BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan seringkali dianggap sebagai fenomena yang kompleks. Kata pelayanan sendiri memiliki banyak arti, mulai dari personal hingga pelayanan sebagai suatu produk. Jasa adalah segala kegiatan ekonomi yang bukan merupakan produk yang berbentuk fisik atau konstruksi, yang pada umumnya dikonsumsi bersamaan dengan produksinya dan memberikan nilai tambah atau pemecahan masalah yang dihadapi konsumen. Reformasi dan persyaratan lingkungan strategis di sekitar pelayanan publik saat ini merupakan salah satu isu terpenting dalam pengembangan organisasi publik.

Kebijakan yang bertujuan memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didasarkan pada kenyataan bahwa pelayanan publik pada saat itu masih menghadapi kondisi yang tidak sesuai dengan ketentuan. kebutuhan dan dalam berbagai bidang kehidupan, negara bangsa.

Oleh karena itu, pemerintah membentuk badan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik , serta berbadan hukum. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, karena masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas setiap saat. Dengan demikian, dengan besarnya jumlah penduduk muslim di Indonesia, hal ini mempengaruhi semakin besarnya minat dan semangat masyarakat terhadap rukun Islam yang kelima yaitu

ibadah haji. Mayoritas penduduk Bukittinggi beragama Islam, Islam agama mayoritas yang dianut kurang lebih 98% penduduk Sumatera Barat. Masyarakat Kota Bukittinggi merupakan salah satu suku di Nusantara yang dikenal dengan keahlian berdagang dan prestasi intelektualnya.

Saat ini dasar hukum UU penyelenggaraan ibadah haji diatur dalam PMA No. 13 tahun 2021 membahas tentang Keputusan Peraturan Dirjen aji dan Umrah Undang- undang Nomor 241 Tahun 2021 yakni tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Kemudian tujuan Penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam.

Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan ibadah haji. Kementerian Agama (Kemenag) adalah sebuah lembaga pemerintah di Indonesia yang memiliki tanggung jawab dalam mengurus berbagai hal terkait agama dan keagamaan. Salah satu fungsi dari Kemenag ialah dalam bidang Ibadah Haji dan Umrah, yang mana Kemenag mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan ibadah haji dan umrah bagi umat Islam Indonesia. Ini melibatkan proses pendaftaran, seleksi, perencanaan, pengawasan, dan pelaksanaan perjalanan ke Tanah Suci.

Penyelenggara haji dan umrah (PHU) sebagai fasilitator dan organisasi 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 haji baik sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. 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 dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No. 13 Tahun 2008.[1]

Dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 pegawai seksi penyelenggara haji dan umrah yang berada di Kemenag Bukittinggi berjumlah 6 orang diantaranya : 1 orang menjabat sebagai KakanKemenag Bukittinggi bernama H. Abrar Munanda, M. Ag, 1 orang menjabat sebagai Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah bernama Tri Andriani Djusair, S. Ag, M. H, dan 4 orang sebagai pegawai PHU; Ibuk Mariani, S. Ag yang bertugas sebagai penyusun bahan pendaftaran/pembatalan calon jamaah, Bapak Febriyondi bertugas sebagai pengelola PHU, Ibuk Yuni Yelfia bertugas sebagai penyusunan dokumen haji, dan Bapak Ilham Putra, S. Pdi bertugas sebagai analis dokumen perizinan PIHK.

[1] Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umrah, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umrah Kemenag RI, 2011), hlm. 25.

Dan pada tahun 2023 struktur dari kepegawaian dari seksi penyelenggara haji dan umrah di Kemenag Bukittinggi berubah, yang beranggotakan 6 orang diantaranya: 1 orang menjabat sebagai KakanKemenag Bukittinggi 2023 bernama H. Eri Iswandi, 1 orang menjabat sebagai Kepala Seksi PHU bernama Misra Elfi, dan 4 orang sebagai pegawai PHU; Ibuk Mariani bertugas sebagai penyusun bahan pendaftaran/ pembatalan calon jamaah, Bapak Mul Khairat bertugas sebagai analis pembinaan penyelenggara perjalanan haji, Ibuk Yuni Yelfia bertugas sebagai penyusunan dokumen haji, dan Ibuk Arik Krisna wati bertugas sebagai penyusun laporan pengendalian bank penerima setoran haji.



Gambar 1.1 Struktur Kepengurusan Seksi PHU 2023

Sumber : Buku Pedoman Seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi

Dengan tingkat pendaftaran dan keberangkatan yang tinggi dan terus meningkat dari tahun 2016 hingga tahun 2023. Jamaah yang berangkat haji pada tahun 2016 berjumlah 257 orang, 294 orang pada tahun 2017, meningkat menjadi 365 orang pada tahun 2018, berjumlah 272 orang pada tahun 2019 dan absen pada tahun 2020 dan 2021 karna adanya virus covid-

19 yang melanda dunia, pasca covid-19 jamaah yang berangkat dibatasi oleh pemerintah Arab Saudi sehingga jamaah yang berasal dari bukittinggi hanya berjumlah 118 orang, lalu jumlah jamaah meningkat kembali berjumlah 295 orang pada tahun 2023.

Menurut salah satu anggota Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Bukittinggi, Bapak Mul Khairat, mengatakan :

"Pendaftar ibadah haji setiap tahunnya meningkat, kalau tahun 2022 kemarin pasca covid-19 jamaah yang berangkat dibatasi oleh pemerintah Arab Saudi sehingga jamaah yang berasal dari bukittinggi hanya berjumlah 118 orang, lalu jumlah jamaah meningkat kembali berjumlah 295 orang pada tahun 2023.."[2]

Dengan meningkatnya jumlah jamaah reguler menyebabkan meningkatnya harapan jamaah dalam mendapatkan standar kepuasan layanan yang prima dari seksi penyelenggara haji dan umrah Kemenag Bukittinggi.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan., menurut Nina Rahmayanti pelayanan prima harus diterapkan, bukan hanya pada perusahaan yang menghasilkan laba melainkan instansi pemerintahan pun demikian.[3] Harapannya adalah dengan mewujudkan pelayanan prima pada bidang ibadah haji selain memudahkan jemaah haji dalam melakukan proses ibadah haji juga menciptakan tatanan

[2] Wawancara dengan Bapak Mul Khairat, bertugas sebagai analis pembinaan penyelenggara perjalanan haji, anggota seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 15 Agustus 2023.

[3] Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. I., (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 7.

clean government good governance. Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005 – 2009, Departemen Agama memfokuskan pada 5 hal pokok diantara salah satunya adalah peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.[4]

Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), jumlah penduduk Indonesia sebanyak 277,75 juta jiwa hingga akhir tahun 2022. Jumlah itu bertambah 4,43 juta jiwa dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya sebanyak 273,32 juta jiwa. Berdasarkan agamanya, 241,7 juta penduduk Indonesia memeluk Islam hingga akhir tahun lalu. Jumlah itu setara dengan 87,02% dari populasi di dalam negeri.[5]

Di samping itu keinginan masyarakat muslim di Indonesia untuk tergerak menunaikan ibadah haji ke tanah suci Makkah paling tinggi daripada negara-negara lainnya, kerena dari tahun ke tahun jamaah yang mendaftar haji mengalami peningkatan. Meskipun mayoritas penduduk Indonesia tingkat kemampuan ekonominya rendah, namun tidak menghalangi niat mereka untuk mendaftar haji karena setiap tahun peneliti menyaksikan ratusan ribu umat Islam Indonesia pergi menunaikan ibadah haji ke Arab Saudi untuk menyempurnakan Rukun Islam yang kelima.[6]

---

[4] Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umrah, *Intisari Langkah – Langkah Pembenahan Haji Dan Umrah*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umrah Kemenag RI, 2011), hlm 35.

[5] https://dataindonesia.id/varia/detail/mayoritas-penduduk-indonesia-beragama-islampada-2022. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2023 pukul 12.00 WIB.

[6] Riko Nazri, "Bank Haji Indonesia: Optimalisasi Pengelolaan Dana Haji untuk Kesejahteraan Jamaah Haji Indonesia," *Khazanah: Jurnal Mahasiswa* 6, no. 1 (2013): 13–26.

Ibadah Haji diwajibkan bagi orang-orang yang kuasa (mampu), baik laki-laki ataupun perempuan sekali seumur hidup. Oleh karena itu, Allah SWT mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu baik dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan dan keikhlasan dalam menjalankannya. Sebagaimana firman Allah SWT. dalam QS. Ali-Imran ayat (97):

فِيْهِ اٰيٰتٌۢ بَيِّنٰتٌ مَّقَامُ اِبْرٰهِيْمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهٗ كَانَ اٰمِنًا ۗ وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ

الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

Artinya :

Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.[7]

Ibadah Haji menjadi sarana berkomunikasi antara seorang hamba dengan Penciptanya, kewajiban untuk melaksanakannya ditekankan bagi umat Islam yang mampu dan sanggup karena melaksanakan tugas ini membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Bagi jamaah haji yang tinggal jauh dari Arab Saudi, tidak di tolak oleh tafsir para ulama mengenai makna istitha‟ah, yang artinya mampu jasmani dan rohani, mampu menempuh

[7] Alqur'an dan terjemahnya

jarak jauh, memiliki bekal yang cukup, aman di perjalanan, dan terutama aman juga di Tanah Suci, namun istitha'ah itu berbeda sesuai kondisi masing-masing orang.[8]

Persoalan mengenai ibadah haji bagi masyarakat Bukittinggi menjadi menarik karna pada umumnya minat mereka untuk berangkat haji sangat tinggi, minat merupakan suatu sikap yang hakiki yang dirasakan menarik bagi dirinya dan minat merupakan suatu keadaan dari faktor-faktor yang mengarahkan tingkah laku pada tujuan tertentu sehingga berhaji akan membawa seseorang mentafakuri atau mengintropeksi diri guna mencari jati diri seorang hamba yang hakiki. Dalam hal motivasi melaksanakan ibadah haji, ini sangat memengaruhi pelaksanaannya, karena motivasi seseorang akan memberikan pengaruh terhadap apa yang dilakukannya, pada dasarnya motivasi itu sendiri muncul ketika adanya dorongan yang kuat muncul dari dalam diri manusia itu sendiri maupun dari faktor luar untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Hakikat seorang hamba Allah yakni senantiasa mengabadikan diri dan kehidupannya hanya kepada Allah semata. Dengan adanya minat seseorang untuk mau melaksanakan ibadah haji membuat seseorang itu berusaha untuk merealisasikan minatnya untuk segera mendaftar haji.

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan

[8] Agus Romdlon Saputra, "*Motiv Dan Makna Sosial Ibadah Haji Pada Jamaah Masjid Darussalam Perumahan Wisma Tropodo Waru Sidoarjo*," *Kodifikasia* 10, no. 1 (2016): 144165.

perlindungan jamaah haji. Sesuai dengan Undang-Undang No.13 Tahun 2008, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi:

1. Pembimbingan manasik haji dan atau materi lainnya baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
2. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
3. Perlindungan sebagai warga Negara Indonesia.
4. Penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
5. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air sesuai dengan Undang-undang No.13 tahun 2008[9]

Implementasi manajemen pelayanan prima oleh seksi penyelenggara haji dan umrah di Kemenag Bukittinggi, diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal dan professional. Karena sebelumnya pelayanan publik masih kaku, lambat, berbelit-belit, dan belum terfokus

[9] Departemen Agama RI. 2006. Modul Pembelajaran Manasik Haji. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Hlm. 104

menjadikan proses pelayanan kurang efektif dan efisien. Dengan adanya penerapan sistem manajemen pelayanan prima pada pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih mudah, ramah, cepat, terfokus dan terarah, serta informasi publik yang diinginkan oleh masyarakat bisa di dapatkan dengan tepat dan akurat.

Analisa Implementasi Manajemen Pelayanan Prima dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diidentifikasi kondisi sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen pelayanan prima. Terdapat perbedaan yang mendasar dan berdampak positif dari adanya penerapan dan penyelenggaraan dalam pemberian dan pelaksanaan informasi publik, antara lain: (a) proses menjadi lebih cepat, mudah, murah dan transparan, (b) pelayanan yang baik, sopan dan ramah, (c) aman dan nyaman, (e) efektif dan efisien. Implementasi manajemen pelayanan prima terhadap kinerja aparatur seksi penyelenggara haji dan umrah dengan menggunakan pengukuran dan penilaian indikator kinerja aparatur yaitu (a) indikator produktivitas, (b) indikator responsivitas, dan (c) kualitas pelayanan.[10]

Manajemen haji merupakan suatu proses pengaturan atau pengelolaan dalam kegiatan haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen baik itu planning, organizing, actuating, controlling, dan evaluating untuk mencapai suatu tujuan, sehingga terlaksana secara efektiif dan efisien. Manajemen haji

[10] FITRIANI, Vini; SAMAL, Abdul Latif; LUNDETO, Adri. Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. *Journal of Islamic Education Policy*, 2020, 5.2.

juga merupakan salah satu kajian ilmiah tentang bagaimana menyelenggarakan ibadah haji yang baik dalam membentuk tenaga kerja yang memiliki: a. Pengetahuan (Knowledge) diantaranya kecerdasan IQ, wawasan, b. Kreatif dan inovatif, c. Attitude, memiliki sikap yang jujur, ramah, peka, simpati, empati, sabar, qana'ah, lapang dada, istiqamah serta tanggung jawab, d. Toleransi dalam mennngahadapi berbagai madzhab, keyakinan selama hilafiyah tersebut dalam koridor-koridor hukum yang dibenarkan oleh AL-Qur'an, Hadits, juga Ijma para ulama.

Dalam mengedepankan kepuasan jamaah haji sebagai dasar pelayanan yang dilaksanakan pemerintah, yakni bagaimana cara mengatur perencanaan (mulai persiapan ibadah haji, ketika ibadah haji dan pasca ibadah haji) yang diorganisir oleh penyelenggara baik pemerintah maupun swasta atau lembaga keagamaan. Yang diatur secara adminitrasi yang baik dari mulai proses pendaftaran, pendataan jamaah dan petugas serta lengkap dengan berbagai macam persyaratan birokrasi. Kemudian diinformasikan melalui komunikasi yang baik, baik melalui bimbingan, media cetak dan media elektronik. Setelah itu dilakukan pengawasan dan evaluasi yang kontinu agar sukses dalam semua bidang dan lebih baik lagi kedepannya.

Maka pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi sangat diperlukan adanya sumber daya manusia yang profesional serta mampu bekerja dengan baik, didapatkan hasil bahwa berdasarkan analisa implementasi manajemen pelayanan prima, kinerja

aparatur dapat berjalan dengan baik, namun dengan keterbatasan SDM dan sarana prasarana kerja pada Seksi PHU Kemenag Bukittinggi serta kurangnya pemahaman calon jama'ah terhadap informasi terbaru mengenai peraturan dari pemerintah tentang tidak adanya penggabungan porsi di tahun ini. Dan Seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi yang tidak memiliki IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Khusus PHU. sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan serta kinerja aparatur Seksi PHU Kemenag Bukittinggi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi kepada calon jama'ah.

Kantor Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama Kota Bukittinggi dijadikan sebagai lokasi penelitian, dilatar belakangi oleh sistem pelayanan dan iklim budaya kerja yang terlihat menarik, ditambah dengan tidak adanya Indeks Kepuasan Masyarakat Khusus Seksi PHU dari Kemenag Kota Bukittinggi, hal tersebut merupakan penuturan dari Ibuk Arik Krisnawati dan Bapak Mul Khairat, anggota Seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi.

"Walaupun jumlah jama'ah sangat banyak tiap tahunnya. Dengan kami berlima saja itu sudah dapat menghandle semua keperluan calon jama'ah maupun jama'ah haji, dan saya rasa kami sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada calon jama'ah maupun jama'ah haji. Dimana calon jama'ah haji cukup datang satu kali dan kalau mau daftar haji bisa langsung kami proses, bisa dibilang sih administrasi jama'ah bisa di selesaikan hari itu juga. Di PHU Kemenag Kota Bukittinggi juga ada program manasiknya, nanti kita seleksi dengan teliti siapa saja petugas

manasiknya sesuai dengan standar dari pusat agar jama'ah benar-benar dilayani secara baik dan maksimal."[11]

"Untuk melihat indeks kepuasan masyarakat khusus Seksi PHU itu tidak ada karena selama ini yang ada hanya indeks kepuasan masyarakat untuk seluruh pegawai Kemenag Kota Bukittinggi, dan itupun adminnya juga bukan kami yang megang, ada dari pegawai di luar seksi PHU, Bapak Rio Amzar namanya, beliau di bidang analisis data dan informasi pendidik dan tenaga kependidikan seksi penmad."[12]

Berangkat dari kenyataan tersebut, perlu dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam. Tujuannya untuk mengetahui eksistensi, potensi serta strategi yang harus dilakukan untuk terus mengoptimalkan kualitas pelayanan yang prima serta mengetahui sejauh mana instansi tersebut berkontribusi penuh untuk mengabdi dan memberikan layanan prima kepada calon jama'ah maupun jama'ah haji.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Pada Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Oleh Kemenag Bukittinggi**" dengan menggunakan metode kualitatif.

[11] Wawancara dengan Ibuk Arik Krisnawati bertugas sebagai penyusun laporan pengendalian bank penerima setoran haji, anggota seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 15 Agustus 2023.

[12] Wawancara dengan Bapak Mul Khairat, bertugas sebagai analis pembinaan penyelenggara perjalanan haji, anggota seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 15 Agustus 2023.

B. Identifikasi Masalah

1. **Faktor pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi,**
2. **Dimensi kualitas pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi,**
3. **Standar pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittnggi.**

C. Batasan Masalah

Mengingat begitu luasnya permasalahan haji yang akan dibahas maka dibatasi untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan yang akan di teliti. Dengan demikian peniliti membatasi masalah yang dibahas yaitu Mengenai Implementasi Manajemen Pelayanan Prima dari pemberangkatan sampai pemulangan dari seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi kepada calon jama'ah dan jama'ah apakah sudah sesuai dengan 5 dimensi pelayanan prima atau belum.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di kemukakan maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. **Bagaimana faktor pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?**

2. **Bagaimana dimensi kualitas pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?**
3. **Bagaimana standar pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittnggi?**

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apa saja implementasi pelayanan prima pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Oleh Kemenag Bukittinggi yang meliputi 5 dimensi pelayanan prima yang meliputi : tangibles (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsif), assurance (jaminan), dan emphaty (empati) dalam melayani calon jamaah dan jamaah haji di Kemenag Bukittinggi. Dengan adanya penelitian diatas diharapkan penelitian dapat memberikan kegunaan, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan baru karna ada banyak pembelajaran yang bisa diambil dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dalam melayani calon jama'ah atau jama'ah haji yang diharapkan semata-mata hanya mengharap Ridho Allah SWT.

2. Kegunaan Praktis

Bagi Instansi hasil Penelitian ini sebagai bentuk sumbangsih pemikiran kampus UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Bagi

Pustaka sebagai sumber referensi pemikiran penelitian berikutnya dan dapat memperkaya lingkup karya-karya penelitian.

F. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai judul dan mempermudah pembaca dalam memahaminya, maka peneliti perlu menjelaskan beberapa istilah penting, diantaranya:

Implementasi :

Implementasi merupakan sebuah aktivitas yang saling membutuhkan interaksi antara pelaksana dengan customer yang bertujuan untuk mencapai harapan hotel serta biokrasi yang efektif..[13]

Manajemen :

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[14]

Pelayanan Prima :

Pelayanan prima merupakan kemampuan seseorang dalam melayani orang lain secara maksimal. Dalam hal ini pelayanan yang

[13] Susanti, Yurike Ari, and Renny Oktafia. "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasaan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 5.2 (2020). Hal 108

[14] Putra, Arman Syah. "Sistem Manajemen Pelayanan Pelanggan Menggunakan PHP Dan MySQL (Studi Kasus pada Toko Surya)." *Tekinfo: Jurnal Bidang Teknik Industri dan Teknik Informatika* 22.1 (2021). Hal. 102.

diberikan selalu sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan para customer.[15]

PHU :

Penyelenggara Haji dan Umrah.

Seksi PHU :

Bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler.

Kementerian Agama Republik Indonesia :

Kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama.[16]

Ibadah Haji :

Haji berasal dari bahasa Arab " al-hajj " berarti ziarah/berkunjung. Sedangkan menurut istilah syara" haji ialah berziarah/ berkunjung ke Baitullah (Ka"bah) Makkah al-Mukarramah untuk beribadah kepada Allah, dengan melakukan hal-hal sebagai berikut ihram, thawaf,

[15] Susanti, Yurike Ari, and Renny Oktafia. "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasaan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 5.2 (2020). Hal 109.

[16] https://www.kemenag.go.id/ diakses pada tanggal 13 Juni 2023 jam 12.27 WIB.

saʿi,wukuf di Arafah, wukuf/mabit di muzdalifah dan mina kemudian Tahallul.[17]

[17] Udi Kisworo, "Ibadah Haji Ditinjau Dari Berbagai Aspek," *Al-Istinbath: Jurnal Hukum Islam* 2, no. 1 (2017): hal. 75–98

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Implementasi

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Adapun pengertian implementasi tersebut dapat dilihat dalam beberapa pendapat di bawah ini.

Menurut Mulyadi, implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahanperubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
3. Kesediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.

4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni:

1. Penyiapan sumber daya, unit dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Implementasi menurut teori Jones :"Those Activities directed toward putting a program into effect" (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: "*Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy*" (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Berdasarkan pendapat di atas tersebut dapat diketahui bahwa pengertian implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan

menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

B. Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu.[18]

Manajemen diartikan sebagai ilmu karena manajemen adalah suatu bidang pengetahuan yang secara sistematik berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang melakukan kerja sama. Manajemen diartikan sebagai kiat bagaimana mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain didalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

Manajemen sebagai ilmu dan seni sangatlah penting untuk mengatur dan mengendalikan kehidupan sebuah organisasi baik organisasi profit maupun non profit. Penguasaan yang baik terhadap masyarakat dan segala perangkatnya memungkinkan sebuah organisasi berjalan dengan baik dan benar. Organisasi publik tersebut perlu membangun dirinya menjadi *performance driven organization*, menjadi suatu organisasi yang tumbuh dan berkembang didorong oleh kinerja tinggi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.[19]

---

[18] Malayu SP Hasibuan, "*Mamajemen Sumber Daya Manusia"*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 22

[19] Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung; PT Remaja Rosdakarya,2006) h.6

Implementasi manajemen pelayanan prima oleh seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi terhadap beberapa jenis layanan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Dengan tujuan mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan, pelayanan yang pasti dan terjangkau melalui pelayanan terpadu satu pintu guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan prima.

3. Pelayanan Prima

1. Pengertian pelayanan dan pelayanan prima *(Service excellence)*

Service excellence merupakan salah satu komponen pentingyang harus dijalankan oleh semua perusahaan supaya tetap bertahan ditengah persaingan global saat ini. Pelayanan prima *(service excellence)* adalah perbuatan atau tindakan yang memberikan kepada pelanggan apa yang memang mereka harapan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan. *Service excellence* hanya bagian kecil dari sistem manajemen perusahaan yang kompleks, tetapi apabila dijalankan dengan pemahaman yang benar dan tujuan yang mulia maka akan memberikan sesuatu yang dasyat untuk setiap perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang jasa/layanan publik. Untuk itu mulai dari manajemen puncak hingga *staff* paling bawah disetiap perusahaan atau organisasi jasa/layanan publik harus memiliki pemahaman yang sama tentang *service excellence*

dan sepakat untuk menjalankannya bersama-sama demi kelangsungan hidup perusahaan. Semua harus memiliki tekad yang kuat yaitu memberikan layanan terbaik untuk *customer.* Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.

2. Pentingnya Pelayanan Prima *(service excellence)*

Suatu perusahaan yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk membeli barang atau jasanya dan tetap menjaga pelangan agar tetap membeli barangnya. Walaupun banyak perusahaan menawarkan produk-produk yang bersaing tetapi tujuannya adalah untuk menarik pelanggan yang sama. Para pelanggan biasanya mempunyai supplier yang semuanya menawarkan produk dan jasa yang sejenis. Dengan demikian pelanggan mempunyai pilihan yang banyak. Meskipun demikian dari sudut pandang perusahaan, pelanggan mutlak dipertahankan dan perlu dicermati sikap pelanggan, bagaimana sikap karyawan perusahaan yang ikut berperan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang merupakan kunci sukses dari perusahaan.

Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni:

1) Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.

2) Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.

3) Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.

4) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, yang memenuhi harapan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang unggul ialah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan maka dari pada itu pelayanan prima merupakan suatu standar kualitas yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

3. Dimensi pelayanan prima

Indikator-indikator tentang kualitas pelayanan Prima di kemukakan menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry. Indikator kualitas pelayanan (service quality), meliputi : reability, reseponsiveness, emphaty, performance dan tangible.

a) *Reability* (Keandalan). Kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Reliability meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat dapat dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan/ instansi mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (right the first

time), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

b) *Responsiveness* (Daya tangkap) Keinginan para karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan baik. Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman. slip transaksi secepatnya. kecepatan menghubungi kembali pelanggan. dan penyampaian layanan secara cepat.

c) *Emphaty* (Empati) Meliputi kemudahan dalam hubungan. Komunikasi yang baik. Perhatian yang baik. Dan memenuhi kebutuhan konsumen. berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka. memberikan perhatian individual. dan mengenal pelanggan regular

d) *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan dari bahaya, dan resiko dan keraguraguan. Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai penegtahuan dan

keterampuilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e) *Tangibles* (Wujud nyata) Meliputi fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi (seperti kartu bisnis. kop surat, dan lain-lain).[20]

4. Pelayanan prima dalam perspektif syari'ah

Konsep pelayanan menurut Al-Qur'an Pelayanan dalam perbankan sangatlah penting, karena usaha perbankan erat hubungannya dengan nasabah. Nasabah merupakan sumber utama dalam keberlangsungan usaha, sehingga hubungan bank dengan nasabah harus bisa terjalin dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.[21]

a. Keikhlasan

Keikhlasan adalah suatu yang harus dilakukan dalam melakukan amal perbuatan, begitu halnya dalam memberika pelayanan untuk nasabah. Karyawan setiap memberikan pelayanan harus didasari dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keihklasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT.

[20] Fandy Tjiptono, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008). Hlm. 133-135.

[21] Wathani, M. Zainul, and Afiati Kurniasih. "Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an." *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1.1 (2015): 1-22.

Rasulullah sabdanya : “Dari Abu Qatadah RA, dari Rasulullah SAW, beliau berada di antara para sahabat seraya berkata, *'Sesungguhnya berjuang atau berjihad di jalan Allah dan beriman kepada-Nya adalah sebaik-baik perbuatan."* Tiba-tiba seorang lelaki berdiri dan bertanya kepada beliau, *"Ya Rasulullah, bagaimana menurut pendapat engkau jika saya terbunuh di jalan Allah, apakah semua dosa saya akan diampuni?"* Rasulullah menjawab, *"Benar. Apabila kamu terbunuh di jalan Allah dalam kondisi yang sabar dan ikhlas karena-Nya, maka semua dosamu akan diampuni."* Lalu Rasulullah SAW bertanya, *"Apa pertanyaanmu tadi?*' Laki-laki itu mengulangi pertanyaannya, *"Ya Rasulullah, bagaimana menurut pendapat engkau jika saya terbunuh di jalan Allah, apakah semua dosa saya akan diampuni?"* Rasulullah menjawab, *"Benar. Itupun kalau kamu dalam kondisi yang sabar dan ikhlas karena Allah, maka semua dosamu akan diampuni, kecuali utang. Itulah yang disampaikan Jibril kepadaku."* (HR. Muslim).

b. Sesuai dengan Syariat

Syariat adalah aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Syariat berisi tentang panduan mengenai masalah ibadah dan berisi tentang panduan mengenai permasalahan kehidupan manusia. Dalam memberikan pelayanan terhadap jama’ah juga harus sesuai dengan syariah.

Ada beberapa prinsip syariah pelayanan yang harus diperhatikan oleh Seksi PHU Kemenag Bukittinggi, yaitu[22] :

1) Prinsip persamaan (Al-Musawah) yaitu tidak membedakan pelayanan terhadap jama'ah (QS : Al-Hujarat (26) 13).
2) Prinsip persaudaraan (Ukhuwah) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan (QS : Al-Hujarat (26) 10).
3) Prinsip cinta kasih (Muhabbah) ; bentuk prinsip ini dalam pelayanan misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada complain dari jama'ah. (QS : Al-Balad (30) 177).
4) Prinsip perdamaian (Silm) misalnya penyelesaian masalah dengan cara non litigasi (QS : Al-Anfal (11) 61).
5) Prinsip tolong-menolong (At-ta'awun) yaitu menolong kesusahan jama'ah dalam mengurus dokumen pendaftaran ibadah haji (QS : Al-Maidah (6) 1).

c. Melakukan yang terbaik.

Allah SWT berfirman : *"Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, Maka pasti kamu akan menemui-Nya"* (QS : Al-Insyiqaq ; (30) 6). Ayat ini menerangkan perjalanan hidup manusia dengan melakukan keras untuk mencapai kesenangan. Maka setiap melakukan aktivitas / pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan

[22] Kurniawan, Danang. "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah." *Dalam Journal of Sharia Economic Law* 3.1 (2020).

harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas pelayanan karyawan disini disamping sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Kemenag Bukittinggi terhadap Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, tetapi juga harus memberikan kemampuan yang terbaik dan sepenuh hati.

Karyawan harus bisa memberikan nilai tambah untuk perusahaan dan memperhatikan para calon jama'ah dan jama'ah ; baik suasana hati, sikap serta perilakunya. Totalitas dalam memberikan pelayanan harus dilakukan oleh karyawan. Hal ini erat hubungannya dengan firman Allah SWT, yaitu *: "Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu* "(QS : Al-Baqarah (1) 208). Ayat ini menjelaskan bahwa Allah SWT menyeru kepada orang yang beriman untuk masuk kedalam Islam secara keseluruhan (totalitas).

Kesimpulannya adalah ini memiliki arti bahwa kita harus mengamalkan ajaran Islam dengan mengerahkan segenap kemampuan yang dimiliki.[23] Demikian halnya dengan pelayanan yang ada di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Bukittinggi harus diupayakan dengan mengerahkan kemampuan terbaik agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan (maksimal).

[23] Fakrurradhi, Fakrurradhi. "Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam Dalam Al-QurAn Menurut Tafsir Ibnu Katsir." *Al Mashaadir: Jurnal Ilmu Syariah* 2.2 (2021): 1-15

5. Konsep Pemberangkatan dan Pemulangan Haji

a. Pemberangkatan Haji

Persiapan pemberangkatan untuk berhaji mulamula dilakukan dengan mengadakan pembinaan ibadah haji yang diselengarakan oleh Kementerian Agama, baik secara perorangan maupun kelompok, tidak terkecuali bagi ketua ragu dan ketua rombongan.

Pemberian bimbingan ibadah haji dapat juga dilakukan oleh kelompok masyarakat, baik diselenggarakan oleh lembaga social keagamaan maupun oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang secara prosedural harus mendapat izin dari kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat. Tugas penting KBIH hanya melakukan bimbingan, bukan sebagai penyelenggara haji.

Kemudian diatur Kelompok terbang (kloter) yang terdiri atas ketua kloter, ketua rombongan, dan ketua regu. Pengaturan ini dilakukan oleh kantor Kementrian Agama Provinsi dan Kota/Kabupaten di embarkasi haji masing-masing. Dalam satu kloter biasanya terdiri atas 440 orang jamaah haji yang dibagi menjadi 40 regu dan 10 orang petugas haji. Setiap petugas kesehatan, dan petugas lainnya. Dalam kloter tersebut terdapat juga:

1) Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) sebagai ketua kloter
2) Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) sebagai pembimbing ibadah.

3) Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) sebagai pelayanan kesehatan yang terdiri dari 1 dokter dan 2 paramedis.

Menjelang keberangkatan ke Tanah suci, para jamaah haji ditempatkan di Asrama haji dengan membawa Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan keperluan lainnya. Kegiatan yang dilakukan saat kedatangan di asrama haji embarkasi, yakni:

1) Menyerahkan surat panggilan masuk Asrama
2) Menerima kartu makan dan akomodasi selama di asrama haji embarkasi
3) Memeriksa kesehatan badan
4) Memeriksa dan menimba barang Sedangkan kegiatan di asrama haji, yakni:
6) Pembinaan dan penempatan manasik haji
7) Pembagian paspor haji
8) Pemberian living cost berupa uang dalam bentuk mata uang Riyal dan pembagian identitas haji.

Dalam waktu yang sudah ditentukan, jamaah haji tinggal menungu keberangkatan ke Tanah Suci dengan pesawat terbang. Adapun undang-undang yang mengatur tentang transportasi selama kegiatan haji, antara lain:

a) Bab X pasal 33 tentang transportasi, yang berbunyi:

a. Pelayanan transportasi jamaah haji ke Arab Saudi dan pemulangannya ke tempat embarkasi asal di Indonesia menjadi tangguang jawab menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruanglingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan.

b. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 yang diatur dengan peraturan pemerintah.

b) Pasal 34, yang berbunyi: "Penunjukan pelaksanaan transportasi jamaah haji dilakukan oleh menteri dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efesiensi".

c) Pasal 35, yang berbunyi:

1) Transportasi jamaah haji dari daerah asal ke embarkasi dan dari debarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah.

2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 di tetapkan dengan peraturan daerah.

b. Pemulangan Haji

Pemulangan jamah haji dilakukan setelah ibadah haji dilakukan. Yang paling penting diperhatikan mengenai peraturan pemulangan tersebut, yakni:

1) Jamaah haji beristirahat menunggu pemulangan ke Tanah Air. Akomodasi di Jeddah disediakan bagi jamaah haji selama kurang

lebih 24 jam. Pelayanan yang diberikan berupa tempat tidur, konsumsi selama di Jeddah, air, dan kuli untuk mengangkut barang.

2) Jamaah haji menimbang barang bawaannya dengan ketentuan dibawa hanya satu tas dan koper yang berat keseluruhannya 35kg.

3) 8 jam sebelum berangkat ke Bandara King Abdul Aziz, jamaah haji menerima paspor haji dan tiket pesawat yang dibagikan oleh ketua kloter masingmasing.

6. Manajemen Pelayanan Haji

Manajemen pelayanan bisa dimaksud selaku sesuatu proses pelaksanaan ilmu serta seni buat menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan serta menuntaskan aktivitas- aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Jadi yang diartikan dengan manajemen pelayanan disini merupakan sesuatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengawasan sesuatu organisasi buat membagikan pelayanan kepada jamaah haji secara efisien serta efektif guna menggapai tujuan yang sudah di tetapkan. Sebaliknya manajemen pelayanan ibadah haji bisa dimaksud selaku seluruh aktivitas dalam rangka kenaikan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan bawah jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yag disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia.

Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah. 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 Seksi PHU Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari:

a. 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: 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. Berikutnya, calon jamaah haji hendak memperoleh novel tabungan serta fakta setoran dini Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang mencantumkan no validasi yang ditandatangani serta dibubuhkan stempel bank. Calon jamaah haji melaksanakan registrasi haji di Kantor Departemen Agama Kab/ Kota setempat. 5 hari sehabis setoran dini. Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan bawa persyaratan selaku berikut: Berikutnya mengisi Pesan Registrasi Berangkat Haji (SPPH) serta menyerahkan kembali kepada pertugas Departemen Agama. Setelah itu, calon jamaah haji difoto serta diambil sidik jari, didaftarkan kedalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sehabis berakhir, calon jamaah haji

memperoleh lembar fakta registrasi haji yang tertera No Jatah ditandatangani serta dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Departemen Agama Kota Bukittinggi. Proses registrasi berakhir, calon jamaah haji menunggu data penetapan besaran Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) serta penerapan pelunasan .

b. 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.

c. 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.

d. 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.

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

f. Pemberangkatan dan Pemulangan. Waktu pemberangkatan serta pemulangan dipecah jadi 2 gelombang ialah gelombang I serta gelombang II. Pemberangkatan dicoba lewat 2 metode, ialah 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 s. d 41 hari.

Dalam mewujudkan penerapan penyelenggaraan ibadah haji hingga diresmikan sasaran kualitas selaku penanda yang dijadikan barometer dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji, merupakan selaku berikut:

1) Seluruh jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
2) Seluruh jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh layanan akomodasi, katerin dan transportasi.
3) Seluruh jamaah haji dapat melaksanakan wukuf di Arafah.
4) Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air.

7. Pelayanan Prima Terhadap Calon Jama'ah

Berdasarkan Al-Qur'an Apa yang dialami Seksi PHU Kemenag Bukittinggi saat ini hampir sama dengan kondisi dakwah Rasulullah SAW. Dakwah Rasulullah SAW begitu banyak cobaan dan rintangan tetapi pada akhirnya dakwah beliau sangat berhasil. Keberhasilan tersebut tidak bisa lepas dari kecakapan dakwah beliau dalam memikat dan menjalin hubungan dengan baik. Metode dakwah Rasul yang demikan dapat menjadi rujukan bagi Seksi PHU Kemenag Bukittinggi untuk memberikan pelayanan kepada calon jama'ah supaya terpikat dan loyal kepada Seksi PHU Kemenag Bukittingggi.

Dalam Al-Qur'an menjelaskan bagaimana cara dakwah beliau memikat dan menjalin hubungan baik. Ayat ayat dalam Al-Qur'an diantaranya : surat Al-Ahzab ayat 21, surat Ali Imran ayat 159, dan surat An-Nahl ayat 125.

a. Surat Al-Ahzab Ayat 21 *" Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah".* Surat Al-Ahzab ayat 21 adalah ayat yang turun pada saat terjadinya peristiwa ahzab (perang khandak).

Ayat ini merupakan gambaran perilaku agung Rasulullah SAW dalam perkataan, perbuatan dan perilakunya. Untuk itu, Allah SWT

memerintahkan kita untuk meneladani akhlak dan sifat Rasulullah SAW dalam semua tindakannya.

Hikmah yang terdapat pada ayat tersebut dalam hal penerapan pelayanan di Seksi PHU Kemenag Bukittinggi adalah karyawan harus mencontoh akhlak Rasulullah SAW dalam semua aktifitas dalam bentuk perilaku. Perilaku baik karyawan tidak hanya diterapkan pada saat melayani para calon jama'ahnya tetapi juga harus diterapkan pada disemua aktifitas kehidupannya.

Hal ini disebabkan karena saat ini calon jama'ah telah menjadi sangat sensitive, satu hal kecil yang menjadi kesalahan akan mengakibatkan reaksi yang dapat mengakibatkan pada hancurmya kredibilitas perusahaan/ instansi.[24]

b. Surat Ali Imran Ayat 159 Artinya : *"Maka disebabkan rahmat dari Allahlah kamu Berlaku lemah lembutlah terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".*

[24] Thorik Gunara, U. H. S. "Marketing Muhammad Strategi Andal dan Jitu Praktik Nabi Muhammad saw." *Madania Prima* (2007).

Hikmah yang dapat diambil dari ayat tersebut adalah tentang penerapan pelayanan pada Seksi PHU Kemenag Bukittinggi diantaranya :

1) Karyawan harus mempunyai sifat lemah lembut pada saat melayani para calon jama'ahhnya. Konsep kelembutan sangat cocok dipraktekkan pada pelayanan Seksi PHU Kemang Bukittinggi, karena konsep ini telah dibuktikan oleh Rasulullah dalam dakwahnya. Inilah metode marketing handal (dakwah) yang diterapkan Rasulullah SAW yang menjadikan Madinah dan Habsyi menjadi tempat kondusif untuk umat islam, padahal yang memasukkan dakwah islam pertama kali kesana adalah para sahabat, bukan Rasulullah. Akan tetapi Para sahabat ini dibekali ilmu pelayanan oleh Rasulullah SAW sehingga menjadi da'i yang unggul.
2) Karyawan juga harus menerapkan sifat pemaaf seperti yang sudah diajarkan oleh Rasulullah SAW. Sifat pemaaf bisa diterapkan dalam pelayanan Seksi PHU Kemenag Bukittinggi, contoh apabila ada jama'ah yang melakukan complain dan marah-marah, karyawan harus memaklumi hal tersebut. Karyawan harus memiliki mental yang kuat, memiliki kesabaran yang tinggi dan memiliki sifat pemaaf untuk menghadapi para calon jama'ahnya.
3) Bila ada permasalahan dengan calon jama'ahnya harus diupayakan agar bisa diselesaikan dengan jalan musyawarah. Dengan adanya

musyawarah pertikaian antara kedua belah pihak (pihak Seksi PHU & calon jama'ah) bisa dihindari dan diatasi.

4) Pada akhirnya karyawan harus tawakal artinya pelayanan terhadap jama'ah sudah diberikan secara maksimal oleh para karyawan terkait hasilnya hanya Allah yang menentukan. Wujud dari tawakal tersebut disamping memberikan layanan yang maksimal juga melalui do'a kepada Allah SWT.

c. Surat An-Nahl Ayat 125 *"Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan Al-Hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk".*

Hikmah yang dapat diambil dari ayat tersebut yaitu Seksi PHU Kemenag Bukittinggi harus menerapkan metode dakwah Rasulullah dalam menarik dan menjalin hubungan dengan calon jama'ah. Metode dakwah tersebut yaitu Al-Hikmah, Al-Mau'idzoh bil Hasanah, Al-Mujadalah bil Hasanah.

Jadi, Al-Qur'an dan Al Hadist tidak hanya sebagai panduan untuk melakukan ibadah tetapi juga memberikan panduan konsep pelayanan Seksi PHU Kemenag Bukittinggi dalam melayani para calon jama'ah dab jama'ah haji maupun umrah.

Konsep pelayanan berdasarkan Al-Qur'an :

1) Karyawan Seksi PHU Kemenag Bukittinggi menjadi agen pelayanan Seksi PHU Kemenag Bukittinggi harus memperhatikan 3 konsep dasar pelayanan yakni : keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik (sungguh-sungguh),
2) Pedoman yang terkandung dalam AlQur'an untuk memberikan pelayanan pada calon jama'ah yakni : karyawan mencontoh Rasulullah SAW dalam melayani pelanggannya waktu berdagang, melayani jama'ah dengan lemah lembut, memiliki sifat pemaaf, menyelesaikan masalah dengan musyawarah, dan memiliki tekad yang kuat dalam memberikan layanan, tawakkal terhadap hasil yang akan dicapai. Seksi PHU Kemenag Bukittinggi juga harus menerapkan metode dakwah Rasulullah SAW dalam menarik minat, dan membina calon jama'ah yaitu Al-hikmah, AlMau'idzah bil Hasanah dan Al-Mujadalah Bil Hasanah.[25]

4. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

Operasional penyelenggaraan ibadah haji melibatkan banyak lembaga pemerintah dan non pemerintah yang bertugas sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing tidak hanya ditangani oleh Kementerian Agama saja dalam negeri pelayanan jamaah haji pada tingkat nasional khususnya di

[25] Kurniawan, Danang. "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah." *Dalam Journal of Sharia Economic Law* 3.1 (2020). Hlm. 68-72.

Indonesia ditangani oleh Kementerian dan lembaga terkait seperti Kementerian kehakiman dan hak asasi manusia, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perhubungan, Kementerian Keuangan, Kementerian Dalam Negeri, Bank Indonesia lembaga keuangan atau bank milik pemerintah, dan swasta. Perusahaan penerbangan biro perjalanan haji organisasi kemasyarakatan dan lembaga keagamaan Islam sedangkan di Arab Saudi ditangani oleh Kementerian Haji Arab Saudi, muhasasah, mazmumah imigrasi, Bea Cukai, dan seluruh unsur pelayanan oleh pemerintah Arab Saudi dengan melibatkan perwakilan negara asal.

Karena melibatkan hubungan antara pemerintah (*government to government*) dan demikian banyak pihak serta lembaga yang secara institusional mempunyai wewenang terhadap pelaksanaan Haji maka diperlukan suatu sistem untuk menangani masalah Haji dan dalam kaitan inilah organisasi pelaksanaan Haji Kemenag Bukittinggi berperan dalam mengurus mengelola menata laksana dan mengatur pelaksanaan haji.

Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 11 menjelaskan bahwa menteri membentuk panitia penyelenggara ibadah haji di tingkat pusat ataupun daerah di mana yang memiliki embarkasi dan di Arab Saudi.

Panitia Penyelenggara Ibadah (PPIH) Kemenag Bukittinggi adalah sekelompok panitia yang diangkat oleh Direktur Jenderal atas usul Kepala

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi setempat yang bersifat non permanen sistem.

Dan penulis membahas tentang panitia penyelenggara Ibadah Haji atau PPIH di Kemenag Bukittinggi yang mempunyai tugas bertanggung jawab pada terlaksananya pembinaan pelayanan umum bimbingan ibadah dan pelayanan kesehatan serta perlindungan Haji sejak jamaah di embarkasi dan jamaah yang dilayani adalah jamaah haji reguler pelayanan yang diberikan panitia penyelenggara ibadah haji di Kemenag Bukittinggi meliputi :

1. Penerimaan dan pemberangkatan jamaah haji

Ketika masuk ke asrama haji panitia wajib menerima dengan baik untuk pemeriksaan one stop service panitia penerima jamaah memberikan tanda pengenal jamaah 24 jam sebelum jamaah masuk asrama melayani jamaah yang uzur mengurus barang bawaan jamaah yang uzur melaporkan data jamaah transit memantau bus jamaah dari asrama ke bandara.

2. Penanganan dokumen

Dokumen atau record adalah informasi yang diciptakan diterima dan dikelola sebagai bukti maupun informasi yang oleh organisasi atau perorangan digunakan untuk memenuhi kewajiban hukum atau transaksi bisnis berdasarkan definisi di atas disimpulkan bahwa dokumen adalah suatu data atau fakta yang dapat digunakan sebagai informasi dalam melakukan suatu keterangan berkaitan dengan pembahasan tentang

dokumen Kementerian Agama RI menjelaskan bahwa definisi dokumen haji adalah suatu data yang berisikan identitas jamaah haji yang digunakan untuk kelengkapan perjalanan haji dokumen haji adalah dokumen resmi jamaah haji berupa paspor dan dokumen perjalanan lainnya.

Perjalanan haji adalah perjalanan antar negara yang didalamnya berlaku hukum internasional diantaranya adalah kelengkapan dokumen perjalanan yang diatur dengan peraturan pemerintah nomor 36 tahun 1992 tentang surat perjalanan Republik Indonesia yaitu paspor penggunaan paspor dilihat dari jenisnya ada 4 macam yaitu paspor diplomatik, paspor dinas, paspor umum, dan paspor haji.

Setiap warga negara yang hendak menunaikan ibadah haji harus menggunakan paspor haji yang dikeluarkan oleh Menteri Agama dan telah mendapatkan visa haji dari pemerintahan Arab Saudi melalui Kedutaan Besar Arab Saudi di Indonesia.

Paspor haji berwarna coklat merupakan dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap jalan haji untuk melaksanakan perjalanan ibadah haji dan pembelinya wajib melakukan pengamanan atas paspor yang dimiliki serta hanya diberikan kepada calon jamaah haji yang telah terdaftar resmi di kementerian agama berbeda dengan jenis paspor lainnya paspor tersebut hanya berlaku untuk satu musim haji demikian juga dengan visa yang diberikan oleh pemerintah arab saudi yang berlaku sebatas hanya untuk kota-kota peragian yaitu jeda muka madinah dicetak oleh kementerian

agama dan tidak ada interaksi langsung dengan jalan haji sejak penulisan data calon haji yang dilakukan dengan komputerisasi sampai pada pengurusan dan penyelesaian visa haji Kudetaan Besar Arab Saudi.

3. Akomodasi

Yang dimaksud dengan akomodasi di sini adalah tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jumlah haji di tempat embarkasi atau dibersih dan pemondokan selama berada di arab saudi akomodasi bagi jamaah haji merupakan kebutuhan dasar setelah konsumsi dan sandang dan melibatkan dana yang tidak sedikit bahkan dalam komponen bpih menempati urutan kedua setelah biaya angkutan udara sebelum pemberangkatan ke arab saudi jamaah haji di asramakan di masing-masing asrama haji embarkasi maksimal selama 24 jam.

Sebelum penerbangan ke arab saudi fungsi asrama haji selain tempat pemulihan kesehatan atau recovery dan istirahat setelah melakukan perjalanan yang cukup panjang dan melelahkan dari daerah asalnya masing-masing juga sebagai tempat penyelesaian proses penerbangan untuk ke luar negeri atau check in kegiatan selama di asrama haji meliputi penyelesaian dokumen perjalanan paspor haji oleh imigrasi pemeriksaan barang bawaan oleh bea cukai pemberian bakal hidup atau living cost pemeriksaan kesehatan akhir dan pemantapan manasik keperluan akomodasi dan konsumsi sama berada di asrama haji embarkasi ditanggung oleh

pemerintah karena termasuk dalam komponen biaya penyelenggara ibadah haji atau bpih.

4. Pembinaan jamaah

Pembinaan jamaah haji dilakukan sejak dini pembinaan jamaah haji yang dilakukan pemerintah adalah rangkaian yang mencakup penerangan penyuluhan dan bimbingan tentang ibadah haji yang dilakukan sejak jamaah haji mendaftarkan diri sampai kembali selesai menggunakan ibadah haji pembinaan dilakukan demi keselamatan kelancaran ketertiban dan kesejahteraan jamaah haji serta kesempurnaan ibadah haji tanpa dikenakan biaya tambahan di luar bpih yang telah ditetapkan.

5. Keamanan

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah begitu juga keamanan di asrama jamaah haji dan juga di luar asrama karena asrama sudah dalam keadaan steril sehingga tidak boleh ada tamu yang keluar masuk asrama selain jamaah dan petugas panitia keamanan perlu mengatur lalu lintas jamaah haji dan para petugas yang keluar masuk asrama dan menjaga keamanan jamaah

6. Perbekalan

Jamaah haji perlu mendapatkan perbekalan dari negara ketika menjalani ibadah haji maka jamaah haji mendapatkan uang living cost dari pemerintah dan tanda identitas jamaah berupa gelang identitas yang harus

digunakan jamaah sehingga dapat dikenal jamaah dari indonesia begitu juga tugas panitia perbekalan adalah mengamankan barang-barang yang tercecer.

7. Penerbangan

Panitia penyelenggara ibadah haji pun ditugaskan di bagian penerbangan yang mengurusi penimbangan barang bawaan dan menyiapkan tiket jamaah haji sesuai dengan manifest yang sudah terdata dan membuat berita acara tentang pemberangkatan dan pemulangan jamaah

8. Imigrasi

Panitia di bagian imigrasi bekerja sama dengan instansi terkait yaitu emigrasian dalam memeriksa paspor jamaah haji yang telah diproses benfisaannya kelengkapan pasar jamaah mengirimkan paspor yang sudah siap kepada bidang penerbangan

9. Bea dan cukai

Panitia bea dan cukai merencanakan pemeriksaan dokumen dan barang bawaan jamaah dengan memberikan tanda pada bungkus koper atau tas barang bawaan yang sudah diperiksa dan membuat data barang bawaan. Panitia bea dan cukai merencanakan pemeriksaan dokumen dan barang bawaan jamaah dengan memberikan tanda pada bungkus koper atau tas barang bawaan yang sudah diperiksa dan membuat data barang bawaan setiap kloter.

10. Pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan peralatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak mendengarkan atau ketularan penyakit sesamanya jika ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air

5. Ibadah Haji

1. Pengertian Haji

Haji adalah menyengaja menuju ke suatu tempat yang dimuliakan atau diagungkan oleh suatu kaum peradaban. Haji merupakan Ibadah bagi umat Islam ke Mekkah (Baitullah), Sebab Baitullah adalah tempat yang diagungkan dan tempat yang suci bagi umat Islam. Menurut istilah, kalangan ahli fiqh mengartikan bahwa Haji yakni niatan datang ke Baitullah untuk menunaikan ritual perjalana ibadah yang khusyu‟. *Ibnu Al-Humam* mengartikan bahwa Haji adalah pergi menuju Baitul Haram untuk menunaikan aktivitas tertentu pada waktu tertentu. Para ahli fiqh lainnya juga berpendapat bahwa Haji adalah mengunjungi tempat-tempat tertentu dengan perilaku tertentu pada waktu tertentu.

2. Keutamaan Haji

Keutamaan haji bagi umat Islam memiliki makna tersendiri. Selain sebagai ritual keagamaan dalam rangka menunaikan rukun Islam yang terakhir, haji pun memiliki semangat moral, spiritual dan

intelektual bagi yang telah menunaikannya. Keutamaan haji banyak disebutkan dalam Al Qur‟an dan As Sunnah. Berikut beberapa di antaranya:

a. Haji merupakan amalan yang paling afdhol.
b. Jika ibadah haji tidak bercampur dengan dosa (syirik dan maksiat), maka balasannya adalah surga.
c. Haji termasuk jihad fii sabilillah (jihad di jalan Allah).
d. Haji akan menghapuskan kesalahaan dan dosa-dosa.
e. Haji akan menghilangkan kefakiran dan dosa.
f. Orang yang berhaji adalah tamu Allah.

Bersamaan dengan itu, jumlah muslim Indonesia yang telah melaksanakan ibadah haji juga makin banyak. Mereka merupakan sekelompok masyarakat tersendiri yang lazim disebut masyarakat haji.[26] Kesempurnaan haji merupakan dambaan setiap umat Islam sedangkan hal tersebut bukanlah gampang untuk diwujudkan. Karena setiap jamaah disyaratkan mampu memahami setiap ketentuan ibadah baik yang di wajibkan, mubah, bahkan yang dilarang dalam haji. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan umat Islam masih lemah tingkat pemahaman tentang beberapa ketentuan ibadah haji dan kekhwatiran yang berlebihan. Kekhawatiran tersebut dikarenakan perbedaan kondisi sosial dan budaya

[26] Muhammad Nuri, "Pragmat isme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia," *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 1, no. 1 (2014)

(seperti perbedaan bahasa, kebiasaan/ tradisi), maka perlunya pemahaman dan pemantapan yang baik sebelum keberangkatan.[27]

3. Jenis-jenis Haji

Setiap jamaah haji bebas untuk memilih jenis ibadah haji yang ingin dilaksanakannya. Terdapat 3 jenis ibadah haji antara lain :

a) Haji ifrad, berarti menyendiri. Pelaksanaan ibadah haji disebut ifrad bila sesorang bermaksud menyendirikan, baik menyendirikan haji maupun menyendirikan umrah. Dalam hal ini, yang didahulukan adalah ibadah haji. Artinya, ketika mengenakan pakaian ihram di miqat-nya, orang tersebut berniat melaksanakan ibadah haji dahulu. Apabila ibadah haji sudah selesai, maka orang tersebut mengenakan ihram kembali untuk melaksanakan umrah.
b) Haji tamattu', mempunyai arti bersenang-senang atau bersantai-santai dengan melakukan umrah terlebih dahulu di bulan-bulah haji, lain bertahallul. Kemudian mengenakan pakaian ihram lagi untuk melaksanakan ibadah haji, ditahun yang sama. Tamattu' dapat juga berarti melaksanakan ibadah di dalam bulan-bulan serta di dalam tahun yang sama, tanpa terlebih dahulu pulang ke negeri asal.
c) Haji qiran, mengandung arti menggabungkan, menyatukan atau menyekaliguskan. Yang dimaksud disini adalah menyatukan atau menyekaliguskan berihram untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.

[27] Abdul Choliq, "Esensi Program Bimbel Manasik Haji Upaya Pemberdayaan Masyarakat," *Jurnal At Taqaddum* 10, no. 1 (2018): 23–49

Haji qiran dilakukan dengan tetap berpakaian ihram sejak miqat makani dan melaksanakan semua rukun dan wajib haji sampai selesai, meskipun mungkin akan memakan waktu lama. Menurut Abu Hanifah, melaksanakan haji qiran, berarti melakukan dua thawaf dan dua sa'i.[28]

4. Persyaratan Pendaftaran Haji

Adapun persyaratan pendaftaran haji yang harus dipenuhi oleh Jemaah Haji berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 13 tahun 2021 sebagai berikut:

a. Beragama islam
b. Sehat jasmani dan rohani yang dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter
c. Memiliki KTP yang masih berlaku
d. Memiliki kartu keluarga
e. Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir/Kutipan Akta Nikah/Ijazah dan Memiliki tabungan pada Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH).

Sementara itu, prosedur pendaftaran Haji Reguler berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 13 tahun 2021 sebagai berikut:

a. Calon Jemaah Haji membuka tabungan di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) minimal Rp.25 juta.

[28] Illiam R. Roff, "Haji Dan Sejarah Agama-Agama," *Haji dan Sejarah Agama-Agama* (2010): 93.

b. Calon Jemaah Haji membawa buku tabungan ke Kankemenag Kab/Kota domisili.

c. Membawa beberapa syarat antara lain, KTP, Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas, Copy KK, Ijazah atau buku nikah.

d. Mengisi Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH)

e. Membawa SPPH ke BPS-BPIH

f. Menyerahkan SPPH dan BPS-BPIH

g. Selanjutnya Calon Jemaah Haji mendapatkan printout bukti setoran awal Rp.25 juta dan nomor porsi

h. Selanjutnya printout tersebut dibawa ke Kan kemenag untuk registrasi dan Selanjutnya pada hari itu juga Calon Jemaah Haji akan mengetahui tahun keberangkatan.

6. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu bertujuan sebagai bahan perbandingan dan acuan. Selain itu dimaksudkan untuk menggali informasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini:

Tabel 1.1

No	Kajian terdahulu (Nama, Tahun, Judul)	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Fira Afriani dalam disertasi yang berjudul **"Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah**	Dalam penelitian ini bertujuan mengetahui Implementasi Pelayanan Prima	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang dituju. Objek dari peneliti Fira

	Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru" Kota Pekanbaru, Tahun 2019.	terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru. Subjek penelitian ini adalah 3 orang dari seksi haji dan 3 orang calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian hasilnya dianalisa secara deskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa	Afriani ialah di Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru sedangkan penulis di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi. Sedangkan Persamaan dari penelitian yang penulis tulis sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif.

		implementasi pelayanan prima adalah pelaksanaan atau penerapan pelayanan yang baik dan yang terbaik dilakukan agar bisa membuat konsumen merasa nyaman dan terdapat 3 konsep pelayanan prima yaitu sikap atau Attitude, perhatian atau Attention dan tindakan atau Action. Sikap yang harus dimiliki adalah sikap yang ramah sopan dan santun. Perhatian yang harus di terapkan ialah dapat mencermati keinginan konsumen dan tindakan adalah suatu tindakan nyata dari petugas untuk para konsumen. Pelayanan prima sangat penting	

		karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada perusahaan.[29]	
2.	Ika Santi dalam skripsi yang berjudul : **"Implementasi Strategi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Tahun 2020/2021",** Kabupaten Bantul, Tahun 2021.	Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya minat masyarakat untuk mendaftar haji dan meminta pelayanan informasi seputar ibadah haji, dalam hal ini perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan. Mengingat saat ini sedang dalam masa tanggap darurat pandemi Covid-19, maka pelayanan harus lebih diperhatikan agar aktivitas tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien	Penelitian penulis membahas tentang implementasi manajemen pelayanan prima pada seksi penyelenggara haji dan umrah oleh Kemenag Bukittinggi yang dilihat dari dua pokok masalah yaitu : dari fasilitas sarana dan prasarana kerja sampai sumber daya manusia yang ada di seksi penyelenggara haji dan umrah Kemenag Bukittinggi.

[29] Afriani, Fira. *Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019.

		sesuai kebijakan yang ditetapkan. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sebagai fasilitator yang menangani tata pelaksanaan pelayanan ibadah haji. Adanya renovasi gedung PHU menjadi gedung PLHUT adalah sebuah inovasi dalam meningkatkan pelayanan. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi pelayanan prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian	Sedangkan Dalam penelitian ini untuk mengetahui implementasi strategi pelayanan prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2020/2021. Lalu perbedaan lainnya yaitu objek peneliti Ika Santi di Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta sedangkan penulis di Kemenag Kota Bukittinggi.

		Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2020/2021.[30]	
3.	Roviatun Aunillah dalam skripsi yang berjudul : **"Implementasi pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan",** Kabupaten Kuningan, Tahun 2021.	Peneltian ini membahas tentang tentang faktor pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, dan dimensi kualitas pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Serta standar pelayanan prima yang diterapkan penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama	Sedangkan penelitian penulis membahas tentang implementasi manajemen pelayanan prima pada seksi penyelenggara haji dan umrah oleh Kemenag Bukittinggi yang dilihat dari dua pokok masalah yaitu : dari fasilitas sarana dan prasarana kerja sampai sumber daya manusia yang ada di seksi penyelenggara haji dan umrah

[30] Santi, Ika. *IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PADA TAHUN 2020/2021*. Diss. UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA, 2021.

		Kabupaten kuningan.[31]	Kemenag Bukittinggi. Sedangkan Peneltian ini membahas tentang tentang faktor pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, dan dimensi kualitas pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Serta standar pelayanan prima yang diterapkan penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Lalu perbedaan lainnya

[31] Aunillah, Roviatun. *Implementasi pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan*. Diss. UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2021.

			yaitu objek peneliti Roviatun Aunillah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sedangkan penulis di Kemenag Kota Bukittinggi.
4.	Nur Rohmah dalam skripsi yang berjudul : **"Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Haji Dan Umrah Di Al Badriyah Wisata Cirebon"** Kota Cirebon, Tahun 2019.	Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Al Badriya Wisata Cirebon, kemudian upaya dalam memberikan pelayanan prima kepada jemaah yang mencakup kualitas pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan, dan pelayanan prima yang diberikan kepada jamaah baik dari segi sikap,	penelitian penulis membahas tentang implementasi manajemen pelayanan prima pada seksi penyelenggara haji dan umrah oleh Kemenag Bukittinggi yang dilihat dari dua pokok masalah yaitu : dari fasilitas sarana dan prasarana kerja sampai sumber daya manusia yang ada di seksi penyelenggara haji dan umrah

		perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawabnya. Kemudian faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan kepada jemaah dan solusinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang diperoleh dari observasi, dokumentasi, dan wawancara, berupa data deskriptif dengan melakukan analisis ketika dan sesudah pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa dalam Manajemen Pelayanan yang diberikan oleh Al	Kemenag Bukittinggi. Sedangkan Dalam penelitian ini membahas tentang Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Al Badriya Wisata Cirebon, kemudian upaya dalam memberikan pelayanan prima kepada jemaah yang mencakup kualitas pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan, dan pelayanan prima yang diberikan kepada jamaah baik dari segi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawabnya.

		Badriyah Wisata Cirebon kepada Jemaah nya tidak banyak mengalami hambatan dalam pelaksanaannya dilihat dari faktor-faktor manajemen pelayanan yang diterapkan di Al Badriyah Wisata baik dari segi Kualitas, Standar pelayanan dan Etika pelayanan nya, karena di Al Badriyah ini sebisa mungkin memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah. Berdasarkan penelitian ini bahwa dari para pengurus di Al Badriyah Wisata Cirebon sudah memberikan dan melakukan upaya pelayanan	Lalu perbedaan lainnya yaitu objek peneliti Nur Rohmah di Tour & Travel Al Badriyah Wisata Cirebon sedangkan penulis di Kemenag Kota Bukittinggi.

		semaksimal mungkin kepada Jemaah nya dengan niat melayani jemaah karena ikhlas, dan dari segi kualitas pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan juga pelayanan prima yang ada di Al Badriyah Wisata Cirebon membuat jamaah nyaman, puas dengan pelayanan yang diberikan karena sikap dan tanggung jawabnya tersebut. Adapun faktor yang mendukung jalannya pelaksanaan haji dan umroh di Al Badriyah Wisata Cirebon seperti adanya mentor-mentor yang sudah terlatih, kerja sama yang baik, fasilitas-	

		fasilitas yang memadai, dan juga peran utama dari para tokoh yang berpengaruh di masyarakat membuat jemaah tertarik untuk bergabung di Al Badriyah Wisata Cirebon. Adapun hambatannya yaitu pengurusan kelengkapan dokumen kemudian isu yang beredar tentang kasus travel haji dan umroh, dan jemaah yang sudah sepuh atau sakit namun dengan adanya solusi yang diberikan Al Badriyah Wisata Cirebon ini dapat menangani hambatan-hambatan	

		tersebut dengan baik.[32]	
5.	Mochamad Nur Puja dalam skripsi yang berjudul : **"IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA BISNIS BIRO PERJALANAN WISATA PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Terhadap Strategi Bisnis CV. Mitra Inter Nusapada Tour and Travel Purwokerto-Banyumas)",** Kota Purwokerto, Tahun 2019.	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (field research) dan menggunakan teknik analisis trianggulasi: reduksi data, display data baru kemudian penarikan kesimpulan. Sedangkan dalam pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis dapat disampaikan bahwa strategi pelayaan prima yang dilakukan oleh Mitra	Penelitian penulis membahas tentang implementasi manajemen pelayanan prima pada seksi penyelenggara haji dan umrah oleh Kemenag Bukittinggi yang dilihat dari dua pokok masalah yaitu : dari fasilitas sarana dan prasarana kerja sampai sumber daya manusia yang ada di seksi penyelenggara haji dan umrah Kemenag Bukittinggi. Sedangkan Dalam penelitian ini membahas tentang

[32] ROHMAH, NUR. "IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA HAJI DAN UMRAH DI AL BADRIYAH WISATA CIREBON." (2019).

		Tour Purwokerto, dilakukan dengan baik yaitu dengan melayani pelanggan dengan ramah dan sopan, dan hasil penelitian menunjukan bahwa pelanggan merasa puas dengan kinerja dari tim Mitra Tour. Pelaksanaan bisnis juga sesuai dengan etika bisnis yang ada di dalam agama islam yang memuat nilai-nilai kebaikan, kejujuran, dan kemashlahatan bersama.[33]	strategi pelayaan prima yang dilakukan oleh Mitra Tour Purwokerto Lalu perbedaan lainnya yaitu objek peneliti Mochamad Nur Puja di Kantor CV. Mitra Inter Nusapada Tour and Travel Purwokerto-Banyumas sedangkan penulis di Kemenag Kota Bukittinggi.
6.	Sandika Pajarno dalam skripsi yang berjudul : **"Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan**	Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan kualitatif adalah suatu	Penelitian penulis membahas tentang implementasi manajemen pelayanan prima

[33] Puja, Mochamad Nur. *IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA BISNIS BIRO PERJALANAN WISATA PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Terhadap Strategi Bisnis CV. Mitra Inter Nusapada Tour and Travel Purwokerto-Banyumas)*. Diss. IAIN Purwokerto, 2019.

	Umrah di PT. Atika Rahmataka Wisata Bengkulu" Kota Bengkulu, Tahun 2021.	pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskrifsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data relafan yang diproleh dari stuasi yang alamia. Penelitin ini berusaha untuk menggambarkan mengklarisifikasikan fakta atau karektristik fenomena yang ada serta keadaan yang sebenar-benarnya tentang manajemen pelayanan Haji dan Umrah yang digunakan oleh	pada seksi penyelenggara haji dan umrah oleh Kemenag Bukittinggi yang dilihat dari dua pokok masalah yaitu : dari fasilitas sarana dan prasarana kerja sampai sumber daya manusia yang ada di seksi penyelenggara haji dan umrah Kemenag Bukittinggi. Lalu perbedaan lainnya yaitu objek peneliti Santika Pajarno di PT. Atina Rahmataka sedangkan penulis di Kemenag Kota Bukittinggi.

		PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu.[34]	

[34] Pajarno, Sandika. *Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Pt Atina Rahmataka Wisata Bengkulu*. Diss. IAIN BENGKULU, 2021.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode itu sendiri adalah suatu mekanisme atau cara yang digunakan untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis.[35]

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Analisis deskrptif yaitu suatu cara/ metode yang digunakan dalam meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang.[36] Penelitian deskriptif bertujuan untuk mensketsa suatu gambaran penelitian yang sistematis.

Deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data yang bersifat penjelasan atau penguraian data dan informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori dan konsep-konsep yang mendukung pembahasan yang relevan dimana penjelasan ini menggunakan metode kualitatif kemudian diperoleh kesimpulan dari permasalahan penelitian.

[35] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta. 2019), hal. 2

[36] Moh. Nazir, Metode penelitian, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), hal. 43

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu penelitian

Waktu penelitian adalah tanggal,bulan dan tahun dimana kegiatan penelitian tersebut dilakukan. Untuk penelitian dengan judul : "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Pada Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Oleh Kemenag Bukittinggi" (studi kasus di Jl. Bt. Ombilin II No.10, Belakang Balok, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat). Waktu penelitian dimulai pada tanggal 28 Februari 2023 sampai selesai.

b. Lokasi penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Jl. Bt. Ombilin II No.10, Belakang Balok, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

a. Jenis dan Sumber Data

b. Data Primer

Sumber data yang diperoleh dari sumber asli merupakan sumber data primer atau (tidak melalui perantara) dengan cara wawancara atau observasi. Kelebihan sumber data primer yaitu data lebih mencerminkan kebenaran dengan dilihat dan didengar langsung oleh peneliti. Kekurangan sumber data primer membutuhkan waktu yang relatif lama dan biaya yang relatif besar.

Wawancara di lakukan dengan informan yang kompeten di bidangnya yang memiliki informasi dan pengetahuan yang di landasi keterampilan sesuai dengan kompetensi masing-masing. Dari Informan yang

diwawancarai, yaitu: Kepala Seksi PHU Kemenag Bukittinggi tahun 2022, Kepala Seksi PHU Kemenag Bukittinggi tahun 2023, Seluruh staff Seksi PHU Kemenag Bukittinggi, dan Staff Kemenag Bukittinggi.

c. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung karena data yang diberikan informan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen yang merupakan sumber data tertulis sebagai data tambahan yang tidak bisa diabaikan karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya.

d. Informan Penelitian

Subjek penelitian yang menjadi informan adalah Kepala Seksi PHU tahun 2022, Kepala Seksi PHU Kemenag Bukittinggi tahun 2023, Penyusun Bahan Pendaftaran/ Pembatalan, Analisis Pembinaan Penyelenggara Perjalanan Haji, Penyusun Dokumen Haji, Penyusun Laporan Pengendalian Bank Penerima Setoran Haji, Seluruh Staf Penyelenggara Haji dan Umrah.

e. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan bertatap muka antara pewawancara dan orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan teks. Alasan penulis menggunakan teknik wawancara yaitu secara kualitas dapat dipertanggungjawaban, pertanyaan dijawab oleh informan dengan penjelasan-penjelasan tambahan. Wawancara dilakukan secara pribadi antara penulis dengan informan terpercaya yang ada di Kemenag Bukittinggi seperti; Kepala Seksi PHU tahun 2022, Kepala Seksi PHU Kemenag Bukittinggi tahun 2023, Penyusun Bahan Pendaftaran/ Pembatalan, Analisis Pembinaan Penyelenggara Perjalanan Haji, Penyusun Dokumen Haji, Penyusun Laporan Pengendalian Bank Penerima Setoran Haji, Seluruh Staf Penyelenggara Haji dan Umrah.

2. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti. Teknik ini dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung atas segala sesuatu yang mempunyai kaitannya dengan masalah penelitian yang diperkirakan sulit untuk dinyatakan terhadap segala aktifitas peran pemerintah desa tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran secara langsung tentang implementasi pelayanan prima pada seksi penyelenggara haji dan umrah oleh Kemenag Bukittinggi.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan terhadap implementasi sistem manajemen pelayanan prima yang ada di Kemenag Bukitinggi, penulis menemukan permasalahan seperti Kurangnya fasilitas Kemenag Bukittinggi dalam melayani calon jamaah dan jamaah haji, Seksi penyelenggara haji dan umrah Kemenag Bukittingi kurang responsif dalam melayani calon jamaah dan jamaah haji, dan Seksi penyelenggara haji dan umrah Kemenag Bukittingi kurang memiliki empati terhadap calon jamaah dan jamaah hajipembangunan yang tidak merata dan masih banyak pembangunan-pembangunan infrastruktur yang belum terlaksana sebagaimana mestinya.

3. Dokumentasi

Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penenlitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untukmenelusuri data historis. Adapun dokumentasi yang dilakukan seperti dokumentasi dengan narasumber dan calon jamaah.

f. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu menggunakan pola deskriptif analisis berdasarkan studi kasus fenomenologi dilapangan. Sehingga cara yang dilakukan penulis Antara lain mengumpulkan data kemudian memaparkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi

dan dokumentasi. Kemudian ditarik kesimpulan dan dianalisis dengan berpedoman pada sumber-sumber tertulis.

1. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil wawacara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif.

2. Reduksi data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dari catatan-catatan yang diperoleh dari pengumpulan data.

3. Penyajian data

Kegiatan mengumpulkan informasi dalam bentuk teks naratif atau grafik jaringan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam uraian penjelasan.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan data yang didapatkan. Dimana dalam analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriftif kualitatif yaitu menganalisa data yang bersifat penjelasan atau penguraian data dan informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori dan konsep-konsep yang mendukung pembahasan yang relavan kemudian diperoleh kesimpulan dari permasalahan penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi

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 menitikberatkan 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 setelah kemerdekaan Indonesia di lingkungan masyarakat terlihat terus menerus meningkatkan kesemarakan dan kekhitmatan 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 lainnya 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 1945 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.

2. Visi, Misi, dan Tujuan Kementrian Agama Kota Bukittinggi

a. **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".**

b. **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.

c. **Tujuan**

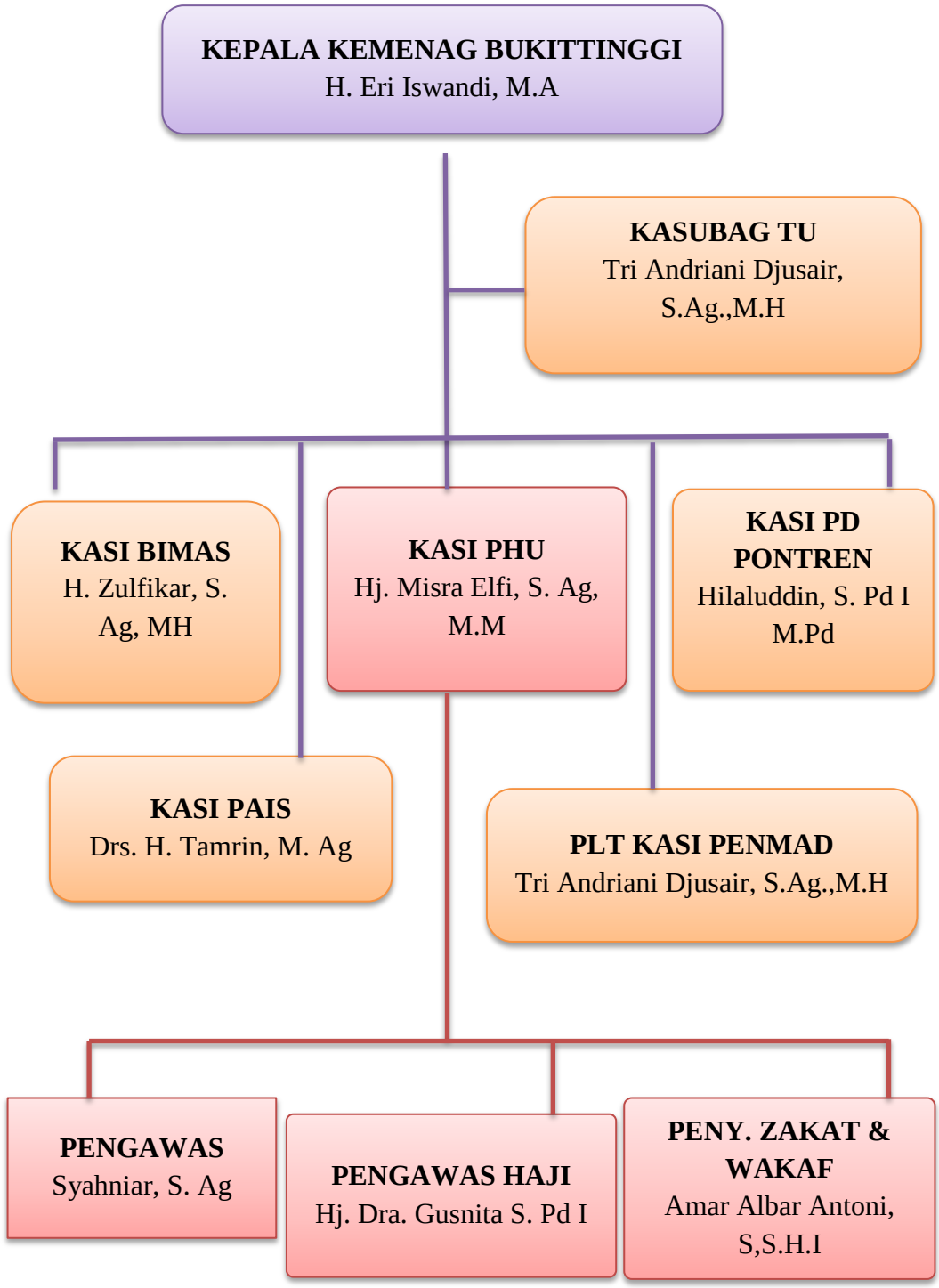
Tujuan jangka panjang yang hendak dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah **"Terwujudnya masyarakat Kota Bukittinggi yang beragama, maju, sejahtera, dan cerdas, serta saling menghormati antar pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dalam wadah Negara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

3. Sasaran Kementrian Agama Kota Bukittinggi

Sasaran strategis Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan sasaran strategis nasional, dan ditetapkan untuk dapat menjamin suksesnya pelaksanaan jangka menengah yang bersifat menyeluruh, serta untuk memudahkan pengendalian dan pemantauan kinerja organisasi. Dalam rangka mencapai tujuan bidang agama dan pendidikan serta berdasarkan atas tujuan dengan mempertimbangkan kondisi, potensi dan permasalahan yang ada, dan sinergi dengan visi, misi dan tujuan jangka panjang yang telah ditetapkan. Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi menetapkan dan menjabarkan dalam sasaran-sasaran strategis yang hendak dicapai selama periode tahun 2020-2025, bidang yang diprioritaskan, yaitu: kehidupan beragama dalam meningkatkan tata kelola pembangunan bidang agama yang efektif, efisien dan transparan, kerukunan umat beragama, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan, penyelenggaraan ibadah haji dan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

4. Struktur Organisasi/ Instansi Pemerintahan

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi



Sumber : Kementrian Agama Kota Bukittinggi

5. Tugas Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

Seksi penyelenggaran Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi :

a. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidamg penyelenggaraan Haji dan Umrah
b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan,dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, perlengkapan Haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, pengelolaan keungan haji serta pengelolaan sistem informasi haji.
c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Tugas organisasi bidang penyelenggaran Haji dan Umrah :

a. Bagian pendaftaran dan dokumen haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendaftaran data dan dokumen haji.
b. Bagian pembinaan haji dan umrah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pembinaan haji dan umrah.
c. Bagian akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji mempunyai tugas melakukan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji.

d. Bagian pengelola keuangan haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksana pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengelolaan keuangan haji.

e. Bagian sistem informasi haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan di bidang pengelolaan sistem informasi haji dan umrah.

Tabel 1.2

No	NIP	GOL	NAMA PEGAWAI	JABATAN
1.	196810182000122001	IV/a	Hj. Misra Elfi, S. Ag, MM	Kasi Haji Dan Umrah
2.	196705152007012037	III/d	Mariani, S. Ag	Penyusun Bahan Pendaftaran Pembatalan Haji
3.	198106152009012008	III/a	Yuni Yelfia A	Penyusun Dokumen Haji Pada PHU
4.	197005071997031002	III/d	Mul Khairat, S. Ag.MA	Analis Pembinaan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pada Seksi PHU
5.	197911072011012011	III/d	Arik Krisnawati, SE	Penyusun Laporan Pengendalian BPS Biaya Penyelenggara Ibadah Haji Pada Seksi PHU

Sumber : Kementrian Agama Kota Bukittinggi

B. Hasil Penelitian

1. Alur Koordinasi Pelayanan Haji dan Umrah

Alur koordinasi pelayanan yang dilakukan oleh seksi penyelenggara haji dan umrah:

Perencanaan dan persiapan: Seksi penyelenggara haji dan umrah akan merencanakan dan mempersiapkan layanan yang akan diberikan kepada jamaah haji dan umrah. Hal ini dapat meliputi pemilihan dan seleksi Petugas haji, persiapan kelengkapan berkas administrasi pendaftaran umrah, dan persiapan fasilitas kesehatan.

Program yang dilaksanakan oleh Seksi PHU dalam perencanaan dan persiapan untuk keberangkatan jama'ah meliputi :

a. Mengadakan briefing antara Kepala Kemenag Kota Bukittinggi, KASI Seksi PHU, Seluruh staff Seksi PHU Kota Bukittinggi, Perwakilan dari Kantor Imigrasi, Perwakilan dari KESRA PEMDA Kota Bukittinggi, Perwakilan dari KEMENKES Kota Bukittinggi, perwakilan dari POLRES Kota Bukittinggi dan Seluruh Petugas Penyelenggara Haji
b. Membentuk panitia pemberangkatan dan pemulangan penyelenggara ibadah haji ataupun umrah
c. Mengadakan rapat panitia
d. Membentuk masing-masing ketua regu yang semuanya berjumlah 11 orang

e. Membentuk masing-masing ketua rombongan yang semuanya berjumlah 45 orang

f. Mengadakan pembinaan terhadap karu dan karom

g. Mengadakan Manasik Kota/ Kecamatan

h. Menyusun faramanifes (menyusun tempat duduk jama'ah haji pada saat berangkat sampai kepulangan

i. Seksi PHU Kota Bukittinggi kerjasama dengan KESRA PEMDA Kota Bukittinggi untuk penyediaan konsumsi untuk jama'ah dan seluruh petugas dari sebelum pemberangkatan sampai pemulangan jama'ah haji

j. Seksi PHU Kota Bukittinggi kerjasama dengan KEMENKES Kota Bukittinggi untuk melayani dan menangani kesehatan dari seluruh para jama'ah dan petugas haji

k. Seksi PHU Kota Bukittinggi kerjasama dengan POLRES Kota Bukittinggi untuk menjaga keamanan seluruh para jama'ah dan petugas selama perjalanan dari Rumah Dinas Wali Kota Bukittinggi sampai ke Embarkasi di Kota Padang.

l. Seksi PHU Kota Bukittinggi berkoordinasi dengan Kakanwil Provinsi Sumatera Barat untuk serah terima jama'ah di Aula Asrama Haji dan

juga untuk mengetahui informasi perkembangan keadaan jama'ah selama di Tanah Suci dalam melaksanakan ibadah haji.[37]

Pelaksanaan: Setelah perencanaan dan persiapan selesai, seksi penyelenggara haji dan umrah akan melaksanakan layanan yang telah direncanakan. Hal ini dapat meliputi penyediaan konsumsi yang diserahkan tanggung jawabnya kepada KESRA PEMDA Kota Bukittinggi, pengurusan paspor yang difasilitasi oleh Seksi PHU untuk mendatangkan pihak imigrasi ke kantor Kemenag Kota Bukittinggi agar memudahkan jama'ah karena sebelumnya jama'ah mandiri dalam mengurus paspor, dan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak KEMENKES.

Monitoring dan evaluasi: Setelah layanan dilaksanakan, seksi penyelenggara haji dan umrah akan melakukan monitoring dan evaluasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan jamaah haji dan umrah. Hal ini dapat meliputi pengumpulan umpan balik dari jamaah haji dan umrah dan penyesuaian layanan yang diberikan jika diperlukan.

Koordinasi dengan instansi terkait: Seksi penyelenggara haji dan umrah juga akan melakukan koordinasi dengan instansi terkait, seperti KaKanWil, Kemenkes Kota Bukittinggi, Kesra Pemda Kota Bukittinggi, Kementerian Agama, Polres Kota Bukittinggi, Kantor Imigrasi, dan

[37] Wawancara dengan Ibuk Mariani, bertugas sebagai penyusun pendaftaran/ pembatalan calon jama'ah pada Seksi PHU Kota Bukittinggi, pada tanggal 31 Oktober 2023.

Otoritas Bandara, untuk memastikan kelancaran proses pemberangkatan umrah dan haji serta memenuhi persyaratan administrasi yang diperlukan.[38]

Alur koordinasi pelayanan yang dilakukan oleh seksi penyelenggara haji dan umrah dapat bervariasi tergantung pada organisasi atau lembaga pemerintah yang terlibat. Namun, perencanaan dan persiapan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, serta koordinasi dengan instansi terkait adalah langkah umum yang dilakukan dalam penyelenggaraan layanan haji dan umrah.

2. Faktor Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Pelayanan menjadi proses pemenuhan kebutuhan jamaah dan menimbulkan adanya komunikasi atau interaksi antara penyelenggara haji dan umrah dengan masyarakat. Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi mengembangkan serta menyusun jasa pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah meliputi prosedur pelayanan, tatacara, sistem, peraturan, keluhan dari jamaah. Semua itu bertujuan agar memudahkan dalam melaksanakan layanan atau standar pelayanan. Penyelenggara selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik terhadap jamaah sesuai dengan aturan. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak Mul Khairat, beliau mengatakan:

[38] https://kemenagsurabaya.online/berita/detail/evaluasi-layanan-konsumsi-jemaah-haji-indonesia-di-arab-saudi diakses pada tanggal 30 Okt. 23 pukul 12.52 WIB

"*Selaku petugas yang melayani jamaah haji maupun umrah, selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada jamaah. Sesuai dengan prosedur bahkan sesuai SOP dari pusat yakni KEP. DIRJEN PHU No. 244 Tahun 2021 mengenai SOP Pelayanan Pendaftaran Jamaah haji reguler. Kami melayani mereka sesuai dengan ketentuan dan senantiasa bersikap ramah dan sopan terhadap jamaah*".[39]

Dalam hal ini penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik untuk jamaah haji dan umrah menjadi sebuah kewajiban untuk meningkatkan pelayanan yang semakin sempurna dan jamaah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Tentunya penyelenggara haji dan umrah memberikan pelayanan terbaiknya tidak terlepas dari peraturan yang sudah di tetapkan. Aktivitas pelayanan prima yang diimplementasikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan beberapa konsep.

Menurut Barata terdapat enam konsep pelayanan prima,[40] diantaranya:

a. Sikap (Attitude)

Sikap merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan menjadi hal yang sangat diperhatikan. Tata cara atau perilaku yang baik penyelenggara terhadap jamaah merupakan sebuah keharusan dan

[39] Wawancara dengan Bapak Mul Khairat, bertugas sebagai analis pembinaan penyelenggara perjalanan haji, anggota seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

[40] Silvia, Febi. *Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II*. Diss. FIS, 2018.

menjadi tolak ukur yang harus dimiliki setiap karyawan. Penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi menjunjung tinggi tatakrama atau akhlak yang baik dalam memberikan pelayanan bagi jamaah. Hal ini dibuktikan dengan kehadiran para karyawan yang tepat waktu, saling menyapa sesama karyawan, dan menjaga nama baik Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Fasilitas juga menjadi hal yang diperhatikan untuk memudahkan penyelenggara dalammelayani serta untuk kenyamanan jamaah pada saat layanan berlangsung.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Mul Khairat bahwa:

"Apapun regulasi atau ketentuan yang datang dari pusat, provinsi, disampaikan oleh penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi dan dapat dipertanggungjawabkan. Walaupun masyarakat sudah mengetahui melalui media sosial, televisi, akan tetapi penyelenggara tetap menyampaikannya kepada jamaah dengan sikap yang ramah. Karena telah menjadi sebuah tanggung jawab sebagai penyelenggara. Ketika ada jamaah yang meminta bantuan, penyelenggara pun segera melayaninya dengan ramah tamah belum lagi jika ada keluhan dari para jama'ah.[41]

Dari uraian diatas diketahui bahwa tanggung jawab sebagai penyelenggara haji dan umrah dalam memberikan informasi atau pelayanan terhadap jamaah dilaksanakan dengan sigap dan tanggap. Mengutamakan pelayanan terbaik bagi jamaah dan kenyamanan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan. Melayani jamaah dengan perilaku yang baik dan senantiasa

[41] Wawancara dengan Bapak Mul Khairat, bertugas sebagai analis pembinaan penyelenggara perjalanan haji, anggota seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

bersikap ramah terhadap jamaah. Bapak Mul Khairat dalam sebuah wawancara bersama peneliti mengatakan:

"Penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi berupaya dalam memberikan pelayanan prima. Proses pelayanan kepada jamaah haji dan umrah tidak ada kriteria khusus, sepanjang mereka membawa persyaratan sesuai dengan peraturan yang ada. penyelenggara melayani dengan baik dan menyamaratakan pelayanan prima terhadap jamaah, tidak membedabedakannya. Sikap karyawan sangat di perhatikan oleh Kementerian Agama Kota Bukittinggi demi mencetak akhlak karyawan yang baik dan sopan."[42]

Penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah dengan menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun). Ketika jamaah datang penyelenggara menyambutnya dengan ramah, di sambut dengan senyuman. Penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi tidak hanya melayani pendaftaran, ada yang konsultasi dan yang lainnya. Ketika ada jamaah yang merasa kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sebagai penyelenggara tetap melayani dengan sepenuh hati. Demi menjaga nama baik Kementerian Agama Kota Bukittinggi di mata masyarakat.

Bahkan selain penerapan budaya senyum , sapa, salam, sopan dan santun, petugas penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi menerapkan sikap kerja cepat, tanggap dan tuntas dalam melayani masyarakat. Karena sikap kerja yang lambat akan menghambat

[42] Wawancara dengan Bapak Mul Khairat, bertugas sebagai analis pembinaan penyelenggara perjalanan haji, anggota seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

kepada proses pelayanan. Para jamaah haji dan umrah yang dilayani bisa saja merasa tidak puas dan kecewa terhadap pelayanan yang lambat. Namun sejauh ini penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi selalu menerapkan sikap cepat, tanggap, dan tuntas dalam bekerja, dalam melayani masyarakat, salah satunya cepat merespon ketika ada masyarakat yang komplain atau adanya kesalahan.

"Untuk pembinaan pegawai itu bisa melalui breafing, dilakukan satu bulan sekali. Pembinaan berikutnya dari Kepala Kantor, dengan menyampaikan berbagai pembinaan. Salah satunya pelaksanaan pembinaan khusus Seksi. Mengadakan rapat pembinaan yang dibina langsung oleh Kepala Kantor dengan saya selaku Kepala Seksi atau dalam keadaan darurat kami juga mengadakan breafing yang bersifatnya dadakan".[43]

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi mengadakan pembinaan pegawai melalui Briefing yang dilaksanakan satu bulan sekali secara rutin. Namun apabila ada keperluan yang mendesak, briefing dapat dilaksanakan dalam satu bulan lebih dari satu kali. Senantiasa terus mengarahkan para pegawai dan mengawasi pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Agar terus meningkatkan kompetensinya, rasa tanggung jawab yang besar, kedisiplinan, sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik. Begitu pula Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi ada pembinaan khusus selain pembinaan yang dilaksanakan Kepala Kantor dan Kepala Seksi bersama para Staff nya. Selain itu ada

[43] Wawancara dengan Ibuk KASI Misra Elfi, bertugas sebagai Kepala seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

pembinaan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan Kota Bukittinggi. Seperti Diklat IT, Diklat Manajemen, Diklat pengelolaan Keuangan, dan lainnya. Atau dari KaKanwil dan lainnya. Penyelenggara haji dan umrah senantiasa mengikutinya untuk meningkatkan kompetensi.

b. Kemampuan (Ability)

Kementerian Agama Kota Bukittinggi menempatkan karyawan pada bidang yang sesuai dengan kemampuannya. Dengan melihat potensi dari karyawan dan pengalaman mereka terhadap bidang yang akan ditempatkan. Begitu pula dengan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Pada wawancara yang dilaksanakan diruang Kepala Seksi Haji dan Umrah, Ibuk Misra Elfi selaku KASI di Seksi PHU tahun ini mengatakan:

"Penempatan petugas di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah disesuaikan dengan kemampuannya dan penugasan yang telah ditentukan oleh orang pusat sendiri. Di bagian penyelenggara haji dan umrah sendiri, salah satunya karyawan yang mempunyai kemampuan komunikasi dan respon yang sangat baik dalam menghadapi calon jama'ah."[44]

Untuk penempatan posisi petugas Seksi PHU Kota Bukittinggi sudah diatur oleh Pusat/ Pemerintah. Hal ini sesuai UU Aparatur Sipil Negara dimana didalamnya menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) diangkat oleh pejabat pembina

[44] Wawancara dengan Ibuk KASI Misra Elfi, bertugas sebagai Kepala seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Setelah memahami hal ini, maka selanjutnya kita pahami tentang penempatan pegawai. Dalam menghasilkan sumber daya manusia yang terampil dan handal perlu adanya suatu perencanaan dalam menentukan pegawai yang akan mengisi pekerjaan yang ada dalam suatu instansi pemerintahan. Keberhasilan dalam pengadaan tenaga kerja terletak pada ketepatan dalam penempatan pegawai. Proses penempatan merupakan suatu proses yang sangat menentukan dalam mendapatkan pegawai yang kompeten yang dibutuhkan instansi. Penempatan yang tepat dalam posisi jabatan yang tepat akan dapat membantu dalam mencapai tujuan yang diharapkan.[45]

Karyawan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi memiliki kompetensi dan kemampuan profesional pada bidangnya masing-masing. Bagi karyawan yang kurang memahami dalam mengoperasikan komputer ditempatkan pada tugas-tugas lain seperti administrasi, memverifikasi berkas fisik, dan lainnya. Dan sampai saat ini Staff penyelenggara haji dan umrah yang ditempatkan sesuai dengan kemampuannya berjalan dengan lancar. Ibuk Yuni Yelfia, mengatakan:

"Kami disini mempunyai perangkat-perangkat aktivasi yang sudah baku, ini mengangkat atau menugaskan yang mempunyai di bidang ini. Tidak nutup

[45] https://bkppd.pohuwatokab.go.id/v03/bacablog/10 Diakses pada tanggal 02 Nov. 23 pada pukul 21.43 WIB.

kami disini ada diantara pegawai lainnya yang memang kurang bisa mengoperasikan komputer, akan tetapi kami fungsikan di bidang atau tugas-tugas lain."[46]

Tidak semua karyawan paham dalam menjalankan atau mengoperasikan komputer. Misalnya salah satu permasalahan yang terjadi pada SISKOHAT yang seringkali terjadi permasalahan jaringan terputus atau tidak stabil, jika terjadi hal ini bukan staff dari Seksi PHU yang menangani langsung melainkan oleh teknisi Kemenag Kota Bukittinggi. Sehingga penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama ditempatkan pada bidang lainnya. pembagian pekerjaannya sesuai dengan kapasitas dan kapabilitas staff yang ada. Sebagaimana yang di jelaskan oleh Ibuk Yuni Yelfia di ruang Seksi Haji dan Umrah:

"Pembagian Job kerja disesuaikan dengan kemampuan para staff. Dan selama ini pekerjaan berjalan lancar, tidak ada yang mengeluh dengan tugas yang diberikan, atau tidak sesuai dengan kemampuan saya. Tidak ada yang mengeluh seperti itu. Jika ada kendala yang tidak bisa kami perbaiki langsung, biasanya diserahkan kepada staff yang sudah ahli."[47]

c. Penampilan (Appearance)

Selain sikap yang baik bagi karyawan Kementrian Agama Kota Bukittinggi. Terkhusus Penyelenggara Haji dan Umrah, penampilan dari para karyawan pun sangat diperhatikan. Berpenampilan rapih dan sopan akan membawa kharisma para karyawan lebih berwibawa dan percaya diri.

[46] Wawancara dengan Ibuk Yuni Yelfia, bertugas sebagai Penyusunan Dokumen Haji pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

[47] Wawancara dengan Ibuk Yuni Yelfia, bertugas sebagai Penyusunan Dokumen Haji pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

Adapun peraturan yang ditetapkan di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi mengenai pakaian yang harus dipakai. Pada hari senin dan selasa pegawai memakai pakaian hitam putih, rabu memakai baju olahraga dan kamis memakai pakaian batik dan hari jum'at pakaian bebas yang sesuai syari'at bagi perempuan dengan memakai pakaian syar'i dan memakai kerudung. Dan untuk laki-laki memakai pakaian rapih serta celana panjang. Dengan berpenampilan rapih dan sopan selain akan meningkatkan rasa percaya diri, tentunya akan memberikan kesan yang baik.

d. Perhatian (Attention)

Terkait pelayanan prima terhadap jamaah haji dan umrah penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi sangat memperhatikan kebutuhan jamaah. Kritikan serta saran dari jamaah diperhatikan dengan baik untuk menjadi evaluasi penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Penyelenggara haji dan umrah membantu para jamaah dalam pendaftaran haji, pembatalan haji, rekom umrah dan lainnya. Segera menanggapi apabila ada jamaah yang komplain. Ibuk Yuni Yelfia, mengemukakan:

"Dalam melayani jamaah, penyelenggara haji dan umrah sangat memperhatikan kebutuhan jama'ah yang dengan sigap kami layani dan proses. Mengutamakan jamaah haji dan umrah yang membutuhkan pelayanan dari penyelenggara haji dan umrah. Selama jamaah mengunjungi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi untuk meminta bantuan dari penyelenggara haji dan umrah di Kota Bukittinggi, penyelenggara menjamin keamanan dan kenyamanan jamaah. Karena

adanya satuan keamanan yang akan menjaga serta mengarahkan jamaah kepada yang bersangkutan. Penyelenggara memberikan perhatian terhadap jamaah haji yang akan berangkat ke tanah suci dengan memberikan pelayanan keamanan. Penyelenggara mempunyai kewajiban untuk mengantarkan jamaah dan menjamin keselamatan jamaah mulai dari pemberangkatan sampai dengan perpulangan para jamaah haji Indonesia."[48]

e. Tindakan (Action)

Penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah. Cepat dan tanggap dalam melayani jamaah, segera memproses pendaftaran haji, pelimpahan porsi, pembatalan haji dan lainnya. Salah satunya jamaah yang ingin mendaftar haji, dengan memberikan berkas persyaratan yang lengkap, penyelenggara haji segera melakukan tindakan dengan melihat kembali persyaratan yang dibawa jamaah, jika ada persyaratan yang belum lengkap atau terjadi kesalahan penyelenggara meminta jamaah untuk melengkapinya. Apabila berkas sudah lengkap penyelenggara segera meminta jamaah untuk proses di SISKOHAT dengan mengambil foto jamaah dan melakukan sidik jari. Yang kemudian jamaah akan mendapatkan nomor porsi haji. Begitu pula dengan jamaah yang ingin melakukan pelimpahan porsi, penyelenggara haji dengan sigap dan cepat memprosesnya. Penyelenggara selalu siap sedia dalam melayani jamaah yang datang ke kantor serta melayani jamaah melalui alat komunikasi.

[48] Wawancara dengan Ibuk Yuni Yelfia, bertugas sebagai Penyusunan Dokumen Haji pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

Bahkan pada saat peneliti berkunjung ke Kementerian Agama Kota Bukittinggi bagian Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Para karyawan dengan sigapnya melayani peneliti dengan ramah dan sopan, meskipun dalam keadaan banyak para jamaah yang sedang dilayani pada saat itu. Karena sikap penyelenggara yang ingin meningkatkan pelayanan prima dan mencegah adanya kekecewaan dari jamaah.

f. Tanggung Jawab (Accountability)

Mengenai tanggung jawab, penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi sangat bertanggung jawab atas apa yang menjadi kewajibannya atau tugas dan fungsi sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah. Salah satunya pemberian pelayanan yang baik bagi jamaah. Pelayanan terhadap jamaah menjadi tanggung jawab besar bagi penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi dengan memberikan kesan yang baik bagi jamaah dan mempertahankan kualitas pelayanan prima kepada jamaah. Ibuk Mariani, mengatakan:

"Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah diberikan tugas masing-masing dan setiap orang mempunyai tanggung jawabnya. Seperti dibagian pendaftaran, pembatalan haji, SISKOHAT, dan lainnya. Dan setiap bulannya harus ada laporan bahkan tiap hari para penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi membuat laporan hasil kerja yang merupakan bentuk tanggung jawab dari program kerja yang dijalankan."[49]

[49] Wawancara dengan Ibuk Yuni Yelfia, bertugas sebagai Penyusun bahan pendaftaran/ pembatalan calon jama'ah pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

Hal ini dijelaskan dalam teori analisis ASN merupakan teori yang digunakan untuk menganalisis kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik. Berikut adalah beberapa teori yang terkait dengan analisis ASN:

1. Teori analisis kinerja: Teori ini digunakan untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh ASN.
2. Teori fungsionalisme struktural: Teori ini digunakan untuk menganalisis perilaku ASN dalam hubungannya dengan peran dan tanggung jawab mereka dalam pelayanan publik.
3. Teori nilai dasar: Teori ini digunakan untuk menganalisis nilai dan etika ASN dalam pelayanan publik.
4. Teori kompetensi: Teori ini digunakan untuk menganalisis keterampilan dan pengetahuan ASN dalam pelayanan publik.[50]

Dalam konteks penyelenggaraan haji dan umrah, tidak ada informasi spesifik tentang teori analisis ASN yang digunakan oleh seksi penyelenggara haji dan umrah. Namun, teori-teori di atas dapat digunakan untuk menganalisis kinerja ASN dalam pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan haji dan umrah.[51]

Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi bertanggung jawab dari setiap tugas yang sudah diberikan

[50] Mali, Yustinus Calvin Gai. "ADULT LEARNERS'EXPERIENCES IN LEARNING ENGLISH: A CASE STUDY OF TWO UNIVERSITY STUDENTS IN INDONESIA." *IJOTL-TL: Indonesian Journal of Language Teaching and Linguistics* 2.2 (2017): 131-146.

[51] https://www.dpr.go.id/doksetjen/dokumen/minangwan-seminar-Pengelolaan-Ibadah-Haji-diluar-Kemenag-1435282631.pdf Diakses pada tanggal 30 Oktober 2023 pukul 10.24 WIB

kepada masing-masing karyawan. Dengan adanya laporan hasil kerja yang dibuat oleh masing-masing karyawan pada setiap harinya. Dan setiap bulannya hasil laporan kerja yang dilaksanakan karyawan bagian haji dan umrah Kota Bukittinggi diberikan kepada Kepala Seksi Haji dan Umrah sebagai laporan kerja dan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap apa yang sudah diamanahkan. Ibuk Misra Elfi, mengatakan:

"*Dilaksanakan pembinaan oleh Kepala Kantor dan Kepala Seksi terhadap para pegawai agar para pegawai terus meningkatkan kompetensinya dan meningkatkan sisi tanggung jawabnya. Sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik."*[52]

Tanggung jawab para pegawai dalam menjalankan pelayanan bagi jamaah sangat diperhatikan dan harus dilaksanakan karena sebagai kewajiban pegawai dalam memberikan pelayanan bagi jamaah dalam bentuk jasa. Untuk meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaanya, dilaksanakan melalui pembinaan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, dengan penerapan lima dimensi kualitas pelayanan prima. Dan menurut Kotler, dimensi kualitas pelayanan prima yaitu Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap),

[52] Wawancara dengan Ibuk Misra Elfi, bertugas sebagai Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

Assurance (Jaminan), Emphaty (Kepedulian), Tangible (Bukti Nyata). Penerapan dimensi kualitas pelayanan prima pada penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dapat dilihat pada uraian sebagai berikut:

a. Reliability (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan bagi jamaah. Dalam memberikan pelayanan bagi jamaah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi sangat berupaya memberikan yang terbaik bagi jamaah. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dilihat dari dimensi Reliability (Kehandalan) pelayanan yang dijalankan sudah berjalan dengan baik sesuai harapan jamaah. Terutama kehandalan pegawai dalam melayani jamaah. Kehandalan para pegawai dalam kerja melayani jamaah sangat diperhatikan. Oleh karena itu, Kementerian Agama Kota Bukittinggi menyesuaikan antara kemampuan pegawai dengan bidang yang akan diberikan, menempatkan pegawai sesuai keahliannya. Namun dalam memberikan pelayanan bagi jamaah dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelaksanaan pelayanan belum memenuhi sesuai harapan. Salah satunya yaitu alat bantu komputer yang terkadang ada kendala dalam proses pelayanan. Kemampuan dari pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sangat diperlukan. Karena sebagai penentu atau tolak ukur

keberhasilan kerja pemberian pelayanan. Alat bantu seperti komputer, belum semua pegawai menguasai bidang tersebut. hal ini dibuktikan dengan sedikitnya pegawai yang mampu mengoperasionalkan alat bantu komputer dan SISKOHAT dalam pelayanan tersebut. Sehingga perlu adanya pelatihan khusus bagi pegawai mengenai pengoperasian komputer.

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap berhubungan dengan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan kepada penerima layanan atau jamaah. Tidak membiarkan para jamaah menunggu tanpa adanya kejelasan dapat mengakibatkan adanya pandangan yang tidak baik pada pelayanan. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan jamaah. Sebagai salah satu pendukung dalam keberhasilan pelayanan. Berdasarkan pada wawancara bersama Ibuk Mariani, beliau mengatakan:

"*Kami selaku penyelenggara haji dan umrah sangat berupaya dengan sebaik mungkin memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah. Dengan memberikan pelayanan cepat tanggap dan tuntas."*[53]

Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi jika dilihat dari dimensi Responsiveness atau daya tanggap sudah cukup baik. Yang mana pegawai melaksanakan pelayanan terhadap jamaah Haji dan Umrah dengan cepat dan tepat. Semua keluhan dari para jamaah direspon langsung oleh para pegawai. Jamaah yang melakukan keluhan melalui telepon pun dilayani dengan baik oleh pegawai.

[53] Wawancara dengan Ibuk Mariani, bertugas sebagai Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Calon Jama'ah pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

Berkomunikasi dengan jamaah dan memberikan pemahaman atau penjelasan kepada jamaah tersebut. Namun dalam hal petugas memberikan pelayanan melalui telepon, belum adanya alat komunikasi khusus yang disediakan di kantor, akan tetapi melalui telepon pribadi pegawai. Bapak Mul Khairat mengatakan:

"Ketika ada permasalahan pada jamaah haji, dilihat titik permasalahannya dimana. Kemudian kami selaku petugas mencari solusi dan memberikan gambaran kepada jamaah yang sesuai dengan peraturan."[54]

Penyelenggara Haji dan umrah memberikan layanan kepada jamaah dengan sebaik mungkin. Salah satunya pada pelayanan pendaftaran. Jika jamaah masih belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi, pegawai memberikan penjelasan kepada jamaah dengan memberikan catatan persyaratan yang sudah disediakan. Mengenai daya tanggap atau respon petugas terhadap jamaah, petugas menyampaikan informasi dengan berbagai jalur informasi yang digunakan. Diantaranya informasi melalui KUA, penyuluh yang berada di setiap Desa, melalui KBIHU, bahkan BPS (Bank Penerima Setoran). Agar informasi yang diberikan oleh penyelenggara Haji dan Umrah Kota Bukittinggi disampaikan kembali kepada jamaah. Salah satu contoh pada Bank Penerima Setoran, jika ada jamaah yang akan membuka rekening haji BPS ini dapat memberikan

[54] Wawancara dengan Bapak Mul Khairat, bertugas sebagai Analis Pembinaan Penyelenggaran Perjalanan Haji pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

informasi sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh pihak Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

c. Assurance (Jaminan)

Jaminan terhadap jamaah menjadi salah satu tugas penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Penyelenggara harus mampu memberikan perlindungan kepada jamaah dalam pelayanan. Sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara Haji dan Umrah. Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibuk Misra Elfi, beliau mengatakan:

"Selaku petugas tentunya akan melindungi masyarakat atau jamaah yang datang untuk mendapatkan pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi ini. Memberikan apa yang menjadi kebutuhan jamaah dalam pelayanan. Dan dalam mekanisme pendaftaran haji keamanan jamaah insya Allah dijamin karena ada satpam yang menjaga di Kantor."[55]

Layanan jamaah oleh penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementrian Agama mengenai pelayanan, pembinaan dan perlindungannya dijamin oleh petugas. Salah satunya apabila masyarakat sudah mendaftar haji dan mendapatkan nomor porsi, berkas pendaftaranya dijaga dan disusun oleh petugas agar tidak ada berkas yang hilang dan memudahkan para jamaah ketika ada kebutuhan mengenai pelayanan pendaftaran atau berkas pendaftaran. Kementerian Agama telah menetapkan biaya pendaftaran haji,

[55] Wawancara dengan Ibuk Misra Elfi, bertugas sebagai Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

yaitu dengan rekening tabungan minimal saldo Rp. 25.000.000 di BPS yang sudah tersambung langsung dengan SISKOHAT, sehingga uang tabungan calon jamaah haji pun aman. Karena langsung diproses ke sistem komputerisasi haji terpadu untuk mendapatkan nomor porsi Haji. Petugas melindungi jamaah selama masyarakat atau jamaah ada di Indonesia. Dan menjadi tanggung jawab petugas haji dalam melindungi jamaah mulai dari keberangkatan sampai kembalinya jamaah ke tanah air. Telah menjadi tugas Penyelenggara haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi untuk memberikan jaminan atau perlindungan jamaah. Mengantarkan calon jamaah haji dimulai dari berkumpulnya para calon jamaah haji diterminal sampai ke embarkasi haji. Dan menjemput kembali para jamaah ketika telah tiba di Indonesia.

Adapun prosedur jaminan kesehatan yang diterima oleh jama'ah haji diatur oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 62 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji, jama'ah haji yang merupakan peserta program Jaminan Kesehatan Nasional akan mendapatkan pelayanan rujukan di rumah sakit rujukan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Selain itu, pembinaan kesehatan haji dilakukan dalam tiga tahap, yaitu masa tunggu, masa keberangkatan, dan masa kepulangan, dengan tujuan untuk mendukung istitha’ah kesehatan jama'ah haji

Beberapa jaminan kesehatan yang diberikan oleh Kementerian Kesehatan kepada jama'ah haji antara lain:

a. Pemeriksaan kesehatan: Jama'ah haji akan menjalani pemeriksaan kesehatan sebelum berangkat ke Arab Saudi dan setelah kembali ke Indonesia.
b. Pembinaan kesehatan: Jama'ah haji akan mendapatkan pembinaan kesehatan selama masa tunggu, masa keberangkatan, dan masa kepulangan.
c. Perlindungan kesehatan: Jama'ah haji akan mendapatkan perlindungan kesehatan selama menjalankan ibadah haji.
d. Pelayanan kesehatan: Jama'ah haji akan mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit rujukan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.
e. Jaminan gizi: Jama'ah haji yang sakit dan petugas kesehatan akan mendapatkan jaminan gizi

Prosedur jaminan kesehatan yang diterima oleh jama'ah haji meliputi pemeriksaan kesehatan, pembinaan kesehatan, perlindungan kesehatan, pelayanan kesehatan, dan jaminan gizi. Semua jaminan tersebut diatur oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia untuk memastikan kesehatan dan kesejahteraan jama'ah haji selama menjalankan ibadah haji.[56]

[56] Vestabilivy, Evi. "Pemeriksaan kesehatan jemaah haji Kabupaten Lumajang." *Jurnal Persada Husada Indonesia* 8.28 (2021): 36-42.

d. Emphaty (Kepedulian)

Empati atau kepedulian merupakan bentuk perhatian dari petugas untuk masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyelenggara Haji dan Umrah berupaya memahami keinginan jamaah dengan memberikan perhatian dan pengertian kepada jamaah. Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dilihat sangat mengutamakan kepentingan jamaah. Hal ini dibuktikan dengan penerapan kerja cepat dan tuntas dari para pegawai dalam melayani jamaah. Pegawai Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan sigap memproses pelayanan terhadap jamaah. Memberikan perhatian penuh terhadap jamaah dan melayani dengan sepenuh hati serta ramah. Ibuk Misra Elfi, dalam wawancara pribadi peneliti, mengatakan:

"*Dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah, kami sangat berupaya memberikan pelayanan terbaik dan peduli terhadap kebutuhan jamaah. Salah satunya Penyelenggara Haji dan Umrah segera memproses calon jamaah yang meninggal atau sakit permanen, dengan bukti atau keterangan jamaah yang meninggal dibuktikan dengan kutipan akte kematian dari catatan sipil, sakit permanen dibuktikan dengan surat dari Rumah Sakit Umum. Yang kemudian kami layani dan proses dengan persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan Undang-Undang tersebut.*"[57]

Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sangat memperhatikan dan peduli akan kebutuhan dari jamaah. Salah satunya bentuk pelayanannya yaitu pembatalan Haji, jamaah

[57] Wawancara dengan Ibuk Misra Elfi, bertugas sebagai Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

melengkapi persyaratan mengenai pembatalan haji dan sebagai penyelenggara Haji dan Umrah, para staff segera memprosesnya. Dan apabila terdapat kendala pada jamaah, pnyelenggara membantu dan memberikan penjelasan atau solusi bagi jamaah tersebut. Yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaah dan sebagai bentuk kepedulian penyelenggara terhadap jamaah. Penyelenggara Haji dan Umrah sangat berupaya agar jamaah tidak menunggu terlalu lama terhadap pelayanan dan oleh karena itu diterapkannya kerja cepat dan tuntas. Dan sebagai bentuk kepedulian penyelenggara kepada jamaah yang senantiasa berupaya menghargai jamaah. Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah tidak ada kriteria khusus, sepanjang jamaah membawa persyaratan baik itu pendaftaran atau pembatalan Haji dan lainnya sesuai peraturan yang ada. Penyelenggara Haji dan Umrah tidak mengkhususkan dalam memberikan pelayanan jamaah atau senantiasa berlaku adil, peduli terhadap pelayanan bagi jamaah dan tidak pilih kasih terhadap jamaah.

e. Tangible (Bukti Nyata)

Tangible atau bukti nyata merupakan penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh jamaah sudah baik, tentunya masyarakat akan memandang dan menilai baik terhadap pelayanan Haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasa kurang baik,

maka kurang baik pula penilaian jamaah terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Ibuk Yuni Yelfia, mengatakan:

"Untuk saat ini mengenai sarana dan prasarana dirasa cukup. Dalam artian bisa dalam melaksanakankegiatan layanan. Namun untuk perangkat komputer masih kurang, belum satu staff satu komputer. Akan tetapi dengan kondisi yang ada, alhamdulilah bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan. Fasilitas yang ada kalo disebut mumpuni sebenanrnya belum, Karena mumpuni itu kan maksimal. Karena belum punya PLHUT (Pusat Layanan Haji Umrah Terpadu)." [58]

Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dilihat dari bukti nyata sudah berjalan dengan baik, dari sisi penampilan dan kedisiplinan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, kepedulian dalam pelayanan bagi jamaah. Namun dalam hal kenyamanan tempat belum sesuai dengan harapan, yaitu ruangan yang masih terasa sempit, sehingga pada saat banyak pengguna layanan secara bersamaan, merasa kurang nyaman dan sempit. Dan belum tersedianya fasilitas satu atap untuk penyelenggaraan Haji dan Umrah. Fasilitas operasional penyelenggara Haji dan Umrah terdapat ruangan Kepala Seksi Haji dan Umrah, Ruang kerja pegawai, ruang SISKOHAT, ruang pelayanan yang masih digabung dan dilengkapi dengan fasilitas lainnya seperti meja, kursi, lemari penyimpanan berkas jamaah, dan fasilitas lain seperti komputer, wifi, printer dan lainnya.

[58] Wawancara dengan Ibuk Yuni Yelfia, bertugas sebagai Penyusun bahan pendaftaran/ pembatalan calon jama'ah pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

1. Standar Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Pada hakikatnya standar pelayanan prima merupakan standar dalam memberikan layanan atau melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan terbaik atau kepedulian terhadap penerima layanan biasanya dilaksanakan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap lembaga atau perusahaan. Melayani masyarakat dengan baik, sopan, dan ramah akan memberikan dampak positif bagi perkembangan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Dalam menyusun standar pelayanan, beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan diantaranya kesederhanaan, yang mana dalam pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah Haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi bersifat terbuka. Pelayanan tersedia untuk semua jamaah dari berbagai kalangan. Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibuk Mariani, menurutnya:

"Saya kira yang namanya pelayanan prima wajib diterapkan di setiap satker yang ada, tidak hanya di bagian Haji dan Umrah saja. Yang namanya pelayanan kepada masyarakat disetiap seksi yang ada kaitannya dengan pelayanan pasti melaksanakan pelayanan prima. Hanya mungkin prosedurnya beda-beda, misalnya di bagian lain karena masyarakatnya intern kita, masyarakat Kementerian Agama. contohnya dibagian Madrasah, otomatis masyarakat yang datang kebanyakan orang-orang kita yaitu orang-orang Kementerian Agama. Sementara di bagian Haji itu masyarakat umum, yang datang dari pelosok, pejabat, masyarakat biasa, masyarakat umum pada intinya. Berbeda dengan yang datangnya orang

intern, pasti akan lebih kopleks di bagian Haji dan Umrah. karena yang datangnya adalah masyarakat heterogen.beda karakter pendidikannya, beda pekerjaanya, beda status sosial yang lainnya."[59]

Penyelenggara Haji Dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi membantu masyarakat, memberikan informasi yang dibutuhkan oleh jamaah Haji dan Umrah. memberikan penjelasan kepada jamaah tidak berbelit agar mudah dimengerti oleh jamaah. Kecapakapan atau kompetensi petugas Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sangat diperhatikan. Petugas menerapkan keterampilan dan menguasai pengetahuan yang dibutuhkan oleh jamaah. Bersikap sopan, ramah serta sabar dalam menghadapi jamaah yang menurutnya belum sesuai dalam pelayanan. Bertututr kata atau berkomunikasi dengan baik terhadap jamaah. Penerapan standar pelayanan dengan baik akan meningkatkan pelayanan yang tidak diragukan lagi dan selalu mendapat pandangan positif. Selain itu adanya standar pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi mampu meningkatkan kinerja yang dapat dipertanggung jawabkan dalam pelayanan. Sehingga membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dan memberikan kritikan atau saran yang dirasa belum sesuai prosedur menurut masyarakat.

a. Penerapan SOP (*Standar Operating Procedure*)

Penerapan SOP (*Standar Operating Procedure*) pelayanan Haji dan Umrah yang dilaksanakan oleh penyelenggara haji dan umrah di

[59] Wawancara dengan Ibuk Mariani, bertugas sebagai Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Calon Jama'ah pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

Kementerian Agama Kota Bukittinggi, sangat terkait dengan konteks kebijakan dan isinya. Seperti yang dikatakan Ibuk Misra Elfi selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sekaligus Penyusun Bahan kebijakan penyelenggaraan haji dan umrah, pada wawancara pribadi peneliti di ruang pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi pada 16 Oktober 2023 beliau menjelaskan:

"Untuk penyelengaraan Haji dan Undang-Undang No. 241 Tahun 2021, Undang-Undang terbaru dan didalamnya mencakup semua aspek tentang ibadah haji dan umrah. Dari mulai pendaftaran, proses pembatalan bahkan sampai yang terbaru ini proses pelimpahan porsi haji. Itu salah satu regulasi yang memang sangat diperlukan dalam proses penyelenggaraan ibadah haji. Ketika kita menyelenggarakan penyelenggaraan haji contohnya pendaftaran harus sesuai dengan regulasi yang ada. Kalau tidak sesuai bagaimana jadinya."[60]

Keputusan Peraturan Dirjen Haji dan Umrah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 241 tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan sebaik-baiknya terhadap jamaah haji dan umrah agar dapat menjalankan ibadah sesuai dengan syariat dan mewujudkan kemandirian serta konsistensi dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Prosedur atau peraturan yang diimplementasikan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan berbagai rangkaian kegiatan pengelolaan peraturan, menghimpun orang,

[60] Wawancara dengan Ibuk Misra Elfi, bertugas sebagai Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

menetapkan prosedur, membangun organisasi dan teknologi serta sumberdaya, dan yang lainnya. Yang bertujuan agar kebijakan yang sudah ditetapkan dapat terwujud dan diterapkan dengan baik. Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam proses penyelenggaraan Haji dan Umrah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. Berdasarkan pada Undang-Undang, Keputusan Menteri Agama atau Peraturan Dirjen Penyelenggaraan Haji.[61]

Peraturan atau Kebijakan yang disahkan oleh pemerintah menjadi acuan atau referensi penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara haji dan umrah. Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi selalu berupaya dalam mewujudkan pelayanan terbaik dengan memaksimalkan layanan serta tanggung jawab penuh terhadap jamaah dengan mengimplementasikan kebijakan dibantu dengan adanya SOP kegiatan layanan. Program layanan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Bukittinggi yaitu mulai dari pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan haji, pelimpahan porsi, Rekom umrah dan lainnya. Yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dan Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah serta penyusun bahan kebijakan yaitu Ibuk Misra Elfi mengatakan:

[61] PMA No. 13 tahun 2021 tentang Keputusan Peraturan Dirjen Haji dan Umrah No. 241 tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler

"Penyelenggara ibadah haji Kota Bukittinggi menjalankan program layanan dimulai dari pendaftaran. Kedua ada pelayanan pembatalan yang disesuaikan dengan SOP, pelayanan rekomendasi umrah, dan pelayanan lainnya kami layani dengan sepenuh hati karena itu menjadi program kerja sekaligus amanah yang harus dipertanggung jawabkan sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah".[62]

1) Prosedur Pelayanan Pendaftaran

Sebelum membahas lebih mendalam mengenai prosedur pelayanan dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah, peneliti akan memaparkan prosedur pelayanan pendaftaran jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi terlebih dahulu. Penyelenggara haji dan umrah menerima jamaah dan melayani dengan sepenuh hati. Menerima persyaratan pendaftaran haji dari jamaah dan apabila persyaratan sudah sesuai atau lengkap penyelenggara segera memprosesnya. Adapun prosedur persyaratan pendaftaran ibadah haji, yaitu:

a) Membuka rekening tabungan haji dengan minimal saldo Rp. 25.000.000 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah) di Bank Penerima Setoran BPIH yang sudah tersambung dengan SISKOHAT
b) Foto copy KTP sebanyak 8 lembar
c) Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar
d) Photo berwarna ukuran 70-80% wajah dengan berlatar belakang putih (ukuran 2x3= 5 buah, ukuran 3x4= 20 buah, ukuran 4x6= 10 buah)

[62] Wawancara dengan Ibuk Misra Elfi, bertugas sebagai Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

e) Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat, berikut golongan darah, tinggi badan dan berat badan
f) Foto copy akte lahir / surat nikah / ijazah (masing-masing 1 lembar)
g) Surat pernyataan dari kelurahan atau desa yang menyatakan bahwa orang tersebut benar warganya, dengan materai 6000 diketahui oleh camat
h) Surat keterangan pergi haji dari KUA setempat.

Setelah calon jamaah Haji dan Umrah di Kantor Agama Kota Bukittinggi melengkapi persyaratan pendaftaran, proses selanjutnya penyelenggara akan Menerima Persyaratan Permohonan Pergi Haji, hasil Validasi dari Bank dan bukti pembayaran BPIH dari BPS BPIH Calon Jemaah haji. Yang kemudian berkas tersebut akan diteliti dan diperiksa sesuai dengan persyaratan. Berkas jamaah yang telah sesuai, petugas akan mengarahkan jamaah menuju SISKOHAT untuk di wawancarai terkait biodata jamaah, yang kemudian Petugas memfoto dan Sidik jari Pendaftar dengan sistem Biometrik. Tahapan selanjutnya petugas mengentri data melalui Siskohat dan mencetak 5 lembar SPPH yang sudah ada nomor porsinya dan SPPH tersebut akan di tandatangan langsung oleh calon jamaah Haji dan sudah terdapat Pengesahan SPPH yang sudah ada nomor porsinya oleh Kepala kantor atau Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. SPPH yang sudah ditandatangi oleh jamaah dan mendapatkan pengesahan dari Kepala Kantor atau Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan

Umrah diserahkan kepada calon jamaah haji. Yang kemudian petugas akan mencatanya pada Buku Register pendaftaran. Namun dalam proses mengentry data calon jamaah Haji, terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu gangguan jaringan SISKOHAT, yang mengakibatkan jamaah harus menunggu. Sistem satu atap yang belum tersedia dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi, menjadikan jamaah harus melaksanakan pembukaan rekening haji diluar Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Oleh karena itu, sistem satu atap ini untuk mempermudah masyarakat dalam mendaftar Haji dengan mendekatkan BPS ke dalam lingkungan Kemenag yang membuat jamah tidak perlu bolak-balik ke Bank dan ke Kemenag yang cukup memakan waktu.

2) Prosedur Pelayanan Pembatalan Haji

Selain banyak nya jamaah yang mendaftar haji, namun tidak sedikit pula para calon jamaah haji melakukan pembatalan haji. Pembatalan ini disebabkan oleh adanya alasan pribadi atau sakit. Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi melayani pelayanan pembatalan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan. Flowchart Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penyelesaian batal tabung atau lunas jamaah haji, sebagai berikut:

a. Pembatalan pendaftaran haji karena sakit atau sebab lainnya:

1) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp 10.000,- dengan menyebutkan alasan pembatalan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

2) Bukti asli setoran awal BPIH/validasi.

3) Fotocopy KTP.

4) Fotocopy buku tabungan haji.

5) Surat keterangan sehat dari dokter.

b. Pembatalan pendaftaran haji karena meninggal dunia:

1) Surat permohonan pembatalan dari ahli waris/kuasa waris yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota bermaterai.

2) Surat pernyataan tanggung jawab ahli waris/kuasa waris bermaterai.

3) Fotocopy akta kematian.

4) Fotocopy KTP ahli waris/kuasa waris.

5) Fotocopy buku tabungan haji.

Persyaratan pembatalan haji dapat bervariasi tergantung pada kebijakan masing-masing Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Oleh karena itu, sebaiknya jamaah haji menghubungi Kantor Kementerian Agama setempat untuk informasi lebih lanjut.[63]

[63]https://jdih.kemenag.go.id/regulation/read?id=3824&t=Keputusan+Direktorat+Jenderal+Penyelenggaran+Haji+ Diakses pada tanggal 30 Okt. 23 pukul 11.38 WIB

Adapun persyaratan pengembalian setoran pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler:

1. Bukti asli setoran lunas BPIH yang dikeluarkan oleh Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH.
2. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jemaah haji dan umrah.
3. Surat permohonan pengembalian setoran pelunasan BPIH yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
4. Fotokopi KTP.
5. Surat keterangan sehat dari dokter (jika pembatalan karena sakit atau sebab lainnya).
6. Surat pernyataan tanggung jawab ahli waris/kuasa waris bermaterai (jika pembatalan karena meninggal dunia).

Persyaratan pengembalian setoran pelunasan BPIH dapat bervariasi tergantung pada kebijakan masing-masing Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Oleh karena itu, sebaiknya jamaah haji menghubungi Kantor Kementerian Agama setempat untuk informasi lebih lanjut.

3) Prosedur Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji

Berikut adalah prosedur pelayanan pelimpahan porsi haji berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021:

1. Penerima pelimpahan nomor porsi harus mengajukan surat permohonan dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
2. Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan verifikasi berkas, jika berkas lengkap dan memenuhi syarat dibuatkan Surat Rekomendasi ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.
3. Petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi melakukan verifikasi berkas, jika berkas lengkap dan memenuhi syarat dibuatkan Surat Rekomendasi ke Kantor Pusat Kementerian Agama.
4. Petugas Kantor Pusat Kementerian Agama melakukan verifikasi berkas, jika berkas lengkap dan memenuhi syarat dibuatkan Surat Keputusan Pelimpahan Nomor Porsi.
5. Surat Keputusan Pelimpahan Nomor Porsi diserahkan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk disampaikan kepada penerima pelimpahan nomor porsi.

Berikut adalah persyaratan yang harus dilampirkan dalam surat permohonan pelimpahan nomor porsi:

1. Surat permohonan pelimpahan nomor porsi.

2. Surat keterangan dokter tentang sakit permanen bagi jemaah yang sakit permanen atau surat kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi jemaah yang meninggal dunia.
3. Surat pendaftaran haji atau bukti setoran awal dan/atau setoran lunas.
4. Asli surat kuasa penunjukkan pelimpahan nomor porsi.
5. Fotokopi KTP dan KK calon penerima pelimpahan nomor porsi.
6. Fotokopi akta kelahiran/akta nikah/bukti lain dengan menunjukkan bukti aslinya.
7. Surat pernyataan tanggung jawab jemaah haji reguler penerima.
8. Fotokopi rekening jemaah haji di bank yang sama dengan BPIH.

Prosedur pelayanan pelimpahan porsi haji dapat bervariasi tergantung pada kebijakan masing-masing Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Oleh karena itu, sebaiknya jamaah haji menghubungi Kantor Kementerian Agama setempat untuk informasi lebih lanjut.

Adapun Surat Edaran Kemenkes Nomor: 02.02/MENKES/33/2020 tanggal 17 Januari 2020 perihal: kategori sakit permanen dalam Penyelenggaraan Kesehatan Haji.

a. Penyakit yang mengancam jiwa
    1) Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK) derajat IV = penyakit paruparu.
    2) Gagal jantung stadium IV
    3) Chronic Kidney Disease (CKD) stadium IV = gagal ginjal

4) Acquired Immuno Defeciency Syndrome (AIDS) staddium IV

5) Struk Hemoragik luas = pecah pembuluh darah di otak.

b. Gangguan jiwa berat

c. Penyakit yang sulit diharapkan kesembuhannya

Penyakit yang dimiliki oleh calon jamaah haji yang kemungkinan tidak dapat disembuhkan atau sulit diharapkan kesembuhannya menurut dokter seperti Keganasan kanker stadium akhir, Tuberkulosis Totally Drug Resistance (TDR) atau Tuberkulosis (TB), dan Sirosis atau Hepatoma Dekompensata yaitu penyakit hati (hepatitis).

4) Prosedur Pelayanan Rekom Umrah

Berdasarkan surat dari Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah mengenai rekom umrah, sebelum membuat paspor di Kantor Imigrasi para jamaah umrah wajib mendapatkan surat rekomendasi umrah atau rekomendasi pembuatan paspor dari penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama. Adapun persyaratan Rekomendasi Umrah berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI: B.7001/DJ.II/Hk.005/03/2017, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Bukittinggi:

a) Surat Permohonan dari Direktur PPIU yang diajukan kepada Kepala Kementerian Agama dengan mencantumkan alamat, tanggal keberangkatan, dan kepulangan jamaah umrah.

b) Foto copy Keputusan izin operasional PPIU yang masih berlaku

c) Surat pernyataan dari calon jamaah umrah mengenai travel penyelenggara yang memberangkatkannya dengan materai 6000

d) Foto copy bukti pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah umrah calon jamaah yang bersangkutan

e) Foto copy identitas pribadi (KTP, kartu Keluarga, Akta Lahir, atau Surat Nikah)

b. Pengukuran Kinerja Pelayanan

Dalam pengukuran kinerja pelayanan, standar kinerja menjadi sesuatu yang penting sebagai penentu dari kinerja yang akan dinilai. Pengukuran kinerja sangat berguna untuk menilai kualitas pelayanan dari sebuah lembaga. Pengukuran kinerja pegawai dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sangat diperhatikan. Tidak sembarang dalam menempatkan pegawai dibidang-bidang yang tersedia. Akan tetapi menempatkan pegawai pada bidang yang sesuai dengan keahliannya. Keterampilan pegawai dalam bekerja, yang mana pegawai harus mampu melaksanakan media kerja yang ada. Penerapan pegawai dalam manajemen waktu dan kemampuannya dalam mengelola pekerjaan. Berwawasan luas dan mampu menyelesaikan masalah dalam pelayanan dan melayanai jamaah dengan baik.

Pegawai penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah diberikan tugas masing-masing yang sudah diatur oleh Kemenag pusat/ pemerintahan. Dan menjadi tanggungjawab dari

masing-masing pegawai. Pengukuran kinerja dari pegawai ini, selalu diperhatikan dan diawasi dari setiap proses kerjanya. Dengan adanya laporan kerja bulanan dari para pegawai, bahkan laporan harian yang wajib dilaporakan oleh masing-masing pegawai kepada pimpinan. Dengan tujuan untuk mengevaluasi hasil kerja dari pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kota Bukittinggi dan untuk meningkatkan kinerja yang berkualitas khususnya dalam pelayanan masyarakat. Selain itu pengukuran kinerja pelayanan oleh para pegawai dilihat dari cara pegawai berpenampilan, pengetahuan, komunikasi dan bekerja sama dengan bawahan atau atasan, keterampilan kerja pegawai dan lainnya. Standar kinerja dikomunikasikan kepada pegawai sebelum adanya penilaian sebagai tolak ukur kerja bagi pegawai dengan tujuan agar para pegawai memahami dengan jelas mengenai standar kineja. Sehingga mampu mengevaluasi kinerjanya sendiri dan memperbaiki serta dapat melakukan penyesuaian kerja tanpa harus menunggu adanya penilaian kinerja. Karena diawali dari kinerja pegawai yang baik akan menghasilkan pelayanan yang terbaik pula.

c. Pengelolaan Pengaduan

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyediaan pelayanan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Segala bentuk kritikan dan saran yang disampaikan oleh jamaah Haji maupun Umrah dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah

Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan sebuah evaluasi untuk memperbaiki pelayanan kedepannya. Untuk fasilitas peyediaan aduan atau saran dari masyarakat telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi berupa kotak saran. Namun untuk penyelenggara Haji dan Umrah sendiri tidak adanya penyediaan kotak saran diruangan pelayanan Haji dan Umrah hanya yang tersedia di depan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi saja. Akan tetapi penyelenggara Haji dan Umrah menerima saran maupun kritikan dari jamaah melalui alat komunikasi handphone. Ibuk Tri Andriani Djusair, S.Ag.,M.H selaku Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tahun 2022, menyampaikan:

Ketika ada aduan dari masyarakat atau jamaah mengenai pelayanan penyelenggaraan Haji dan Umrah kami terima. Ketika masyarakat merasa pelayanan yang diberikan belum sesuai kami terima dan segera memprosesnya. Mencari solusi dari aduan yang disampaikan masyarakat. Memberikan penjelasan kepada masyarakat, dan kritikan ini sangat membantu untuk mengevaluasi kinerja dari Penyelenggara Haji dan Umrah di Kemenag Kota Bukittinggi ini.

Adanya pengelolaan pengaduan masyarakat membantu Kementerian Agama Kota Bukittinggi sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggii. Dan sebagai salah satu upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang responsif. Fasilitas untuk menampung keluhan dari jamaah khususnya di bagian Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi untuk saat ini belum ada, akan tetapi penyelenggara Haji dan

Umrah menampung masyarakat yang ingin melakukan pengaduan melalui whatsapp yang disampaikan kepada pegawai langsung atau melalui para pembimbing KBIH. Apabila ada aduan dari masyarakat mengenai pelayanan, penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan senang hati menerima aduan tersebut dengan melalui link google from yang diisi langsung oleh jama'ah pada saat di kantor PHU, atau melalui buku tamu/ kotak saran yang telah disediakan oleh pihak PHU Kota Bukittinggi dan diharapkan dapat menjadi evaluasi kinerja pelayanan serta terus berupaya untuk lebih meningkatkan pelayanan yang baik.

C. Pembahasan

1. Faktor Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dengan metode penelitian kualitatif. Bahwa faktor pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yang diimplementasikan cukup baik. pelayanan terbaik menjadi tujuan utama penyelenggara haji dan umrah. Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sangat menjunjung tinggi adab atau akhlak yang baik dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah. Sikap merupakan hasil evaluasi yang menggambarkan pandangan terhadap suatu objek, suka atau tidak sukanya

dengan mengetahui hasil dari evalusi tersebut. Melihat siapa yang berhadapan dengan kita agar dapat menyesuaikan sikap yang lebih baik terhadap lawan komunikasi.

Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi selalu menerapkan sikap yang sopan dan santun terhadap jamaah. Tidak membedakan pelayanan terhadap jamaah dari berbagai golongan. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Bukittinggi menerapkan sikap 5S (Senyum, sapa, salam, sopan dan santun) dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Adanya Pembinaan terhadap para staff penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, salah satunya yaitu dengan tatakrama yang baik dalam melayani jamaah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Barata, mengenai konsep pelayanan prima, yang salah satunya yaitu sikap atau attitude.[64] Karena adab yang baik menjadi tolak ukur dari instansi untuk selalu memberikan yang terbaik dimulai dari karyawan yang baik pula.

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan menjadi suatu hal yang harus diterapkan oleh staff penyelenggara. Dibuktikan dengan selalu menghargai waktu, dimana para staff selalu datang tepat waktu dan selalu ada ketika jam kerja. Terkecuali adanya keperluan kantor yang mengharuskan keluar pada saat jam kerja. Ibuk Yuni Yelfia mengatakan:

[64] Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo, 2003.

Pegawai PHU selalu ada ketikajam kerja dan kami juga mempunyai jam piket yang mana jika masuk waktu sholat atau jama'ah tidak ada mengunjungi kantor, ini bertujuan agar jika sewaktu-waktu jama'ah ingin berkonsultasi, staff PHU tetap ada yang melayani jama'ah.

Penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi memberikan pelayanan prima bagi jamaah menjadi sebuah kewajiban yang harus diimplementasikan. Kementerian Agama Kota Bukittinggi tidak sembarang menempatkan karyawan. Akan tetapi karyawan di tempatkan sesuai dengan kemampuannya, terutama di bagian penyelenggara haji dan umrah. Para staff ditempatkan sesuai dengan kemampuan mereka pada bidang yang telah ditetapkan seperti bidang penyusunan bahan, penyusunan dokumen haji, pengelolaan SISKOHAT dan lainnya. Namun perlunya pelatihan serta pembinaan terhadap pegawai mengenai IT, agar semua staff mampu menguasai sistem komputerisasi haji dan membantu dalam pekerjaan lainnya yang berkaitan dengan komputer.

Penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi melayani jamaah haji dan umrah dengan sepenuh hati. Memberikan informasi kepada jamaah sesuai dengan prosedur yang ada. para staff juga senantiasa selalu sabar dan menebarkan senyuman dalam menghadapi para jamaah dengan berbagai karakter. Berpenampilan rapih dan sopan dalam melayani jamaah serta bersikap ramah kepada jamaah, yang selalu diperhatikan oleh para staf penyelenggara haji dan umrah Kota Bukittinggi. Memaksimalkan kinerja demi memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah serta selalu sigap dan cepat dalam menanggapi jamaah atau memberikan pelayanan terhadap

jamaah. Namun sangat disayangkan karena pergantian posisi jabatan di seksi penyelenggara haji dan umrah menjadikan beberapa staff belum menguasai sepenuhnya dari masing-masing tugas yang diberikan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Proses untuk mengukur kualitas pelayanan prima melalui beberapa dimensi seperti kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses kerja atau pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yang telah sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Daya tanggap pegawai yang cepat dalam melayani jamaah demi tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien. Membuat penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memaksimalkan tanggung jawab terhadap sistem kerja atau pelayanan. Bentuk kepedulian penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dibuktikan dengan ketersediaan fasilitas serta perilaku pegawai yang mengutamakan kebutuhan jamaah. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, maka dalam pengimplementasian pelayanan yang baik perlu memperhatikan berbagai dimensi yang dapat mempengaruhi keberhasilan kerja. Berdasarkan pada teori Kotler, dimensi terkait yaitu kehandalan, daya tanggap, assurance, emphaty, dan tangible atau bukti nyata.

Sebagai tujuan dari penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan untuk jamaah

haji dan umrah. Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi senatiasa memberikan jaminan kemananan dan perlindungan bagi jamaah. Kepedulian para pegawai penyelenggaraan Haji dan Umrah terhadap jamaah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi diterapkan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kerja sama yang baik antar pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah. Untuk mencegah adanya kekecewaan jamaah terhadap pelayanan, pegawai saling membantu dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah. Salah satunya apabila pegawai yang bertangggung jawab dibidang pelayanan baik itu pendaftaran atau pembatalan tidak ada, pegawai yang lain menggantikannya untuk melayani jamaah dengan menanamkan kepercayaan jamaah terhadap pelayanannya, berkomunikasi dengan baik, saling menghargai dan memberikan perhatian yang cukup mampu menjaga hubungan yang baik dengan jamaah. Dimensi kualitas pelayanan prima yang di terapkan dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah cukup baik. Dari sisi kepedulian, daya tanggap, kepercayaan serta kepedulian pegawai dalam pelayanan sudah cukup baik. Dengan tersedianya fasilitas operasional yang membantu dalam proses pelayanan. Seperti ruang pelayanan, ruang SISKOHAT, ruang kerja karyawan dan fasilitas lainnya yang saat ini dirasa cukup membantu pelayanan, meskipun belum sepenuhnya lengkap fasilitas di dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. penyelenggara Haji dan Umrah senantiasa berupaya untuk

memenuhi fasilitas Haji dan Umrah serta terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang baik.

3. Standar Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Secara prosedural, standar pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure) yang ada yaitu sesuai PMA No. 13 tahun 2021. Sedangkan dalam implementasinya belum sepenuhnya maksimal. Namun bukan berarti belum maksimal ini, tidak mengikuti prosedur yang ada melainkan karena timbulnya masalah atau kendala. Seperti dalam prosedur pendaftaran, seringkali pada saat proses entry data calon jamaah Haji, biodata jamaah tersebut tidak sesuai seperti nama jamaah yang tidak sesuai dengan KTP atau Kartu Keluarga. Para pegawai mempertahankan kinerja yang konsisten, bertanggungjawab dalam pekerjaan, pendekatan pegawai Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan jamaah, kredibilitas, serta keterbukaan pegawai terhadap jamaah diterapkan dengan baik oleh para pegawai penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dan ini merupakan berbagai kriteria standar pelayanan yang telah dijalankan dengan baik oleh penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Tiga hal penting yang selalu diperhatikan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu

kepedulian terhadap jamaah, melayanai jamaah dengan baik, dan memuaskan jamaah pada standar pelayanan tertentu. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rangkuti,[65] mengenai standar pelayanan prima yang telah dijalankan atau diterapkan oleh penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan baik. berbagai program kerja dilaksanakan oleh penyelenggara haji dan umrah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Program kerja seperti pelayanan terhadap jamaah dan program lainnya yang ada di bagian penyelenggara haji dan umrah sudah terealisasikan dengan baik dan di implementasikan sesuai regulasi yang ada. Setiap program layanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kota Bukittinggi disertai dengan Standar Operasional Prosedur serta berkas atau peraturan yang lainnya. Serta adanya pengelolaan pengaduan jamaah terhadap pelayanan penyelenggaraan Haji dan umrah sebagai bahan masukan untuk pengelolaan pelayanan Haji dan Umrah yang lebih baik.

[65] Rangkuti, Freddy. *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama, 2017.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti mengenai Implementasi Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan penyelenggara Haji dan Umrah terhadap jamaah juga berjalan dengan baik. Dilihat dari beberapa faktor pelayanan prima diantaranya sikap para staff penyelenggara Haji dan Umrah di Kota Bukittinggi yang sangat ramah. Penyelenggara Haji dan Umrah Kota Bukittinggi menerapkan budaya 5S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun dalam melayani jamaah. Para staff yang memiliki sikap tanggung jawab yang besar serta perhatian penuh terhadap pelayanan dengan selalu mengutamakan jamaah dan menjunjung tinggi tatakrama yang baik. Bahkan para staff menerapkan sikap kerja cepat dan tanggap dalam melayani jamaah.
2. Kualitas pelayanan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah baik. Apabila dilihat dari dimensi reliability yaitu standar pelayanan yang jelas, pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada jamaah. Apabila dilihat dari dimensi responsiveness yaitu kecepatan dan ketepatan pegawai dalam merespon keluhan jamaah sehingga dirasa

pelayanan ini sudah berjalan dengan baik. Jika dilihat dari dimensi assurance dan emphaty yaitu jamaah mendapatkan jaminan tepat waktu dan kepastian biaya serta mampu menumbuhkan kepercayaan yang tinggi sesuai harapan jamaah, selain itu jama'ah juga mendapatkan jaminan kesehatan dan keamanan dari Kemenkes dan Polres Kota Bukittinggi. Jika dilihat dari dimensi tangible cukup baik yaitu penampilan, pelayanan yang mudah didapatkan telah sesuai harapan, namun mengenai kenyamanan tempat yang belum sesuai dengan harapan yang dibuktikan salah satunya yaitu ruang pelayanan yang masih sempit dan belum tersedia ruang pelayanan satu atap, serta minimnya informasi yang dikuasai oleh KASI PHU tahun 2023 terhadap operasional di dalam penyelenggaraan haji dan umrah.

3. Proses pelayanan bagi jamaah oleh penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan prima yang diberikan oleh penyelenggara Haji dan Umrah kepada jamaah ini dibuktikan dengan penerapan SOP (Standar Operating Procedure) yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang telah ditetapkan yang mengikuti PMA No. 13 tahun 2021. Pengukuran kinerja pelayanan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dilaksanakan dengan baik, dengan mempertahankan kinerja pegawai Kementerian Agama Kota

Bukittinggi yaitu dengan konsisten, bertanggungjawab dalam pekerjaan, dan keterbukaan pegawai terhadap jamaah yang menimbulkan kepuasan dari jamaah. Dan pengelolaan dalam hal pengaduan pelayanan jamaah dilaksanakan oleh penyelenggara Haji dan Umrah dengan adanya keterbukaan pegawai terhadap jamaah untuk terciptanya pelayanan yang prima.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan mengenai Implementasi Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Kota Bukittinggi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi lebih meningkatkan kembali pelatihan dan pembinaan bagi para staff mengenai informasi standar operasional prosedur yang diterapkan penyelenggara haji dan umrah terutama sekali bagi Kasi yang baru menjabat tahun 2023 ini dan juga lebih meningkatkan lagi pelatihan dan pembinaan bagi seluruh staff seksi PHU Kota Bukittinggi mengenai komputerisasi haji atau IT, agar tidak adanya hambatan apabila salah satu petugas yang berpotensi di bagian komputerisasi haji, para petugas lainnya dapat mengoperasikannya. Penambahan sarana dan prasarana layanan demi keamanan dan kenyamanan dalam

pelayanan. Seperti penambahan komputer, ruang khusus untuk arsip atau berkas Haji dan Umrah, ruang pelayanan satu atap dan lainnya. Evaluasi kerja dan sosialisasi perhajian khusus bagi para staff secara rutin, untuk memperbaiki kinerja yang dirasa belum maksimal serta sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

2. Bagi Jurusan Manajemen Haji dan Umrah untuk dapat memasukkan mata kuliah yang membahas mengenai Implementasi Manajemen Pelayanan Prima pada Seksi Penyelenggara Haji dan umrah yang merupakan salah satu ranah dari jurusan Manajemen Haji dan Umrah yang sangat penting untuk perlu dipelajari lebih mendalam lagi serta dibarengi dengan praktek lapangan seperti kunjungan ke KBIHU atau Kementerian Agama. Agar dapat menambah wawasan serta pengalaman secara langsung mengenai proses Haji dan Umrah.
3. Adapun beberapa saran untuk peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:
    a. Menambahkan alat ukur pada variabel dependen: Peneliti selanjutnya dapat menambahkan alat ukur pada variabel dependen untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dalam mengukur tingkat kepuasan jama'ah haji dan umrah terhadap

pelayanan prima yang diberikan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kota Bukittinggi.

b. Memperluas objek penelitian: Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dengan melibatkan jama'ah haji dan umrah dari daerah lain atau dengan melibatkan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dari kota atau provinsi lain untuk memperoleh hasil yang lebih representatif.

c. Menggunakan lebih banyak sumber: Peneliti selanjutnya dapat menggunakan lebih banyak sumber untuk mencari data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, seperti data dari Kementerian Agama atau data dari jama'ah haji dan umrah yang telah menggunakan layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kota Bukittinggi.

d. Menambah waktu penelitian: Peneliti selanjutnya dapat menambah waktu penelitian untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat dan komprehensif

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Choliq, "Esensi Program Bimbel Manasik Haji Upaya Pemberdayaan Masyarakat," *Jurnal At Taqaddum* 10, no. 1 (2018): 23–49

Afriani, F. (2019). *Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Agus Romdlon Saputra, "Motiv Dan Makna Sosial Ibadah Haji Pada Jamaah Masjid Darussalam Perumahan Wisma Tropodo Waru Sidoarjo," *Kodifikasia* 10, no. 1 (2016): 144165.

Alqur'an dan terjemahnya

Asrul Harahap, "Peta Dakwah Dalam Aktivitas Keberagaman (Interaksi Islam Dan Budaya Di Sumatera Barat)," *AL-QOLAM: Jurnal Dakwah dan Pemberdayaan Masyarakat* 3, no. 2 (2019): 116–132.

Aunillah, R. (2021). *Implementasi pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo, 2003.

Deddy Mulyadi, dkk.," *Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik* "(Bandung; Alfabeta, 2018), h..4

Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umrah, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umrah Kemenag RI, 2011), hlm. 25.

Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umrah, *Intisari Langkah – Langkah Pembenahan Haji Dan Umrah*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umrah Kemenag RI, 2011), hlm 35.

Fakrurradhi, Fakrurradhi. "Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam Dalam Al-QurAn Menurut Tafsir Ibnu Katsir." *Al Mashaadir: Jurnal Ilmu Syariah* 2.2 (2021): 1-15

Fandy Tjiptono, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008). Hlm. 133-135.

FITRIANI, Vini; SAMAL, Abdul Latif; LUNDETO, Adri. Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. *Journal of Islamic Education Policy*, 2020, 5.2.

https://www.kemenag.go.id/ diakses pada tanggal 13 Juni 2023 jam 12.27 WIB.

https://dataindonesia.id/varia/detail/mayoritas-penduduk-indonesia-beragama-islampada-2022. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2023 pukul 12.00 WIB.

https://www.dpr.go.id/doksetjen/dokumen/minangwan-seminar-Pengelolaan-Ibadah-Haji-diluar-Kemenag-1435282631.pdf Diakses pada tanggal 30 Oktober 2023 pukul 10.24 WIB

https://jdih.kemenag.go.id/regulation/read?id=3824&t=Keputusan+Direktorat+Jenderal+Penyelenggaran+Haji+ Diakses pada tanggal 30 Okt. 23 pukul 11.38 WIB

https://kemenagsurabaya.online/berita/detail/evaluasi-layanan-konsumsi-jemaah-haji-indonesia-di-arab-saudi diakses pada tanggal 30 Okt. 23 pukul 12.52 WIB

https://bkppd.pohuwatokab.go.id/v03/bacablog/10 Diakses pada tanggal 02 Nov. 23 pada pukul 21.43 WIB.

Illiam R. Roff, "Haji Dan Sejarah Agama-Agama," *Haji dan Sejarah Agama-Agama* (2010): 93.

Kurniawan, Danang. "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah." *Dalam Journal of Sharia Economic Law* 3.1 (2020). Hlm. 68-72.

Malayu SP Hasibuan, "*Mamajemen Sumber Daya Manusia"*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 22

Mali, Y. C. G. (2017). ADULT LEARNERS'EXPERIENCES IN LEARNING ENGLISH: A CASE STUDY OF TWO UNIVERSITY STUDENTS IN INDONESIA. *IJOTL-TL: Indonesian Journal of Language Teaching and Linguistics*, *2*(2), 131-146.

Moh. Nazir, Metode penelitian, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), hal. 43

Muhammad Alfisyahrin. "Penjelasan Umum UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik", (Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Idonesia, 2018), h. 5

Muhammad Nuri, "Pragmat isme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia," *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 1, no. 1 (2014)

Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung; PT Remaja Rosdakarya,2006) h.6

Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. I., (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 7.

Pajarno, S. (2021). *Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Pt Atina Rahmataka Wisata Bengkulu* (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).

PMA No. 13 tahun 2021 tentang Keputusan Peraturan Dirjen Haji dan Umrah No. 241 tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler

Puja, M. N. (2019). *IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA BISNIS BIRO PERJALANAN WISATA PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Terhadap Strategi Bisnis CV. Mitra Inter Nusapada Tour and Travel Purwokerto-Banyumas)* (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).

Putra, Arman Syah. "Sistem Manajemen Pelayanan Pelanggan Menggunakan PHP Dan MySQL (Studi Kasus pada Toko Surya)." *Tekinfo: Jurnal Bidang Teknik Industri dan Teknik Informatika* 22.1 (2021). Hal. 102.

Rangkuti, Freddy. *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama, 2017.

Riko Nazri, "Bank Haji Indonesia: Optimalisasi Pengelolaan Dana Haji untuk Kesejahteraan Jamaah Haji Indonesia," *Khazanah: Jurnal Mahasiswa* 6, no. 1 (2013): 13–26.

ROHMAH, N. (2019). *IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA HAJI DAN UMRAH DI AL BADRIYAH WISATA CIREBON*.

Santi, I. (2021). *IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PADA TAHUN 2020/2021* (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta. 2019), hal. 2

Susanti, Yurike Ari, and Renny Oktafia. "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasaan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 5.2 (2020). Hal 108-109.

Thorik Gunara, U. H. S. "Marketing Muhammad Strategi Andal dan Jitu Praktik Nabi Muhammad saw." *Madania Prima* (2007).

Udi Kisworo, "Ibadah Haji Ditinjau Dari Berbagai Aspek," *Al-Istinbath: Jurnal Hukum Islam* 2, no. 1 (2017): hal. 75–98

Vestabilivy, Evi. "Pemeriksaan kesehatan jemaah haji Kabupaten Lumajang." *Jurnal Persada Husada Indonesia* 8.28 (2021): 36-42.

Wathani, M. Zainul, and Afiati Kurniasih. "Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an." *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1.1 (2015): 1-22.

Wawancara dengan Bapak Mul Khairat, bertugas sebagai analis pembinaan penyelenggara perjalanan haji, anggota seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 15 Agustus 2023.

Wawancara dengan Ibuk Arik Krisnawati bertugas sebagai penyusun laporan pengendalian bank penerima setoran haji, anggota seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 15 Agustus 2023.

Wawancara dengan Ibuk Misra Elfi, bertugas sebagai Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

Wawancara dengan Ibuk Mariani, bertugas sebagai Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Calon Jama'ah pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

Wawancara dengan Ibuk Yuni Yelfia, bertugas sebagai Penyusun bahan pendaftaran/ pembatalan calon jama'ah pada seksi PHU Kemenag Kota Bukittinggi, pada tanggal 16 Oktober 2023.

LAMPIRAN

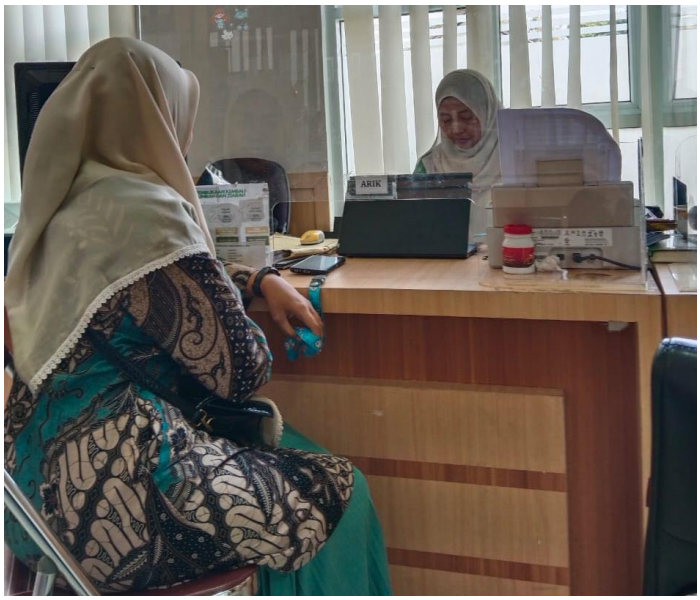






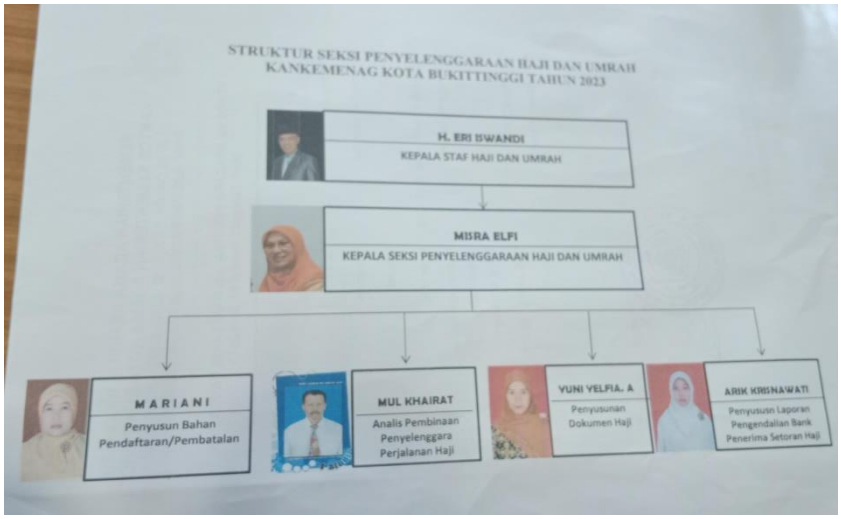


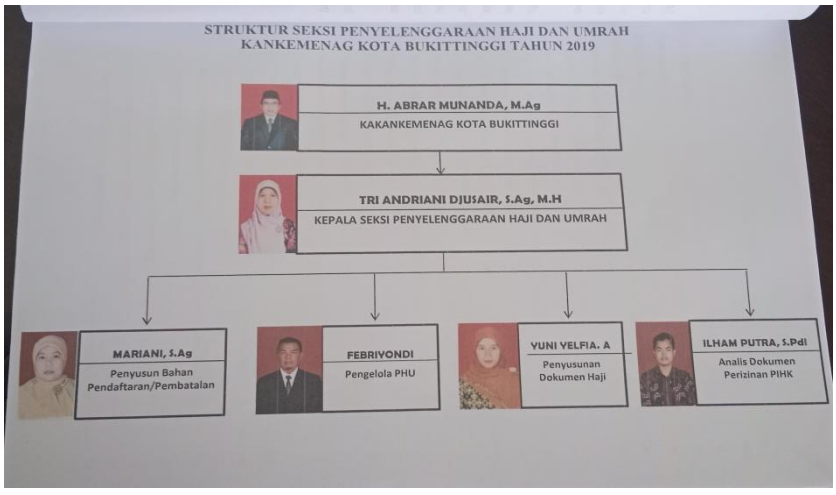









STRUKTUR SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
KANKEMENAG KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2023
H. ERI ISWANDI
KEPALA STAF HAJI DAN UMRAH
MISRA ELFI
KEPALA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
MARIANI
Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan
MUL KHAIRAT
Analis Pembinaan Penyelenggara Perjalanan Haji
YUNI YELFIA. A
Penyusunan Dokumen Haji
ARIK KRISNAWATI
Penyususn Laporan Pengendalian Bank Penerima Setoran Haji


STRUKTUR SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
KANKEMENAG KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2019
H. ABRAR MUNANDA, M.Ag
KAKANKEMENAG KOTA BUKITTINGGI
TRI ANDRIANI DJUSAIR, S.Ag, M.H
KEPALA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
MARIANI, S.Ag
Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan
FEBRIVONDI
Pengelola PHU
YUNI VELFIA. A
Penyusunan Dokumen Haji
ILHAM PUTRA, S.Pdi
Analis Dokumen Perizinan PIHK