ANALISA TERHADAP PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PINRANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH HAJI



ANALISA TERHADAP PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PINRANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH HAJI



Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memproleh Gelar Sarjana Sosial (S.sos) Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare

PAREPARE

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE

ANALISA TERHADAP PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PINRANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH HAJI

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memproleh Gelar Sarjana Sosial

> Program Studi Manajemen Dakwah

Disusun dan diajukan oleh

NURFITRIYANI ISMAIL NIM: 15.3300.007

PAREPARE

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa

: Nurfitriyani Ismail

Judul Skripsi

: Analisa

Pelayanan

Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Pinrang Dalam

Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji

Terhadap

NIM

: 15.3300.007

Fakultas

: Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Program Studi

: Manajemen Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing :

SK. Ketua Jurusan, IAIN Parepare B-3470/In.39/PP.00.9/12/2018

Tanggal Persetujuan

: 09 Desember 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama

: Dr.H.Muhammad Saleh, M. Ag.

NIP.

: 19680404 199303 1 005

Pembimbing Pendamping

: Muhammad Haramain, M. Sos, I.

Ushuluddin, Adab dan Dakwah

NIP.

: 19840312 201503 1 003

T. Abr. Walim K., M.A. 19596624 199803 1 001

SKRIPSI

ANALISA TERHADAP PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PINRANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN JAMAAH HAJI

Disusun dan diajukan oleh

NURFITRIYANI ISMAIL NIM: 15.3300.007

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah Pada hari (Kamis, 16 Januari 2020) dan Dinyatakan telah memenuhi syarat

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama

: Dr.H.Muhammad Saleh, M. Ag.

NIP.

: 19680404 199303 1 005

Pembimbing Pendamping

: Muhammad Haramain, M. Sos, I.

NIP.

: 19840312 201503 1 003

Rektor AIN Parepare

Dr. Afirmad Sultra Rustan, M.Si.

MP: 19640427 198703 1 002

Dekah Fakutas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dr. H. Abd Halim K., M.A. NIP: 19590624 199803 1 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi

: Analisa

Terhadap

Pelayanan

Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Pinrang Dalam

Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji

Nama Mahasiswa

: Nurfitriyani Ismail

Nomor Induk Mahasiswa

: 15.3300.007

Fakultas

: Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi

: Manajemen Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing

: SK. Ketua Jurusan, IAIN Parepare

B-3470/In.39/PP.00.9/12/2018

Tanggal Kelulusan

: 09 Februari 2018

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr.H.Muhammad Saleh, M.Ag.

(Ketua)

Muhammad Haramain, M.Sos,I.

(Sekertaris)

Dr. Zulfah, M.Pd.

(Anggota)

Nurhikmah, M.Sos.I.

(Anggota)

Mengetahui:

Rektor IAIN Parepare

Dr. Afford Sultra Rustan, M.Si., NIP 19640427 198703 1 002

vi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat hidayah, taufik dan Pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar "Sarjana Sosial pada Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah" Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat dan salam senantiasa mengalir kepada manusia terbaik, manusia pilihan kekasih Sang Maha Pengasih, Nabi mulia Muhammad SAW beserta para keluarga dan kerabatnya.

Penulis menghanturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda Ismail dan Ibunda Samsinar, serta saudaraku tercinta Nurikhsan Ismail atas do'a dan semangat yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta seluruh keluarga tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian, kesabaran, untaian do'a yang tulus demi keberhasilan penulis, dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam meyelesaikan tugas akademik pada waktunya.

Penulis banyak menerima bimbingan dan bantuan daei bapak Dr.H.Muhammad Saleh, M.Ag selaku pembimbing Utama dan bapak Muhammad Haramain, M. Sos, I. selaku Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan, arahan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si., Sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.
- Bapak Dr. H. Abdul Halim K, M.A. Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Parepare atas pengabdiannya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
- 3. Ibu Nurhikmah, M. Sos.i., Sebagai penanggung jawab program studi Manajemen Dakwah yang telah meluangkan waktunya mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
- 4. Bapak/Ibu dosen dan staff Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah yang telah mendidik, memberikan ilmu, dan membantu penulis menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
- 5. Kepala Perpustakan IAIN Parepare beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penyelesaian skripsi ini.
- 6. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten pinrang khususnya dibagian Haji dan Umrah, bapak Muh. Ikhwan S,Ag. M.Si dan seluruh pegawai serta masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi informan dalam penulisan skripsi ini..
- 7. Saudaraku tercinta Nur ikhsan ismail atas doa dan semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- 8. Teman-teman seperjuangan pada jurusan Manajemen dakwah 015, Sahabat, Fitteri Anti, Jeni Ayu Lastri, Indriyanti, Sriyana, Nur Azisah, Yuyun Pratika, Sopyan, Ishak Risaldi, Muhammad Fhajrin Takdir, teman Posko Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di kecamatan Watang Pulu desa BatuLappa, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Keluarga besar Lembaga Dakwah Mahasiswa (LDM) Al-Madani IAIN Parepare dan Mahasiswa Daerah Duampanua Pinrang (MADDUPPA) yang telah membantu penulis sampai sekarang ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Penulis mengharapkan kritik dan saran darri pembaca untuk mengeyaluasi dan memperbaikinya demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 12 September 2019

Penulis

NURFITRIYANI ISMAIL

15.3300.007

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiwa : Nurfitriyani Ismail

NIM : 15.3300.007

Tempat/Tanggal Lahir : Sokang, 11 Februari 1997 Progam Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Judul Skripsi : Analisa Terhadap Pelayanan Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah

Haji.

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua Jurusan, IAIN Parepare

B-3470/In.39/PP.00.9/12/2018

Tanggal Persetujuan : 09 Desember 2018

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari tebukti bahwa ia meupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, penulis bersedia diberikan hukuman sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 September 2019

Penulis

NURFITRIYANI ISMAIL

ABSTRAK

NURFITRIYANI ISMAIL. Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji. (Di Bimbing Oleh Bapak H. Muhammad Saleh dan Bapak Muhammad Haramain)

Penelitian ini membahas tentang Analisa terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan yaitu Bagaimana pelayanan terhadap calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pintang dan bagaimana kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan dalam mengumpulkan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang telah memberikan bentuk-bentuk pelayanan jamaah yaitu pelayanan administrasi seperti pendaftaran calon jamaah haji dan pembatalan haji, bimbingan manasik haji, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, pelayanan komsumsi, dan pelayanan kesehatan. (2) Kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang yaitu masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji yang datang dikantor untuk mendaftar calon jamaah haji dan lain sebagainya. Pegawai yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam melayani masyarakat juga ramah dan sopan dalam berbicara. Fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang sudah cukup baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Jamaah Haji

PAREPARE

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	X
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Teoritis	10
2.3 Tinjauan Konseptual	24
2.4 Kerangka Pikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	

	3.1 Jenis Penelitian	33
	3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
	3.3 Fokus Penelitian	34
	3.4 Jenis Data dan Sumber Data	34
	3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
	3.6 Teknik Analisis Data	36
	3.7 Teknik Keabsahan Data	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	
	4.2 Hasil Penelitian	45
	4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Simpulan	67
	5.2 Saran	67
DAFTA	AR PUSTAKA	69
LAMPI	RAN-LAMPIRAN	
BIOGR	AFI PENULIS	
	PAREPARE	

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Nama Gambar	Halaman
4.1	Peta Kabupaten Pinrang	39



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Nama Tabel	Halaman
4.1	Daftar Nama Kecamatan dan Desa/Kelurahan di	40
	Kabupaten Pinrang	
4.2	Daftar Nama yang Pernah Menjabat sebagai Kepala	42
_	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang	
4.3	Nama yang pernah Menjabat sebagai Kepala di KASI	44
	Penyelenggara Haji dan Umrah	
4.4	Prosedur Pelayanan Haji	44



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Nama Lampiran
1.	Pedoman Wawancara
2.	Surat Izin Meneliti dari Kampus
3.	Surat Izin Meneliti dari Pemerintah Kota Parepare
4	Surat Selesai Meneliti dari Kelurahan Watang Soreang
5.	Surat Keterangan Wawancara
6.	Dokumentasi
7.	Riwayat Hidup



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah rukun islam yang wajib di tunaikan oleh umat Islam yang mampu, peristiwa akbar yang ditujukkan Sang Pencipta kepada seluruh hamba-Nya. Dalam ibadah haji tidak ada perbedaan antara kasta dan suku bangsa, tidak ada diskriminasi jenis kelamin, bahkan perbedaan warna kulit. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh Umat Islam yang memenuhi kriteria *istitha'ah*, antara lain mampu secara materi, fisik dan mental. Haji berarti keinginan keras menuju kesuatu tempat yang sangat diagungkan. Sedangkan menurut syari'at haji berarti berangkat ke tempat yang suci untuk melakukan thawaf, sa'i, wukuf di Padang Arafah dan seluruh amalan manasik lainnya.¹

Ibadah haji setiap tahun di mana seluruh dunia Umat Islam datang ke Tanah Suci dan melakukan ibadah haji. Adapun bagi mereka yang belum mampu, akan terus berusaha mengumpulkan uang mereka untuk mendaftar menjadi calon jamaah haji. Begitupun sebaliknya bagi mereka yang sudah mampu, maka segera mendaftarkan diri mereka dan menunggu beberapa tahun kemudian.

Haji adalah datang ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu yang telah ditentukan, dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Maksud tempat-tempat tertentu adalah Ka'bah, Mas'a (tempat Sa'i), Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Kegiatan inti dari ibadah haji dimulai pada tanggal 8 Dzulhijjah ketika seluruh Umat Islam

¹Syaikh Kamil Muhammad, '*Uwaidah Fiqih Wanita* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar 1998), h. 311.

bermalam di Mina, Wukuf (Berdiam diri) di Padang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, bermalam di Musdalifah, dan berakhir setelah melempar jumrah (melempar batu simbolis setan) pada tanggal 10,11 dan 12 Dzulhijjah.²

Adapun yang dimaksud dengan syarat-syarat adalah ketentuan-ketentuan yang menjadi dasar diwajibkan haji bagi seseorang. Sebagaimana Q.S Al-Hajj/22: 27-28:

Terjemahannya:

"27. Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh,

28. Supaya mereka menyaksikan berbagai manfaat bagi mereka dan supaya mereka menyebut nama Allah pada hari yang Telah ditentukan atas rezki yang Allah Telah berikan kepada mereka berupa binatang ternak. Maka makanlah sebahagian daripadanya dan (sebahagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir".

Terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: calon haji, pembiayaan, kelengkapan administratif, sarana transportasi, hubungan bilateral antar negara, dan organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, di mana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi, seluruh jemaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya, serta

²Gus Arifin, *Peta perjalanan Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), h. 9.

³Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Surabaya:Halim ,2013), h.332

jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.⁴

Peraturan menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang penyelenggara ibadah Haji Reguler yang tercantum dalam pasal 3 (tiga) dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yakni pemerintah berkewajiban memberikan pembinan, pelayanan, dan perlindungan. Adapun Pelayanan seperti Administrasi, bimbingan haji, perlindungan atau keamaanan, dan segala hal yang diperlukan oleh jamaah haji tersebut.

Penyelenggaraan ibadah haji dan pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan kepastian keberangkatan dan memberi kemudahan dalam pelayanan kepada jamaah haji. Tanggung jawab tersebut bukan hanya pelayanan yang bersifat fisik, akan tetapi juga dalam pelaksanaan ibadah. Tanggung jawab ini sangat berat karena tidak hanya dipertanggung jawabkan kepada umat Islam tetapi kepada Allah SWT. Pemerintah maupun lembaga dalam penyelenggaraan ibadah haji, setiap tahun tak pernah lepas dari kritik masyarakat.⁵

Adapun pelayanan haji di Arab Saudi membutuhkan petugas haji yag sudah profesional dan dedikatif, karena profesionalitas belum tentu menjamin seorang petugas haji akan melaksanakan tugasnya dengan baik jika tidak memiliki dedikasi dan begitupun sebalinya hanya dedikasi saja tidak menjamin terlaksananya tugas yang baik. Maka untuk mencapai keduanya harus menerapkan pola rekrutmen yang ketat dan terbuka, memberikan pelatihan yang cukup,

Implementasi Knowledge Workers, (Jakarta: Nizam Press, 2004), h. 101.

⁵Kementerian Agama RI, *Haji Dari Masa Ke Masa*, (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementrian Agama, 2012), h. 57.

⁴Achmad Nidman & Alatief Hanan, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*, (Jakarta: Nizam Press, 2004), h. 101.

memberikan orientasi di Arab Saudi sebelum Jamaah haji tiba dan juga memberikan penghargaan (*Reward*) dan Sanksi (*punishment*) secara konsekuen.⁶

Pelayanan ibadah haji juga sangat mempengruhi nama lembaga, maka dari itu untuk menjaga nama baik lembaga tersebut salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon jamaah, sehingga calon jamaah merasa nyaman selama melaksanakan ibadah haji. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih lanjut lagi tentang kepuasan jamaah haji setelah menerima pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupten Pinrang, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi jamaah.

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia secara nasional menjadi wewenang Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang merupakan instansi pemerintah yang salah satu tugasnya melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Pinrang. Dalam wewenang tersebut juga terkandung tanggung jawab yang besar karena dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan pelayanan yang baik, pelayanan ibadah haji tidak hanya menyangkut kesejahteraan lahir batin jamaah haji, namun menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu terbatas, maka penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik, agar penyelenggaraan ibadah haji tersebut dapat berjalan dengan tertib, aman dan lancar.⁷

⁷Abdul Choliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi (Yogyakarta: Mitra Cendekiawan, 2011)*.h. 8

⁶Kementerian Agama (Dirjjen PHU), *Intosari Langkah-Langkah Pembenaan Haji*, (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2010), h. 88.

Permasalahan dalam proses pendaftaran jamaah calon haji. Pendaftaran jamaah calon haji dilakukan setiap tahun oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang tanpa terbatas oleh kuota haji nasional. Warga negara Indonesia berhak melaksanakan ibadah haji dengan mendaftarkan diri di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, Dalam melayani pendaftaran jamaah calon haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang mengalami beberapa permasalahan diantaranya yaitu terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jamaah calon haji antara dokumen pendukung jamaah berupa surat nikah atau ijazah dengan dokumen utama calon jamaah haji berupa kartu tanda penduduk dan kartu keluarga, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jamaah. Selain itu, adanya jamaah calon haji lanjut usia yang tidak memiliki dokumen pendukung seperti surat nikah, ijazah dan akte kelahiran sebagai syarat pendaftaran calon jamaah haji sehingga harus membuat dokumen pendukung tersebut, sedangkan dalam proses pengurusan atau pembuatannya membutuhkan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan waktu selesainya karena berhubungan dengan instansi pemerintah lainnya.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang merupakan salah satu lembaga yang mengurus perjalanan haji dan terus berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam pelaksanaan ibadah haji. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pelayanan ibadah haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Pinrang, serta keberhasilan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan pelaksanaan ibadah haji, maka penulis menuangkan dalam sebuah karya tulis dengan judul "Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Kepuasan Jamah Haji"

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana pelayanan terhadap calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang?
- 1.2.2 Bagaimana kepuasaan calon jamaah haji terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pelaksanaan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten pinrang
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kepuasan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diberikan dari penelitian di dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah pegangan, dapat memberikan pengetahuan bagi penulis dan pembaca tentang Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Kepuasan Jamah Haji .

1.4.2 Manfaat Praktis

Untuk mengembangkan dan memperluas wawasan keilmuan dan juga penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama proses perkulihan berlangsung dan untuk mengembangkan ilmu mereka tentang pelayanan terhadap jamaah haji.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang menjadi perbandingan dengan penelitian Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Kepuasan Jamah Haji.

Kepuasan Jamaah Haji terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara oleh Sulaiman. Adapun hasil penelitian dari penelitian sebelumnya kepuasan jamaah sangat tinggi karena sebagian besar jamaah haji merasa sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KBH. Masyarakat sangat percaya dengan pelayanan KBH terutama karen baiknya kualitas pelayanan utama dan pelayanan tambahan. KBH menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan, terutama terkait dengan porsi pembimbing yang sangat terbatas sehingga KBH tidak bisa mendampingi jamaah hingga di tanah suci.8

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan namun penulis sebelumnya berfokus kepada pelayanan KBH di Kabupaten Jepara dan penulis sekarang berfokus kepada pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang. Adapun perbedaannya yaitu peneliti sebelumnya menggunakan Mix Methode yaitu penelitian yang mengkombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif sedangkan penulis sekarang meggunakan penelitian kualitatif.

Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan oleh Selviana. Adapun hasil penelitian dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa bentuk – bentuk pelayanan jamaah haji pada kantor

⁸Sulaiman, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara*, jurnal Analisa 21 No. 01, (Semarang: juni 2014), h.49

kementrian agama kota jakarta selatan mulai pendaftaran manasik haji, akomodasi, transportasi, kesehatan, komsumsi,keamanannya telah memenuhi standar dan sebagian besar telah memuaskan jamaah haji. Sedangkan tantangan yang dihadapi adalah mayoritas jamaah haji pertama kali naik pesawat dan keluar negeri dengan jarak cukup jauh dan lansia. Untuk harapannya adalah pemerintah lebih banyak memberikan pembinaan kepada jamaah dengan cara meningkatkan jumlah frekuensi pembinaan. ⁹

Persamaan yaitu sama-sama mengunakan penelitian Kualitatif. Adapun perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya berfokus pada pelayanan jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Selatan tahun 2005 sedangkan penelitian sekarang berfokus pada Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Kepuasan Jamah Haji.

Efektivitas sistem pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT.patuna mekar jaya tahun 2018. Adapun hasil penelitian dari peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa dalam melayani jamaah haji dan umrah dengan menggunakan sistem kepuasan jamaah ketika masih berada di tanah air maupun ketika sudah sampai di tanah suci dengan pelayanan yang semaksimal mungkin. Sistem pelayanan haji dan umrah perusahaa patuna dalam pembinaan jamaah haji dan umrahnya itu dengan memberikan bimbingan manasik, mengurus keberangkatan, penerangan jadwal keberangkatan,

⁹Selviana, *Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Tahun* 2015 . Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen Dakwah, Jakarta:2016. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

menyediakan muthawwif, akomodasi hotel penginapan yang berbintang dan penerbangan Garuda atau setaraf dengan pelayanan yang baik.¹⁰

Persamaan yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya yairu peneliti sebelumnya berfokus pada Efektivitas sistem pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT.patuna mekar jaya tahun 2018 sedanglan peneliti sekarang berfokus pada Analisa terhadap pelayanan kantor Kementerian Agama kabupaten pinrang dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.

Optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji. Adapun hasil penelitian dari peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasn jamaah haji dapat disimpulkan bahwa wujud fasilitas pelayanan dibidang penyelenggara haji dan umrah sudah memadai terbukti adanya kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan penggunaan teknologi yang memadai dan adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memudahkan, ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dilakukan dengan menempatkan staff sesuai dengan kelebiha masng-masing dan jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui jaminan administrasi, jaminan keamanan dan jaminan keilmuan.¹¹

Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya peneliti sebelumnya berfokus pada Optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji sedangkan peneliti sekarang

¹⁰Eliza Rahmawati, *Efektivitas sistem pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT.patuna mekar jaya tahun 2018*. Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen Dakwah, Jakarta:2018.UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

¹¹Resti Wildayanti, Dindin Solahuddin, dan Arif Rahman, *Optimalisasi Pelayanan Haji dam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, jurnal Analisa 17 No. 02, (Bandung: juli 2017), h.165

berfokus pada Analisa terhadap pelayanan kantor Kementerian Agama kabupaten pinrang dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Teori Manajemen Pelayanan dalam perspektif Islam

Manajemen dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur serta prosesnya harus diikuti dengan baik. Suatu pekerjaan tidak boleh dikerjakan secara asal- asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran islam, sebab islam merupakan agama yang sempurna dan didalamnya ada pedoman yang digunakan manusia sebagai rujukan dalam menemukan segala tindakan. Adapun lima poin manajemen pelayanan yang bersumber pada Al-Qur'an dan Hadist yaitu:

a. Perencanaan dalam perspektif Islam

Allah swt menciptakan alam semesta dengan hak dan perencanaan yang matang dan juga disertai denga tujuan yang jelas. Seperti Firman Allah dalam Q.S Shaad/38:27.

Terjemahan:

"Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah. yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, Maka celakalah orang-orang kafir itu Karena mereka akan masuk neraka"¹²

Makna pada ayat diatas adalah sia-sia tanpa tujuan dan perencanaan. Segala sesuatu yang telah direncanakan, tidak ada sesuatu pun yang tidak direncanakan. Jika Allah saja telah menyusun perencanaan dalam segala sesuatu, maka kita pun harus menyusun perencanaan yang matang sebelum melakukan

¹² Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim,2013), h.377

pekerjaan. Islam memandang perencanaan sebagai suatu yang amat penting sebelum melakukan tindakan. Hal ini karena Islam juga mengetahui bahwa kehidupan ini bersifat dinamis.¹³

b. Pengorganisasian dalam Perspektif Islam

Dalam islam, organisasi diibaratkan seperti sebuah bangunan yang paling menguatkan. Hal ini telah tertuang dalam Q.S. Ash-Shaff/61:4,

Terjemahannya:

"Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh."

Jika dibandingkan dengan manajemen pelayanan, maka ayat tersebut menjelaskan bahwa untuk membangun sebuah tim yang hebat, maka diperlukan sebuah pengorganisasian yang baik dan benar. Pengorganisasian disini dibahasaka oleh Allah dengan makna barisan yang teratur. Dalam diri manusia pandangan Islam bukan semata-mata wadah, melainkan lebih menekankan pada bagaimana sebuah pekerjaan dilakukan secara rapi. 15

c. Motivasi

Terdapat sifat kegelisahan yang timbul karena adanya kebutuhan yang tidak terpuaskan. Berangkat dari adanya kebutuhan terhadap "kedekatan" kepada Allah maka rasa cinta dan takut kepada Allah juga bisa memicu munculnya kegelisahannya yang berorientasi pada upaya memperbaiki diri agar mendapatkan rida (pengawasan) dalam Perspektif Islam.

¹³ Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Bumi Insani, 2011), h.61

¹⁴Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2013), h.511

¹⁵Henry Tanjung, Manajemen Syariah, (Jakarta: Gema Insani, 2003),h.101

d. Pengawasan dalam pandangan Islam

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidal lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. Pengawasan dalam ajaran Islam terbagi menjadi 2 hal pertama, kontrol yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah Swt, seseorang yang yakin bahwa Allah pasti mengawasi Hamba-Nya, maka ia akan bertindak hati-hati. Kedua, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika sistem pengawasan tersebut juga dilakukan dari luar diri sendiri.

e. Kualitas pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan kepada kita bahwa jika ingin memberikan sesuatu yang buruk kepada orang lain itu artinya dalam manajemen pelayanan, manajer atau petugas pelayanan harus bekerja dengan ikhlas dan sungguh-sungguh agar bisa memberikan hasil yang maksimal

f. Tata Krama

Dalam segala kegiatan terutama kegiatan berbisnis maka diwajibkan bagi setiap orang yang beriman untuk menjaga tata krama seperti sopan santu, murah hati dan bersahabat. Rasulullah bersabda, bahwa seorang muslim yang baik adalah seseorang yang dapat bersahabat dengan orang lain dan orang lain dapat bersahabat dengannya.

g. Adil

Tidak berlebihan kiranya dikatakan bahwa semua ajaran yang ada dalam Al-Qur'an adalah tentang keadilan. Pernyataan tersebut dapat dipertegas dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Hadid ayat 25/57:

لَقَدُ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِٱلْبَيِّنَاتِ وَأَنزَلْنَا مَعَهُمُ ٱلْكِتَابَ وَٱلْمِيزَانَ لِيَقُومَ ٱلنَّاسُ بِٱلْقِسْطِ وَأَنزَلْنَا ٱلْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسُ شَدِيدٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَلِيَعْلَمَ ٱللَّهُ مَن يَنصُرُهُ و وَرُسُلَهُ لِبَالْغَيْبِ إِنَّ ٱللَّهَ قَوِئٌ عَزِيزُ ﴿

Terjemahannya: "

"Sesungguhnya kami Telah mengutus rasul-rasul kami dengan membawa bukti-bukti yang nyata dan Telah kami turunkan bersama mereka Al Kitab dan neraca (keadilan) supaya manusia dapat melaksanakan keadilan. dan kami ciptakan besi yang padanya terdapat kekuatan yang hebat dan berbagai manfaat bagi manusia, (supaya mereka mempergunakan besi itu) dan supaya Allah mengetahui siapa yang menolong (agama)Nya dan rasul-rasul-Nya padahal Allah tidak dilihatnya. Sesungguhnya Allah Maha Kuat lagi Maha Perkasa"

Sesungguhnya pilar penyangga kebebasan ekonomi yang berdiri diatas pemulian fitrah dan harkat manusia disempurnakan dan ditentukan oleh pilar penyangga yang lain "Keadilan".

h. Tauhid dan Kepercayaan

Kunci dari seluruh amal ibadah kita kepada Allah adalah tauhid dan ketaqwaan termasuk dalam hal pelayanan terhadap konsumen. Dengan tujuan agar segala bentuk kegiatan kita termasuk dalam hal melayani konsumen dapat meningkatkan ketaqwaan kita kepada-Nya. Pelayanan ibadah haji adalah pelayanan yang diberikan kepada tamu Allah yang tujuannya mencari ridho Allah dan bukan hanya semata-mata mencari profit semata. Tanpa disadari, seorang muslim melakukan produksi demi mencari nafkah karena memenuhi perintah Allah, sebagaimana firman-Nya dalam Al-Qur'an surat Al-Mulk ayat 15:

Terjemahannya:

"Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi, maka jelajahilah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan"

Oleh karena itu, seorang muslim akan selalu merasa beribadah kepada Allah ketika menjalankan setiap amal perbuatan dan kegiatan seperti bekerja dan berdagang.

2.2.1.1 Konsep manajemen pelayanan dalam Islam

Islam dalam mengatur hubungan antar manusia mengajarkan beberapa prinsip produk, yaitu :

- a. Persamaan (*Musawah*), artinya dalam memberikan pelayanan manusia harus melayani dengan adil karena pada hakikatnya manusia itu sama, tidak ada yang lebih tinggi atau rendah derajatnya.
- b. Persaudaraan (*Ukhuwah*), artinya antara muslim satu dengan lainnya adalah saudara. Jadi, hendaklah dia memberi pelayanan dengan ikhlas layaknya melayani saudara sendiri.
- c. Cinta Kasih (*Mahabbah*), artinya dalam memberi pelayanan, seseorangpun harus melakukannya dengan penuh cinta kasih agar pelayanan berlangsung secara nyaman.
- d. Damai (Slim), artinya sikap ketenangan. Jadi, dalam memberi pelayanan kita harus memiliki sikap yang tenang unruk memperoleh hasil yang sesuai dengan harapan.
- e. Tolong menolong (Ta'awun), artinya bagaimana dalam memberi pelayanan rasa tolong menolong harus diciptakan untuk kelancaran tujuan masingmasing.
- f. Toleransi (*Tasanuh*), artinya suatu sikap saling menghormati dan menghargai antara pihak perusahaan dengan jamaah. 16

Pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

¹⁶ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 29

1. Profesional (al-Fathanah)

Profesional adalah bekerja denga maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan, yaitu dengan menempatkan seseorang sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing, sehingga hasil dari suatu pekerjaan yang dikerjakan dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

2. Kesopanan dan Keramahan (al-Tabligh)

Tabliqh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabliqh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.

3. Jujur (al-Sidik)

Jujur dalam kegiatan transaksi merupakan suatu hal yang sangat mempengaruhi lotalitas perusahan. Jujur merupakan kesesuaian, antara berita yang disampaikan dengan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.

4. Tanggung Jawab (al-Amanah)

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.¹⁷

2.2.1.2 Ciri-Ciri pelayanan yang baik

Beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik karyawan yang bertugas untuk melayani calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

¹⁷Kementerian Agama Kota Parepare, Tentang Pelayanan Islami, http://www.pelayanan.depag.go.id/v3 (Diakses pada tanggal 17 November 2019)

1. Tersedia sarana dan Prasarana yang baik

Jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan juga harus tenang dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan calon jamaah haji betah untuk berusrusan dengan perusahaan tersebut.

2. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan calon jamaah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap, pandai bicara dengan lembut serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat sehingga calon jamaah haji semakin tertarik. Untuk melakukan ini semua tentunya harus dengan pendidikan dan pelatihan khusus.

3. Bertanggung Jawab kepada setiap calon jamaah haji sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan maka karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Calon jamaah haji akan merasa puas jika bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan. Jika terjadi sesuatu maka segera karyawan yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani calon jamaah haji diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan calon jamaah.

5. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap calon jamaah haji,karyawan mampu dengan cepat memahami keinginan calon jamaah haji. Maksudnya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti oleh jamaah.

- a. Tersedia produk-produk yang diinginkan : Lembaga harus menyediakan produk-produk yang akan digunakan oleh calon jamaah haji.
- b. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik : Untuk menjadi karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karyawan selalu berhubungan dengan calon jamaah, maka perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi calon jamaah.
- c. Berusaha memahami kebutuhan calon jamaah haji : Karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh calon jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat konsumen atau calon jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahamii keinginan dan kebutuhan calon jamaah haji.
- d. Mampu memberikan kepercayaan kepada calon jamah haji : Kepercayaan calon jamaah haji kepada lembaga mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen di lembaga tersebut. Demikian juga untuk untuk menjaga calon jamaah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan para karyawan. 18

2.2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan

¹⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RahaGrafindo Persada, 2006), h.223

metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinmbungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. ¹⁹ Untuk mencapai pelayanan yang maksimal kepada calon jamaah haji diharuskan adanya kualitas pelayanan diantaranya:

- 1. Transparansi, yakni bersifat terbuka,sudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2. Akuntabilitas, ya<mark>kni dap</mark>at dipertanggungjawab<mark>kan sesu</mark>ai dengan ketentuan peraturan peundang-undangan.
- 3. Kondisional, yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan yang tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- 4. Partisipatif, yakni dapat mendorong peran serta jamaah dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, keburuhan dan harapan jamaah.
- 5. Kesamaan hak, yakni tidak melakukan diskriminasi, dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan sebagainya.
- 6. Keseimbangan dan hak kewajiban, yakni mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.²⁰

Dengan adanya kualitas pelayanan tersebut, maka calon jamaah haji tidak lagi meragukan akan pelayanan yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan karena pelayanan yang berkualitas besar harapan untuk memberikan kepuasan kepada calon jamaah dan nama baik lembaga pun juga akan diketahui oleh calon jamaah haji.

¹⁹Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011). h.118.

²⁰Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementsi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010). h.6.

2.2.1.4 Standar Pelayanan Minimal

Ketentuan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur di dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005. Standar pelayanan adalah mengatur tentang apa yang minimal harus dikatakan lembaga pelayanan dalam melayani calon jamaah haji. Yang termasuk dalam standar pelayanan adalah standar sikap dan perilaku petugas pelayanan ketika berkomunikasi dengan para calon jamaah haji sehingga dapat memuaskan pelanggan dan pelanggan pun akan merasa diperhatikan dan dipentingkan. Standar Pelayanan Meliputi:

- Prosedur Pelayanan, yakni yang dilakukan bagi jamaah dan petugas pelayanan termasuk pengaduan.
- 2. Waktu penyelesaian, yakni yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai denga penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3. Biaya pelayanan, yakni tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4. Produk pelayanan, yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Sarana dan prasarana, yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

²¹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2005). h. 255.

²²Agus Wiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif,* (Yogyakarta :Gadja Mada University Press).h. 87.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yakni harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.23

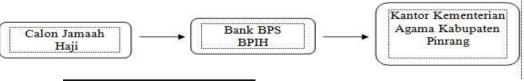
Standar pelayanan minimal cukup mulai dari perilaku, cara berkomunikasi dan sopan santun. Setelah itu mengatur tata cara pelayanan yang sudah ditentukan sebelumnya oleh lembaga itu sendiri. Standar pelayanan minimal sangat membantu bagi lembaga untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan lebih memudahkan bagi merek mengatur persyaratan-persyaratan yang akan dikumpulkan.

Adapun standar pelayanan haji:

Pelayanan yang baik dan kepuasaan jamaah haji merupakan tujuan utama suatu lembaga karena tanpa jamaah maka lembaga tersebut tidak akan ada. Kepuasaan jamaah haji bisa dilihat berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor. Pelayanan merupakan salah satu faktor atau kunci untuk keberhasilan suatu lembaga atau perkantoran.

Standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang yang diberikan kepada calon jamaah haji diantaranya administrasi (Pendaftaran dan pembatalan), Transportasi, Bimbingan Manasik Haji, Akomodasi, Komsumsi, dan kesehatan.

a. Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan ditetapkan, organisasi yang telah mulai dari proses pendaftaran, pembayarandan surat keimigrasian.



²³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2013),h.89

Uraian prosedur pelayanan pendaftaran jamaah haji:

1. Bank BPS BPIH:

- Buka tabungan haji
- BPS BPIH membuat nota pendebatan rekening tabungan haji sebesar Rp.25.000.000 untuk di transfer ke rekening Kementerian Agama Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah di cabang BPS BPIH yang ditunjuk sebagai pooling dana tabungan haji.
- Cabang BPS BPIH menginput nomor pemindahan/transfer untuk mendapatkan nomor validasi.
- Pengambilan identitas dan copy foto jamaah.
- 2. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang:
 - Pengambilan sidik jari dan foto web camera
 - Print out nomor porsi
 - Penandatanganan Jamaah Haji/pengesahan nomor porsi yang dilakukan di bagian KASI Haji.
 - Pencatatan nomor porsi pada buku induk
 - Penyerahan nomor porsi lembaran 1 pada jamaah haji
 - Pengarsipan berkar jamaah haji
- b. Transportasi, memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanan ibadah haji. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukn sarana tranportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).
- c. Bimbingan manasik dapat dilakukan menjadi 3 bagian, yaitu
 - Prahaji, bimbingan yang dilakukan sbelum berangkat ke Tanah Suci agar cali jamaah haji mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada ditanah suci nanti.

- 2) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci, pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- 3) Pasca haji, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.
- b. Akomdodasi adalah salah satu unsur penting yang harus di perhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih kusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain: pelayanan jasa, penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.
- c. Komsumsi, kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higenis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan haji dan umrah menjadi seimbang.
- d. Kesehatan, pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti medical chek-up, suntikan vaksin meningitis. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalakan ibdah haji dan umrah, serta setelah kembali ke tanah air.²⁴

²⁴Sukayat dan Tata, *Manajemen Haji,Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosa Rekatama Media,2016), h.134

2.2.2 Teori Kepuasan Jamaah

Kepuasan adalah puas, dan merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkomsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *perfomance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. ²⁵ Ketidakpuasan jamaah berhubungan dengan:

- 1. Tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dialami.
- 2. Layanan selama pross menikmati jasa tidak memuaskan jamaah.
- 3. Perilaku atau tindakan pegawai yang memberikan pelayanan tidak menyenangkan.
- 4. Biaya yang terlalu tinggi, karena jarak yang terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang.
- 5. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
- 6. Promo atau iklan yang berlebihan yang tidak sesuai dengan kenyataan.

2.2.2.1 Indikator Kepuasan Jamaah

Untuk menentukan tingkat kepuasan jamaah, ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

- 2. Kualitas produk layanan : Jamaah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3. Kualitas pelayanan : Dalam dunia jasa mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

²⁵Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta :Penerbit Ombak 2014),h.2

- 4. Emosional: Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia, bilamana menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 5. Biaya yang dikeluarkan pelanggan : Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa, sehingga hal ini akan menimbulkan sikap puas terhadap jamaah.²⁶

2.3 Tinjauan Konseptual

2.3.1 Jamaah Haji

Jamaah adalah kata bahasa Arab yang artinya "kelompok" atau "bersamasama" ungkapan shalat berjamaah berarti shalat yang dikerjakan secara bersamasama dibawah pimpinan seorang imam. Jamaah berarti kelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama. Islam mengajarkan menggalang kekompakan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi Muslim, yang berpegang pada norma-norma Islam, menegakkan prinsip "ta'awun (tolong menolong) dan (kerja sama) untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan yang sama.²⁷

Haji menurut etimologi berarti menyegaja (*al-qashd*). Adapun menurut *Syara*',haji bermakna beribadah kepada Allah (*Jalla wa 'Ala*) dengan menunaikan manasik menurut apa yang diajarkan dalam sunnah Rasulullah SAW.²⁸ Haji merupakan salah satu rujun islam yang kelima dan setiap umat Islam wajib

²⁶Setyobudi Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Malang :Gava Media 2014),h.53-54

²⁷Maisurih, (Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Asrama Haji Embarkasi DKI Jakarta Pondok Gede Tahun 2014) h. 30.

 $^{^{28} \}mathrm{Syaikh}$ Muhammad, Shahis Fiqih wanita: Menurut Al-Qur'an dan As-Sunnah, (Jakarta : Akbar Media, 2009) h. 8

melaksanakan sekali seumur hidup bagi mereka yang mampu, baik segi materi, kesehatan maupun ilmu. Tidak ada umat Islam yang tidak menginginkan ibadah haji (ke baitullah). Maka dari itu, banyak umat islam yang selalu berusaha agar bisa melaksanakan ibadah haji sebagaimana yang diimpikan semua umat Islam.

Perjalanan haji akan dilaksanakan bila memenuhi unsur-unsur pokok yaitu adanya calon haji yang istitho'ah secara syariah dan tentunya memiliki pengetahuan tentang manasik haji serta mampu dalam hal pembiayaan, transportasi, kelengkapan administrasi yaitu dokumen perjalanan untuk izin masuk ke negara Arab Saudi.²⁹ Setiap jamaah haji menginginkan haji yang mabrur. Namun tidak banyak yang memahami dengan benar, apa dan bagaimana haji mabrur tersebut. Haji mabrur dapat dijelaskan sebagian haji yang dapat disempurnakan segala ketentuan berdasarkan perintah Allah SWT dan Rasulullah SAW. Meskipun pada hakikatnya bahwa hanya Allah-lah yang menentukan dan mengetahui apakah diterima atau tidaknya haji yang kita tunaikan.³⁰

Menunaikan ibadah haji adalah wajib bagi orang Islam yang mampu mengadakan perjalanan ke *Baitullah*. Syarat haji ada lima,yaitu : Islam, berakal, baliq, merdeka bukan budak, mampu (Istitha'ah) sedangkan Rukun Haji ada enam yaitu : Ihram .wuquf, Sa'i, Tahallul dan Tertib.³¹ Dan adapun untuk wajib haji yang berkonsekyensi Dam (Denda) yaitu : Ihram dari miqat (waktu yang ditentukan), Sa'i di Muzdalifah , melempar *jamrah* (kerikil), mabit di Mina, mencukur rambut.³²

³⁰Mudatsir Muslim, *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*, (Jakarta : PT Borobudur Inspirasi Nusantara, 2013), h. 138.

²⁹Achmad Nidjam – Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikrul Hakim), h. 66.

³¹Zurinal Z dan Aminuddin, *Fiqih Ibadah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam Negeri Syarif Hidatullah Jakarta,2008). h. 57.

 $^{^{\}rm 32}$ Abdul Azizi Muhammad Azzam dan Abdul Wahab Sayyed, Fiqih Ibadah, (Jakarta : Amzah, 2009), h. 44.

Setiap syariat tentunya memiliki hikmah-hikmah tertentu. Hikmah dalah mengetahui keunggulan sesuatu melalui ilmu pengetahuan, bijaksana, dan sesuatu yang tergantung kepadanya akibat sesuatu yang terpuji. Hikmah juga merupakan suatu motivasi dalam persyari'atan hukum dalam rangka pencapaian suatu kemaslahatan tau menolak suatu kerusakan.

Setelah melaksanakan syarat, wajib dan rukun haji diantaranya ihram (niat), wukuf di Padang Arafah, thawaf ifadah, sa'i, tahallul dan tertib ada beberapa hikmah haji, adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan, yakni patuh terhadap aturan.
- b. Keikhlasan, yakni tidak mengharap imbalan dan melaksanakan karena Allah SWT.
- c. Kedisiplinan, yakni dari segi waktu, sikap, dan sebagainya.
- d. Semangat meraih kehidupan dunia akhirat.
- e. Mengingat kematian, yakni dorongan untuk selalu melakukan kebaikan.
- f. Jiwa sabar, yakni bersikap menerima dan terbuka.
- g. Soli<mark>daritas kebersamaan, yakni mempererat ukhu</mark>wah.
- h. Sampai pada mengenal diri kita, mau kemana dan apa yang dibawa dihadapan

 Allah SWT kelak.³³

Persyariatan ibadah haji yang terwujud melalui berbagai jenis gerakan dan ritual mempunyai beberapa hikmah yang dapat diambil, yaitu:

a. Ibadah haji yang dilakukan dengan niat ikhlas, dan memenuhi ketentuannya, maka Allah menghapuskan dosa yang menunaikannya.

³³Mastanah, *Hikmah Haji*, materi disampaikan pada bimbingan manasik, (Pondok Indah,2015). h. 22.

- b. Melaksanakan ibadah haji dapat memperteguh dan memperbaharui keimanan dan penolakan terhadap segala bentuk kemusyrikan, baik berupa patungpatung, bintang, bulan dan matahari bahkan segala sesuatu selain Allah SWT.
- Mempertebal rasa sabar dan meningkatkan ketataan terhadap ajaran-ajaran agama.
- d. Meningkatkan rasa syukur yang sedalam-dalamnya atas segala karunia Allah SWT. Kepada hambanya sehingga mempertebal rasa pengabdian kepada-Nya.
- e. Haji merupakan kongres tahunan umat Islam yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana memupuk kesatuan dan persatuan umat. Persatuan antara sesama umat Islam melalui haji ini sangat potensial dikembangkan karena semua jamaah haji selama melaksanakan ibadah dilatih dalam suasana dan situasi yang sama melalui rangkaian ritual haji. Dengan adanya keseragaman rangkaian pelaksanaan ibadah haji memberikan pelajaran bahwa umat Islam harus mempunyai visi dan misi yang sama yaitu menegakkan syari'at Islam.³⁴

Dalam pelaksanaan ibadah haji dari zaman Rasulullah SAW hingga sekarang, ada tiga cara yang bisa dilakukan, yaitu dengan cara sebagai berikut :

- a. Haji Ifrad ini dilaksanakan secara terpisah antara haji dan umrah, masingmasing dikerjakan secara tersendiri dalam waktu yang berbeda, namun tetap harus dikerjakan dalam satu musim haji. Dalam cara ifrad ini jamaah haji bisa melakukan ibadah haji terlebih dahulu. Kemudian bisa dilanjutkan dengan melakukan umrah satu musim haji atau waktu haji.
- b. Haji Qiran yaitu pelaksanaan haji dengan cara menunaikan ibadah haj dan umrah secara bersamaan. Dengan demikian, prosesi Tawaf, Sa'i dan Tahallul

³⁴Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, Fikih Haji: Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur, (Ciputat: Ciputat Press, 2003). h. 12.

untuk haji dan umrah dilakukam satu kali atau sekaligus. Tetapi karena hal inilah jamaah haji dikenakan *Dam* (denda) yaitu menyembeli seekor kambing, atau jika tidak mampu dapat berpuasa 10 hari dan bagi jamaah yang melaksanakan haji Qiran disunnahkan untuk melakukan Tawaf Qudum saat baru tiba di Mekkah.

c. Haji Tamattu' adalah ibadah haji yang dikerjakan dengan cara mendahulukan umrah terlebih dahulu, baru setelah itu mengerjakan haji.³⁵

2.3.2 Pelayanan jamaah haji

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan khususnya. Meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahkan konsumen atau pelanggan. Permasalahkan konsumen atau pelanggan.

Penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji sebagai salah satu bentuk pelayanan yang selalu mengundang banyak perhatian dari berbagai pihak.Departemen Agama sebagai penyelenggara formal ibadah haji, menjadi sasaran kritik yang berkembang dimasyarakat.dan kritik yang sering muncul adalah masalah profesionalisme pelaksanaan haji, efisiensi, akuntabilitas, dan tentunya tingkat kepuasan dan kenyamanan para jamaah haji, maka diharuskan

 $^{36} \mathrm{Sampara}$ Lukman, Manajemen~Kualitas~Pelayanan, (Jakarta : STIA LAN Press,2000), h.8

. .

³⁵Zakiyah Darajat, *Haji Ibadah Yang Unik*, (Jakarta ;Ruhama, 1996),h.85

³⁷Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005), h.2

adanya pelayanan yang profesional dalam pelaksanaan ibadah haji tersebut.³⁸ Bentuk-bentuk pelayanan :

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keteranga kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranananya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan-tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatangannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan ini dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

2.3.3 Kepuasan jamaah haji

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapan seseorang.Kepuasan adalah puas; merasa senang; perihal (hal

³⁸Chunaini Saleh, *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal kebijakan Publik Deprtemen Agama*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2008). h. 23.

yang bersifat kesenangan,kelegaan dan sebagainya), kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkomsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.³⁹

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. 40

Islam sebaga<mark>i agama</mark> rahmatan lil' alamin memiliki nilai-nilai da tradisi berkomunikasi. Dalam perjalanan sejarahnya, nilai-nilai dan tradisi berkomunikasi yang telah dibangun pondasi-pondasinya pada zaman Rasulullah, mengalami pasang-surut sesuai dengan dinamika yang berkembang dalam perjalanan sejarah umat islam. Dalam era global posisi dan peran islam dalam komunikasi global belum menunjukkan peran yang signifikan. Hegemoni Barat masih begitu kuat dalam menguasai komunika<mark>si global. Semua i</mark>ni bisa dikatakan tidak terlepas dari intrvensi Barat. Pada posisi demikian, Islam tidak harus berpangku tangan sambil merenungi nasibnya, melainkan perlu upaya-upaya yang sistematis agar dapat memainkan perannya di dalam komunikasi global.

Upaya-upaya yang harus dilakukan adalah : *Pertama*, menjadikan ajaran Islam sebagai sumber vitalis peradaban; Kedua, membangun kerja sama yang harmonis antara Islam dengan Barat, terutama medianya; Ketiga, meningkatkan

³⁹Arifin dan Rahayu, Hubungan antara Orientasi Religius, Locus Of Control dan Psychological Well-Being Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Mulana Malik Ibrahim Malang. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

⁴⁰Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangan Pasar (Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta, 2011), h.12

kemampuan umat Islam dalam penguasaan ilmu da teknologi, khususnya komunikasi serta membangun kantor-kantor berita dunia; Keempat, institusiinstitusi Islam dapat memainkan perannya dalam percaturan global; Kelima, kerjasama antarnegara Islam perlu ditingkatkan.⁴¹

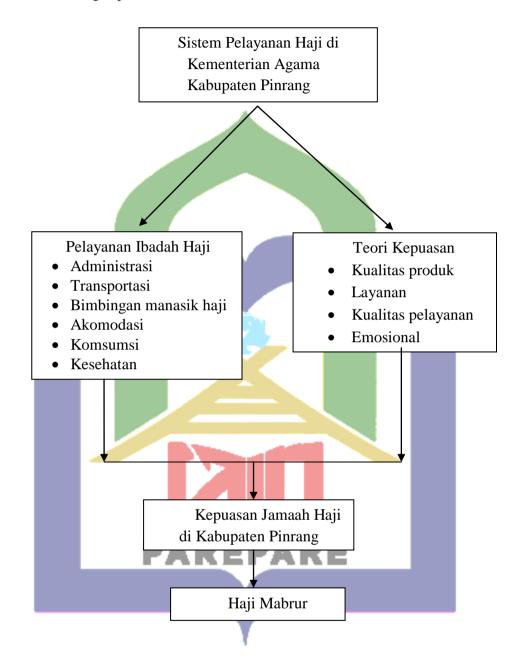
2.4 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah model tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Penelitian ini membahas tentang Analisa terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan kepuasaan jamaah haji yang berfokus pada pelay<mark>anan da</mark>lam meningkatkan kepu<mark>asaan ja</mark>maah haji. Penelitian ini menjelaskan mengenai beberapa aspek yang dapat digambarkan melalui kerangka pikir sebagai pondasi inti serta mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



⁴¹Haramain, Dakwah Dalam Arus Globalisasi Media: Peluang dan Tantangan (Parepare: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare, 2017) h.13

Gambar 3.1 Kerangka pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan skripsi ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Artinya pemilihan yang bertujuan mendeskripsikan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis di lapangan. Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang tidak menggunakan perhitungan. Metode penelitihan adalah suatu cara atau prosuder yang di pergunakan untuk melakukan suatu penelitihan sehinggah mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan pnelitihan.pada dasarnya metode penelitihan merupakan cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, metode penelitihan dalam skripsi ini adalah metode penelitihan kualitatif data kualitatif adalah data informasi yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan.data kualitatif didapat melalui proses menggunakan teknik analisis mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung. Masalah data informasi yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan.data kualitatif didapat melalui proses

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang. Adapun waktu pelaksanaan penelitian akan dilakukan selama kurang lebih satu bulan.

 $^{^{\}rm 42}$ Lexi J.Moleong, $Penelitian\ Kualitatif\ (Cet.IV;$ Bandung; PT. Remaja Rosdakarya,1993), h.45

⁴³Haddy Suprapto, *Metode Penelitian Untuk Karya Ilmiah* (Ypgyakarta : Gosyen Publishing,2017),h.110

3.3 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah Kepala kantor bagian Haji dan Umrah, Staff dan masyarakat untuk mengetahui bagaimana Analisa terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

Data kualitatif adalah data yang dapat mencakup hampir semua data non-numerik.

Data ini dapat menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati.

3.4.2 Sumber data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh yaitu kepala kantor bagian Haji dan Umrah, staf dan masyarakat.

1. Data Primer

Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.⁴⁴

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan datadata yang telah ada. Data Sekunder, yaitu: data lapangan lain yang mendukung penelitian ini seperti profil Kementerian Agama, struktur Kementerian Agama dan sebagainya.

⁴⁴Nawawi Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,2011),h.117.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, data yang akan diambil dari Kepala kantor bagian Haji dan Umrah, staf orang dan Masyarakat karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

3.5.1 Teknik Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Hasil wawancara kemudian dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.⁴⁵ Dalam wawancara terdapat dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interview*). Wawancara merupakan metode

Pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Hasil wawancara kemudian dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian.

3.5.2 Teknik Observasi

Menurut Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data digunakan bila penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

⁴⁵Haddy Suprapto, *Metode Penelitian untuk Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), h.94

3.5.3 Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi adalah pengumpulan data-data deperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini hanya mengambil data dokumentasi berupa foto dan file atau arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴⁷

Analisis data dalam penelitian kualitatif tidak terpisah dari proses pengumpulan data. Sebelum penulisan laporan dimulai, maka terlebih dahulu dilakukan analisis data yang meliputi tiga tahap, yaitu sebagai berikut:

 Reduksi Data, yaitu melakukan pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dan catatan di lapangan.

⁴⁷Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 244

 $^{^{46}}$ Sugiyono, Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D (Cet ke-19, Bandung: Alfabeta, 2013) h. 240

- Penyajian Data, yaitu menyelusuri informasi yang memungkinkan dilakukannya penarikan kesimpulan penelitian.
- Menarik Kesimpulan, yaitu peneliti merumuskan kesimpulan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan pokok penelitian.pengumpulan data tahap awal menghasilkan kesimpulan sementara yang apabila dilakukan verifikasi dapat menggunakan kesimpulan awal.⁴⁸

3.7 Teknik Keabsahan Data

Adapun untuk memeriksa keabsahan data maka diperlukan analisis data trianggulasi. Trianggulasi merupakan bentuk upaya menjaga validitas data yang digunakan pada penelitian kualitatif. Adapun jenis trianggulasi yang digunakan:⁴⁹

Pertama, Trianggulasi Sumber Data adalah menggalih kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, penulis bisa menggunakan observasi terlibat (participant obervation), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi serta gambar atau foto.

Kedua, Trianggulasi Metode dilakukan dengan cara membandingkan onformasi atau data dengan caya yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif deskriptif digunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur.

Ketiga, Trianggulasi Teori adalah hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias

. .

⁴⁸Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitihan*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2000), h.40

⁴⁹Compas, http;// Filsafat. Kompasiana.com/2010/08/22nalar-induktif-dan-nalar-deduktif/.(13 maret 2019)

individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, trianggulasi teori ini dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Di akui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki expert judgement (penilaian aktif) ketika membandingkan hasil temuannya dengan perspektif tertentu, lebih-lebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

Ketiga Trianggulasi teori yang telah di jelaskan di atas merupakan tahapan penelitian yang dapat menjadikan hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan sehingga penelitian yang dilakukan dapat dinyatakan sebagai sebuah karya ilmiah yang tepresentatif, maka semua trianggulasi tersebut akan digunakan oleh penulis pada analisis penelitian pada skripsi ini.



BAB IV

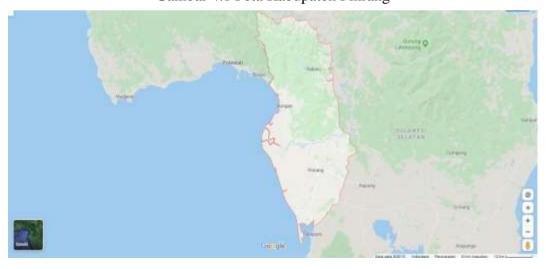
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Pinrang adalah salah satu Daerah Tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Pinrang. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.961,77 km² dengan jumlah penduduk sebanyak ± 351.118 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk mencapai 171 jiwa/km², dimana bahasa yang digunakan di kabupaten ini adalah bahasa bugis dan Patinjo. Penduduk di kabupaten ini mayoritas beragama Islam. Kabupaten Pinrang terletak pada Koordinat antara 43°10′30″ - 30°19′13″ Lintang Utara dan 119°26′30″ - 119°47′20″ Bujur Timur. Suhu udara rata-rata mencapai 280C dengan curah hujan rata-rata mencapai 174,93 mm/bln. Jarak tempuh dari Ibukota Provinsi ke Kabupaten Pinrang ± 173 km dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Tana Toraja
- Sebelah Selatan : Kota Pare-pare
- Sebelah Timur: Kabupaten Enrekang, Kabupaten Sidrap
- Sebelah Barat : Selat Makassar dan Kabupaten Polmas

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Pinrang



Saat ini Wilayah Kabupaten Pinrang dipimpin oleh bupati Bapak A. Irwan Hamid S.Sos. Wilayah Kabupaten Pinrang terbagi dalam 12 Kecamatan terbagi atas 39 kelurahan dan 65 Desa.

Tabel 4.1 Daftar Nama Kecamatan dan Desa/Kelurahan di Kabupaten Pinrang

Tabel 4.1 Dartai Ivania Recamatan dan Desa Retaranan di Rabupaten I ini ang			
Kecamatan	Daftar desa/kelurahan		
Batu Lappa	Batu Lappa, Kaseralau, Tapporang, Watang Kassa		
Cempa	Mangki, mattunru-tunrue, salipolo, sikkuale, tadang palie, tanratuo, cempa		
Duampanua	Bababinanga, barugae, bungi, buttu sawe, kaballangang, kaliang, katomporang, maroneng, massewae, paria, bittoeng, data, lampa, pekkabata, tatae		
Lansirang	Amassangeng, barangpalie, lerang- lerang, mallongi-longi, samaulue, waetuo, lansirang		
Lembang	Bakaru, basseang, benteng paremba, binanga karaeng, kariango, letta, lembang, pakeng, pangaparang, rajang, sabbarangparu, Sali-Sali, suppirang,		
TAKE	ulu saddang, betteng, tadokkong		
Mattiro bulu	Alitta, bunga, makkawaru, marannu, padaelo, padakkalawa, pananrang, manarang,padaidi		
Mattiro sompe	Massulowalie, mattirotasi, mattombong, mattongang tongang, patobong, samaenre, siwolong polong, langnga, pallameang		
Patampanua	Leppangang, malimpung, masolo, mattiroade, padang loang, pincara, sipatuo, benteng, maccirinna, teppo, tonyamang		

Suppa	Lero, lotang salo, maritengngae,	
Бирри	polewali, tasiwalie, ujung labuang,	
	watang pulu, wiring tasi, tellumpanua,	
	watang suppa	
Tiroang	Fakkie, mattiro deceng, tiroang,	
Thomas	marawi, pammase	
Watang sawitto	Bentengnge, jaya, maccorawalie,	
watang sawitto	penrang, salo, sawitto, sipatokkong,	
	siparappe	

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang letaknya disamping kanan kantor Bupati Pinrang yang beralamatkan Jl. Bintang No.2 Pinrang, Kelurahan Macorawali, Kecamatan Watang Sawitto Kab. Pinrang dengan Website: www.kemenagpinrang.id dan E-mail Kabpinrang@kemenag.co.id. Adapun motto dari Kementerian Agama itu sendiri yaitu Ikhlas Beramal.

Sebelum tahun 1962 Kabupaten Pinrang ditinjau dari segi urusan keagamaan masih berada dibawah naungan Kantor Departemen (Kementerian) Agama kota parepare. Seiring berkembangnya jumlah penduduk yang membutuhkan pelayanan, khususnya dalam urusan keagamaan, maka pada tahun 1962 Kantor Departemen Agama Kabupaten Pinrang resmi berdiri sehingga dengan sendirinya berpisah dengan kota Parepare.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang membawahi dua belas Kantor urusan Agama dan diharapkan mampu memberikan pelayanan serta pembinaan terhadap kehidupan umat beragama dengan mengacu pada Misi dan Visi Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, Sebagaimana Visi dan Misi yang harus diikuti oleh dua belas Kecamatan yang bergerak dibidang urusan Agama

dan mampu melaksanakan Visi Kementerian Agama dimana salah satu Visinya adalah terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama.

Sejak berdirinya dari tahun 1962 sampai sekarang, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang mengalami beberapa pergantian kepala Kantor sebagai berikut:

Tabel 4.2 Nama yang pernah menjadi kepala Kementerian Agama Kab.Pinrang

NAMA-NAMA YANG PERNAH MENJABAT SEBAGAI KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KAB. PINRANG

No	Na <mark>ma Kepa</mark> la Kantor	Tahun Menjabat	
1.	KH. Mustafa	1962 – 1965	
2.	KH. M. Zainul	1965 – 1977	
3.	Drs. KH.H.M.Tahir Syarkawi	1977 – 1987	
4.	Drs. Arsyad Ibrahim	1987 – 1991	
5.	Drs. H.M. Jafar	1991 – 1996	
6.	Drs. H. Hasyim, M.Ag	1996 – 2001	
7.	Drs.H.Abd.Hakim	R = 2001 – 2005	
8.	Dr. H.Sulaeman T, M Ag	2005 – 2011	
9.	Dr. H.M. Arsyad AT, M,Ag	1,Ag 2011 – 2015	
10.	Dr. H. Sudirman D, M.Ag	2015 – Sekarang	

4.1.1 Visi Kementerian Agama Kabupaten Pinrang

Terwujudnya masyarakat kabupaten pinrang yang maju, mandiri, sejahtera, beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, rukun dan damai.

4.1.2 Misi Kementerian Agama Kabupaten Pinrang

- 1. Meningkatkan pelayanan aparat Kementerian Agama
- 2. Meningkatkan kerukunan hidup beragam
- 3. Meningkatkan kualitas pendidikan Agama dan keagamaan

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsinya. Struktur merupakan hal yang sangat penting dalam setiap organisasi, dengan struktur maka akan terjadi pembagian tugas yang seimbang dan objektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

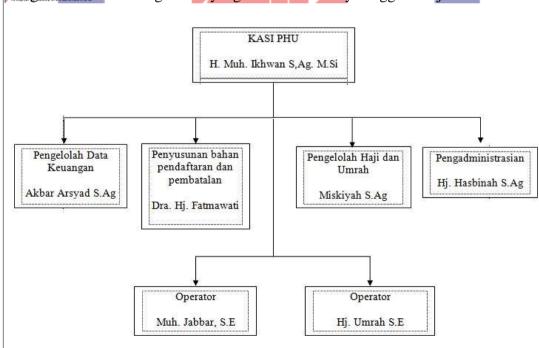
Lembaga atau organisasi pasti didalamnya terdapat struktur organisasi, seperti pula di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang kekuasaan tertinggi terletak pada kepala Kantor dengan membawahi pengelolaan kepala Subbag Tata Usaha dan beberapa Kasi Pendidikan Madrasah, Kasi Pendidikan Agama Islam, Kasi Penyelenggara haji dan Umroh, Kasi PD, PONTREN, Kasi Bima Islam, Kasi penyelenggara syariat dan 12 KUA kecamatan. Adapun nama-nama kepala di Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah yang pernah menjabat sebagai kepala kantor sebagai berikut:

Tabel 4.3 Nama-Nama yang pernah menjabat sebagai kepala di Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah

No	Nama Kepala Kantor di PHU	Masa Jabatan
1.	Drs. A.M Yunus M.A	2004 – 2007
2.	Drs. H. Ansar M.M	2007 – 2010
3.	H. M Syahril S.Ag, M.A	2010 – 2012
4.	Drs. H. Munta M.Pd	2012 – 2015
5.	H. Muh Ikhwan S.Ag M.Si	2015 – Sekarang

Tabel diatas menunjukkan nama-nama Nama-Nama yang pernah menjabat sebagai kepala di Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah dan tahunnya menjabat. Dimulai dari tahun 2004 - 2007 yang menjadi kepala di Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu bapak Drs. A.M Yunus M.A. Selanjutnya ditahun 2007-2010 yaitu bapak Drs. H. Ansar M.M. Selanjutnya ditahun 2010- 2012 yaitu bapak H. M Syahril S.Ag, M.A. Selanjutnya ditahun 2012-2015 yaitu bapak Drs. H. Munta M.Pd. dan pada tahun 2015 sampai sekarang yaitu bapak H. Muh Ikhwan S.Ag M.Si.

Bagan 4.1 Struktur Organisasi yang a<mark>da di Kasi Pen</mark>yelenggara Haji dan Umrah



Bagan diatas menunjukkan struktur organisasi yang ada di Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah dan masing-masing memiliki fungsi dan tanggung jawab masing-masing. Bapak H. Muh Ikhwan S.Ag M.Si sebagai kepala kantor di bagian Penyelenggara Haji dan umrah memiliki fungsi dan tanggung yaitu penyiapan perumusan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah serta evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Pengelolah Data Keuangan bapak Akbar Arsyad S.Ag yang memiliki fungsi dan tanggung jawab yaitu melakukan penyiapan bahan pelaksana pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengelolah keuangan haji. Dibagian penyusunan bahan pendaftaran dan pembatalan Ibu Dra.Hi.Fatmawati memiliki fungsi dan tanggu<mark>ng jaw</mark>ab yaitu melakukan penyiapan bahan pelaksana pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang penyusunan bahan pendaftaran dan pembatalan. Dibagian pengelolah haji dan umrah Ibu Miskiyah S.Ag memiliki fungsi dan tanggung jawab yaitu melakukan penyiapan bahan pelaksana pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengelolah haji dan umrah. Dibagian pengadministrasian ibu Hi.Hasbinah S.Ag memiliki fungsi dan tanggung jawab yaitu melakukan penyiapan bahan pelaksana pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengadministrasian. Dibagian operator Bapak Muh.Jabbar S.E dan Ibu Umrah S.E memiliki fungsi dan tanggung jawab yaitu menyimpan data-data yang penting seperti nama-nama jamaah haji, sidik jari, dan gambar calon jamaah haji.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pelayanan terhadap calon jamaah haji di kantor kementerian agama kabupaten pinrang

Pelayanan dikantor kementerian agama kabupaten pinrang meliputi pendaftaran dan pembatalan haji serta bimbingan manasik haji sebagaimana dalam teknis pelayanannya yang dulunya diatur dalam undang-undang No 13 tahun 2008 dan mengalami perbaruan menjadi Undang-undang No 8 tahun 2019. Kantor Kementerian Agama kabupaten pinrang bagian penyelenggara haji dan umrah memiliki beberapa staff. Dibidang penyusunan bahan pendaftaran dan pembatalan yaitu Dra.Hj.Fatmawati, dibidang pengelolah Haji dan Umrah yaitu Miskiyah S.Ag, dibidang pengadministrasian yaitu Hj.Hasbinah S.Ag, dibidang pengelolah data keuangan yaitu Akbar Arsyad S.Ag dan adapun di bidang operator yaitu Muh.Jabbar,S.E dan Hj.Umrah S.E.

"Adapun pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji dikantor kementerian agama kabupaten pinrang yaitu pengadministrasian misalnya bagaimana proses pembayaran yang akan dilakukan oleh calon jamaah haji dan pendataan untuk para calon jamaah haji serta pembatalan haji, dan bimbingan manasik haji dan umrah."

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada dikantor kementerian agama kabupaten pinrang yaitu pengadministrasian yang dimana calon jamaah haji harus mengurus proses pembayaran setelah itu jamaah haji akan melakukan pendataan agar namanya terdapat di kantor kementerian agama kabupaten pinrang untuk mendapatkan nomor kursi. Lalu memperoleh bimbingan manasik haji sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Fatmawati:

"Pendaftaran haji setelah tabungan memenuhi nominal yang dipersyaratkan oleh Kementerian Agama RI untuk mendaftarkan haji dengan persetujuan daripada maka nasabah penabung akan didaftarkan pada SISKOHAT (sistem komputerisasi haji terpadu) agar mendapat nomor porsi haji. Pendaftaran haji ini dilakukan di kantor kementerian agama kabupaten pinrang harus sesuai dengan KTP (kartu tanda penduduk). Pada saat pendaftran nasabah yang bersangkutan harus melakukan pendaftaran sendiri guna untuk pengambilan foto dan sidik jari. Data-data yang dilengkapi yaitu buku tabungan haji, akte kelahiran/buku nikah/ijazah, foto copy Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku atau ketemtuan lain yang di pesyaratkan kementerian agama khusus haji untuk mendapatkan validasi pendaftaran haji. 51

_

⁵⁰Miskiyah, Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara dengan penulis di Pinrang, 02 September 2019.

⁵¹Fatmawati, Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara dengan penulis di Pinrang, 02 September 2019.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam melakukan pendaftaran calon jamaah haji ada persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jamaah haji. Pendaftaran tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota dengan membawa persyaratan yang dipersyaratkan oleh Kantor Kementerian agama Kab/Kota. Adapun persyaratannya sebagai berikut :

1. Pendaftaran

Calon jamaah haji membuka tabungan haji minimal Rp.25.000.00,- (dua puluh lima juta rupiah), sesuai dengan penetapan oleh menteri agama.

- a. Calon jamah haji wajib datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten degan tidak diwakilkan dan tidak melalui perantara dengan membawa persyaratan KTP dan foto copy KTP sebanyak lima lembar, KK (Kartu Keluarga) dan foto copy KK sebanyak dua lembar, Surat keterangan sehat dokter beserta foto copynya sebanyak satu lembar, Buku tabungan dan foto copynya sebanyak satu lembar, Akte kelahiran atau ijazah atau akta nikah dan foto copynya sebanyak dua lembar, dan semua dokumen persyaratan haji itu di foto copy.
- b. Calon jamaah menerima bukti setoran BPIH awal yang tercantum nomor porsi.
- c. Calon jamaah haji melapor atau daftar ulang BPIH awal ke Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten paling lambat 7 (tujuh) hari kerja, dan calon jamaah haji menunggu sampai waktu berangkat sesuai dengan nomor urut porsi.

2. Pendaftaran Pelunasan

Calon jamaah haji melaksanakan pelunasan di Bank setoran BPIH awal, besaran biaya sesuai dengan Peraturan Presiden di tahun berjalan.

- d. Calon jamaah haji kembali melapor atau daftar ulang BPIH lunas ke Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten dengn membawa bukti setoran BPIH lunas, surat kesehatan yang dikeluarkan oleh Puskesmas kecamatan, dan foton copy KTP 3 lembar.
- e. Calon jamaah haji yang sudah tercantum keberangkatan haji di tahun keberangkatan harus memiliki paspor.
- f. Pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota, dengan syarat membawa foto copy
 KTP dan KK, dan foto copy Akte Kelahiran / Ijazah / Surat Nikah.



Tabel. 4.4 Prosedur Pelayana<mark>n Haji</mark>

Uraian Prosedur	Pelaksana	Kelengkapan	Output
Buku Tabungan Haji	Bank BPS	1. Foto copy KTP	Buku
	BPIH	yang berlaku	Tabungan Haji
		2. Foto Copy KK	
	Y	3. Foto Copy	
	,	Ijazah/Akte	
		kelahiran/Buku	
		nikah	
		4. Golongan darah	
		5. Foto 3 x 4 latar	
		putih	
BPS BPIH membuat nota	Bank BPS	Tabungan Haji	Pemgimputan
pendebetan rekening	BPIH		data dan
tabungan haji sebesar			tranfer

Rp.25.000.000 untuk di			Tabungan Haji
transfer ke Kementerian			ke rekening
Agama.			Kementerian
Agama.			Agama
Cabang BPS BPIH	BPS BPIH	Nomor validasi	Nomor validasi
mengimput nomor	DES DEIII	Nomoi vanuasi	dan
pemindah bukuan atau			
tranfer untuk			pendebetan
			tabungan haji
mendapatkan nomor validasi			ke rekening Kementerian
vandasi			
D 1'1 '1 '	, .	17 1	Agama
Pengambilan identitas	Pegawai	Kom <mark>puter dan</mark>	Identitas
dan copy CD foto	Kantor	server	jamaah dan CD
jamaah	Kemenag.		foto jamaah
	Pinrang		
Pengimputan nomor	Pegawai	Kom <mark>p</mark> uter dan	Pengimputan
validasi jamaah h <mark>aji</mark>	Kantor	server	nomor validasi
melalui sistem online	Kemenag.		jamaah haji
(SISKOHAT)	Pinrang		secara online
			melalui
			SISKOHAT
Pengambilan sidik jari	Pegawai	Komputer, server,	Sidik jari dan
dan foto web camera	Kantor	pingger scan, dan	foto jamaah
	Kemenag.	w <mark>eb</mark> camera	
	Pinrang		
Print out nomor porsi	Pegawai	Komputer, server,	Nomor poersi
	Kantor	print, dan kertas	atau bukti
	Kemenag.		setoran awal
	Pinrang		BPIH
Penandatanganan Jamaah	Pegawai	Kertas, pulpen, dan	Pemeriksaan
Haji atau pengesahan	Kantor V	stempel	dan
nomor porsi	Kemenag.		penandatangan
	Pinrang		an nomor porsi
	bidang KASI		
	Haji		
Pencatatan nomor porsi	Pegawai	Buku induk	Buku induk
pada induk	Kantor	registrasi, pulpen,	dan nomor
	Kemenag.	dan bukti	porsi
	Pinrang	BPIH/SPPH	
Penyerahan nomor porsi	Pegawai	Bukti SPPH nomor	Nomor porsi

1 lembar pada Jamaah	Kantor	porsi	
Haji	Kemenag.		
	Pinrang		
Pengarsipan berkas	Pegawai	Bukti setoran awal	Arsip Jamaah
Jamaah Haji	Kantor	BPIH atau porsi	Haji
	Kemenag.		
	Pinrang		

3. Bimbingan Manasik Haji

- a. Bimbingan manasik haji tingkat Kabupaten/Kota dengan jumlah pertemuan sebanyak 2 (dua) kali dan materinya adalah sebagai berikut:
 - 1) Kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap kewajiban pemerintah dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah. Sedangkan pokok bahasanya adalah tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaran haji dan bentuk pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji di tanah air dan Arab Saudi.
 - 2) Kebijakan teknis pelayanan kesehatan jamaah haji dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang kebijakan pemerintah tentang kesehatan jamaah haji. Sedangkan pokok bahasanya adalah pelayanan kesehatan terhadap jamaah haji sebelum keberangkatan dari Tanah air, pelayanan kesehatan terhadap jamaah haji selama di penerbangan dan pelayanan kesehatan di Arab Saudi.
 - 3) Bimbingan perjalanan haji dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap proses perjalanan ibadah haji haji. Sedangkan pokok bahasannya adalah proses perjalanan menunu Asrama Haji/ transit, proses perjalanan dari Asrama Haji ke Embarkasi/Debarkasi, proses perjalanan haji sejak dari tanah air, selama di Arab Saudi hingga kembali ke daerah asal dan kegiatan shalat Arba'in dan ziarah.

- 4) Keselamatan penerbangan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap ketentuan dan larangan untuk keselamatan dalam penerbangan. Sedangkan pokok bahasannya adalah aturan dan tata tertib penerbangan, larangan dalam penerbangan, ketentuan tentang keselamatan penerbangan yaitu tas koper bagasi 32 kg, tas tentengan 7 kg dan tas paspor/dokumen.
- 5) Pembentukan ketua regu, ketua rombongan dan kloter dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap pentingnya organisasi kloter. Sedangkan pokok bahasannya adalah tugas dan fungsi karu/karom, pembentukan ketua regu dan dan ketua rombongan, dan peran karu dan karom dalam kloter.
- 6) Hikmah haji dan pelestarian haji mabrur dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap hikmah dan upaya melestarikan kemabruran haji. Sedangkan pokok bahasannya adalah hikmah menunaikan ibadah haji, nilai dan ciri-ciri kemabruran ibadah haji dan haji mabrur dan pembentukan karakter bangsa.
- b. Bimbingan manasik haji kantor urusan agama (KUA) kecamatan dengan jumlah pertemuan sebanyak 4 (empat) kali dan materinya adalah sebagai berikut:
 - 1) Proses perjalanan ibadah haji dan kegiatan selama di Arab Saudi dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap proses perjalanan haji gelombang I dan gelombang II dan kegiatan di pemondokan dan Armina. Sedangkan pokok bahasannya adalah kegiatan sebelum berangkat ke Asrama Haji, kegiatan di Asrama Haji (Embarkasi/ Debarkasi), kegiatan selama di pesawat, kegiatan di Airport Arab Saudia (Madinah/Jeddah) saat kedatangan dan pemulangan, kegiatan dalam

- perjalanan menuju pemondokan, kegiatan di pemondokan Makkah / Madinah dan kegiatan di Arafah, Muzdalifah dan Mina.
- 2) Bimbingan pelaksanaan ibadah haji / umrah dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan jamaah haji tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Sedangkan pokok bahasannya adalah miqat, pakaian ihram dan shalat sunnah ihram, niat dan bacaan talbiyah, thawaf, sa'i, tahallul dan larangan-larangan selama ihram.
- 3) Bimbingan pelaksanaan ibadah umrah denga tujuan untuk meningkatkan keterampilan jamaah haji dalam mempraktekkan pelaksanaan umrah. Sedangkan pokok bahasannya adalah ihram / Miqot, praktik memakai pakaian ihram, praktik niat dan shalat sunnah ihram, praktik tawaf, praktik sa'i dan praktek tahallul.
- 4) Bimbingan pelaksanaan ibadah haji/ manasik haji dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan jamaah tentang tata cara / urutan pelaksanaan manasik haji. Sedangkan pokok bahasannya adalah ihram / miqot, wukuf di Arafah, mabit di Musdalifah, mabit di Mina, melontar jumrah, thawaf ifadah, tahallul awal dan tahallul tsani serta nafar awal dan nafar tsani.
- 5) Bimbingan pelaksanaan ibadah haji / manasik haji dengan tujua untuk meningkatkan keterampilan jamaah haji dan praktik ibadah haji. Sedangkan bahasannya adalah praktik memakai ihram, praktik niat dan shalat sunnah ihram. Praktik wukuf, mabit di Musdalifah dan Mina, praktik melempar jumrah, praktik tawaf ifadah dan praktik tahallul/memotong rambut.
- 6) Ibadah dan kegiatan selama di pesawat dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan jamaah haji tentang tata cara pelaksanaan ibadah di pesawat dan menjaga keselamatan penerbangan. Sedangkan pokok bahasannya adalah bersuci / tayammum di pesawat, shalat di ppesawat, membaca Al-

- Qur'an, dzikir dan doa, memanfaatkan fasilitas selama di peswat dan menjaga keselamatan penerbangan.
- 7) Hak dan kewaiban jamaah dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji terhadap hak dan kewajibannya selama di Tanah air dan Arab Saudi. Sedangkan pokok bahasannya adalah hak jamaah haji yaitu memperoleh bimbingan manasik dan memperoleh pelayanan dokumen, akomodasi, transportasi, komsumsi dan pelayanan kesehatan selama di Tanah air dan Arab Saudi. Adapun kewajiban jamaah haji yaitu mematuhi tata tertib dan aturan-aturan tentang penyelenggaraan haji dan menjaga nama baik Bangsa dan Negara selama di Arab Saudi.
 - 8) Akhlak jamaah haji dan budaya Arab Saudi dengan tujuan untuk meningkatkan akhlakul karimah hubungannya dengan sesama jamaah dan pemahaman sosial budaya di Arab Saudi. Sedangkan pokok bahasannya adalah etika dan akhlak jamaah selama pelaksanaan ibadah haji, tata cara berpakaian di Arab Saudi, tata cara bergaul dengan sesama jamaah haji, dan sosial budaya di Arab Saudi.

Berdasarkan bimbingan manasik haji di atas jamaah haji akan lebih terarah terutama bagi calon jamaah haji yang memang masih awam dan baru pertama kali naik pesawat atau melakukan perjalanan ke luar negeri. Sehingga calon jamaah haji tentunya tidak melanggar aturan-aturan yang telah ditentukan dan memahami tata cara pelaksanaan ibadah haji, mulai di tanah air sampai di Arab Saudi dan kembali ke daerah asal dengan aman dan selamat.

Pembatalan Tabungan Haji adalah tidak terlaksananya kegiatan yang sudah dijalankan dalam kurun waktu tertentu. Dalam pembatalan tabungan ini, nasabah (calon jamaah haji) sudah mendapatkan porsi untuk melaksanakan ibadah haji, namun ditengah jalan melakukan pengunduran diri yang dikarenakan calon jamaah

haji tersebut merasa tidak bisa melanjutkan perpanjangan atau meninggal dunia. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Fatmawati:

"Calon jamaah haji dinyatakan batal melaksanakan ibadah haji apabila calon jamaah haji tersebut tidak bisa melanjutkan (meninggal dunia), ada alasan lain, mengundurkan diri dikarenakan kesehatan tidak memungkinkan untuk melaksanakan haji. Untuk pembatalan haji ini dilakukan oleh keluarga yaitu ahli waris calon jamaah haji yang dibuktikan denga dokumen identitas diri melalui surat permohonan pembatalan berangkat haji" "52

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam proses pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jamaah yang akan membatalkan nomor validasi haji. Adapun syarat-syarat untuk permohonan nomor validasi dan untuk pembatalan nomor validasi sebagai berikut:

- 1. Permohonan nomor validasi
 - Dilakukan oleh jamaah haji yang bersangkutan di Kantor Kemenag Kab/Kota dengan membawa persyaratan sebagai berikut:
 - a. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp 6.000.00 yang ditujukan kepada kepala Kantor Kementerian Agama Kab/Kota.
 - b. Bukti asli tanda bukti setoran awal BPIH yang dikeluarkan oleh BPS

 BPIH
 - c. Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH
 - d. Jamaah wajib mencantumkan nomor telepon yang bisa dihubungi
 - e. Foto copy tabungan yang masih aktif atas nama haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya
 - f. Foto copy KTP dan memperlihatkan aslinya

⁵²Fatmawati, Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara dengan penulis di Pinrang, 02 September 2019.

- 2) Pembatalan nomor validasi jamaah haji yang telah meninggal dunia, pembatalan validasi dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota oleh waris/kuasa waris dengan membawa persyaratan sebagai berikut:
 - a. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp 6.000.00,- dari ahli waris/kuasa waris jamaah haji yang meninggal dunia yang ditujukan kepada Kantor Kementerian Agama Kab/Kota
 - b. Surat keterangan kematian yang dikeluarka oleh Lurah/Kepala
 Desa/Rumah Sakit stempat
 - c. Surat keterangan waris bermaterai Rp 6.000.00,- yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa/Rumah Sakit stempat
 - d. Surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan validasi bermaterai Rp 6.000.00,-
 - e. Fotocopy KTP ahli waris/kuasa waris jamaah haji yang mengajukan pembatalan validasi dan memperlihatkan aslinya
 - f. Surat pernyataa tanggung jawab mutlak dari ahli waris/kuasa waris jamaah haji bermaterai Rp 6.000.00,-
 - g. Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan BPS BPIH
 - h. Asli aplikasi tranfer setoran awal BPIH
 - Ahli waris/kuasa waris wajib mencantumkan nomor telepon yang bisa dihubungi
 - j. Fotocopy buku tabunga yng masih aktif atas nama jamaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya
 - k. Fotocopy buku tabungan ahli waris/kuasa waris yang masih aktif pada BPS BPIH yang sama dengan rekening jamaah wafat serta memperlihatkan aslinya.

Sarana dan prasarana itu penting dalam hal pelayanan terhadap calon jamaah haji agar pelayanan tetap berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Miskiyah:

"Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Adanya sarana dan prasarana di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dapat menunjang proses pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji, sarana dan prasarana disertai dengan geduk yang memadai dan cukup luas. Dikantor kementerian agama ini difasilitasi dokument-dokument penting, lemari untuk penyimpanan dokumen, operator ,dan SISKOHAT.⁵³

Kementerian Agama dalam melayani calon jamaah haji harus tetap stanby, baik Sumber Daya Manusia (SDM) nya maupun sarana dan prasarana pendukung seperti dalam melayani masyarakat atau calon jamaah haji, dimana sarana dan pendukung sangat berfungsi sekali seperti aplikasi dan database, dalam pengelolaan data jamaah haji untuk layanan haji diupayakan tetap dalam keadaan baik. Di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota menggunakan sistem SISKOHAT yang perlu diperhatikan oleh operator SISKOHAT bagi calon jamaah haji yang akan mendaftarkan diri adalah nama di SPPH dan buku tabugan harus sama, dalam pengambilan wajah demikian gambar harus benar-benar memperhatikan pencahayaan, posisi pengambilan gambar wajah dan sebagainya.

Bagi operator SISKOHAT yang ada di Kementerian Agama Kab/Kota diharapkan untuk dapat membuat laporan kegiatannya setiap hari dengan maksud agar dalam pengontrolannya dapat dilakukan diaman saja, dan setiap pendaftaran dihari tersebut dipindahkan ke excel dan disimpan ditempat yang mudah untuk ditemukan lebih cepat aapabila data tersebut diperlukan. Didalam melayani calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pasti memiliki yang namanya hambatan sebagaimana hasil wawancara dengan bapak ikhwan:

⁵³Miskiyah, Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara dengan penulis di Pinrang, 02 September 2019.

"Hambatan yang dialami ketika melayani calon jamaah haji itu misalnya diwilayah data misalnya tidak tersedianya data yang dipersyaratkan untuk mendaftar haji, calon jamaah haji tidak memiliki KTP (kartu Tanda Penduduk) dalam bentuk elektronik, kadang-kadang KK (Kartu Keluarga) dan Akta Kelahirannya ketinggalan di rumah. Calon jamaah haji yang tidak melengkapi berkasnya disuruh kembali dulu untuk melengkapi berkasberkas yang dipersyaratkan." ⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam melayani calon jamaah haji tidak terlepas dari berbagai hambatan yang ada. Namun, para pegawai yang ada di Kementerian Agama Kabupaten di bagian haji tetap dapat melaksanakan tugasnya dan melayani dengan baik. Adapun hambatan dalam melayani calon jamaah haji sebagai berikut:

- 1. Tidak tersedianya data yang dipersyaaratkan untuk mendaftar haji
- 2. calon jamaah haj<mark>i tidak m</mark>emiliki KTP (kartu Ta<mark>nda Pend</mark>uduk) dalam bentuk elektronik
- 3. kadang-kadang KK (Kartu Keluarga) dan Akta Kelahirannya ketinggalan di rumah
- 4. Adanya jamaah haji yang mempunyai resiko tinggi, baik itu yang sakit ataupun yang sudah lanjut usia, sehingga proses pelaksanaan rukun maupun wajib haji ketika di Tanah suci akan sedikit terhambat.
- 5. Adanya jamaah haji yang tingkat pendidikannya rendah (SD atau tidak sekolah), sehingga dalam proses pemahaman tentang materi yang diajarkan dapat lebih lama dari yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi.
- 6. Terkadang terjadi tidak singkron informasi yang disampaikan antara KBIH dan Kementerian Agama, sehingga membuat calon jamaah haji merasa bingung.

Selain dari administrasi dan bimbingan manasik, adapun bentuk pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut:

⁵⁴Muhammad Ikhwan, Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara dengan penulis di Pinrang, 05 September 2019.

1. Pelayanan Trasportasi

Pelayanan transportasi jamaah haji di Arab Saudi di bawah koordinasi dan tanggung jawab Menteri Agama:

- a. Transportasi udara yakni dimulai dari Tanah Air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Mekkah dan Madinah).
- b. Tranportasi darat yakni bus angkutan jamaah haji dari embarkasi ke Bandara Jakarta kemudian dari Arab Saudi ke Mekkah, dari Mekkah ke Armina, dari Armina ke Mekkah, dari Mekkah ke Madinah dan dari Madinah ke Bandara kemudian sampai ke Bandara Jakarta ke embarkasi di Tanah Air.

2. Pelayanan Akomodasi

Akomodasi haji yang umumnya diantaranya:

- a. Pengaturan penerimaan jamaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penenmpatannya disesuaikan dengan daya tampung di asrama haji tertib berdasarkan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).
- b. Persyaratan Masuk Asrama Haji
- Memiliki Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dilengkapi tanda setor lunas BPIH lembar keempat warna biru.
- 2) Calon jamaah harus masuk asrama sesuai dengan jadwal (hari, tanggal dan jam) yang tercantum dalam Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).
- 3) Petugas kloter diharuskan masuk ke asrama haji bersama dengan kloternya dan membawa SPMA serta melapor ke PPIH setempat:
 - a) Apabila petugas kloter berasal dari daerah yang sama dengan kloternya diharuskan berangkat bersama dengan kloternya dari Daerah Tingkat I.

b) Apabila petugas berasal tidak sama dengan kloternya, maka petugas tersebut harus menunggu kloternya di tempat penerimaan di embarkasi masing-masing pada hari dan jam yang sama.

3. Pelayanan Komsumsi

- a. Komsumsi di Tanah Air yakni di Asrama Haji
- b. Komsumsi Arab Saudi yakni di Madinah ,Mekkah, Arafah, dan mina.

4. Pelayanan kesehatan

Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan oleh di puskesams kecamatan sesuai dengan domisili calon jamaah. Pemeriksaan calon jamaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab, rongsen, dan sebagainya. calon jamaah haji pun rutin setiap hari jumat melaksanakan senam dan diharuskan untuk suntik meningitis terlebih dahulu sebelum keberangkatan.

Pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas adalah hanya chek up secara keseluruhan, kecuali yang mempunyai penyakit khusus maka ditangani secara serius, dan semuanya berjalan dengan baik.

4.2.2 Kepuasaan Calon <mark>Jamaah Haji T</mark>erh<mark>ad</mark>ap Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang

Kepuasan jamaah adalah tanggapan perilaku berupa evaluasi pembeli pelanggan (jamaah) terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakan (kinerja produk) yang dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut. Kepuasan jamaah juga sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan lainnya. Apabila telah tercapai kepuasan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan jamaah merupakan suatu pemenuhan harapan, terciptanya kepuasan jamaah dapat memberikan

kepuasan pelayanan. Sebagaimana wawancara dengan salah satu jamaah haji ibu Hj.Ansiati:

"Alhamdulillah,saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada dikantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang di bidang PHU. Disana karyawannya juga murah senyum, ketika kita sudah datang langsung disruh masuk ke ruangan dan langsung di layani oleh pegawai" 55

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang difikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan jamaah merupakan suatu pemenuhan harapan, terciptanya kepuasan jamaah dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalita jamaah. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama bagian haji sudah melayani dengan baik karena jamaah haji sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai disana. Pegawai disana juga ramah terhadap calon jamaah dan mempersilahkan mereka masuk serta langsung dilayani

"Untuk pelayanan dikantor kementerian agama bidang haji itu bagus, pegawai juga ramah, kalo ada berkas yang belum lengkap langsung disruh lengkapi, jadi puas ki karena baik orang disana, kepala kantor nya juga ramah" 56

Wawancara diatas juga menjadi penguat bahwa calon jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang ada karena selain karyawan, kepala kantor bagian haji juga ramah terhadap masyarakata atau calon jamaah haji. Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh hj Hartati:

⁵⁵Ansiati, Masyarakat Kabupaten Pinrang, wawancara dengan penulis di Pinrang, 10 September 2019.

⁵⁶Murni, Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara dengan penulis di Pinrang, 11 September 2019.

"pelayanan cukup bagus dan memuaskan karena pegawainya murah senyum, melayani dengan cepat, dan komunikasinya juga cukup lancar.⁵⁷

Kepuasaan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh pegawai yang baik, murah senyum/ramah, melayani dengan cepat dan komunikasinya juga baik terhadap SISKOHAT sehingga calon jamaah haji tidak lagi bingung calon jamaah haji. Pelayanan yang ada di Kantor Kmenterian Agama bidang haji juga memudahkan calon jamaah haji karena menerima pelayanan pendaftaran dalam mendaftar haji. Hal ini memudahkan calon jamaah haji yang tidak bisa membaca serta tidak mengerti penggunaan teknologi.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Kepuasan pelayanan

Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Begitu pun dalam hal pelayanan haji pasti memerlukan sebuah perencanaan yang matang karena segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur serta prosesnya harus diikuti dengan baik agar semuanya berjalan dengan baik karena suatu pekerjaan tidak boleh dikerjakan secara asal- asalan. Maka dari itu penyelenggara haji dan umrah memerlukan manajemen pelayanan yang baik:

a. Perencanaan dalam pandangan Islam

Perencanaan adalah langkah awal dari suatu aktivitas manajemen dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait dengan kegiatan kedepannya agar dapat memperoleh hasil yang optimal. Sesuatu yang direncanakan terlebih dahulu akan berjalan baik sebagaimana yang diinginkan. Dikantor Kementerian Agama sebelum melaksanakan kegiatan memiliki perencanaan yang baik agar kegiatan yang akan dilakukan berjalan sesuai dengan keinginan. Tanpa melakukan yang namanya perencanaan maka tidak akan dasar untuk melaksanakan suatu kegiatan.

⁵⁷Murni, Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara dengan penulis di Pinrang, 12 September 2019.

b. Pengorganisasian dalam pandangan islam

Pengorganisasian adalah pengelompokkan orang-orang, tugas, wewenang dan tanggung jawab. Dalam islam pengorganisasian diibaratkan sebuah bangunan yang paling menguatkan. Sehingga dalam pengorganisasian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji umrah adalah membagi tugas-tugas dan tanggung jawab bagi setiap pegawai yang ada disana sesuai dengan keahliannya masing-masing.

c. Pengawasan dalam pandangan islam

Pengawasan dalam pandangan islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang baik. Pengawasan dibagi menjadi dua hal. Pertama, kontrol yang berasal dari diri sendiri yang mereka yakin bahwa Allah SWT pasti mengawasinya maka ia bertindak hati-hati. Kedua, sistem pengawasan yang dilakukan dari luar diri sendiri maksudnya pengawasan yang dilakukan orang lain terhadap apa yang kita lakukan. Begitupun yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyeleggara haji umrah, kepala kantor atau yang memimpin selalu mengawasi pegawainya agar didalam bekerja serius, jujur dan disiplin. Hal ini agar pekerjaan yang ada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah berjalan dengan baik dan lancar.

Pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah juga tidak terlepas dari faktor pegawai dalam melayani masyarakat meskipun manajemen pelayanan yang baik telah diterapkan seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan akan tetapi, juga membutuhkan faktor lain yang bergantung pada pegawai seperti berikut ini:

1. Profesional (*Al-Fathanah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan, yaitu dengan menempatkan seseorang sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing, sehingga hasil dari suatu pekerjaan yang dikerjakan dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Seperti halnya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah yang menempatkan pegawainya sesuai dengan bidang dang keahliannya masing-masing.

2. Kesopanan dan Keramahan (al-Tabligh)

Tabliqh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabliqh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah menerapkan sifat sopan dan ramahnya terhadap masyarakat atau calon jamaah haji yang mendaftar haji. Masyarakat atau calon jamaah haji akan merasa puas ketika pelayanannya sopan dan ramah.

3. Jujur (*al-Sidik*)

Jujur dalam kegiatan transaksi merupakan suatu hal yang sangat mempengaruhi lotalitas perusahan. Jujur merupakan kesesuaian, antara berita yang disampaikan dengan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah menerapkan sikap jujur itu terhadap masyarakat atau calon jamaah haji yang dilayaninya. Ucapan yang pegawai keluarkan itu sudah bersifat jujur dan tdk melesat dari informasi seputar haji dan lain sebagainya.

4. Tanggung Jawab (al-Amanah)

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah menerapkan sifat tanggung jawab ini dimana masing-masing pegawai sudah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing hingga selesai jam kantor. Mereka melakukan dengan ikhlas dan penuh semangat.

Masyarakat puas terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau calon jamaah haji sudah sesuai dengan kriteria ciri-ciri pelayanan yang dimana sebagai berikut :

1. Tersedia sarana dan Prasarana yang baik

Jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan juga harus tenang dan tidak berisik. Seperti halnya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah tersedia sarana dan prsarana yang baik. Meja dan kursi yang nyaman sudah tersedia dengan baik, dokument dilemari juga sudah tersusun dengan baik dan juga pendingin ruangannya juga cukup baik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan calon jamaah haji betah untuk berurusan dengan kantor tersebut.

2. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan calon jamaah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap, pandai bicara dengan lembut serta pintar.

Karyawan juga harus mampu memikat sehingga calon jamaah haji semakin tertarik. Seperti halnya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah pegawai yang ada disana sudah menerapkan sikap ramah dan sopan terhadap masyarakat atau calon jamaah haji yang datang disana. Sehingga mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

3. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani calon jamaah haji diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan calon jamaah. Seperti halnya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah melayani dengan cepat dan tepat maksudnya sini cepat, karyawan melayani sesuai dengan prosedur yang ada jadi prosesnya lancar tidak terhambat dan maksud dari tepat yaitu karyawan melayani dengan cepat jadi semua selesai diwaktu yan tepat dan tidak membuat jamaah menunggu lebih lama lagi.

4. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap calon jamaah haji, karyawan mampu dengan cepat memahami keinginan calon jamaah haji. Maksudnya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Seperti halnya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah mapu berkomunikasi yang baik terhadap masyarakat atau calon jamaah haji yang datang disana. Komunikasi yang dilakukan terkadang bahasa bugis dikarenakan tidak semua yang datang disana adalah orang dewasa saja akan tetapi, ada juga yang lanjut usia.

4.3.2 Indikator Kepuasan

Untuk meningkatkan tingkat kepuasaan jamaah, ada beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan jamaah haji :

- Kualitas produk layanan : Jamaah akan merasa puas, apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Sama halnya yang dirasakan oleh calon jamaah haji yang ada di Kota pinrang, kualitas produk layanan yang mereka harapkan sudah sesuai dengan apa yang mereka ingikan.
- 2. Kualitas pelayanan : dalam dunia jasa, mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan. Seperti halnya yang calon jamaah rasakan mereka mendapatkan pelayanan yang baik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.
- 3. Emosional: pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia, bilamana menggunakan produk dengan merk tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4. Biaya yang dikeluarkan pelanggan : pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa, sehingga hal ini akan menimbulkan sikap puas terhadap jamaah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

- 5.1.1 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang telah memberikan bentukbentuk pelayanan jamaah yaitu pelayanan administrasi seperti pendaftaran calon jamaah haji dan pembatalan haji, bimbingan manasik haji, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan.
- 5.1.2 Kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang yaitu masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji yang datang dikantor untuk mendaftar calon jamaah haji dan lain sebagainya. Pegawai yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam melayani masyarakat juga ramah dan sopan dalam berbicara. Fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang sudah cukup baik. REPARE

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisa terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji, maka penulis dapat memberi saran sebagai berikut :

5.2.1 Pelayanan terhadap calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan calon jamaah haji agar supaya jamaah tidak berpaling dari lembaga tersebut atau tidak berpaling dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten

- Pinrang dan terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau calon jamaah haji khususnya jamaah yang usia lanjut.
- 5.2.2 Pelayanan yang sudah diberikan kepada calon jamaah haji sudah cukup baik serta sudah memenuhi standar pelayanan yang baik, namun pegawai tetap harus menjaga kualitas pelayanan seperti tetap menjaga keramahannya, tetap memberikan pelayanan yang baik dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang baik akan memberi kesan yang baik terhadap masyarakat atau calon jamaah haji yang datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'anul Karim
- Al Munawar, Said Agil Husin dan Abdul Halim.2003. Fikih Haji: Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur. Ciputat: Ciputat Press.
- Arifin, Gus. 2009. *Peta perjalanan Haji dan Umrah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Azzam ,Abdul Azizi Muhammad dan Abdul Wahab Sayyed.2009. *Fiqih Ibadah*, Jakarta : Amzah.
- Bungin ,Burhan.2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainny. Jakarta: Kencana.
- Ekoyoma. 2011. Cara Mudah Bikin SOP. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hakim.2010. Membangun Web Berbasis PHP dengan Framework Codelgniter. Yogyakarta, Lokomedia.
- Istianto Bambang.2011. Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan Jakarta: PT Raha Grafindo Persada.
- Kementerian Agama RI. 2012. *Haji Dari Masa Ke Masa*, (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementrian Agama.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Maisurih. 2014. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Asrama Haji Embarkasi DKI Jakarta Pondok Gede.
- Margono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan Cet. VII; Jakarta: Rineka Cipta.
- Mastanah.2015. *Hikmah Haji*, materi disampaikan pada bimbingan manasik.Pondok Indah
- Muhammad, Syaikh Kamil . 1998. *Uwaidah Fiqih Wanita*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Muhammad, Syaikh. 2009. Shahis Fiqih wanita: Menurut Al-Qur'an dan As-Sunnah, Jakarta: AKBARMEDIA.
- Muslim, Mudatsir .2013 *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*. Jakarta : PT Borobudur Inspirasi Nusantara.

- Haramain. 2017. Dakwah Dalam Arus Globalisasi Media: Peluang dan Tantangan, Parepare: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare.
- Nidman ,Achmad & Alatief Hanan. 2004. *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*. Jakarta: Nizam Press.
- Rahmayanty Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan. 2008. Dasar-Dasar Statistika. Cet.VI; Bandung: Alfabeta.
- Rochimi, Abduracman. Segala hal tentang Haji dan Umrah: Jakarta.
- Saleh, Chunaini.2008 Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal kebijakan Publik Deprtemen Agama, Jakarta: Pustaka Alvabet.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010 Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif (Perhitungan Manual & SPSS.* Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Sugiyono.2010. Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih.2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cet IV, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tambunan.2011. Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP). Jakarta: Maiestas Publishing.
- Wiyanto Agus. 2007 Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadja Mada University Press.
- Z., Zurinal dan Aminuddin. 2008. *Fiqih Ibadah*, Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam Negeri Syarif Hidatullah Jakarta.

BIOGRAFI PENULIS



Manajemen Dakwah (MD).

Nurfitriyani Ismail,Lahir di Sokang pada tanggal 11 Februari 1997,anak Pertama dari 2 bersaudara, dari pasangan Bapak Ismail dan Ibu Samsinar. Penulis memulai pendidikannya di SD Negeri 261 Duampanua Pinrang dan lulus pada tahun 2009, penulis melanjutkan

pendidikan di SMP Negeri 3 Duampanua Pinrang dan

lulus pada tahun 2012,kemudian melanjutkan pendidikannya di SMA NEGERI 2 Pinrang pada tahun 2012 - 2015. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan program S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare mengambil Jurusan Fakultas Ushuluddin,Adab dan Dakwah, Program Studi

Penulis pernah bergelut dalam organisasi kemahasiswaan yaitu Lembaga Dakwah Mahasiswa (LDM) Al-Madani IAIN Parepare. Penulis pernah melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Masjid Al-Markaz Al Islami Makassar dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa BatuLappa Kecamatan WatangPulu Kabupaten Sidenreng Rappang (Sidrap),Provinsi Sulawei Selatan.

Saat ini penulis telah menyelesaikan studi program S1 di Fakultas,Adab, dan Dakwah pada program studi Manajemen Dakwah (MD) pada tahun 2019 dengan judul skripsi "Analisa terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji"