Tanah Suci, seperti medical check-up, suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji, serta kembali ke tanah air.[20]

Dan ada juga Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama meliputi kegiatan di Tanah Air hingga tiba di Tanah Suci dan pemulangan ke Tanah Air lagi. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari:

1. Pendaftaran

   Registrasi ibadah haji bisa dicoba di Kantor Departemen Agama Kabupaten/ Kota tempat domisili jamaah yang dilaksanakan tiap hari kerja. Berikut ini merupakan alur registrasi haji reguler:

   a) Calon jamaah haji membuka tabungan haji serta melaksanakan setoran dini Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji(BPIH) Rp. 25. 000. 000,- pada bank berbasis syariah dengan bawa KTP yang masih berlaku serta gambar dimensi 3 x 4 sebanyak 5 lembar.
   b) Calon jamaah haji hendak memperoleh novel tabungan serta fakta setoran dini Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji(BPIH) yang

[20] Sukayat, T. (2016). *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media. Hlm. 23

mencantumkan no validasi yang ditandatangani serta dibubuhkan stempel bank.

c) Calon jamaah haji melaksanakan registrasi haji di Kantor Kementrian Agama Kab/ Kota setempat paling lambat 5 hari sehabis setoran dini Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan membawa persyaratan selaku berikut: Berikutnya mengisi Pesan Registrasi Berangkat Haji(SPPH) serta menyerahkan kembali kepada pertugas Kementrian Agama. Setelah itu, calon jamaah haji difoto serta diambil sidik jari, didaftarkan kedalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Setelah itu, calon jamaah haji memperoleh lembar fakta registrasi haji yang tertera No Jatah ditandatangani serta dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementrian Agama. Proses registrasi berakhir, calon jamaah haji menunggu data penetapan besaran Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji(BPIH) serta penerapan pelunasan (Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh.

2. Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atau usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI. Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan presiden tentang BPIH dan tempat pelunasan dilakukan pada

Bank Penerima Setoran BPIH tempat setoran awal.

3. Pembuatan Paspor Haji.

   Biaya penerbitan paspor calon jamaah haji menjadi tanggung jawab Kementerian Agama atau beban dana BPIH yang pelaksanaan pembuatannya dikolektif oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat. Calon jamaah haji yang berhak mendapatkan paspor haji adalah calon jamaah haji yang dinyatakan berangkat pada tahun berjalan.

4. Bimbingan Manasik Haji.

   Bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama setempat sebanyak 7 kali pertemuan dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebanyak 3 kali pertemuan.

5. Calon Jamaah Haji menunggu Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA) dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili.

6. Pemberangkatan dan Pemulangan.

   Waktu pemberangkatan serta pemulangan dipecah jadi 2 gelombang yaitu gelombang I dan gelombang II. Pemberangkatan dicoba lewat 2 metode, yaitu metode terbang dari Indonesia langsung mendarat ke Madinah ataupun terbang dari Indonesia mendarat di Jeddah serta meneruskan ekspedisi ke Madinah dengan transportasi darat. Begitu pula pada waktu pemulangan, sebagian jamaah diterbangkan dari Madinah serta sebagian lagi diterbangkan lewat

Jeddah. Masa tinggal jamaah haji di Arab Saudi sepanjang 39 sampai dengan 41 hari.[21]

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Sesuai keputusan MENPAN RB Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam upaya pelaksanaan pegguna pelayanan.

a. Prinsip kesederhanaan

Yang artinya prosedur dalam pelayanan yang diterapkan tidak terlalu berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah pelaksanaannya oleh pegguna layanan tersebut.

b. Kejelasan

Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal:

1. Pelayanan teknis dan administrasi
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dipenyelesaian keluhan atau persoalan maupun sengketa dalam pelayanan
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata acara pembayaran

c. Kepastian waktu

Artinya pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu

[21] Simbolon, N. N., & Imsar, I. (2021). *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara*. Jurnal Pendidikan Tambusai, *5*(3), 8929-8936.

yang telah ditentukan secara standar pelayanan dan SOP yang berlaku

d. Akurasi

Maksud dari akurasi adalah produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah

e. Keamanan

Dalam prosesnya dan produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi pengguna layanan

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayana dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelakasaan pelayanan

g. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana kerja serta pendukung lainnya harus disediakan dalam proses dalam pelayanan. Dalam hal ini juga termasuk dalam menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Di lokasi terdapat sarana pelayanan yang cukup memadai, mudah terjangkau masyarakat, dan teknologi telekomunikasi dan informaika dapat digunakan

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, sopan dan santun wajib dimiliki oleh petugas pelayanan publik dan ikhlas dalam memberikan

pelayanan

j. Kenyamaan

Lingkungan pelayanan yang teratur, pelayanan yang tertib, dan sarana yang memberikan rasa nyaman bagi pengguna layanan.

6. Ciri-ciri Pelayanan

Ciri-ciri pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga tersebut.

b. Tersedianya pegawai yang baik dan ramah

Kenyamanan calon jamaah juga sangat tergantung dari pegawai yang melayaninya. Pegawai harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, pegawai juga harus cepat tanggap dalam melayani jamaah di dalam lapangan banyak di temukan karakter dari jamaah dan yang telah lanjut usia, pegawai harus pandai bicara dengan lembut serta juga pintar. Pegawai juga harus mampu memikat sehingga calon jamaah haji semakin tertarik. Untuk melakukan ini semua tentunya harus dengan pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Pegawai harus bertanggung jawab kepada setiap calon jamaah haji sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan maka pegawai harus mampu melayani dari awal sampai selesai

kegiatan ibadah haji dan umroh.[22]

C. Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu *icon* Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja kementerian agama kerap hanya diukur sejauh mana kementerian ini sukses menyelenggarakan pengelolaan ibadah tahunan tersebut.

Haji adalah salah satu rukun Islam yang kelima yang diwajibkan Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaiknannya, yakni memliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk melakukan perintah tersebut. Kewajiban ibdah haji hanya sekali seumur hidup. Kewajiban ini baru disyariatkan pada tahun ke-6 hijriyah, setelah Rasulullah SAW hijrah ke Madinah. Nabi sendiri hanya sekali mengajarkan haji yang kemudian dikenal dengan sebutan Haji Wada'. Tak lama setelah itu, beliau wafat.

Beberapa keutamaan dan hikmah ibadah haji, diantaranya:

1. Mengajarkan ibadah haji adalah pekerjaan yang sangat mulia dan sangat terpuji,
2. Ibadah haji memberi kesan dan pesan terhadap perjalanan kehidupan seseorang.
3. Ibadah haji merupakan manifestasi ketundukan kepada Allah SWT,

[22] Kesy, Asrini. *Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di Pt. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021*. Diss. Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022.

4. Melaksanakan ibadah haji merupakan ungkapan syukur atas nikmat harta dan kesehatan,
5. Haji menempa jiwa agar memiliki semangat juang tinggi. Segala kesulitan yang dihadapi sejak dari tanah air hingga ditanah suci dan kembali lagi ke tanah air merupakan tantangan yang harus dihadapi seorang haji yang dengan itu, ia belajar sabar, tabah, kuat, disiplin, dan terdorong berakhlak mulia,
6. Haji dapat menjadi pemersatu antar umat Islam sedunia,
7. Para jamaah haji adalah delegasi Allah SWT.[23]

Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan jamaah haji untuk terus mendampingi dan membantu segala yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah baik sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibaadah.

Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah kementerian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan

[23] Ramadhini, S., Syamsudin, R. S., & Setiawan, A. I. (2017). *Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.* Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies.

dicantumkan melalui Penyelenggaraan Ibadah Haji No. 13 Tahun 2008.[24]

D. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu bertujuan Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, maka penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu. Pelaksanaan penelitianterdahulu ini dimaksudkan untuk menggali informasi tentang ruang penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

Tabel 2.1

Kajian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Sari Rahmadini. (2021).	*Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penyelenggara haji dan umroh pada kantor kementerian agama kabupaten sumedang.*[25]	Berdasarkan uji signifikansi dinyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kinerja Pegwai dengan Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Serta pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan mencapai 58,4% dengan kategori cukup kuat.

[24] Azzahra, Fatimah. (2017). *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017* (Doctoral dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).

[25] Rahmadini, Sari. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang*. *Repository Fisip Unsap*, 2021, 21.1.

2	Nur Hayatun Nupus. (2020)	*Manajemen kinerja pegawai seksi penyelenggara haji dan umrah kementerian agama kota pekanbaru*[26]	Hasil penelitian yang disimpulkan bahwa manajemen kinerja pegawai seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki peran yang cukup besar dalam meningkatkan kinerjanya dan juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada jamaah
3	Norazizah, (2022)	*"Analisis Kinerja Pelayanan Jemaah Haji Dan Umrah Pada PT Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin (Studi Kasus)".*[27]	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kinerja pelayanan yang diciptakan oleh PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin sudah terlaksana dengan baik. Akan tetapi, masih ada yang harus ditingkatkan lagi, yaitu kemampuan karyawan PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin dalam memahami spesifikasi kebutuhan para jamaahnya. Salah satunya pelayanan dalam administrasi.

[26] Nupus, Nurhayatun. *Manajemen Kinerja Pegawai Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.

[27] Norazizah, Norazizah. *"Analisis Kinerja Pelayanan Jemaah Haji Dan Umrah Pada Pt Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin (Studi Kasus)*." (2022).

4	Farkhan, Acmad Arif (2021).	*Kinerja Kementrian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru (Studi di Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru).*[28]	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Publik Keagamaan di Kota Pekanbaru cukup baik, hal ini terlihat dari indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan , daya tanggap dan tanggung jawab yang hasil penilaiannya masih cukup baik. Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah kemampuan pemberi pelayanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan pemberian pelayanan, kemampuan/keterampilan teknis penyedia layanan yang belum berkualitas, berkarakter birokrasi dalam hal empati dan sarana dan prasarana yang belum memadai.
5	Dinal A`laa Shofi Zahro. (2017).	*Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji*	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen penyelenggara ibadah haji di

[28] Farkhan, A. A. (2021). *Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

		Dan Umrah (PHU) Kantor Kmentrian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.[29]	kementrian agama kabupaten purworejo terkait dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan calon jamaah haji diterapkan dalam 5 aktivitas manajemen pelayanan yakni menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.
6	Faisal Amin (2022)	*"Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di MasaPandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau".*[30]	Hasil penelitian ini menenjukkan dan menjelaskan bahwa kinerja pegawai Kanwil Kemenag Provinsi Riau dalam pelayanan pembatalan pendaftaran calon jemaah haji mempunyai Standar Operasional Prosedur yang diterapkan

Dari tabel 2.1 diatas terdapat perbedaan dan persamaan diantara setiap peneliti terdahulu dengan penelitian kali ini, dimana perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian kali ini termasuk metode penelitian,

[29] Zahro, Dinal A'laa Shofi. *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (Phu) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*. Diss. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

[30] Amin, Faisal. 2022. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau*. Bs Thesis. Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

ruang lingkup data, atau fokus analisis. Namun, persamaannya dapat meliputi tujuan menggali performa pegawai dalam pelayanan ibadah haji dan umrah serta kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang hal tersebut.

BAB III

JENIS PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.[31]

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Ibadah Haji Pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kota Bukittinggi.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yang berlokasi di Jl. Bt. Ombilin II No.10, Belakang Balok, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatra Barat 26136. Adapun waktu penelitian ini akan dilaksanakan dari Awal Bulan Agustus 2023 sampai dengan selesai.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

[31] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), halaman. 16.

Data Primer merupakan data asli yang dikumpulkan sendiri oleh penelitidengan instrumen yang dipersiapkan dan hasilnya diolah sendiri untuk dapat menjawab masalah penelitian yang diajukan.[32] Jadi data primer sudah mencakup segala informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relavan dengan penelitian. Data primer dalam penelitian ini yaitu wawancara langsung kepada Staf Pegawai PHU(Penyelenggara Haji dan Umrah) beserta jamaah haji yang sudah mendapatkan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

2. Data Sekunder

Data sekunder, akan turut membantu semakin lengkap dan jelasnya hasil penelitian oleh karena itu data ini diklasifikasikan sebagai data pendukung (sekunder) dalam penelitian.[33] Yang menjadi data sekunder disini yaitu jurnal, buku, dokumentasi dari pihak Kementerian Agama KotaBukittinggi dan pihak lainnya.

D. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah orang yang dijadikan sebagai tempat untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti, dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu 4 orang

---

[32] Sinambela Poltak Lijan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014),hlm.112-116

[33] Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm.68-69

bapak/ibu Staf dan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Dikementerian Agama Kota Bukittinggi dan jamaah haji yang sudah mendapatkan pelayanan ibdah haji pada staf pegawai seksi penyelenggara haji dan umrah di kementerian agama kota bukittinggi.

Penulis menjadikan Ibu Yuni Yelfi A, Ibu Mariani, Ibu Hj Misra Elfi, S. Ag, MM, dan Bapak Mul Khairat selaku pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dan jamaah haji yang sudah mendapatkan pelayanan ibadah haji di seksi penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi menjadi informan penelitian ini karena penulis memfokuskan penelitian ini pada kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji pada Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Dikementerian Agama Kota Bukittinggi.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

   Adapun Observasi yang akan dilakukan oleh penulis bertempat diKantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji pada seksi penyelenggara haji dan umrah di Kementrian Agama Kota Bukittinggi.

2. Wawancara

Wawancara Dalam penelitian ini didasari dari pertanyaan informal ke formal dan bertujuan mendapatkan sebuah informasi yang akan diperoleh dalam sebuah penelitian dalam cara tanya jawab.

Metode ini dipergunakan untuk mendapatkan data dan mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji pada seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kantor Kementrian Agama Bukittinggi.

Wawancara ini dilakukan dengan staf pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kementrian Agama Bukittinggi sebagai narasumbernya dengan jamaah haji yang sudah mendapatkan pelayanan ibadah haji dari staf pegawai seksi PHU.

Ada dua macam teknik wawancara, yaitu:

a. Wawancara terstruktur.

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan- pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan.

b. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang

bebas, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3. Dokumentasi

Teknik studi dokumentasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen baik berasal dari media cetakmaupun elektronik yang dapat menunjang hasil penelitian yang dilakukan, sehingga lebih memudahkan penelitian dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Dan berbagai arsip yang tersimpan dan juga catatan-catatan. Misalnya di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, Struktur Organisasi dan Tugas Personal.

F. Teknik Analisis Data

Adapun teknis analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis secara kualitatif yaitu teknik analisis yang dihasilkan dari data deskritif berupa kata-kata tertulis ataupun tidak tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam suatu penelitian, analisis data merupakan tahap yang penting karena analisis data sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.[34]

Tahapan analisis data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, menfokuskan pada hal – hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengandemikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan memepermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta menstransformasikan data dalam bentukcatatan atau transkrip. Data yang diperoleh sifatnya sangat luas dan kaya dengan berbagai informasi, maka harus direduksi dengan cara membuat kode atau kategori dari data tersebut.

b. Penyajian Data

Setelah mereduksi maka langkah selanjutnya adalah

[34] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), hal .244

mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang akan dipahami tersebut.

c. Vertifikasi (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan yang baru dan yang sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih gelap setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausalitas, interaksi, hipotesis, atau teori.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Kantor Kementerian Agama

Kementerian Agama sebagai sub sistem Pemerintahan Republik Indonesia mempunyai tugas melaksanakan sebagaian tugas pemerintah di Bidang Agama. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kementerian Agama Kota Bukittingi lebih banyak menitik beratkan pada pelayanan terhadap masyarakat di bidang agama. Seiring dengan perkembangan tuntunan pelayanan pada masyarakat yang semakin komplek, perlu terus ditingkatkan kualitas kinerja pelayanan masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Bukittinggi akan menentukan citra Kementerian Agama di masyarakat, karena dengan semakin baiknya pelayanan, maka kepuasaan dan kepercayaan akan dapat diwujudkan.

Kementerian Agama berdiri pada tanggal 3 januari 1946 pada saat awal kemerdekaan Indonesia di lingkungan masyarakat terlihat terus menerus meningkatkan kesemarakan dan kehitmatan kegiatan agama baik dalam bentuk ritual, maupun dalam bentuk sosial keagamaan.

Secara filosofis, sosio politis dan historis agama bagi bangsa indonesia sudah berurat dalam kehidupan bangsa. Pada masa kemerdekaan

kedudukan agama melebihi tokoh yang ditetapkan Pancasila sebagai Ideologi dan Falsafah Negara dan UUD 1945.

Sila Ketuhanan Yang Maha Esa yang diakui sebagai sumber dan sila-sila nya mencerminkan karakter bangsa indonesia yang sangat religius dan sekaligus memberikan makna rohani terhadap kemajuan yang akan dicapai.

Berdirinya Departemen Agama pada 3 januari 1946, sekitar lima bulan setelah Proklamasi Kemerdekaan kecuali berakar dari sifat dasar dan karakteristik bangsa indonesia tersebut juga sekaligus sebagai realisasi dan penjabatan ideologi Pancasila dan UUD 1945. Ketentuan Yuridis tentang agama tertuang dalam UUD 1946 pasal 29 tentang agama ayat 1 dan 2, yang berbunyi:

a. Negara berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa.
b. Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadah menurut agamanya dan kepercayaan itu. Dengan demikian agama telah menjadi bagian dari sistem kenegaraan sebagai hasil konsensus nasional dan konvensi dalam praktek kenegaraan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.1 Tahun 2010 Tentang Perubahan Departemen Menjadi Kementerian Agama :

a) Pasal 1 : Perubahan Departemen menjadi Kementerian Agama.

b) Pasal 2 : Semua peraturan,Keputusan atau Instruksi Menteri Agama atau pejabat lain di lingkungan Kementerian Agama sudah ada sebelum peraturan ini berlaku, yang menggunakan penyebutan Dapartemen Agama harus dibaca Kementerian Agama.

c) Pasal 3 : Semua penggunaan atribut seperti logo, lencana, badge, kop surat, stempel, papan nama dan lain-lain yang menunjukan kepada Kementerian Agama yang menggunakan penyebutan Departemen Agama harus disesuaikan menjadi Kementerian Agama.

d) Pasal 4 : Peraturan ini berlaku pada tanggal di tetapkan agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundang Peraturan ini dengan penetapan dalam Berita Negara Republik Indonesia.

1. Kedisiplinan dalam Berpakaian di Kantor
   a. Senin-Selasa : Baju Hitam Putih
   b. Rabu : Baju Olahraga
   c. Kamis : Baju Batik
   d. Jumat : Baju Muslim
2. Jadwal Masuk dan Pulang Kerja
   a. Senin-Kamis : 07:30 - 16:00
      Waktu istirahat : 12:00 - 13:00
   b. Jum`at : 07:30 - 16:30
      Waktu istirahat : 12:00 - 13:00

2. Visi

"Terwujudnya Masyarakat Kota Bukittinggi Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Sejahtera, Lahir Batin, Mandiri Dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong".

Visi ini sejalan dengan visi Kemenag "Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Sejahtera, Lahir Batin, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong".

3. Misi

Dalam rangka untuk mewujudkan visi tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tahun 2020-2025 mengemban 7 (tujuh) misi yang dilakukan secara konsisten, yaitu:

a) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
b) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama;
c) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas;
d) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan,
e) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntebel,
f) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan;

g) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

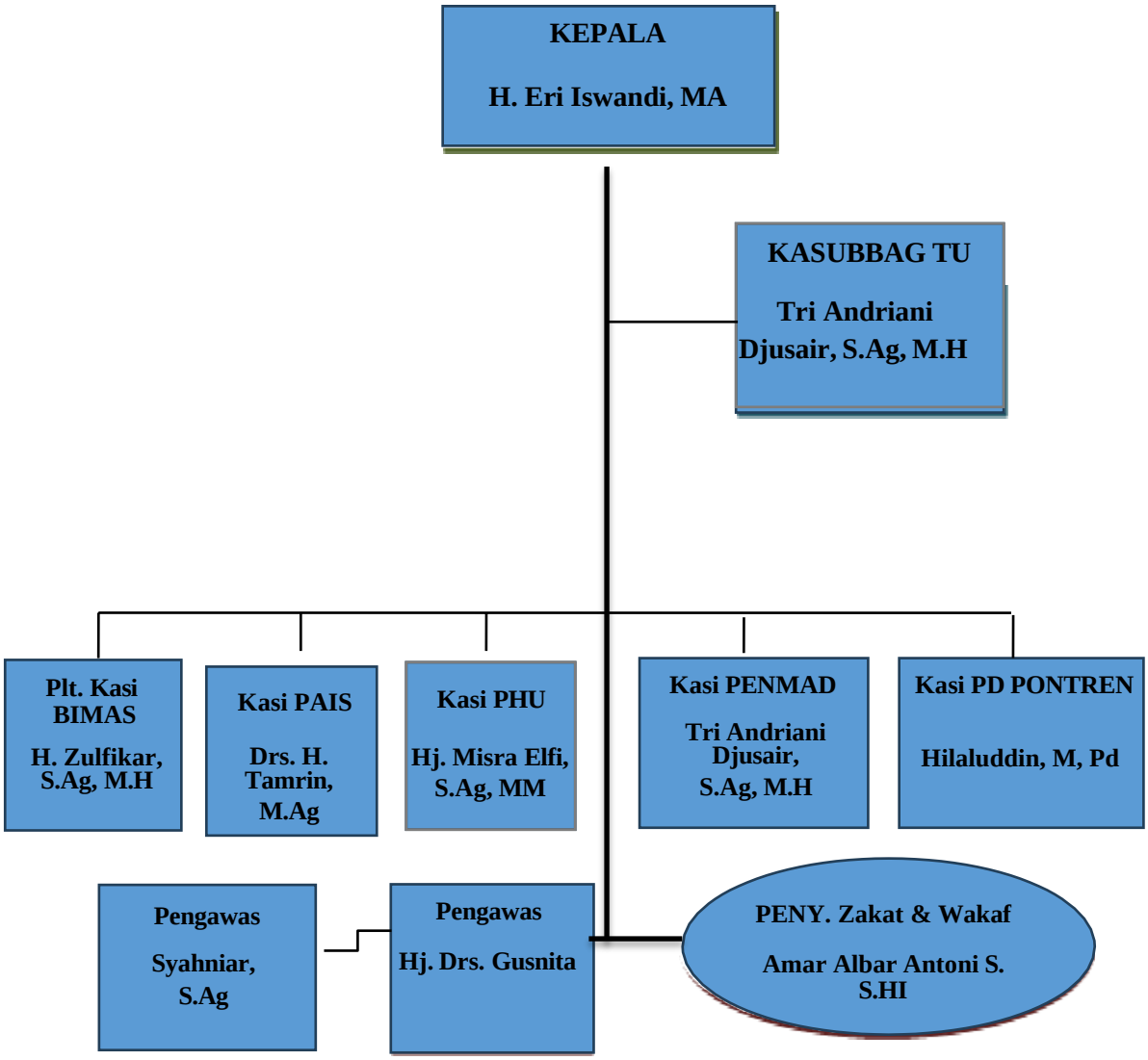
4. Tujuan

Tujuan jangka panjang yang hendak dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah "Terwujudnya masyarakat Kota Bukittinggi yang beragama, maju, sejahtera, dan cerdas, serta saling menghormati antar pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia".

5. Kode Etik dan Kode Perilaku ASN Kementerian Agama

1. Keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan yang Maha Esa.
2. Integritas.
3. Profesionalitas.
4. Tanggung Jawab.
5. Keteladanan.

6. Struktur Organisasi



7. Seksi Haji dan Umrah

Dalam Peraturan Menteri Agama PMA No 19 Tahun 2019 Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 553 huruf e bertugas:

a. Melakukan pelayanan.

b. Bimbingan teknis.

c. 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.

No	NIP	Gol	Nama Pegawai	Jabatan
1	19681018 200012 2001	IV/a	Hj.Misra Elfi,S.Ag,MM	Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah
2	19760515 200701 2037	III/c	Mariani, S.Ag	Penyusun Bahan Pendaftaran Pembatalan Haji
3	19810615 200901 2008	III/a	Yuni Yelfi A	Penyusun Dokumen Haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah
4	19700507 199703 1002	III/a	Mul Khairat,S.Ag,MA	Analis Pembinaan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pada Seksi Penyel.Haji dan Umrah
5	19791107 201101 2 011	III/d	Arik Krisnawati, SE	Penyusun Laporan Pengendalian Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji pada seksi Penyel.Haji dan Umrah

Sumber : Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi

Dalam melaksanakan tugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

a. Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
b. Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah.
c. Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji regular, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah.
d. Koordinasi pelayanan di asrama haji.
e. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

B. Hasil Penelitian

1. Indikator kinerja

Indikator kinerja adalah elemen yang dihitung dan diukur, dan digunakan sebagai dasar evaluasi atau pemantauan tingkat kinerja. Agar penilaian kinerja pegawai menjadi lebih mudah, standar pekerjaan perlu dapat diukur dan dipahami dengan jelas. Pengukuran pekerjaan dapat dilakukan melalui lima dimensi, yaitu:

1) Kuantitas Pekerjaan, yang dimaksud dengan indikator kuantitas

pekerjaan ini ialah menunjukkan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok sebagai persyaratan standar untuk bekerja sesuai dengan target kinerja. Dan kuantitas pekerjaan ini juga merujuk pada jumlah tugas atau pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang pegawai dalam suatu waktu periode tertentu. Ini mencakup seberapa efisien dan produktif seorang pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawabnya, diukur melalui hasil kerja atau proyek yang berhasil diselesaikan dalam jumlah yang diharapkan atau ditentukan. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan ibu Yuni Yelfia A sebagai pegawai di seksi PHU, dengan pertanyaan : Apa saja yang menjadi tugas utama yang harus diemban oleh pegawai PHU dalam memastikan kelancarannya? Dan jawaban yang diberikan

> *"Kalaw untuk tugas ibuk intinyakan menyelesaikan dokumen jamaah untuk keberangkatan, menerima dan memeriksa bahan dokumen haji (SPPH, BPIH, Surat Kesehatan Haji, Pasport dan lain-lain) sesuai prosedur sebagai bahan kajian dalam rangka penyusunan dokumen haji, lalu ada tugas mengumpulkan dan mengklarifikasi bahan dokumen haji (SPPH, BPIH, Surat Kesehatan Haji, Pasport dan lain-lain) sesuai spesifikasi dan prosedur untuk memudahkan apabila diperlukan. Dan tugas lain sebagainya. Jadi tugas ini ibuk laksanakan dengan baik agar berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapakan".*[35]

Dari jawaban yang diberikan maka dapat peneliti simpulkan bahwa pegawai sudah melakukan tugasnya sesuai dengan target kinerja dan

[35] Hasil wawancara dengan Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Oleh Ibu Yuni Yelfia A, (Jumat, 24 November 2023)

pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu .

2) Kualitas Pekerjaan, yang dimaksud dengan indikator kualitas pekerjaan ini ialah semua pegawai harus memenuhi persyaratan khusus agar dapat melakukan pekerjaan berkualitas yang diperlukan untuk tugas tertentu. Dan ini mengacu pada tingkat keunggulan dan kesesuaian hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai. Serta mencakup sejauh mana pekerjaan yang dilakukan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, mencerminkan kemampuan pegawai untuk menghasilkan hasil yang baik, akurat, dan sesuai dengan harapan atau standar yang berlaku. Dan dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan ibu Hj Misra Elfi, S. Ag, MM Sebagai Kasi PHU mengenai kualitas pekerjaan pegawai, dengan pertanyaan: apakah pegawai dapat melakukan pekerjaanya sesuai dengan prosedur atau pedoman operasional yang telah ditetapkan oleh kantor kementrian agama Kota Bukitinggi?

"Iya pegawai pada sesksi penyelenggaraan haji dan umrah sudah melakuka pekerjaannya sesuai dengan prosedur atau pedoman operasional yang telah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Dari jawaban informan dapat peneliti simpulkan bahwa indikator kinerja yang ada pada kuantitas pekerjaan pada pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah melakukan pekerjaanya sesuai dengan prosedur atau pedoman operasional yang ada pada

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

3) Ketepatan Waktu, yang dimaksud dengan indikator ketepatan waktu ini ialah dimana semua pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda-beda karena jenis pekerjaan tertentu bergantung pada pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan dan harus diselesaikan dengan tepat waktu. Dan ini juga mengacu pada sejauh mana suatu pekerjaan, proyek, atau tugas diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditentukan atau diharapkan. Dalam konteks ini, ketepatan waktu mencerminkan kemampuan seseorang atau suatu tim untuk memenuhi tenggat waktu yang telah ditetapkan, yang seringkali menjadi faktor penting dalam penilaian kinerja. Dan dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan Ibu Hj Misra Elfi, S. Ag, MM Sebagai Kasi PHU mengenai ketepatan waktu yang dimiiki pegawai PHU, apakah pekerjaannya telah sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan atau dapat diselesaikan tepat waktu?

   "Iya pegawai Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah melakukan pekerjaanya dengan target waktu yang telah ditentukan atau sudah tepat waktu.[36]

   Dari jawaban informan dapat peneliti simpulkan bahwa indikator kinerja yaitu ketepatan waktu yang dimiliki pegawai Seksi

[36] Hasil wawancara dengan Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Oleh Hj Misra Elfi, S. Ag, MM, (Jumat, 24 November 2023)

Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah tepat waktu dalam melaksanakan tugas dari masing-masing jabatan.

4) Kehadiran, yang dimaksud dengan indikator kehadiran ini ialah dimana jenis pekerjaan tertentu tergantung pada kehadiran karyawan ketika dilakukan pada waktu tertentu, datang tepat waktu, dan bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan. Dan juga mengacu pada tingkat kepatuhan seorang pegawai terhadap jadwal kerjanya. Ini mencerminkan sejauh mana seorang pegawai hadir secara teratur sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Monitoring kehadiran seringkali menjadi faktor penting dalam menilai kinerja pegawai karena dapat memengaruhi produktivitas dan kontribusi mereka dalam lingkungan kerja. Dan dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan jamaah haji tahun 2023, dengan pertanyaan: Apakah ibu merasa bahwa pegawai di seksi penyelenggaraan haji dan umrah selalu memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan tepat waktu?

   Dan Ibu Emaliza selaku jamaah haji tahun 2023 mengatakan bahwa pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah:

   "Sudah sesuai dan tepat waktu",[37]

[37] Hasil wawancara dengan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi tahun 2023 oleh Ibu Emaliza (Rabu, 22 November 2023)

Begitu juga dengan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Syamsiar dengan jawaban:

"Iya sudah tepat waktu",

Begitu juga dengan Ibu Ermi:

"Iya sesuai dengan waktu",

Dan dengan Ibu Melvidawati juga mengatakan bahwa:

"Tepat waktu dan sesuai janji".

Jawaban yang diberikan Ibu Khoiruna:

"Iya tepat waktu"

Jawaban yang diberikan Ibu Yumi Harlen:

"Iya ada tepat waktu"

Dari jawaban yang diberikan oleh jamaah haji maka dapat peneliti simpulkan bahwa indikator kehadiran yang dimiliki oleh pegawai pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah tepat waktu dan bekerja sesuai dengan jam kerjanya.

5) Kemampuan kerja sama, yang dimaksud dengan indikator kemampuan kerjasama ini ialah dimana tidak lebih dari satu pegawai dapat melakukan semua pekerjaan, kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya dalam bekerja sama dengan pegawai lainnya. Dan juga mencerminkan sejauh mana seorang pegawai di Kemeterian agama mampu bekerja secara efektif dalam tim, berkolaborasi dengan rekan kerja, dan mendukung tujuan bersama. Hal ini melibatkan

keterlibatan aktif dalam kegiatan kerjasama, berbagi informasi, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi atau departemen dengan memperkuat sinergi dan harmoni di antara anggota tim. Kemampuan kerja sama menjadi faktor penting dalam menilai kontribusi positif seorang pegawai terhadap kelancaran operasional Kemenag. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan ibu Yuni Yelfia A Sebagai pegawai diseksi PHU, dengan pertanyaan : Bagaimana ibu memastikan bahwa komunikasi dan koordinasi antara pegawai di seksi penyelenggaraan haji dan umrah berjalan dengan baik? Dan apakah kasi PHU dengan pegawai PHU dapat bekerja sama dengan rekan secara baik ? Dan jawaban yang diberikan:

"Harus bekerjasama dengan baik, kalaw tidak bekerjasama dengan baikkan akan terjadi dia miskomunikasi, jadi tidak bisa tugas itu selesai, nanti kalaw ada miskomunikasi maka akan ada kendala-kendala dalam pelaksanaan tugas dan akan terjadi masalah".

Peneliti juga melakukan wawancara dengan jamaah haji tahun 2023 dengan pertanyaan: Bagaimana menurut Ibu mengenai kemampuan kerja sama yang dimilki oleh pegawai penyelenggaraan haji dan umrah apakah sudah baik atau belum?

Dan jawaban yang diberikan oleh Ibu Emaliza:

"Baik, memang baik kalaw untuk kerja samanya".

Jawaban dari Ibu Syamsiar:

"Ada kerja samanya, dan tidak ada yang terpisah",[38]

Lalu jawaban yang diberikan oleh Ibu Ermi:

"Iya sudah ada kerja samanya",

Dan begitu juga jawaban yang diberikan oleh Ibu Melvidawati: *"Koordinasinya bagus, dan berkerja sama".*

Berdasarkan jawaban yang diberikan informan dapat peneliti simpulkan bahwa kerja sama yang dimiliki oleh pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah bekerja sama dengan baik.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan ialah sejumlah karakteristik yang dinilai untuk menilai sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan dan kebutuhan jamaah. Terdapat Lima dimensi yang dapat digunakan jamaah sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan yang dirasakan antara lain sebagai berikut :

1) Kehandalan, yang dimaksud dengan kehandalan atau *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, terpercaya dan memuaskan dalam artian dapat memenuhi harapan jamaah dalam melayani maupun membantu memenuhi kebutuhan yang harus dipenuhi. Kehandalaan juga bisa dikatakan dengan sejauh mana suatu

[38] Hasil wawancara dengan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi tahun 2023 oleh Ibu Syamsiar (Rabu, 22 November 2023)

layanan dapat diandalkan dan konsisten dalam memenuhi harapan pelanggan. Faktor-faktor yang terkait dengan kehandalan melibatkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan janji atau komitmen yang telah dibuat. Dan dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan jamaah haji tahun 2023, dengan pertanyaan : Bagaimana menurut Ibu mengenai kemampuan pegawai dalam hal menjelaskan sesuatu, apakah menurut Ibu dapat membantu dan dapat dipercaya informasi yang diberikan dari penjelasan tersebut?

Dan jawaban yang diberikan oleh Ibu Emaliza:

"Kalaw rasa Ibuk yaa di Kemenag Bukittinggi itu cukuplah caranya mengapakan jamaah gitu, bahkan setiap saat kita mau nelponnya ntah mau ngapain bakalan dilayaninya gitu, kalaw rasanyaa puas dengan yang ibuk rasakan, karenakan ibuk terundur dari 2020 maunya ibuk pigi tu waktu covid, jadi rasanya cukup puas ibuk dengan kamampuan pegawainya, apalagi ibukkan manasik disitu juga, dan informasi yang diberikan bisa ibuk percaya juga",

Jawaban dari Ibu Syamsiar:

"Kalaw untuk pegawai itu ditanyakan baik, InsyaAllah dipercaya kalaw untuk informasi yang diberikan",

Lalu jawaban yang diberikan oleh Ibu Ermi:

"Baik kali kalaw untuk kemampuan pegawai, untuk informasi ada dan aman kalaw untuk kepercayaan",[39]

Dan begitu juga jawaban yang diberikan oleh Ibu Melvidawati:

[39] Hasil wawancara dengan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi tahun 2023 oleh Ibu Ermi (Rabu, 22 November 2023)

"Kemampuan pegawai dapat Membantu dan dipercaya mengenai informasi yang diberikan".

Jawaban yang diberikan Ibu Yulidia Agustin:

"Iya"

Jawaban yang diberikan Ibu Khoiruna:

"Iya Membantu"

Jawaban yang diberikan Ibu Yumi Harlen:

"Membantu dan dapar dipercaya"[40]

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh jamaah haji dapat peneliti simpulkan bahwa pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah handal dan berkemampuan dalam memberikan layanan kepada jamaah haji.

2) Ketanggapan, yang dimaksud dengan Ketanggapan atau *responsiveness* adalah ketanggapan dapat diartikan sebagai tindakan yang membantu jamaah secara tepat dan akurat berdasarkan segala pertanyaan, permintaan, permasalahan, hingga masukan yag akan didapat dari jamaah. Ketanggapan juga mencakup sejauh mana suatu layanan merespons dengan cepat terhadap kebutuhan atau permintaan pelanggan. Layanan yang responsif memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan

[40] Hasil wawancara dengan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi oleh Ibu Yumi Harlen (Minggu, 10 Desember 2023)

mereka, dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan ibu Yuni Yelfia A Sebagai pegawai diseksi PHU, dengan pertanyaan : Bagaimana ibu memberikan layanan dalam menangani keluhan atau masalah yang diajukan oleh jamaah haji? Dan jawaban yang diberikan:

"Biasanyakan jamaah yang bertanya tentang keluhan mengenai masa tunggu yang lama, jadi bersabar kepada jamaah untuk menunggu estimasi keberangkatan, iya masalahnya untuk keberangkatan tidak bisa daftar sekarang dan pergi sekarang kan tidak bisa, daftar sekarang maka 25 tahun lagi baru bisa berangkat".

Dari jawaban yang diberikan pegawai maka bisa peneliti katakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jamaah langsung ditanggapi apabila ada masalah atau keluhan dari jamaah. Peneliti juga melakukan wawancara dengan jamaah haji tahun 2023 dengan pertanyaan : Bagaimana menurut Ibu mengenai ketangapan yang diberikan pegawai kepada jamaah haji dalam pelayanan yang diberikan, apakah tindakannya dapat membantu jamaah secara tepat dan akurat berdasarkan segala pertanyaan?

Dan jawaban yang diberikan oleh Ibu Emaliza:

"Iya rasa ibuk tanggap dan cepat gitu, apalagi informasi yang dari luar atau apapun cepat dia memberitahu ke jemaah atau kita yang mau bertanya, memang rasanya cukup puaslah dikatakan, dari 2020 lah dulu dari mulai bertanya kepada pegawai tu dikira ada kemungkinan untuk berangkat atau apa memang cepat dia menanggapinya jadi tidak ada masalahnya",

Jawaban dari Ibu Syamsiar:

"Ooo iya InsyaAllah ada cepat tanggapanya, Kalaw ditanyakan pun cepat dijawab",

Lalu jawaban yang diberikan oleh Ibu Ermi:

"Iya langsung ditanggapi",

Dan jawaban yang diberikan oleh Ibu Melvidawati:

"Bisa, pertanyaan yang ditanya akurat jawaban yang diberikan, dan langsung di tanggapi".

Jawaban yang diberikan Ibu Devi:

"Waktu ibu bertanya kapan porsi ibu berangkat langsung direspon dengan baik dan ditanggapi langsung".[41]

Jawaban yang diberikan Ibu Yulidia Agustin:

"Iya"

Jawaban yang diberikan Ibu Yumi Harlen:

"Iya tanggap"

Dari jawaban yang diberikan dapat peneliti simpulkan bahwa pegawai di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah tanggap dalam hal layanan yang diberikan kepada calon atau jamaah haji.

3) Jaminan, yang dimaksud dengan jaminan adalah kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kemampuan penyedia layanan. Ini melibatkan aspek-aspek seperti keahlian, keandalan, integritas, dan kemampuan untuk memberikan layanan dengan konsistensi tinggi.

[41] Hasil wawancara dengan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi oleh Ibu Devi (Minggu, 26 November 2023)

Jaminan kualitas menunjukkan bahwa pelanggan dapat mengandalkan penyedia layanan untuk memberikan pengalaman yang sesuai dengan standar yang dijanjikan atau diharapkan. Faktor-faktor ini menciptakan kepercayaan dan rasa aman dalam benak pelanggan terkait dengan kualitas layanan yang diberikan. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan ibu Yuni Yelfia A Sebagai pegawai diseksi PHU, dengan pertanyaan : Bagaimana ibu memastikan bahwa jamaah haji merasa yakin dan terjamin bahwa pelaksanaan ibadah haji mereka akan berjalan lancar?

"Jadi yang menjamin itu Aturan, jadi di aturan itukan ada regulasi, regulasi itukan pelaksanaanya ada aturannya, dan untuk pelaksanaan haji ini ada aturannya, bukannya jamaah tu nanti disia-siakan di Makkah kan.. nggak.., aturan untuk keamanan jamaah ini kan ada, pelayanan, kesehatan, keamanan bagi jamaah".

Yang dapat peneliti simpulkan dari jawaban Ibu pegawai di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah ini adalah jaminan yang diberikan Pegawai PHU kepada jamaah agar ibadah haji yang dilakukan berjalan dengan lancar ialah dengan aturan, dimana aturan keamanan untuk jamaah ini kan ada pelayanan, pembinaan, kesehatan untuk jamaah haji.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan jamaah haji dengan pertanyaan : Bagaimana menurut ibu mengenai pelayanan yang diberikan pegawai PHU, apakaha pelayanan yang diberikan pegawai PHU kepada jamaah haji sudah sopan dan ramah?

Dan jawaban yang diberikan oleh Ibu Emaliza:

"Sudah sopan dan ramah",

Jawaban dari Ibu Syamsiar:

"Ada, sopan orangnya dan ramah",

Lalu jawaban yang diberikan oleh Ibu Ermi:

"Iya sopan dan ramah juga",

Dan begitu juga jawaban yang diberikan oleh Ibu Melvidawati:

"Sudah, sopan dan ramah, bagus ".

Jawaban yang diberikan Ibu Tis:

"Iya pelayanan yang diberikan pegawai Penyelenggaran Haji dan Umrah kepada Ibu sudah sopan dan bahkan ramah juga.[42]

Jawaban yang diberikan Ibu Yulidia Agustin:

"Sopan dan ramah"

Jawaban yang diberikan Ibu Khoiruna:

"Sopan dan ramah"

Jawaban yang diberikan Ibu Yumi Harlen:

"Sudah"

Dan dapat peneliti simpulkan juga bahwa jawaban yang diberikan informan, bahwa pegawai PHU sudah memberikan jaminan kepada jamaah haji dengan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah.

[42] Hasil wawancara dengan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi oleh Ibu Tis (Minggu, 26 November 2023)

4) Empati, yang dimaksud dengan empaty atau *empathy* adalah menjalin komunikasi serta perhatian yang baik antar jamaah dan pihak pelayanan dalam pemahaman atas keinginan, maupun kebutuhan, yang harus dipenuhi. Dan empaty juga melibatkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons perasaan, kebutuhan, dan situasi pelanggan dengan perhatian dan kepedulian. Ini mencakup kemampuan untuk melihat situasi dari perspektif jamaah, menunjukkan rasa pengertian, dan memberikan perhatian individual yang memperhatikan kebutuhan dan preferensi jamaah. Empati menciptakan hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan dan jamaah, memperkuat ikatan emosional, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan ibu Yuni Yelfia A Sebagai pegawai diseksi PHU, dengan pertanyaan : Apakah ibu percaya bahwa empati adalah elemen penting dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji? mengapa? Jawaban yang diberikan:

"Kalaw ibuktu masalah kepercayaan ke Allah ajalah ndk, dia ginikan mengasih pelayanan kejamaahkan, apalagi bagi jamaah tukan banyak yang isiannya tu lebih ke usia lansia, istilah lansia ke 50 tahun keataskan sudah lansia, lain dihaji, kalaw dihajikan 65 tahun ke atas baru lansia, kebanyakan bagi jamaah yang sudah lansia itu, kalaw tidak ada dengan perasaan, mungkin tidak bisa, dan mungkin lebih baik dengan perasaan".

Dari jawaban yang diberikan ibu yel maka bisa peneliti simpulkan bahwa pelayanan kepada jamaah harus memberikan pelayanan dengan

empati, karna jamaah haji itu terkadang banyak usianya yang sudah tua sehingga harus membutuhkan layanan dengan empaty dan berperasaan. Dan dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti juga dengan Bapak Mul Khairat, S. Ag, MA Sebagai pegawai diseksi PHU, dengan pertanyaan yang berbeda yaitu: Bagaimana bapak menjalankan pelayanan dengan empati, terutama dalam situasi-situasi yang mungkin menimbulkan kecemasan atau ketidaknyamanan bagi jamaah haji? Jawaban yang diberikan:

"Untuk yang tidak nyaman dan yang tidak stabil emosinya kami akan memberikan penjelasan terutama secara regulasi kami jelaskan regulasi dari A sampai Z, kemudian kami berikan pandangan-pandangan keagamaan tentang ibadah haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah haji, kemudian yang terkahir kami akan sampaikan sekiranya permasalahan ada pembatalan atau segala macam kami akan berikan nasehat agar pembatalan tidak lagi dilakukan dan kami berikan tenggat waktu terkadang sampai 4, 5 kali baru proses itu kami tindaklanjuti, disuruh yang bersangkutan itu berpikir dulu matangkan dulu baru kami tindak lanjuti.[43]

Dari jawaban yang diberikan dapat peneliti simpulkan bahwa layanan harus diberikan dengan empati apabila ada jamaah yang merasa cemas atau tidak nyaman dalam waktu diberikan layanan, sehingga jamaah bisa tenang disaat mengambil keputusan dan tidak salah mengambil keputusan apabila melakukan pembatalan haji.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan jamaah haji dengan

[43] Hasil wawancara dengan Pegawai Seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Oleh Bapak Mul Khairat, S. Ag, MA (Jumat, 17 November 2023)

pertanyaan : Dalam pengalaman Ibu sebagai jamaah haji, apakah ibu merasa bahwa pegawai penyelenggaraan haji telah menunjukkan empati terhadap perasaan Ibu?

Dan jawaban yang diberikan oleh Ibu Emaliza:

"Memang kalaw untuk pegawai yang disini rasanya puas ibuk jadi ada empatinya"

Jawaban dari Ibu Syamsiar:

"Iya ada bahkan baik kali kalaw untuk pelayanannya sampai ke Padang aja langsung diantarkannya dari orang tu, dijempu diantar juga"

Lalu jawaban yang diberikan oleh Ibu Ermi:

"Iya sudah ada layanannya menunjukkan empati",

Dan begitu juga jawaban yang diberikan oleh Ibu Melvidawati:

"Oo iya, ada empati yang diberikan selama pelayanan"

Jawaban yang diberikan Ibu Devi:

"Iya ada"

Jawaban yang diberikan Ibu Tis:

"Iya ada"

Jawaban yang diberikan Ibu Yulidia Agustin:

"Ibu rasa iya ada"[44]

Jawaban yang diberikan Ibu Khoiruna:

[44] Hasil wawancara dengan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi oleh Ibu Yulida Agustin (Minggu, 10 Desember 2023)

"InsyaAllah ada"

Jawaban yang diberikan Ibu Yumi Harlen:

"Sudah, ada ditunjukkannya empati"

Dan dapat peneliti simpulkan juga bahwa dari pertanyaan yang peneliti berikan kepada jamaah haji banyak yang mengatakan bahwa pegawai yang ada pada seksi PHU sudah memberikan layanan dengan empaty.

5) Berwujud, yang dimaksud dengan berwujud atau *tangibles* adalah sesuatu yang nampak atau terlihat yang meliputi fasilitas penampilan pegawai, hingga sarana komunikasi yang dapat menunjang pelayanan. Bukti fisik juga melibatkan aspek-aspek fisik atau konkret dari layanan yang dapat dirasakan atau diamati oleh jamaah. Ini termasuk penampilan fisik personel, fasilitas, peralatan, dokumen, atau elemen-elemen visual lainnya yang terkait dengan penyediaan layanan. Kualitas berwujud dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap profesionalisme dan kehandalan penyedia layanan serta menciptakan kesan visual yang menyokong kualitas keseluruhan dari layanan yang diberikan. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan ibu Yuni Yelfia A Sebagai pegawai diseksi PHU, dengan pertanyaan : Bagaimana menurut ibu dengan ruang tunggu apakah sudah memadai sehingga ketika banyak masyarakat yang datang kekantor ini sudah ada tempat duduk sambil menunggu antrian? Jawaban yang diberikan:

"Kalaw seandainya banyak jamaah yang datang mungkin masih kurang memadai, misalnya pas mau biaya visa, kalaw biaya visakan jamaah datang langsung, jadi waktu biaya visa tukan dijadwalkan jamaah dari sekian ke sekian, jadi dengan kursi tunggu yang ada masih kurang memadai".

Peneliti juga melakukan wawancara dengan jamaah haji tahun 2023 dengan pertanyaan: Menurut Ibu bagaimana kondisi fisik dan fasilitas yang ada pada kantor dan SDM di kementrian Agama Kota Bukittinggi apakah sudah baik? Dan bagaimana menurut bapak/ibu mengenai ruang tunggu yang dimiliki seksi PHU apakah luas atau tidak?

Dan jawaban yang diberikan oleh Ibu Emaliza:

"Memang kalaw untuk ruang tunggu rasanya kurang besar jadi banyak orng yang menunggu diluar kadang, dan kalaw ruangan itu memang kalaw berkumpul tidak bisa mencukupi, jadi masih kurang fasilitas yang untuk ruang tunggunya",

Dan jawaban yang diberikan oleh Ibu Syamsiar:

"Kalaw dibilangin nggak, nggak juga, sudah lumayanlah",

Lalu jawaban yang diberikan oleh Ibu Ermi:

"Sudah memadailah, kalaw untuk ruang tunggu amanlah",

Dan juga jawaban yang diberikan oleh Ibu Melvidawati:

"Sudah baik, namun pada ruang tunggu masih kecil dan sempit".[45]

Jawaban yang diberikan Ibu Devi:

"kalaw rasa ibu luaslah ya tidak antri kami, ada memang jamaah disuruh duduk didepan, tertiblah"

[45] Hasil wawancara dengan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi tahun 2023 oleh Ibu Melvidawati (Jumat, 24 November 2023)

Jawaban yang diberikan Ibu Tis:

"Luaslah"

Jawaban yang diberikan Ibu Yulidia Agustin:

"Fasilitas bagus kalaw untuk ruang tunggu bisalah"

Jawaban yang diberikan Ibu Khoiruna:

"Kalaw untu ruang tunggunya kecil, jadi kurang memadai"[46]

Jawaban yang diberikan Ibu Yumi Harlen:

"Kurang rasanya, kemarintu kan kekurangan bangku, dan untuk ruang tunggu kurang memadailah"

Dari jawaban yang diberikan informan maka bisa peneliti simpulkan bahwa banyak dari informan mengatakan fasilitas ruangan tunggu yang dimiliki Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah masih kurang memadai atau kurang luas, sehingga ketika jamaah haji atau calon jamah haji datang bersamaan akan terasa sempit dan terpaksa harus menunggu diluar. Dan peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mariani, S. Ag selaku pegawai Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan pertanyaan: Apakah pernah terkendala pada saat proses pendaftaran haji atau pembatalan haji yang disebabkan oleh jaringan ataupun dari pihak

[46] Hasil wawancara dengan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi oleh Ibu Khoiruna (Minggu, 10 Desember 2023)

siskohat itu sendiri buk? Dan jawaban yang diberikan:

"Terkendalanya ada, cuman tidak terlalu apa, sebentar ada, masalah jaringan iya".[47]

Dari jawaban yang diberikan dapat peneliti simpulkan terkadang jaringan yang tidak baik dapat mengganggu proses pendaftaran haji atau pembatalan haji sehingga mengganggu pelayanan yang baik. Dan pelayanan dalam bukti fisik atau berwujud ini masih kurang dimana sarana dan prasarana khususnya pada ruang tunggu belum terlalu memadai dan terkadang jaringan yang ada pada siskohat juga tidak baik sehingga mempengaruhi pelayanan.

[47] Hasil wawancara dengan Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Oleh Ibu Mariani, S. Ag, (Jumat, 24 November 2023)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, dapat peneliti simpulakan bahwa kinerja pegawai pada seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah baik dimana indikator kinerja yaitu :

1. Kuantitas Pekerjaan, pegawai sudah melakukan tugasnya sesuai dengan target kinerja dan pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu .
2. Kualitas Pekerjaan, pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah melakukan pekerjaanya sesuai dengan prosedur atau pedoman operasional yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
3. Ketepatan Waktu, pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah tepat waktu dalam melaksanakan tugas dari masing-masing jabatan.
4. Kehadiran, pegawai pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah tepat waktu dan bekerja sesuai dengan jam kerjanya.
5. Kerja Sama, pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah bekerja sama dengan baik.

Dari indikator kinerja tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai telah memenuhi seluruh indikator kinerja yang ada.

Dan untuk dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud (bukti fisik) yang diberikan pegawai pada seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yaitu :

1. Kehandalan atau kemampuan, pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah handal dan berkemampuan dalam memberikan layanan kepada jamaah haji.
2. Ketanggapan, pegawai di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah tanggap dalam hal layanan yang diberikan kepada calon atau jamaah haji.
3. Jaminan, pegawai di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan jaminan kepada jamaah haji dengan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah.
4. Empati, pegawai di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah memberikan layanan dengan empaty.
5. Berwujud atau bukti fisik, pegawai di seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam sarana prasarana kurang luas khususnya ruang tunggu yang kecil sehingga jamaah haji ada yang menunggu di luar ruangan.

B. Saran

Dalam penelitian ini tentunya masih banyak ditemukan kekurangan baik itu dalam keterbatasan data dan keterbatasan kepenulisan isi dari peneliti. Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Ibadah Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kota Bukitinggi, maka peneliti dapat memberikan saran kepada Pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi disarankan agar dapat mempertahankan pelayanannya dan sebisa mungkin untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Abu Bakar Jabir, 2015. *Minhajul Muslim*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar)

Agustin, Yulidia. (2023, Desember 10). Wawancara Pribadi.

Amin, Faisal. 2022. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau*. Bs Thesis. Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Amir, Syamsudin, 2017. *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik*, Ilmu Pemerintahan Uniersitas Abdurrab.

Andarini Saptika, Rizal Amarulloh, 2013. *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT. Multazam Mulia Utama)

Anwar, Prabu Mangkunegara, 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: Refika Aditama)

Arianty, Nel. (2014). *"Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai."* Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis 14.2.

AS Moenir, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksa).

Asnawi, Melan Agriani. (2019). *Kinerja Karyawan.* Bone Bolango-Gorontalo: CV. Athra Samudra.

Azzahra, Fatimah. (2017). *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama*

Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017 (Doctoral dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).

Departemen Pendidikan Nasional, 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia), Edisi Keempat

Devi. (2023, November 26). Wawancara Pribadi.

Erni. (2023, November 22). Wawancara Pribadi.

Emaliza. (2023, November 22). Wawancara Pribadi.

Fahham, A. M. (2016). *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya*. *Kajian*, *20*(3).

Farhan, Nida. 2016. *"Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia."* Jurnal Studi Agama dan Masyarakat 12.1.

Farkhan, A. A. (2021). *Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Fahham, A. M. (2016). *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya*. *Kajian*, *20*(3).

Harlen, yumi. (2023, Desember 10). Wawancara Pribadi.

Herman Murdiansyah,dkk, 2019. *Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, (As-Siyasah, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 3 (1),1-8, Vol.3 No. 1).

Ibrahim, 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta)

Ismail, 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, (Jakarta: Kencana)

Ismail Nawawi Uha. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Edisi Pertama, Cetakan Kesatu. Jakarta: Kencana

Kasmir, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo)

Kartono, Ahmad,2020. *Manajemen Pembinaan dan Pelayanan Haji*, (Ciputat)

Kesy, Asrini. 2022. *Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di Pt. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021*. Diss. Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Khairat, Mul. (2023, November 17). Wawancara Pribadi.

Khairuna. (2023, Desember 10). Wawancara Pribadi.

Lijan, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara)

Mariani. (2023, November 24). Wawancara Pribadi.

Melvidawati. (2023, November 24). Wawancara Pribadi.

Moeheriono, 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta:Pt Raja Grafindo Persada)

Norazizah, Norazizah. 2022. *"Analisis Kinerja Pelayanan Jemaah Haji Dan Umrah Pada Pt Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin (Studi Kasus)."*

Nupus, Nurhayatun. 2020. *Manajemen Kinerja Pegawai Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru*.

Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Rahmadini, Sari. 2021. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang*. *Repository Fisip Unsap*, 21.1.

Ramadhini, S., Syamsudin, R. S., & Setiawan, A. I. (2017). Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*.

Rambat, Lupiyoadi, 2014. *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-1, (Tangerang Selatan : Universitas Terbuka)

Simbolon, N. N., & Imsar, I. (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *5*(3)

Sinambela, Poltak Lijan, 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu)

Sugiono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta)

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta)

Sukayat, T. (2016). *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama.* Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Syamsiar. (2023, November 22). Wawancara Pribadi.

Tis. (2023, November 26). Wawancara Pribadi.

Yelfia, Yuni. (2023, November 24). Wawancara Pribadi.

Willyuddin, 2016. *Pedoman Doa-Doa dan Dzikir Manasik Haji,* (Bogor: Pustaka Ar-Rahman)

Undang- undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji menjadi undang-undang nomor 8 tahun 2019

Zahro, Dinal A'laa Shofi. 2017. *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (Phu) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*. Diss. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.

LAMPIRAN

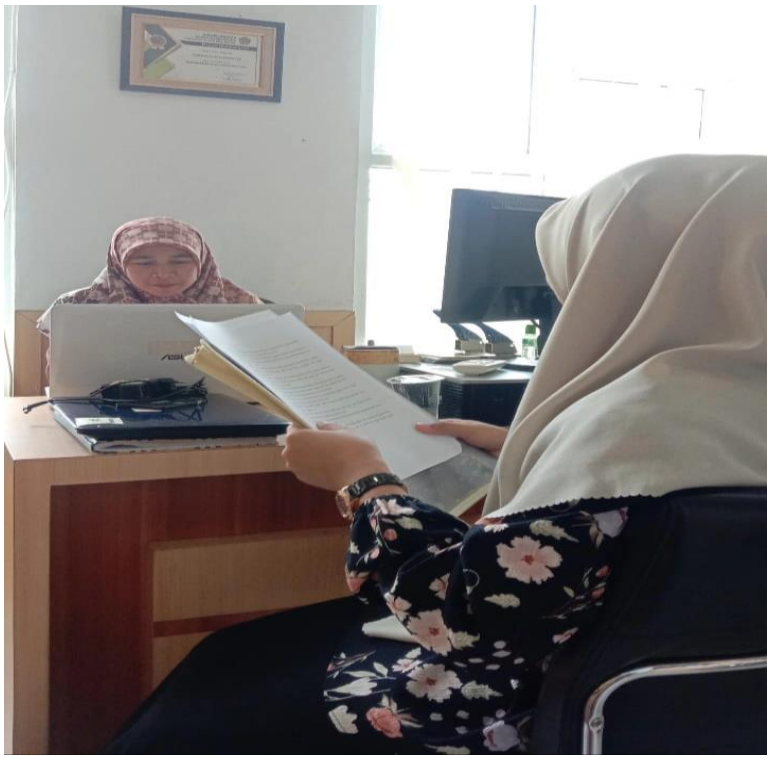
A. LAMPIRAN DOKUMENTASI PENELITIAN

















B. LAMPIRAN SK PEMBIMBING

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

Nomor : 264/In.26.3/PP.00.9/08/2023

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an **Nuriza Putri** NIM. **3620021** tanggal 09 Agustus 2023.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **" Analisis Penilaian Kinerja Sebagai Alat Peningkatan Motivasi Pegawai Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi"**

Kedua : Menunjuk saudara :

Nama	:	**Baginda Parsaulian, SE, ME**
NIP	:	198403122018011001
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata /III/c/Lektor
Bidang Keahlian Pokok	:	Ekonomi
Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Mikro
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bukittinggi
Pada Tanggal 09 Agustus 2023
Dekan,

KEMENTERIAN AGAMA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN BUKITTINGGI REPUBLIK INDONESIA

IESI EKA PUTERI

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

C. LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-3396/Un.26.3/TL.00/11/2023 02 November 2023
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama
Kota Bukittinggi

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama	: **Nuriza Putri**
NIM	: 3620021
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah
Judul Skripsi	: ***" Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Ibadah Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi "***
Lokasi Penelitian	: Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
Waktu	: 05 November s.d 05 Desember 2023

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Dekan

Dr. Hesi Eka Puteri, SE, M.Si
NIP. 197409082006042002

D. LAMPIRAN BALASAN IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI
Jl. Bt. Ombilin II No. 10 Telepon (0752) 22573 - 21396 B.Balok
Email : bukittinggi@kemenag.go.id, kotabukittinggi@kemenag.go.id

Nomor : 861/Kk.03.13-a /PP.07/12/2023 08 Desember 2023
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi Nomor: B-3396/Un.26.3/TL.00/11/2023 tanggal 02 November 2023 Perihal Mohon Izin Penelitian.

Maka dengan ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada:

Nama	:	Nuriza Putri
NIM	:	3620021
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	:	Manajemen Haji dan Umrah
Judul Skripsi	:	**Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Ibadah Haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi**
Lokasi Penelitian	:	Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
Waktu Penelitian	:	05 November s/d 05 Desember 2023

Demikianlah kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kepala,

Eri Iswandi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

E. LAMPIRAN SURAT BUKTI SELESAI PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI
Jln. Bt. Ombilin II No.10 Belakang Balok Bukittinggi Telepon (0752) 22573 - 21396
Web/Email : bukittinggikota.kemenag.go.id / bukittinggi@kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 892/Kk.03.13-a /KP.01.2/12/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: H. Eri Iswandi, MA
NIP	: 196908261999603100 1
Pangkat / Gol. Ruang	: Pembina Tk I, IV/b
Jabatan	: Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Nuriza Putri
NIM	: 3620021
Judul	: **Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Ibadah Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi**
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: Manajemen Haji dan Umrah

Yang bersangkutan benar telah melakasanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi selama 1 (satu) bulan hari kerja terhitung dari Tanggal 05 November sampai 05 Desember 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 11 Desember 2023
Kepala

Eri Iswandi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN