

**PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN IBADAH HAJI
DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN DEMAK**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh :

Ririn Indah Saputri

1401036132

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2018

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (Lima) Eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas

Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Ririn Indah Saputri

NIM : 1401036132

Fak./Jur : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Demak

Dengan ini saya telah setuju dan mohon agar segera diujikan.
Demikian,atasperhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 09 Oktober 2018

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi

Bidang Metodologi dan tata Tuli


Dr. H. Abdul Choliq, M.T., M.Ag.
NIP: 195408231979031001


Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag
NIP: 19690501 199403 1001

SKRIPSI
PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN IBADAH HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DEMAK

Disusun Oleh:

Ririn Indah Saputri
1401036132

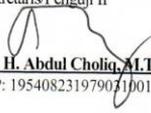
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 29 November 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I


Dr. H. Awawudin Pimav, L.c., M.Ag.
NIP. 196107272000031001

Sekretaris/Penguji II


Dr. H. Abdul Choliq, M.T., M.Ag.
NIP. 195408231979031001

Penguji III

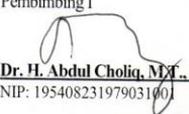

Ariana Survorini, S.E., M.M.S.I.
NIP. 197709302005012002

Penguji IV


Dedy Susanto, S.Sos.I, M.S.I.
NIP. 198105142007101001

Mengetahui

Pembimbing I


Dr. H. Abdul Choliq, M.T., M.Ag.
NIP: 195408231979031001

Pembimbing II


Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag.
NIP: 196905011994031001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
tanggal 06 Desember 2018



Dr. H. Awawudin Pimav, L.c., M.Ag.
96107272000031001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang di peroleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 01 Oktober 2018

Peneliti



Ririn Indah Saputri
NIM. 140103613

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, atas puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umat-Nya yang mendapatkan syafaat di yaumul kiyamah kelak. Amin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi tidak dapat di pungkiri bahwa penulis mengalami berbagai ujian, cobaan dan masalah yang menghadang. Dan Alhamdulillah skripsi ini dapat membuahkan hasil penelitian dengan judul “Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak”. Untuk itu tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan selain kata terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu, yaitu kepada :

1. Allah SWT yang selalu melindungi penulis dimanapun dan kapanpun berada.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag Rektor UIN Walisongo Semarang beserta Wakil Rektor I, II, III yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang.

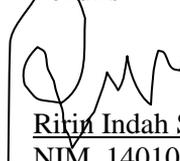
3. Bapak Dr. H. Awaludin Pimay Lc. M.A Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta Wakil Dekan I, II, III yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk menyelesaikan studi di fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Bapak Saerozi, S.Ag., M.Pd dan Bapak Dedy susanto, S.Sos.I., M.S.I Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
5. Bapak Dr. H. Abdul Choliq, MT., M.Ag dan Drs. H. FahrurRozi, M.Ag selaku pembimbing I dan II yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Usfiyatul Marfu'ah, M.S.I selaku dosen wali studi yang telah memberikan motivasi dan arahan selalu mengalir selama ini kepada peneliti.
7. Para Dosen pengajar dan staf-stafnya dilingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah turut membantu dalam proses perkuliahan, urusan birokrasi, administrasi dan informasi yang berharga sehingga sangat membantu penulis dalam menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang.
8. Segenap Pengurus Kementerian Agama Kabupaten Demak yang telah memberikan informasi yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Ayah, ibu, kakak, adik dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan motivasi dan mendoakan disetiap perjalanan penulis dalam menjalani hidup.

10. Teman-teman kelas MD_D 2014 fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberi senyuman, menghibur penulis dan selalu memotivasi penulis. Semoga perjuangan kita akan memberikan kesuksesan serta hubungan silaturahmi tetap terjaga. Amin
11. Teman-teman Besusul Squad (Dewi, Momon, Lakha, Lani, Mbak Ifa, Rombeng, Fara, Dina, Nisa, Rani, Ulfa) yang telah mengajarku apa itu arti pertemanan, dan senantiasa yang memberi motivasi dan senyum kebahagiaan.
12. Teman-teman KKN MIT V Posko 58 keluarga kedua selama 45 hari yang senantiasa mengajarku apa itu sebenarnya kehidupan bermasyarakat yang sebenarnya, semoga hubungan silaturahmi tetap terjaga.
13. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis secara pribadi dan para pembaca pada umumnya. Amin.

Semarang, 01 Oktober 2018

Penulis



Rizki Indah Saputri
NIM. 1401036132

PERSEMBAHAN

BISMILAHIRRAHMANNIRAHIM

Dengan segala rasa syukur dan terimakasih kepada semua yang ikut berpartisipasi dalam penyusunan ini kami ucapkan :

1. Kepada orang tua penulis, “ Ibu Muadah dan Bapak Shobirin” yang telah berusaha sekuat tenaga membantu dengan do’a, kasih sayang, dukungan, dan berupa materil juga. Semuga engkau selalu dalam perlindungan-Nya. Amin
2. Yang penulis cintai untuk kakak ku (Eko Apriyantor) adik-adikku (Andi Tri Wahyudi dan Salwa Putri Zahra Sabrina) semoga rizki, kesehatan dan umur panjang selalu Allah SWT limpahkan
3. Sahabat- Sahabatku yang menemani saat susah maupun senang.

MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ
كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ (رواه البخاري)

Artinya : Abu Hurairah berkata: Rasulullah bersabda, “Ibadah umrah sampai umrah berikutnya sebagai kafarat untuk dosa di antara keduanya. Dan haji yang mabrur tidak ada balasannya kecuali surga.”(HR. Al-Bukhari).¹

¹ Ahmad Ali, *Kitab Shahih Al- Bukhori & Muslim*, (Jakarta: Alika Aksara Media, 2013), hlm. 357.

ABSTRAK

Nama : Ririn Indah Saputri

Judul : Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor
Kementrian Agama Kabupaten Demak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin banyak peningkatan minat masyarakat mendaftar ibadah haji. Dalam hal ini tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanana yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian lebih jauh tentang pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak.

Peneliti bertujuan untuk mengetahui: (1) Bagaimana Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak. (2) Apa Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dengan mengambil lokasi penelitian di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak. Data dalam penelitian berupa data-data kualitatif berupa data primer dan skunder. Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak menerapkan pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan pendafatarn ibadah haji melalui pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh parasuraman, Zaithml dan Berry dengan baik. Meliputi: Keandalan (*Reliability*) adalah Tepat waktu dalam pelayanan pendaftaran dan Keandalan petugas dalam melayanani pendaftaran ibadah haji, Daya Tanggap (*Responsivity*) Ketanggapan petugas dalam melayani menangani masalah menjawab pertanyaan jamaah dan membantu calon jamaah haji dalam mendaftarkan ibadah haji. Jaminan (*Assurance*) dalam membangun

kepercayaan dan keyakinan pada diri calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Kepedulian (*Emphaty*), memberikan perhatian kepada calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Bukti Langsung (*Tangibles*) fasilitas penunjang pendaftaran serta informasi yang diberikan kantor kepada calon jamaah dengan cepat dan akurat. (2) kelebihan adalah: ketepatan waktu pelayanan staf khusus pendaftaran ibadah haji dan pelayanan secara baik dan santun serta adanya sarana prasana yang memadai. Sedangkan kekurangannya adalah: adanya pegawai yang bertugas diluar, dan Adanya kebijakan baru yang belum efektif dilakukan di karena waktunya yang terlalu singkat untuk persiapan dokumen, istithoah kesehatan dan lain-lain.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Pendaftaran, Haji.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Deklarasi	iv
Halaman Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	viii
Halaman Motto.....	ix
Halaman Abstrak.....	x
Daftar Isi.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Tinjauan Pustaka.....	10
E. Metode Penelitian	15
F. Sitematika Penulisan.....	22

BAB II TINJAUN UMUM PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN IBADAH HAJI

A. Konsep Pelayanan Prima	26
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	26
2. Standar Pelayanan	29
3. Tujuan Pelayanan Prima.....	30
4. Indikator Pelayanan Prima	33
5. Budaya Pelayanan Prima.....	39

B. Pendaftaran Ibadah Haji	41
1. Pengertian Pendaftaran Ibadah Haji	41
2. Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji	43
3. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji	48
C. Pelayanan Prima dalam Pendaftaran Ibadah Haji	50
1. Pelayanan Prima dalam pendafatran Ibadah Haji	50
2. SOP Pendaftaran Ibadah Haji	56

BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTRIAN

AGAMA KABUPATEN DEMAK

A. Deskripsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	60
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Demak	60
2. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	66
3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	70
4. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	71
5. Tugas dan Fungsi Pelenggara Haji dan Umroh	72
6. Struktur Organisasi Pelenggara Haji dan Umroh	74
B. Deskripsi Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak	78
1. Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji	78
2. Syarat Pendaftaran Ibadah Haji	81
3. Alur Pendaftaran Haji Reguler	82

4. Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	83
5. SOP Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Demak	84
6. Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	86
C. Faktor Kelebihan dan Kekurangan Dalam Proses Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	90

**BAB IV ANALISIS PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN
IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN DEMAK**

A. Analisis pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	93
B. Analisis Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	104

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	107
B. Saran	111
C. Penutup	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji secara estimologi artinya “menyengaja” atau “menyengaja untuk melaksanakan hal-hal yang diagungkan” atau “menyengaja dengan maksud yang bermacam-macam”, haji dibaca dengan fathah (الحج), atau Hiju (الحج) dibaca kasroh tapi dibaca fathah lebih umum, kecuali seperti bacaan berikut الله علي الناس حج البيت¹

Sedangkan secara *terminologi* haji berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang dilakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara yang tertentu pula. Definisi ini disepakati oleh seluruh madzhab.

Ibadah haji merupakan rukun islam yang ke-5, dan merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu (*istatha'ahi*) untuk menunaikannya. Kenikmatan didalam mengerjakannya sangat terasa sekali bagi setiap muslim yang menunaikannya. Dari situalah, semangat kaum muslimin untuk menunaikan ibadah haji terus meningkat tiap tahunnya.²

¹ Halimi Zuhdy, *Sejarah haji & manasik*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2015), hlm.20

² Aqilia Umi, *Panduan Praktis HAJI & UMRAH*, (Jakarta Timur: Al-Maghfiroh, 2013), hlm.5

Dalam konteks Indonesia yang mayoritas penduduknya menganut agama islam, dari tahun ketahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima semakin besar. Ini dapat dipahami mengingat hai bukan saja ibadsah yang mengandung kebisaan secara sosio religius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Pemerintah Arab saudi memberikan kouta ibadah haji paling besar terhadap Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional.

Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya kordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.³

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan prima harus ditetapkan, bukan hanya pada perusahaan yang menghasilkan laba melainkan

³ Hayat, *manajemen pelayanan publik*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 22.

instansi pemerintah pun demikian.⁴ Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan,serta mengendalikan proses pelayannan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.⁵ Harapannya adalah dengan mewujudkan peayanan prima pada bidang haji selain memudahkan jamaah haji dalam melakukan proses ibadah haji juga menciptakan tatanan *clean government good govermance*, sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005-2009, Departemen Agama memfokuskan pada lima hal pokok diantara salah satunya adalah peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.⁶ Dalam mewujudkan pelayanan prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya

⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.7

⁵ *Ibid* , hlm.15

⁶ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji dan Umroh*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), hlm. 35.

kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.⁷

Pelayanan prima biasanya banyak ditemukan pada sektor-sektor yang bersifat profit padahal jika pelayanan prima mampu diaplikasikan dalam sektor publik hal tersebut tentu memberikan banyak keuntungan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak yang terkait pun mendapat citra yang positif dimata masyarakat.

Kementrian Agama pada bidang Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan jamaah haji untuk mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah haji sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah kementrian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan

⁷ Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 99

melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008.⁸

Dalam hal ini yang perlu ditangani dan mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umroh yang menginggit semakin banyak peningkatan masyarakat mendaftar ibadah haji. Melihat hal tersebut tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanana yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Pendaftaran ibadah haji di Indonesia diatur dalam Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa *“Pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan yang telah memenuhi persyaratan”*, kemudian pada pasal 26 Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan bahwa: *“Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftar diatur dalam peraturan Menteri3”*. Hal tersebut juga didukung pula dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang Prosedur

⁸ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), hlm. 25.

dan Persyaratan Pendaftaran Jamaah haji, menyangkut hal ini dalam pasal (1) ditegaskan bahwa: “*Pendaftaran jamaah haji dilakukan sepanjang tahun dengan prinsip pelayanan keberangkatan sesuai dengan nomor urut pendaftaran (nomor porsi)*”.

Pelayanan pendafrtran ibadah haji dari tahun ketahun menunjukkan kemajuan yang signifikan hal ini diawali pada tahun 1995, untuk pertama kalinya terjadi *over qouta* yang menimbulkan *waiting lish* bagi calon jamaah haji. Pada saat itu pendaftaran jamaah haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem pendafrtran yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jamaah haji yang masuk dalam daftar tunggu. Karena itu Kementerian Agama mengadopsi model *reservation control* untuk memperoleh *seat* pesawat dari PT. Garuda Indonesia. Perkembangan berikutnya, kementerian agama memebentuk sistem pelayanan pendafrtrana haji berbasis komputer yang di kenal dengan istilah SISKOHAT.

Satu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu sitem komputerisasi haji terpadu atau disingkat SISKOHAT. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah automatic melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan

di Tanah Air maupun Arab Saudi.⁹ SSKOHAT menjadi perangkat untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haj setiap tahun berjalan., karena pendaftaran haji dilakukan sepanjang tahun. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip *first come first served*. Pendataan haji melalui SSKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikenali setiap saat secara *real time*.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada bidang pendaftaran ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma , standar operasional, prosuder dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

Pendaftaran jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak calon jamaah haji diikutsertakan untuk mendaftarkan secara langsung di ruang SSKOHAT, dengan memasukan (*input*) data informasi calon jamaah haji yang bersangkutan, baik berupa nama, tempat tanggal lahir, alamat,

⁹ Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010), hlm. 193.

nomor KTP, dan data lainnya yang kemudian dimasukkan ke dalam *database* SISKOHAT. Upaya untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran haji terus dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksana pendaftaran jamaah haji yang kemudian di tindak lanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi terutama dalam pelayanan jamaah haji.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mengambil salah satu objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak karena Program-program yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak merupakan program pelaksanaan dari tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI, termasuk pada bidang pelayanan pendaftaran haji. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan prima pendaftran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak sebagai penyelenggara bidang ibadah haji apakah sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI tentang pelayanan pendaftaran ibadah haji, maka peneliti ingin mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengadakan penelitian yang berjudul “Pelayanan Prima

Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak?
2. Apa Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak?

C. Tujuan dan Manfaat Peneliti

1. Tujuan Peneliti
 - a. Untuk mengetahui Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementria Agama Kabupaten Demak.
 - b. Untuk mengetahui Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan serta memberikan wawasan khususnya dalam pengembangan pengetahuan terkait tentang pelayanan pendaftaran ibadah haji yang ideal.

- b. Praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh penyelenggara pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima mengenai pendaftaran ibadah haji.

D. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan tinjauan yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, peneliti menemukan skripsi yang bisa menjadi tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan sekaligus untuk menghindari kesamaan pembahasan peneliti dalam skripsi ini, maka peneliti menampilkan skripsi yang berkaitan dengan judul skripsi diantaranya:

Pertama skripsi oleh saudara Fatimah Azzahra, dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman DIY Tahun 2016/2017” tahun penelitian 2017. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dan diskusi dengan sejawat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di PHU kementerian agama kabupaten Sleman antara lain: *Pertama*, mengukur determinan pertama kualitas jasa, hasil dari pelayanan ini dilihat saat petugas melayani jamaah mengaplikasikan budaya 5s (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dengan penerapan pelayanan satu atap (*one stop service*), jamaah haji juga sudah dijamin hak dan kewajiban dalam UU No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. *Kedua*, mengelola ekspektasi jamaah haji, melalui strategi *explicit services promise*, menyampaikan jasa berdasarkan apa yang benar terjadi, sehingga menjamin validitas informasi yang didapat jamaah haji. *Ketiga*, mengelola bukti fisik, melakukan perbaikan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana, penataan ruangan bersih. *Keempat*, menumbuhkan budaya kualitas, pelatihan secara khusus untuk peningkatan pelatihan belum terprogram, namun ada program agen perubahan zona integritas (ZI) yang dikembangkan sehingga bisa meningkatkan performa kerja, serta model hubungan SERASI yang diterapkan.

Kedua skripsi oleh saudara Joko Sulak Suwarno, dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015”, Tahun penelitian 2015. Fokus penelitaib ini yaitu: untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji kementerian agama kabupaten Kendal dan untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji kementerian agama kabupaten Kendal

Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kementerian agama kabupaten kendal memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Kelebihannya yaitu adanya koordinasi yang rapi dan mampan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji, tersediannya tempat bimbingan praktek manasik massal di Pondo Pesantren Slamet yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji, sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembag lain. Adanya keramahan dari para petugas , dan memiliki beberapa kekurangan salah satunya adalah kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji.

Ketiga skripsi oleh saudara Akhia Chairani (2016), dengan judul “Manjamene Pelaksanaan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak Tahun 2016”. Peneliti ini menejemen yang didalam membahas tentang fungsi-fungsi dan unsur-unsur manajemen yang merupakan bagian penting dari sebuah organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan dari

organisasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif atau pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, yaitu menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manasik haji dikementrian agama kabupaten demak mencakup fungsi manajemen yang meliputi adanya rapat koordinasi yang merupakan perencanaan, membuat susunan panitia yang merupakan organizing, rapat evaluasi, yang merupakan controlling, actuating dalam hal ini melaksanakan bimbingan dengan mengacu pada jadwal-jadwal yang sudah direncanakan sebelumnya.

Keempat skripsi oleh saudara Aufa Nur Fajriyah, dengan judul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah “(Kanwil) Kementrian Agama Provisi DKI Jakarta” tahun penelitian 2015. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner) dengan teknik random sampling yang pengukurannya menggunakan skala likeet dan diolah secara statistik. Hasil penelitian ini setelah dianalisis dengan bantuan *SPSS 2,0* maka

diperoleh angka korelasi *rank spearman* (r) = 0,494 yang menunjukkan korelasi cukup. Selanjutnya nilai koefisien determinasi = 0,236 yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan jama'ah sebesar 23,6% dan sisanya 76,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kelima skripsi oleh Nif'ah Antis Watin Alfa, dengan judul "pengelolaan dokumen haji di kantor kementerian agama provinsi jawa tengah tahun 2015" tahun penelitian 2015. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumensi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Sumber data yang digunakan diperoleh dari kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah dan kepusatakaan yang terkait dengan judul ini.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah sudah menetapkan manajemen dokumen dengan baik sesuai dengan peundang-undangan seta melalui mekanisme yang telah ditentukan, kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah dalam menyelenggarakan pengelolaan dokumen cepat dan tidaknya tergantung dari proses parpor dari kantor kabupaten/ kota dan proses visa di pusat, sehingga tidak dapat bekerja sendiri secara maksimal. Adapun yang berkaitan dengan kendala-kendala manajemen dokumen haji yaitu internal dikantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah sejauh ini tidak ada kendala, adanya kendala disebabkan dari faktor eksternal yaitu

pihak pembuatan dokumen diluar kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah seperti keterlambatan paspor atau kesalahan dalam penulisan nama. Yang lebih memprihatinkan terjadinya keterlambatan visa akibat kurang cepatnya SDM dan system e hajj yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi.

Sedangkan judul skripsi penulis berjudul pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Penelitian ini mengenai Pelayanan prima Ibadah haji mengenai pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan observasi partisipasi, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian.¹⁰

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian

¹⁰ Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian Untuk Public Relations, Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010), hlm. 58.

mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati individu kelompok, masyarakat organisasi tertentu dalam konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan *holistic*.¹¹ Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjalankan dan menjabarkan bagaimana pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

- a. Data Primer, yaitu data utama yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai yang menjadi subjek penelitian. Nasarumber dari penelitian ini adalah Ibu Hj. Rahmi Indah Suciati, SH, MH jabatan sebagai Kepala Seksi Penyelenggaran Haji dan Umroh dan Bapak Syariful Ajib, S.Sy jabatan sebagai Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

¹¹ Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Reletions dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2006), hlm. 213.

- b. Data Sekunder adalah data pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data hasil sensus adalah contoh data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan.¹²

Peneliti ini mengambil data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen-dokumen penelitian yang berkaitan dengan pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Observasi

Ketika peneliti mengumpulkan data untuk tujuan penelitian ilmiah, kadang-kadang ia perlu memerhatikan sendiri berbagai fenomena, atau kadang-kadang menggunakan pengamatan orang lain. Observasi atau

¹² Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hlm. 147.

pengamatan dapat didefinisikan sebagai “perhatian terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu”.¹³

Metode ini digunakan dengan cara mencatat dan mengamati secara langsung gejala-gejala yang ada kaitannya dengan pokok masalah yang ditemukan di lapangan. Metode observasi ini digunakan untuk mengambil data dan informasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak guna melengkapi data penelitian.

Dalam observasi ini peneliti melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

b. Interview (wawancara)

Wawancara merupakan salah satu bentuk pengamatan atau pengumpulan data secara tidak langsung. Pengumpulan data dengan wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Perbedaan teknik wawancara dengan pengamatan langsung adalah bahwa pada teknik

¹³ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 37.

wawancara harus selalu diusahakan terjadinya komunikasi dan interaksi dua arah antara peneliti dan objek riset.¹⁴

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Ibu Hj. Rahmi Indah Suciati, SH, MH jabatan sebagai Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dan Bapak Syariful Ajib, S.Sy jabatan sebagai Penyusun Bahan Pendaftaran / Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Dan beberapa calon jamaah haji (pendaftar ibadah haji). Data yang akan diambil dalam wawancara yaitu data yang berkaitan dengan 1) Pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. 2) kelebihan dan kekurangan pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian. Sejarah

¹⁴ Sonny Sumarsono, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 71.

kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan peraturan yang berada di Kantor Kementrian Kabupaten Demak.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data yang berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telat

direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya., dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini dengan pemberian kode pada aspek-aspek tertentu.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Verification* (Kesimpulan)

Langkah yang ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data,

maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹⁵

Selanjutnya, dalam penelitian ini peneliti melaporkan hasil penelitian dengan mendeskripsikan atau menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Maksudnya, setelah data peneliti kumpulkan lalu disusun sesuai dengan kenyataan dan berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan, kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal yang penting dan untuk selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data secukupnya dalam usaha memahami kenyataan yang ada dalam menarik kesimpulan.

Dari data tersebut akan diperoleh gambaran yang mendalam mengenai pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak.

F. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan skripsi adalah merupakan hal yang penting karena mempunyai fungsi untuk menyatakan garis-garis besar dari masing-masing bab yang saling berkaitan dan

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 246-252.

berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya, sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini memuat beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka. Metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji.

Bab ini terdiri dari tiga sub bab, sub bab pertama berisi tentang konsep pelayanan prima yang meliputi lima anak sub bab: sub bab yang pertama meliputi beberapa anak sub bab: 1. Pelayanan Prima 3. Standar pelayanan 3. Tujuan pelayanan prima. 4. Indikator pelayanan prima. 5. Budaya Pelayanan Prima. Sub bab yang ketiga berisi tentang pendaftaran ibadah haji yang meliputi tiga anak sub bab: 1. Pengertian Pendaftaran ibadah Haji 2. Pedoman pendaftaran ibadah haji 3. Biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH). Sub bab yang ke tiga berisi tentang pelayanan prima dalam pendaftaran ibadah haji dan memiliki 2 anak sub

bab, meliputi: 1. pelayanan prima dalam pendaftaran ibadah haji. 2. SOP Pendaftaran Ibadah Haji.

BAB III : Gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

Bab ini terdiri dari tiga sub bab. Sub bab pertama berisi tentang profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak yang meliputi beberapa anak sub bab: 1. Sejarah kementerian agama 2. Profil kementerian agama kabupaten Demak 3. Visi dan misi kantor kementerian agama kabuoaten Demak 4. Tugas dan fungsi kantor kementerian agama kabupaten Demak 5. Tugas dan Fungsi seksi penyelenggaraan haji dan umroh kementerian agama kabupaten Demak 6. Struktur organisasi seksi pelenggara ibadah haji dan umoh kantor kementerian agama kabupaten Demak Sub bab kedua berisi tentang pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak dan sub bab yang ketiga berisi tentang kelebihan dan kekurangan pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

BAB IV : Analisi Hasil Temuan. Bab ini meliputi: Analisis pelayanan prima pendafrtan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dan Analisi

Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima
Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Demak.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan penutup.

Bagian akhir, memuat daftar pustaka, biodata penulis, dan lampiran-lampiran.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PRIMA

PENDAFTARAN IBADAH HAJI

A. Konsep Pelayanan Prima

1. Pengerian Pelayanan Prima

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata *layan* yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.¹ Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.²

Tentang pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Menurut para ahli yang mengemukakan pendapat pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Menurut Philip Kotler, “pelayanan dapat diartikan suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya

¹ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 826.

² Hayat, *manajemen pelayanan publik*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 22.

- bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepad ayang menerimanya”.³
- b. Menurut AS. Moenir, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan”.⁴
 - c. Menurut H.H Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan.⁵
 - d. Menurut Atep Adya Brata, pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadi transaksi.⁶

³ Philip Kotler, *Marketing Manajement : Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition*, New Jersey, (Prentice Hall, 1994), hlm. 446.

⁴ AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ke 4, hlm. 17

⁵ Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1981), hlm. 13

⁶ Atep Adya Brata, *Dasar –Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media, 2003), hlm. 93

- e. Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Corenzi, Skinner dan Erosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dirasa) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.
- f. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci diberikan Gronross, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi atau konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁷

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.⁸

Pelayanan prima menurut A.K.P Adya Brata mengartikan pelayanan prima dengan menggunakan rumus SERVICE yaitu, *Self awareness* (menambah kesadaran diri), menambah pelayanan dengan benar), *Enthusiasm* (pelayanan

⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsig, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 2

⁸ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), hlm. 5

dengan penuh gairah), *Reform* (memperbaiki kinerja pelayanan), *Value* (pelayanan dengan nilai tambah), *Impressiw* (penampilan menarik), *Care* (perhatian), *Evaluation* (mengevaluasi layanan). Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.⁹

2. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaran pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik yang diwajibkan ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.¹⁰

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dikutip Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

⁹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.15

¹⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsig, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 23- 24.

b. Waktu Penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapi dengan penyelesaian pelayanan.

c. Biaya pelayanan.

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasanana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memada oleh penyelenggaraan pelayanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Tujuan Pelayanan Prima

a. Tujuan pelayaan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *costumer loykity*.

Pembelotan pelangga atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sisem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan. Bentuk pembelotan pelanggan disebabkan karena kesalahan dalam:

1) Pembelotan nilai

Pelanggan membelot ketika menerima nilai kurang baik dari produk yang jelek atau pekerjaan yang buruk. Dan ketidaksesuaian nilai yang diterima pelanggan dalam arti kualitas yang berhubungan dengan harga yang dibayar pelanggan.

2) Pembelotan sistem

Sistem menggambarkan proses atau kebijakan atau prosedur yang digunakan perusahaan untuk menghantarkan jasa dan produk kepada pelanggan.

3) Pembelotan karena orang

Pembelotan yang terjadi akibat pegawai gagal berkomunikasi dengan baik secara verbal atau non verbal / *body language*.

b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.

Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kebutuhan sesuai dengan rasa dan nilai subjektif pelanggan.

- c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginnya.

Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

- d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Loyalitas adalah presentase dari orang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama. Terdapat konsep yang ditawarkan Oliver mengenai tingkat loyalitas konsumen terdiri dari empat tahap yakni:

- 1) Loyalitas kognitif

Tahap dimana pengetahuan langsung maupun tidak langsung konsumen akan merek, dan manfaatnya dan dilanjutkan pembelian berdasarkan pada keyakinan akan superioritas yang ditawarkan.

- 2) Loyalitas afektif

Pada tahap ini dasar kesetiaanya adalah pada sikap dan komitmen konsumen terhadap produk dan jasa sehingga pada tahap ini telah terbentuk suatu hubungan yang lebih mendalam antara konsumen

dengan penyedia produk atau jasa dibandingkan tahap sebelumnya.

3) Loyalitas konatif

Intensi membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.

4) Loyalita tindakan

Menghubungkan penambahan yang baik untuk tindakan serta keinginan untuk mengatasi kesulitan seperti pada tindakan kesetiaan.¹¹

4. Indikator Pelayanan Prima

Mewujudkan pelayanan prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak

¹¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 8-13

lanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.¹²

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Jika kepuasan pelanggan terwujud maka citra baik perusahaan akan terbangun melalui persepsi baik pelanggan terhadap perusahaan.

Harapan pelanggan memiliki peranan besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan. Baik/buruk persepsi terhadap pelaksanaan pelayanan dilatarbelakangi oleh harapan pelanggan tersebut.

Menurut Olson & Dover harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan. Sementara itu Zeithml mengemukakan model konseptual ekspektasi pelanggan terhadap jasa yang mengidentifikasi 10 determinan utama harapan pelanggan:¹³

¹² Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 99

¹³ *Ibid*, hlm.126-128

a. *Enduring service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa.

b. *Personal needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasarkan bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan personal meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.

c. *Transitory service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

d. *Perceived service alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap jasa tertentu cenderung akan semakin besar.

e. *Self perceived service roles*

Faktor ini mencerminkan persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa yang direalisasikan ternyata

tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan seungguhnya pada si penyedia jasa. Oleh karena itu, persepsi terhadap tingkat keterlibatan ini akan mempengaruhi tingkat jasa/layanan yang bersedia diterima seorang pelanggan tertentu.

f. *Situational factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.

g. *Explicit service promises*

Faktor ini merupakan pertanyaan atau janji (secara personal maupun non personal) organisasi tentang jasanya kepada para pelanggan, janji ini berupa iklan, *personal selling*, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

h. *Implicit service promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan atau gambaran bagi pelanggan tentang jasa seperti apa yang seharusnya dan yang akan diterimanya.

i. *Word of mouth*

Merupakan pernyataan (secara personal maupun non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi penyedia jasa kepada pelanggan. Faktor ini biasanya lebih kredibel dan efektif karena yang

menyampaikan adalah orang-orang yang dapat dipercayai pelanggan diantaranya para ahli, teman, keluarga, rekan kerja, dan publisitas media massa.

j. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telag dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimannya dimasa lalu.¹⁴

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan adalah suatu keadaan tertentu atau standar tertentu seseorang menetapkan keinginan akan sesuatu yang ingin diperolehnya. Keinginan tersebut memiliki dimensi yang berbeda dan apabila standar tertentu telah terpenuhi maka dalam keadaan seperti itulah kepuasan dapa diperoleh.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas dari para pemebelian sampai tahap purna pembelian. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh masyarakat itu sendiri dan juga

¹⁴ *Ibid*, hlm. 130

akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi.

Menurut parasuraman dan Zeithaml, sebagaimana dikutip oleh Fand dan Gregorius Chandra berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan:¹⁵

a. Reliability

Meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performence*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

b. Daya Tanggap (*Respomsivity*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengiiaman, slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 133-135

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

d. Kemampuan memahami pelanggan (*Empathy*)

Yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, mereka memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

e. Bukti langsung (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik berupa ruang atau kelas, sarana dan prasarana serta penampilan pegawainya.

5. Budaya Pelayanan Prima

Pentingnya motivasi, kesadaran dan penegakan aturan masing masing pribadi individu serta kaitannya dengan kekuatan dari keteladanan pimpinan dan monitoring

pengawasan dari tim advisory sehingga akan mewujudkan dan menciptakan atmosfer kelangsungan budaya prima

Tahapan dan langkah dalam membentuk konteks budaya pelayanan prima dibentuk dari budaya kerja perusahaan yang disusun dari beberapa unsur berikut ini:

a. *Corporate credo* atau Slogan

Digunakan untuk menyampaikan misi utama perusahaan sekaligus memposisikan diri diantara perusahaan-perusahaan dan organisasi lain didunia. Slogan merupakan pernyataan ringkas mengenai nilai-nilai yang dianut dan ditegakkan perusahaan , yang memiliki unsur gambaran dan pandangan terhadap komitmen eksternal dan internal.

b. Program etika dan *corporate culture* (Budaya Perusahaan)

Budaya perusahaan adalah situasi dan suasana kerja yang memungkinkan semua pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan cara terbaik.

Program etika adalah sistem atau standar yang dirancang dan diimplementasikan untuk mengarahkan karyawan agar melaksanakan *corporate credo* (slogan).

c. Membangun budaya pelayanan prima (*culture of service excellent*)

Budaya pelayanan prima menjadi landasan dalam budaya perusahaan yang akan mengarahkan kepada GCG (*good corporate govermen*) dengan wujud pelayanan

prima serta perwujudan CSR (*corporate sosial responsibility*) program tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat.

Beberapa budaya perusahaan dalam budaya pelayanan terhadap pelanggan. STAR (*Service, Target, Assurance dan Responsive*):

1) *Service*

Pelayanan yang didasarkan pada orientas service dan selalu memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada setiap pelanggan eksternal dan internal.

2) *Target*

Selalu tetap waktu dan mencapai target produktivitas dan kualitas yang diharapkan.

3) *Assurance*

Kemampuan melayani secara profesional dengan penguasaan prodeuk yang snagat baik. Melayani dengan tepat tanpa kesalahan dan serta profesional menjaga citra baik perusahaan.

4) *Responsive*

Selalu siap membantu pelanggan, memberikan pemecahan masalah dan menindak lanjutinya.

d. Kode etik perusahaan

Kode etik perusahaan dilandasi dari etika bisnis juga dikenal sebagai corporate etika adalah suatu bentuk etika terapan atau etika profesi yang meneliti prinsip-prinsip etis dan moral atau masalah etika yang muncul dalam lingkungan bisnis.¹⁶

B. Pendaftaran Ibadah Haji

1. Pengertian Pendaftaran ibadah Haji

Pendaftaran adalah pencatatan nama, alamat, dan lain-lain dalam daftar (perihal mendaftar).¹⁷ Jamaah haji adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji yang pengelolaannya, pembiayaan, dan persyaratannya sudah ditetapkan. Maksud pendaftaran jamaah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui SISKOHAT oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama. Ibadah haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan

¹⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 71-79

¹⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 179.

mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan.¹⁸

Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah automatic melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi.¹⁹ SISKOHAT menjadi perangkat untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haj setiap tahun berjalan., karena pendaftaran haji dilakukan sepanjang tahun. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip *first come first served*. Pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikenali setiap saat secara *real time*.

2. Pedoman Pendaftaran ibadah haji

Pendaftaran ibadah haji di Indonesia diatur dalam Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa “Pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan yang telah memenuhi persyaratan”, kemudian pada pasal 26

¹⁸ Sukayat Tata, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 4.

¹⁹ Kementrian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010), hlm. 193.

Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan bahwa: “*Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftar diatur dalam peraturan Menteri*”³”.

Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah telah menetapkan pedoman pendaftaran haji reguler pada Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah NOMOR D/ 28/ 2016 tentang pedoman pendaftaran haji reguler merupakan acuan bagi petugas pada Kantor Kementerian Agama Provinsi, Direktorat Jenderal Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), dan jamaah haji.

a. Ketentuan Pendaftaran ibadah haji

1) Ketentuan Umum pendaftaran

- a) Pendaftaran jamaah haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun,
- b) Pendaftaran jamaah haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota domisili calon jamaah haji sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP),
- c) Pendaftaran haji wajib dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan untuk pengambilan foto dan sidik jari,

d) Jamaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) Tahun sejak menunaikan ibadah haji terakhir.

2) Ketentuan lain-lain pendaftaran

Apabila jamaah haji sudah mendapatkan bukti setoran awal BPIH namun tidak memenuhi persyaratan pendaftaran, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota mengirim surat ke Direktur pengelolaan Dana Haji untuk mengembalikan danan setoran awal jamaah yang bersangkutan. Pendaftaran haji dinyatakan sah setelah yang bersangkutan mendapatkan nomor porsi, nomor porsi hanya berlaku bagi jamaah haji yang bersangkutan dan tidak dapat digantikan, nomor porsi digunakan sebagai dasar dalam pelayanan jamaah haji.

Bilamana terdapat kehilangan bukti setoran awal BPIH asli, dapat dicetak ulang di BPS BPIH tempat setor awal dengan ketentuan:

- a) Melampirkan surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat
- b) Melampirkan surat jeterangan dari kementrierian agama kabupaten / kota domisili

- c) Melampirkan salinan buku setoran awal BPIH yang telah ditempel pas foto jamaah haji yang bersangkutan.

Bilamana terdapat kehilangan SPPH asli, dapat dicetak ulang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota setelah mendapatkan otorisasi dari kantor wilayah kementerian agama provinsi dengan ketentuan:

- a) Melampirkan surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat
- b) Melampirkan salinan SPPH yang telah ditempel foto jamaah haji bersangkutan.

Dalam hal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota sesuai domisili tidak dapat menerima pendaftaran, maka pendaftaran jamaah bersangkutan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota terdekat. Bilamana terjadi kendala pendaftaran sehingga melebihi batas waktu 5 (lima) hari kerja, maka petugas Kantor Kementerian Agama mengajukan surat pembukaan blokir batas akhir pendaftaran ke Kantor Kementerian Agama Provinsi.

- b. Persyaratan Pendaftaran

Persyaratan pendaftaran ibadah haji telah diatur pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia

(PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji regulur pada Pasal 4, antara lain:

- 1) Beragama Islam
- 2) Berusia minimal 12 (dua belas) Tahun pada saat mendaftar
- 3) KTP yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti indentitas lain yang sah
- 4) Kartu Keluarga
- 5) Akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah
- 6) Tabungan atas nama jamaah yang bersangkutan pada BPS BPIH
- 7) Pas foto berwarna 3 x 4 cm berjumlah 10 lembar dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Pas foto berwarna dengan latar belakang warna putih
 - b) Warna baju / kerudung kontras dengan latar belakan, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi jamaah haji wanita menggunakan busana muslimah
 - c) Tidak menggunakan kaca mata, dan
 - d) Tampak wajah minimal 80 persen (delapan puluh persen)

- 8) Bupati / wali kota dapat menambah persyaratan pendaftaran berupa surat keterangan domisili.²⁰

3. Biaya penyelenggaraan Ibadah haji (BPIH)

Besarnya BPIH setiap tahun ditetapkan berdasarkan Presiden RI dengan komponen BPIH yang disesuaikan dengan biaya riil pada tahun yang bersangkutan. Dengan dikeluarkannya keputusan Presiden tersebut saat penyetoran BPIH di mulai. Untuk penerimaan penyetoran BPIH ditetapkan Bank- Bank yang ditunjuk pemerintah.

- a. Kewajiban bagi Bank Penerima Setoran(BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
 - 1.) Menerima tabungan haji dari calon jemaah haji yang akan melakukan pendaftaran haji
 - 2.) Memverifikasi ketentuan usia pendaftar
 - 3.) Menerbitkan lembar bukti setoran awal BPIH yang sah dari SISKOHAT
 - 4.) Memberitahukan kepada calon jemaah haji untuk segera mendaftarkan haji ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ kota paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak dilakukan transfer setoran awal BPIH
 - 5.) Melakukan pelimpahan/ pemindahan bukuan setoran awal BPIH dari tabungan haji ke rekening menteri agama

²⁰ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, hlm. 7

- 6.) Melakukan rekonsiliasi data jumlah calon jamaah haji dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
 - 7.) Menyerahkan bukti setoran lembar KETIGA, KEEMPAT, dan KELIMA kepada Kantor Kantor Kementerian Agama Kabupaten / kota paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak dilakukan transfer setoran awal BPIH
 - 8.) Memberikan informasi pendaftaran kepada calon jamaah haji sesuai dengan peraturan tentang pendaftaran haji dan meminta kepada calon jamaah haji untuk mendatangi surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI.
- b. Larangan Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
- 1.) Mengubah data calon jamaah haji yang sudah dientry ke SISKOHAT
 - 2.) Menerbitkan bukti setoran awal dan lunas BPIH diluar aplikasi SISKOHAT
 - 3.) Mencetak bukti setoran lebih dari satu kali

- 4.) Memberikan informasi kepada jamaah haji diluar ketentuan dan peraturan perundang-undangan tentang pendaftaran haji reguler.²¹
- c. Macam-macam Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
 - 1.) Bank Negara Indonesia (BNI)
 - 2.) Bank Negara Indonesia Syariah
 - 3.) Bank Rakyat Indonesia (BRI)
 - 4.) Bank Rakyat Indonesia Syariah
 - 5.) Bank Mandiri Syariah
 - 6.) Bank DKI
 - 7.) Bank BPN
 - 8.) Bank Tabungan Negara (BTN)²²

C. Pelayanan Prima dalam Pendaftaran Ibadah Haji

1. Pelayanan Prima dalam Pendaftaran Ibadah Haji

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.²³

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara

²¹ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan umroh Nomor D/ 28 / 2016 tentang Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji, hlm. 7

²² Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, *petunjuk perjalanan dan kesehatan haji* , (Jakarta: 1997/1998), hlm. 5

²³ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 826.

atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.²⁴

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.²⁵

Pendaftaran adalah pencatatan nama, alamat, dan lain-lain dalam daftar (perihal mendaftar).²⁶ Jamaah haji adalah setiap orang yang beragama islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji yang mengelola, pembiayaan, dan persyaratannya sudah ditetapkan. Maksud pendaftaran jamaah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui SISKOHAT oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama. Ibadah haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan

²⁴ Hayat, *manajemen pelayanan publik*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 22.

²⁵ Sutopo dan Adi Suryanto, *PelayananPrima,Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), hlm. 5

²⁶ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 179.

mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan.²⁷

Haji menurut pengertian Kamus Bahasa Indonesia adalah rukun Islam yang kelima kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai dan wukuf.²⁸

Hukum haji adalah “Wajib” bagi orang islam yang mampu sekali seumur hidup. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Ali Imron 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا
 ۝ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ
 وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terdapat Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.²⁹

²⁷ Sukayat Tata, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 4.

²⁸ Meity Qodratillah, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: KTD, 2011), hlm. 152

²⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Special for woman*, (Jakarta: Stigma, 2007) hlm. 63.

Dalam menjalankan ibadah haji tentu ada syarat ibadah haji adalah sesuatu yang apabila seseorang telah memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblih baginya untuk melakukan haji satu kali dalam seumur hidupnya. Berikut persyaratan melaksanakan ibadah haji:

1. Beragama Islam
2. Baligh (Dewasa)
3. Berakal
4. Merdeka
5. Mampu.

Rukun haji menurut jumhur ulama (mayoritas ulama), ada enam untuk rukun ibadah haji, diantaranya:

1. Ihram disertai dengan niat
2. Wukuf di Arafah
3. Thawaf di Baitullah
4. Sa'i antara Shafa dan Marwah
5. Bercukur untuk tahalul
6. Tertib

Wajib secara syar'i adalah sesuatu hal atau perbuatan yang harus dikerjakan. Seandainya tidak dikerjakan maka ibadahnya tidak sah. Akan tetapi, dalam haji jika terpaksa tidak melakukan kewajiban haji, ibadahnya tetap sah, tetapi harus membayar dam (denda) yang telah ditentukan. Haji memiliki lima kewajiban diantaranya:

1. Berpakaian ihram dari miqat

2. Bermalam di Muzdalifah
3. Melontar jumroh Aqabah
4. Bermalam di Mina
5. Melontar jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah
6. Thowaf Wada

Ibadah haji bisa dilakukan dengan salah satu cara dari tiga cara berikut ini :

1. Haji ifrad (menyendiri)

Pelaksanaan ibadah haji disebut ifrad jika seseorang melaksanakan ibadah haji dan Umroh dilaksanakan secara sendiri-sendiri, dengan mendahulukan ibadah haji.

2. Haji tamattu' (bersenang-senang)

Pelaksanaan ibadah haji disebut Tamattu' jika seseorang melaksanakan umroh dan haji dibulan haji yang sma dengan mendahulukan ibadah umrah.

3. Haji Qiran (menggabungkan)

Pelaksanaan ibadah Haji disebut Qiran jika seseorang melaksanakan ibadah haji dan Umroh disatukan atau menyekaliguskan berihram untuk melaksanakan ibadah haji dan Umroh. Haji Qiran dilakukan dengan tetap berpakaian ihram sejak miqat makani dan melaksanakan semua rukun dan wajib haji

sampai selesai, meskipun mungkin akan memakan waktu lama.³⁰

Indeks kepuasan pada pelayanan haji yang menjadi tugas Kementerian Agama RI mengalami peningkatan dari mulai tahun 2014 sebesar 81% dan tahun 2017 ini mencapai 84,85%. Peningkatan pelayanan haji ini menjadi tugas besarkitauntuk terua berinovasi dalam memberikan pelayanan umat pada penyelenggaraan ibadah haji ini yang sudah bekerja sma dengan baik dan maksimal.

Program pelayanan haji satu atap merupakan salah satu bentuk iovasi dari pelayanan calon jamaah haji. dengan adanya Pelayanan Haji Satu Atap ini, kami berupaya untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadahnya. Pelayanan Haji Satu Atap ini juga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dari segi biaya, waktu, dan tenaga bagi calon jamaah haji. maka dari itu, harapannya masyarakat dapat menyambut baik dari sala satu bentuk pelayanan prima dan memanfaatkan fasilitas Pelayanan Haji Satu Atap ini demi kemudahan pendaftaran calon jamaah haji.³¹

³⁰ Zuhdi Halimi, *Sejarah haji & manasik*, (Malang: UIN MALIKI PRES, 2015), hlm. 25

³¹ <https://jabar.kemenag.go.id>, *Tingkat Mutu Penyelenggaraan Haji Dengan Pelayanan Satu Atap*, diakses pada tanggal 02 Oktober 2018, pukul 10:13 WIB.

2. SOP Pendaftaran Ibadah Haji

SOP (*Standard Operating Procedur*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien.³²

Sebagai sebuah pedoman, SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang.³³

Prosedur pendaftaran ibadah haji telah diatur pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji regulur pada Pasal 7, antara lain:

- a. Jamaah haji membuka rekening tabungan haji pada BPS BPIH sesuai dengan domisili

³² Tambunan, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedur (SOP)*, (Jakarta: Maistas Publishing, 2013) hlm. 86

³³ *Ibid*, hlm. 108

- b. Jamaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh kementerian agama RI
- c. Jamaah haji melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setawal awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili
- d. BPS BPIH menerbitkan bukti aplikasi transfer BPIH
- e. BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya ditempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3 x 4 dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) Lembar pertama bermaterai cukup untuk calon jamaah haji
 - 2) Lembar kedua untuk BPS BPIH
 - 3) Lembar ketiga untuk Kantor Kmentrian Agama Kabupten / Kota
 - 4) Lembar keempat untuk Knator Wilayah Kementerian Agama Provinsi, dan
 - 5) Lembar kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh.
- f. Bukti setoran awal BPIH mencantumkan nomor validasi, ditandatangani, dan dibubuhi stempel BPS BPIH
- g. Selanjutnya jamaah haji menunjukkan persyaratan asli dan menyerahkan salinannya, bukti aplikasi transfer asli BPIH, dan bukti setoran awal BPIH lembar pertama

kepada petugas kantor kementerian agama kabupaten / kota untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH

- h. Jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa suat pendafatran pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas kantor Kementerian Agama Kabupaten / kota untuk didaftarkan ke SISKOHAT dan mendapatkan nomor pors
- i. Jamaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor pors pendaftaran, ditandatangani, dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota
- j. Kantor kementerian agama kabupaten / kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya dicetak / ditempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3 x 4 dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) Lembar pertama bermaterai cukup untuk calon jamaah haji
 - 2) Lembar kedua untuk BPS BPIH
 - 3) Lembar ketiga untuk Kantor Kmentrian Agama Kabupten / Kota
 - 4) Lembar keempat untuk Knator Wilayah Kementerian Agama Provinsi, dan
 - 5) Lembar kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

- k. Bagi calon jamaah haji yang sudah menyetor dana setoran awal BPIH namun tidak menyerahkan persyaratan pendaftaran, bukti aplikasi transfer asli BPIH, dan bukti setoran BPIH kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota melebihi waktu 5 (lima) hari kerja, maka pendaftaran dianggap batal dan dana dikembalikan kepada calon jamaah haji tersebut.³⁴

³⁴ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018, *tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*, hlm.9

BAB III
GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN DEMAK

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

1. Sejarah Kementerian Agama

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang religius. Hal tersebut tercermin baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam kehidupan bernegara. Di lingkungan masyarakat-terlihat terus meningkat kesemarakan dan kekhidmatan kegiatan keagamaan baik dalam bentuk ritual, maupun dalam bentuk sosial keagamaan. Semangat keagamaan tersebut, tercermin pula dalam kehidupan bernegara yang dapat dijumpai dalam dokumen-dokumen kenegaraan tentang falsafah negara Pancasila, UUD 1945, GBHN, dan buku Repelita serta memberi jiwa dan warna pada pidato-pidato kenegaraan. Dalam pelaksanaan pembangunan nasional semangat keagamaan tersebut menjadi lebih kuat dengan ditetapkannya asas keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan yang Maha Esa sebagai salah satu asas pembangunan. Hal ini berarti bahwa segala usaha dan kegiatan pembangunan nasional dijiwai, digerakkan dan dikendalikan oleh keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa sebagai nilai luhur yang menjadi landasan spiritual, moral dan etik pembangunan. Secara historis benang merah nafas keagamaan

tersebut dapat ditelusuri sejak abad V Masehi, dengan berdirinya kerajaan Kutai yang bercorak Hindu di Kalimantan melekat pada kerajaan-kerajaan di pulau Jawa, antara lain kerajaan Tarumanegara di Jawa Barat, dan kerajaan Purnawarman di Jawa Tengah. Pada abad VIII corak agama Budha menjadi salah satu ciri kerajaan Sriwijaya yang pengaruhnya cukup luas sampai ke Sri Lanka, Thailand dan India. Pada masa Kerajaan Sriwijaya, candi Borobudur dibangun sebagai lambang kerajaan budaya budha.

Pemerintah kerajaan Sriwijaya juga membangun sekolah tinggi agama Budha di Palembang yang menjadi pusat studi agama Budha se-Asia Tenggara pada masa itu. Bahkan beberapa siswa dari Tiongkok yang ingin memperdalam agama Budha lebih dahulu beberapa tahun membekali pengetahuan awal di Palembang sebelum melanjutkannya ke India. Menurut salah satu sumber Islam mulai memasuki Indonesia sejak abad VII melalui para pedagang Arab yang telah lama berhubungan dagang dengan kepulauan Indonesia tidak lama setelah Islam berkembang di jazirah Arab. Agama Islam tersiar secara hampir merata di seluruh kepulauan nusantara seiring dengan berdirinya kerajaan-kerajaan Islam seperti Perlak dan Samudera Pasai di Aceh, kerajaan Demak, Pajang dan Mataram di Jawa Tengah, kerajaan Cirebon dan Banten di Jawa Barat, kerajaan Goa di Sulawesi Selatan, kerajaan Tidore dan Ternate di Maluku,

kerajaan Banjar di Kalimantan, dan lain-lain. Dalam sejarah perjuangan bangsa Indonesia menentang penjajahan Belanda banyak raja dan kalangan bangsawan yang bangkit menentang penjajah. Mereka tercatat sebagai pahlawan bangsa, seperti Sultan Iskandar Muda, Teuku Cik Di Tiro, Teuku Umar, Cut Nyak Dien, Panglima Polim, Sultan Agung Mataram, Imam Bonjol, Pangeran Diponegoro, Sultan Agung Tirtayasa, Sultan Hasanuddin, Sultan Goa, Sultan Ternate, Pangeran Antasari, dan lain-lain.

Pola pemerintahan kerajaan-kerajaan tersebut diatas pada umumnya selalu memiliki dan melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a) Fungsi pemerintahan umum, hal ini tercermin pada gelar “Sampean Dalem Hingkang Sinuhun” sebagai pelaksana fungsi pemerintahan umum.
- b) Fungsi pemimpin keagamaan tercermin pada gelar “Sayidin Panatagama Kalifatulah”.
- c) Fungsi keamanan dan pertahanan, tercermin dalam gelar raja “Senopati Hing Ngalogo.”

Pada masa penjajahan Belanda sejak abad XVI sampai pertengahan abad XX pemerintahan Hindia Belanda juga “mengatur” pelayanan kehidupan beragama. Tentu saja “pelayanan” keagamaan tersebut tak terlepas dari kepentingan strategi kolonialisme Belanda. Dr.C. Snuck Hurgronje, seorang penasehat pemerintah Hindia Belanda

dalam bukunya “Nederland en de Islam” (Brill, Leiden 1911) menyarankan sebagai berikut: “Sesungguhnya menurut prinsip yang tepat, campur tangan pemerintah dalam bidang agama adalah salah, namun jangan dilupakan bahwa dalam sistem (tata negara) Islam terdapat sejumlah permasalahan yang tidak dapat dipisahkan hubungannya dengan agama yang bagi suatu pemerintahan yang baik, sama sekali tidak boleh lalai untuk mengaturnya.”

Pokok-pokok kebijaksanaan pemerintah Hindia Belanda di bidang agama adalah sebagai berikut:

- a) Bagi golongan Nasrani dijamin hak hidup dan kedaulatan organisasi agama dan gereja, tetapi harus ada izin bagi guru agama, pendeta dan petugas misi/zending dalam melakukan pekerjaan di suatu daerah tertentu.
- b) Bagi penduduk pribumi yang tidak memeluk agama Nasrani, semua urusan agama diserahkan pelaksanaan dan perigawasanya kepada para raja, bupati dan kepala bumiputera lainnya.

Berdasarkan kebijaksanaan tersebut, pelaksanaannya secara teknis dikoordinasikan oleh beberapa instansi di pusat yaitu:

- a) Soal peribadatan umum, terutama bagi golongan Nasrani menjadi wewenang Departement van Onderwijs en Eeredienst (Departemen Pengajaran dan Ibadah)

- b) Soal pengangkatan pejabat agama penduduk pribumi, soal perkawinan, kemasjidan, haji, dan lainlain, menjadi urusan Departement van Binnenlandsch Bestuur (Departemen Dalam Negeri).
- c) Soal Mahkamah Islam Tinggi atau Hofd voor Islamietische Zaken menjadi wewenang Departement van Justitie (Departemen Kehakiman).

Pada masa penjajahan Jepang kondisi tersebut pada dasarnya tidak berubah. Pemerintah Jepang membentuk Shumubu, yaitu kantor agama pusat yang berfungsi sama dengan Kantoor voor Islamietische Zaken dan mendirikan Shumuka, kantor agama karesidenan, dengan menempatkan tokoh pergerakan Islam sebagai pemimpin kantor. Penempatan tokoh pergerakan Islam tersebut merupakan strategi Jepang untuk menarik simpati umat Islam agar mendukung cita-cita persemakmuran Asia Raya di bawah pimpinan Dai Nippon.

Secara filosofis, sosio politis dan historis agama bagi bangsa Indonesia sudah berurat dan berakar dalam kehidupan bangsa. Itulah sebabnya para tokoh dan pemuka agama selalu tampil sebagai pelopor pergerakan dan perjuangan kemerdekaan baik melalui partai politik maupun sarana lainnya. Perjuangan gerakan kemerdekaan tersebut melalui jalan yang panjang sejak jaman kolonial Belanda sampai kalahnya Jepang pada Perang Dunia ke II. Kemerdekaan

Indonesia diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945. Pada masa kemerdekaan kedudukan agama menjadi lebih kokoh dengan ditetapkannya Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara dan UUD 1945. Sila Ketuhanan Yang Maha Esa yang diakui sebagai sumber dari sila-sila lainnya mencerminkan karakter bangsa Indonesia yang sangat religius dan sekaligus memberi makna rohaniah terhadap kemajuankemajuan yang akan dicapai. Berdirinya Departemen Agama pada 3 Januari 1946, sekitar lima bulan setelah proklamasi kemerdekaan kecuali berakar dari sifat dasar dan karakteristik bangsa Indonesia tersebut di atas juga sekaligus sebagai realisasi dan penjabaran ideologi Pancasila dan UUD 1945. Ketentuan juridis tentang agama tertuang dalam UUD 1945 BAB E pasal 29 tentang Agama ayat 1, dan 2: “Negara berdasarkan atas Ketuhanan Yang Maha Esa”

Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadah menurut agamanya dan kepercayaannya itu. Dengan demikian agama telah menjadi bagian dari sistem kenegaraan sebagai hasil konsensus nasional dan konvensi dalam praktik kenegaraan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.¹

¹ <https://demak.kemeang.go.id> diakses pada tanggal 27 agustus 2018 pukul 15:00 WIB.

2. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak paa awal berdirinya hingga tahun 1968 berada dijalan Siwalan Demak (sekarang ditempati bangunan klenteng). Kemudian pada tahun 1968 hingga sekarang bertempat di Jl. Bhayangkara Baru Nomor 8 A Demak, perpindahan kantor ini terjadi pada saat kepemimpinan H. Fadholi.

Nama Kantor : Kementerian Agama Kabupaten Demak.

Alamat :Jalan Bhayangkara Baru No. 8A Demak 59515

Nomer Telepon : (0291) 685260, Fax : (0291) 685260

Pada awal berdirinya, Kantor Kementerian Agama Demak bernama Kantor Perwakilan Departemen Agama. Struktur organisasi Kantor Perwakilan Departemen Agama pada saat itu sesuai dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 91 Tahun 1967 terdiri dari:

- a) Inspeksi Urusan Aama Islam
- b) Inspeksi Penerangan Agama Islam
- c) Inspeksi Pendidikan Agama Islam

Pada tahun 1978 terjadi perubahan nama dari Kantor Perwakilan menjadi Kantor Departemen Agama. Perubahan nama tersebut sesuai dengan Kepuasa Menteri Agama (KMA) Nomor 53 Tahun 1971, diikuti oleh perubahan istilah dari Inspeksi menjadi seksi, yang terdiri dari:

- a) Seksi Urai (Urusan Agama Islam)
- b) Seksi Penais (Penerangan Agama Islam)

c) Seksi Pendaids (Pendidikan Agama Islam)

Struktur ini bertahan hingga akhirnya muncul Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 373 Tahun 2002, dimana dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) yang baru tersebut bahwa Kantor Departemen Agama Kabupaten strukturnya terdiri dari :

- a) Kepala
- b) Sub. Bagian Tata Usaha
- c) Seksi Urais
- d) Seksi Haji dan Umrah
- e) Seksi Mapenda
- f) Seksi Penamas
- g) Seksi Pekapontren dan Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf

Hingga sekarang struktur tersebut tidak berubah, namun pada tahun 2009 sesuai dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 1 Tahun 2009, maka sebutan Kantor Departemen Agama Kabupaten berubah nama menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten.

Sebagaimana Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang telah ditetapkan pada tanggal 16 Agustus dan diundangkan di Jakarta pada tanggal 24 Agustus 2012, maka

Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak sebagaimana PMA nomor 13 tahun 2012 terdiri atas :

- a) Subbagian Tata Usaha
- b) Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- c) Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
- d) Seksi Pendidikan Madrasah
- e) Seksi Pendidikan Agama Islam
- f) Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- g) Penyelenggara Syariah
- h) Kelompok Jabatan Fungsional

Adapun tugas untuk masing-masing seksi dijelaskan pada pasal 429, yaitu:

- a) Subbagian Tata Usaha

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kementerian Agama.

- b) Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang masyarakat Islam.

c) Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggara haji dan umroh.

d) Seksi Pendidikan Madrasah

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan Madrasah.

e) Seksi Pendidikan Agama Islam

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan Agama Islam.

f) Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.

g) Penyelenggara Syariah

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan Syariah.

Sedangkan pada Bab IV pasal 105 dinyatakan bahwa kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai jenis jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahlian yang diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

a) Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

“Terwujudnya masyarakat Demak yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mendukung terwujudnya Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan kepribadian berlandaskan gotong royong”.

b) Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan penghayatan moral kedalam spiritual dan etika keagamaan, serta penghormatan atas keanekaragaman keyakinan keagamaan melalui peningkatan kualitas pendidikan agama di sekolah umum dan perguruan agama.
- 2) Pengembangan keluarga sakinah.
- 3) Peningkatan kualitas pelayanan ibadah keagamaan.

- 4) Pemberdayaan lembaga-lembaga keagamaan dalam proses pembangunan serta memperkokoh kerukunan antarumat beragama, atas dasar rasa hormat dan kerelaan bersama.

4. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

a) Tugas

Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota sebagaimana peraturan menteri agama RI NO.13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja instansi vertikal kementerian agama provinsi Jawa Tengah pasal 7 mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi kementerian agama dalam wilayah kabupaten atau kotaberdasarkan kebijakan kepala kantor wilayah kementerian agama provinsi dan ketentuan perundang-undangan.

b) Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pasal 7, kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupanberagama kepada masyarakat di Kabupaten Demak.

- 2) Pelayanan ,bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah.
- 3) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan.
- 4) Pembinaan kerukunan umat beragama
- 5) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- 6) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi program dan
- 7) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terait dan lembaga masyarakat dalam rangkapelaksanaan tugas kementerian di Kabupaten Demak.

5. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Demak

a) Staf bagian Pengelolaan Dana DIPA

Bagian ini mengurus hal-hal yang berkaitan dengan masalah pembiayaan untuk kegiatan operasional Gara Haji dan Umrah.

b) Staf Bagian Pendaftaran Haji

Pada bagian ini melayani hal-hal yang berkaitan dengan pendaftaran haji, meliputi segala informasi berkaitan dengan pendaftaran, pembayaran dan pelunasan haji.

c) Staf Bagian Bimbingan dan Penyuluhan Haji

Pada bagian ini melayani bimbingan dan penyuluhan yang dilakukan kepada jamaah sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah haji. Bimbingan yang dilakukan sebelum ibadah haji meliputi, manasik, bimbingan kesehatan dan kewanitaan. Sedangkan penyuluhan yang dilakukan sesudah melaksanakan ibadah haji meliputi kegiatan pengajian, dan perkumpulan rutin haji Kabupaten Demak.

d) Staf Bagian Administrasi, Mutasi, dan Pembatalan Haji

Pada bagian ini melayani segala hal yang berkaitan dengan administrasi. Bagian ini juga melayani mutasi atau perpindahan jamaah baik itu dari atau keluar daerah Kabupaten Demak. Pada bagian ini juga melayani permasalahan yang berkaitan dengan pembatalan haji.

e) Staf Bagian Dokumen dan Siskohat

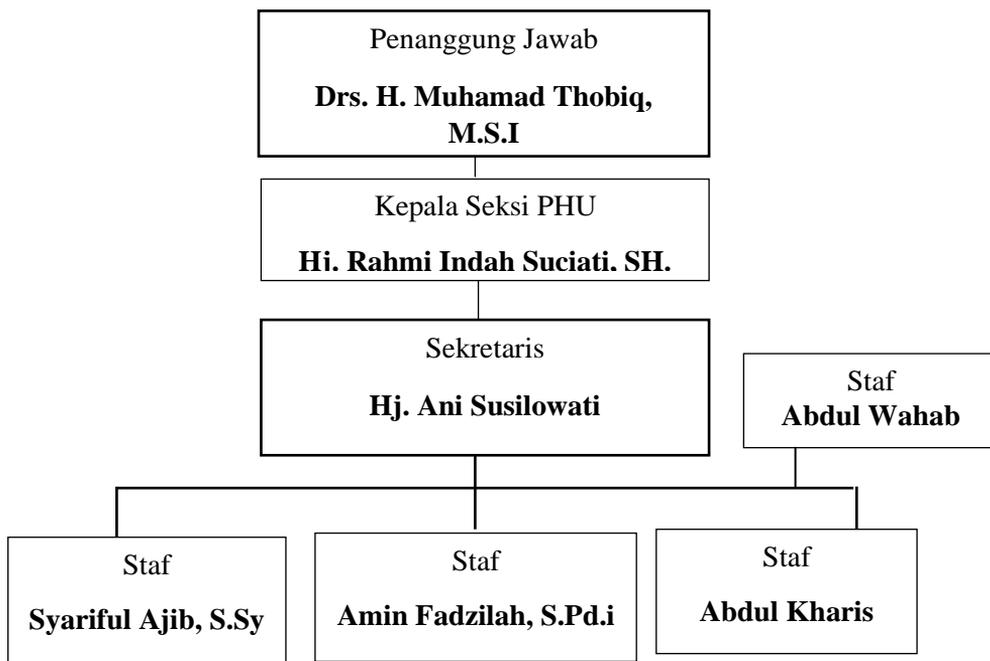
Pada bagian ini melayani jamaah dalam hal dokumen. Hal-hal yang berkenaan dengan dokumentasi haji semua dikerjakan oleh bidang ini.

f) Staf Bagian Pembekalan dan Perjalanan

Pada bagian ini melayani jamaah dalam hal pembekalan sebelum calon jamaah haji berangkat ke tanah suci dan perjalanan pemberangkatan ke tanah suci serta kepulangan jamaah haji ke tanah air.

6. Struktur Organisasi Penyelenggara Haji Umroh Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak

Organisasi adalah proses menggabungkan pekerjaan yang orang-orang atau kelompok- kelompok harus melakukan dengan kekuasaan yang diperlukan untuk pelaksanaannya, sehingga kewajiban – kewajiban yang dilaksanakan demikian itu memberikan saluran – saluran terbaik bagi penyelenggaraan usaha yang efisien , teratur, positif dan terakomodasi.²



² Hasil wawancara Ibu Hj. Rahmi Indah Suciati, SH, MH jabatan sebagai Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (Demak, 3 September 2018)

Staff Seksi PHU (Pelaksana Haji dan Umroh) dan tugas jabatannya :

- a. Nama : Hj. Rahmi Indah Suciati,SH,MH
Jabatan :Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- b. Nama : H. Abdul Wahab ,SH
Jabatan : Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH
Kegiatan & tugas jabatan :
 - 1.) Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
 - 2.) Menerima bukti setoran awal bpih dan mengklasifikasikan sesuai Bank Penerima Setoran.
 - 3.) Menerima dan memverifikasi pengajuan pembatalan BPIH
 - 4.) Membuat rekomendasi pembatalan BPIH
 - 5.) Menerima, merekap dan mengklasifikasikan bukti pelunasan BPIH sesuai Bank Penerima Setoran.
 - 6.) Mengawasi operasional KBIH, PPIU dan PIHK.
 - 7.) Menginformasikan besaran, waktu dan jama'ah yang berhak melunasi.
 - 8.) Melakukan koordinasi dengan BPS BPIH perihal migrasi BPS dan menginformasikan kepada Jamaah.
 - 9.) Melakukan rekonsiliasi hasil rekap setoran awal BPIH dengan BPS BPIH.
 - 10.) Mendampingi jama'ah haji menuju embarkasi dan menyambut kedatangan jama'ah di Debarkasi.

11.) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

12.) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

c. Nama : Syariful Ajib, S.Sy

Jabatan : Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji

Kegiatan & tugas jabatan :

- 1) Perekaman foto pendaftaran calon jama'ah haji.
- 2) Perekaman sidik jari pendaftaran calon jama'ah haji.
- 3) Entry data dan cetak SPPH.
- 4) Merekap pendaftaran dan pembatalan jamaah haji dalam SA BPIH.
- 5) Mengolah data calon jemaah haji.
- 6) Mengelola kegiatan PAOH.
- 7) Mengelola jaringan siskohat.
- 8) Mendampingi jama'ah haji menuju embarkasi dan menyambut kedatangan jama'ah di Debarkasi.
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
- 10) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan

d. Nama : Amin Fadzilah

Jabatan : Penyusun Dokumen Haji

Kegiatan dan Tugas :

- 1) Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
- 2) Perekaman foto pendaftaran calon jama'ah haji
- 3) Perekaman sidik jari pendaftaran calon jama'ah haji

- 4) Membuat nominatif pengiriman lembar merah setoran awal BPIH ke Kanwil
 - 5) Mengupdate nama dan nomor paspor sesuai dengan nomor porsu
 - 6) Membuat nominatif pengiriman paspor untuk proses visa
 - 7) Mengentry pramanifest jamaah haji pada Siskohat
 - 8) Melakukan penyelesaian administrasi penerbitan paspor dan Dapih
 - 9) Mendampingi jama'ah haji menuju embarkasi dan menyambut kedatangan jama'ah di Debarkasi
 - 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan
 - 11) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan
- e. Nama : Ani Susilowati
Jabatan : Sekretaris Penyelenggaraan Haji dan Umroh
Kegiatan dan Tugas :
- 1) Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
 - 2) Menyusun konsep pembinaan dan bimbingan haji
 - 3) Merencanakan jadwal bimbingan haji
 - 4) Menyiapkan administrasi dan bahan bimbingan haji
 - 5) Melakukan pendataan KBIH
 - 6) Menyiapkan bahan pembinaan dan monitoring KBIH
 - 7) Melakukan sinkronisasi metode pembinaan antara Kementerian Agama dengan KBIH

- 8) Menerima dan melakukan verifikasi berkas pendaftaran haji
 - 9) Melakukan penyelesaian administrasi penerbitan paspor dan DAPIH
 - 10) Mendampingi jama'ah haji menuju embarkasi dan menyambut kedatangan jama'ah di Debarkasi.
 - 11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan
 - 12) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan
- f. Nama : Abdul Kharis
Jabatan : Pengembang Petugas Haji

B. Deskripsi Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak

1. Pendaftaran Ibadah Haji

Pendaftaran jamaah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui SISKOHAT oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama. Jamaah yang mendaftar dengan cara datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak akan dilayani oleh pegawai yang bertugas sebagai penerima pendaftaran. Pegawai akan melayani jamaah dengan suara yang sopan. Jamaah harus mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi semua persyaratan-persyaratan. Pendaftaran jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak calon jamaah haji diikutsertakan untuk mendaftarkan secara langsung di ruang SISKOHAT, dengan memasukkan (*input*) data informasi calon

jamaah haji yang bersangkutan, baik berupa nama, tempat tanggal lahir, alamat, nomor KTP, dan data lainnya yang kemudian dimasukkan ke dalam *database* SISKOHAT.

Pendaftaran jamaah haji bisa dilakukan kapan saja dengan langsung datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak pada jam kerja yaitu 08.00 – 16.00 WIB. Dalam melakukan pendaftaran, jamaah haji harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan Kementerian Agama Kabupaten Demak. Adapun ketentuan pendaftarannya adalah sebagai berikut:

- a) Dasar Pelaksanaan Pendaftaran calon haji tahun 1432H/2011 M.
- b) Pendaftaran calon haji dilaksanakan melalui SISKOHAT Kementerian Agama.
- c) Pembayaran BPIH dilaksanakan dengan sistem Tabungan Haji dengan nilai minimal Rp. 25.000.000.- per jamaah.
- d) Setelah mengisi tabungan, pendaftar mengisi formulir SPPH di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dan dilanjutkan ke siskohat untuk dimintakan porsi haji lewat Siskohat pusat.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh kepala seksi haji dan umrah yaitu:

“Untuk pendaftaran biasanya jamaah datang langsung kesini sebab harus diambil foto dan sidik jari langsung masuk siskohat”.³

Jamaah yang mendaftar dengan cara datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak akan dilayani oleh pegawai yang bertugas sebagai penerima pendaftaran. Pegawai akan melayani jamaah dengan suara yang sopan dan intonasinya juga lembut. Jama'ah harus mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi semua persyaratan-persyaratan di atas.

Pendaftaran Ibadah haji telah menggunakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat). Diberlakukan kebijakan pendaftaran dengan prinsip *first come first served* melalui Siskohat secara *on-line* dan *real time* sepanjang tahun. Melalui sistem ini, pendaftar jamaah haji akan mendapatkan nomer porsi setelah penyetoran awal BPIH sebesar Rp. 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) melalui salah satu dari 22 bank penerima setoran (BPS) BPIH yang tersambung secara *on-line*.⁴

³ Hasil wawancara dengan Bapak Syariful Ajib, S.Sy jabatan sebagai Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak, (Demak, 3 September 2018)

⁴ Kemenag RI, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji*, (Jakarta:Dirjen PHU, 2011), hlm.68

Di Kementerian Agama Kabupaten Demak Siskohat diproses apabila pendaftar haji sudah memenuhi syarat. Berikut penjabarannya:

- a) Pengecekan berkas persyaratan pendaftaran haji:
- b) Setelah persyaratan dinyatakan lengkap pendaftar masuk keruangan SISKOHAT untuk mendapat SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji). Di SPPH pendaftar haji akan mendapatkan nomer porsi. Dengan adanya nomer porsi pendaftar haji sudah terdaftar secara sah dan resmi. Pendaftar akan mendapatkan 5 lembar SPPH. SPPH lembar 1 untuk jamaah haji, SPPH lembar 2 untuk BPS BPIH, SPPH lembar 3 untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, SPPH lembar 4 untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi, dan SPPH lembar 5 untuk Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

2. Syarat Pendaftaran ibadah haji

Persyaratan setiap Warga Negara Indonesia yang akan menunaikan ibadah haji harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Beragama Islam
- b. Berdomisili di Indonesia
- c. Sehat jasmani dan rohani
- d. Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar;
- e. Foto copy KTP yang masih berlaku 1 lembar

- f. Surat keterangan Sehat untuk haji dari Puskesmas setempat;
- g. Foto Copy Rekening Tabungan Haji dari Bank Penerima Setoran BPIH Rp.25 Juta 1 lembar;
- h. Foto Copy KK 1 lembar;
- i. Foto Copy Akte Kelahiran/ Ijazah/Surat Nikah 1 lembar;
- j. Foto Copy Paspor (Bagi yang memiliki);
- k. Jamaah Haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir.

3. Alur Pendaftaran Haji Reguler

- a. Calon jamaah haji menuju bank

Yang harus dibawa calon jamaah haji ke Bank:

- 1) KTP
- 2) Uang 25 juta rupiah
- 3) Pas foto 3x4 10 lembar dengan ketentuan:
 - a) Latar belakang warna putih
 - b) Baju /kerudung kontras dengan latar belakang
 - c) Tidak memakai pakaian dinas / kabupaten
 - d) Tampak wajah 80 %
 - e) Bagi jamaah haji muslimah berpakaian muslimah
- 4) Materai 6 ribu 2 lembar

Calon jamaah haji haji buka tabungan haji dan melakukan setoran awal. Calon jamaah haji mendapatkan:

- 1) Buku tabungan

- 2) Dokumen bukti setoran awal
- 3) Nomor validasi
- b. Calon jamaah haji menuju kemenag (Kantor Kementerian Agama Kabupaten / kota)

Calon jamaah haji melakukan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten/ Kota dengan membawa dokumen dari bank dan persyaratan:

- 1) Foto Copy KTP
- 2) Foto Copy KK
- 3) Foto Copy akta kelahiran/ buku nikah/ ijazah
- 4) Mengetahui golongan darah

Calon jamaah haji mendapatkan:

- 1) Dokumen pendaftaran haji (SPPH)
- 2) Nomor Porsi

4. Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat BPS BPIH adalah bank penerima setoran pembayaran BPIH yang ditunjuk oleh BPKH (Badan Pengelolaan Keuangan Haji), antara lain:

- a. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah
- b. Bank Negara Indonesia (BRI) Syariah
- c. CIMB NIAGA Syariah
- d. Permata Bank
- e. Bank Jateng

- f. Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah
- g. Panin Bank Syariah
- h. Bank MEGA Syariah
- i. Bank Muamalat
- j. Mandiri Syariah

5. SOP Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

Dalam melaksanakan kegiatan pendaftaran haji, Kementerian Agama Kabupaten Demak sebagai suatu organisasi, yang mana diharuskan memiliki manajemen pengelolaan yang baik untuk menunjang tercapainya suatu tujuan organisasi sehingga keberhasilan akan tercapai. Oleh karena itu, Kementerian Agama Kabupaten Demak menerapkan SOP pendaftaran berdasarkan UU No. 13 tahun 2008. Hal ini dikarenakan SOP merupakan suatu pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien. Seperti halnya pernyataan yang dinyatakan oleh Bapak Syaiful Najib staf PHU yaitu:

“prosedur pendaftaran ibadah haji telah kami terapkan/pajang disini yang ada di depan meja kursi tunggu antrean masuk SISKOHAT, agar membantuk calon jamaah haji memahami proses pendaftaran sehingga tidak kebingungan lagi pada saat mendaftar”.

Adapun bentuk SOP pendaftaran Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Demak Terlampir dalam halaman Lampiran – Lampiran.

Adapun penjelasan prosedur pendaftaram Ibadah haji yakni sebagai berikut:

- a. Calon jamaah haji membuka tabungan haji pada BPS BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa KTP dan setoran awal sebesar 25 juta.
- b. Calon jamaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan haji yang diterbitkan oleh kementerian Agama RI
- c. Calon jamaah haji melakukan transfer ke rekening badan pengelolaan keuangan haji (BPIH) sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai dmisili
- d. BPS BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang beisi nomor validasi (harap perhatikan nomor validasi anda)
- e. Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel pas foto calon jamaahhaji ukuran 3x4 cm dan bermaterai
- f. Calon jamaah haji mendatangi kementerian agama kabupaten / kota dengan membawa dokumen bukti setoran wal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapanya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah membawa setoran awak BPIH

- g. Calon jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendafatran pergi haji (SPPH) dan menyerahkannya kepada petugas kantor kementerian agama kabupaten / kota
- h. Calon jamaah haji menerima bukti pendafrtan haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani dan dibubui stempel oleh dinas kantor Kementerian Agama Kabupaten / kota (harap diperhatikan nomor porsi anda)
- i. Kantor kementerian agama kabupaten / kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya ditempel foto jemaah haji ukuran 3x4 cm
- j. Perkiraan tahun keberangkatan dapat diakses melalui : <https://haji.kemenag.go.id> atau lewat aplikasi haji pintar.⁵

6. Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

Pelayanan Prima mulai diterapkan dalam melayani proses pendaftaran ibadah haji dimulai pada Tahun 2010 , hal ini ditunjukkan pada tabel perbandingan sebelum terciptannya pelayanan prima dan sesudah menggunakan prinsip pelayanan prima dalam pendaftaran ibadah haji. Berikut ini Tabel Perbandingan Pelayanan dan Pelayanan Prima, sebagai berikut:

⁵ Arsip data kementerian agama Kabupaten Demak

No.	Kinerja Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan Prima
1.	Keandalan (<i>Realibility</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Keteepatan waktu buka dan tutup belum terjadwal • Kurangnya pengetahuan petugas tentang perhajian 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu dalam pelayanan pendaftaran • Keandalan petugas dalam pelayanan pendaftaran
2.	Daya Tanggap (<i>Responsivity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketanggapan petugas dalam menangani masalah • Belum ada petugas khusus yang menangani tentang pendaftaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketanggapan petugas dalam melayani menangani masalah • Ketanggapan petugas dalam menjawab

			<p>pertanyaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan petugas dalam membantu calon jamaah haji
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan memperoleh porsi jamaah haji (SPPH) 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan memberikan pelayanan • Jaminan memperoleh nomor porsi jamaah haji (SPPH) • Keamanan dalam kegiatan pelayanan
4.	Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak terlalu memperhatikan jamaah jadi 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan perhatian

		banyak pendaftar yang kebingungan	
5.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan Prasarana yang kurang memadai • Tidak adanya tempat parkir • Belum tersedianya bank-bank penyelenggara n didalam lingkungan kantor (pelayanan satu atap) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang penenggara n ibadah haji dan umroh (PHU) • Fasilitas penunjang pendaftaran • Tempat parkir • Pelayanan satu atap • Penampilan pegawai

C. Kelebihan dan Kelemahan Dalam Proses Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji

Setiap Kantor Kementerian Agama yang menangani pelayanan pendaftaran ibadah haji di Indonesia tidak luput dari berbagai macam persoalan-persoalan. Baik yang mendukung maupun yang menghambat pelaksanaan pendaftaran ibadah haji. kelebihan maupun kelemahan dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji muncul dari faktor internal perusahaan maupun faktor luar. Sebagaimana hasil wawancara dari Bapak Syaful Najib staf pendaftaran dan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak adalah sebagai berikut:

1. Kelebihan pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak, diantaranya adalah:
 - a. Kementerian Agama bekerjasama dengan beberapa mitra yang berhubungan dengan pendaftaran ibadah haji yaitu dengan BPS bank-bank penerima setora, dinas kesehatan yang senantiasa membantu Kementerian, karena ini juga merupakan dalam bentuk pelayanan pemerintah didalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler, merupakan landasan umum Kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji. Undang-undang ini merupakan upaya penyempurnaan sistem dan menejemn penyelenggaraan ibadah haji agar pelaksanaan

- ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik.
- b. Adanya staf tenaga ahli profesional yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak, di Kemenag Demak memiliki 2 (dua) pegawai khusus yang melayani pendaftaran haji.
 - c. tersedianya sarana dan prasana yang digunakan Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak dalam proses pendafrtan ibadah haji sudah memadai, misalnya: Komputer, alat sidik jari, kamera, tempat duduk khusus pendaftar untuk mengantri sampai di panggil ke ruang Siskohat.
2. Kelemahan pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak, diantaranya adalah:
- a. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang melayani pendaftaran ibadah haji menjadai salah faktor kelemahan penyelenggaraan pendafrtan ibadah haji. karena pegawai juga ada tugas diluar, sementara mereka harus menhadapi puluhan masyarakat yang datang setiap hari di kantor kemenag Demak untuk mendaftar ibadah haji.
 - b. Adanya kebijakan baru yang belum efektif dilakukan di Kementrian Agama Kabupaten Demak karena waktunya

yang terlalu singkat untuk persiapan dokumen, istithoah kesehatan dan lain-lain.

- c. Kapasitas *bandwitch* jaringan siskohat masih sering loading lama saat penyimpanan biometric jadi belum bisa memperlancar proses pendaftaran

BAB IV
ANALISIS PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN IBADAH
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
DEMAK

**A. Analisis pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Demak**

Pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerjakan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Dalam hal pelayanan pendaftaran ibadah haji kantor kementerian agama kabupaten Demak ini yang sudah direncanakan, diorganisasikan, dikerjakan serta di kendalalikan dengan standars yang baik agar tujuan kementerian Agama Kabupaten Demak dalam memuaskan calon jamaah haji bisa tercapai.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas dari para pembelian sampai tahap purna pembelian. Dalam meningkatkan kualitas pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dilakukan melalui

pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh parasuraman dan Zeithaml, antara lain:

1. Reliability (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti Kementerian Agama memberikan jasanya secara tepat waktu.

Kementerian Agama Kabupaten Demak memberikan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji yang dengan segera, akurat, dan memuaskan, dan memeberikan jasanya secara tepat waktu. Dimensi ini berkaitan dengan kepuasan konsumen, apabila keadilan ini tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan konsumen akan menurun sebaliknya apabila keandalan ini sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak bidang penyelenggara ibadah haji dan umroh dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji yang dijanjikan, akurat, dan memuaskan. Pelayanan dalam dimensi ini meliputi:

a. Tepat waktu dalam pelayanan pendaftaran

Artinya pada saat pelaksanaan kegiatan pendafatran ibadah haji dilaksanakan sesuai dengan yang ditentukan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten

Demak. Dalam pengaplikasian jadwal *schedule*, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak bidang penyenggara ibadah haji dan umroh telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk kegiatan dalam penyelenggaraan ibadah haji ini adalah pelaksanaan pendaftaran ibadah haji ini dilaksanakan dengan tepat waktu pada jam dan hari yang sudah ditentukan. Terbukti dengan pernyataan salah satu petugas devisi haji dan umroh (Bapak Syaiful Najib S.Sy) bahwasannya jadwal pendaftaran ibadah haji bisa dilakukan pada jam aktif kerja senin sampai hari jum'at pada pukul 07:30 – 16.00 WIB di ruang pelenggaraan ibadah haji (PHU).

- b. Keandalan petugas dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji

Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dibuktikan dengan pernyataan bapak Syaiful Najib sebagai petugas menyatakan “dalam melayani pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak petugas yang menangani pendaftaran ibadah haji harus mengetahui adanya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Haji Reguler. Dan harus mengetahui secara rinci tentang pedoman pendaftaran haji

reguler sebagaimana tertuang dalam Kepdirjen PHU Nomor 28 Tahun 2016. Dan petugas juga harus memahami bahwa telah melakukan rekonsiliasi data dengan seluruh BPS BPIH tentang jumlah pendaftar haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Demak.

2. Daya Tanggap (*Responsivity*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak bidang Pelenggara Ibadah Haji dan Umroh dapat memberikan pelayanan informasi sesuai dengan keinginan pelanggan dan petugas PHU dengan segera memberi tanggapan masalah yang dihadapi calon jamaah haji yang mendaftar ibadah haji.

Daya tanggap yang bisa dilihat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan jamaah haji diantaranya meliputi:

- a. Ketanggapan petugas dalam melayani menangani masalah

Latar belakang calon jamaah haji di Kabupaten Demak yang berbeda-beda meliputi pendidikan, tingkah sosial, budaya dan umur dan mayoritas yang mendaftarkan ibadah haji di Kantor Kemenag Kabupaten Demak ini sudah lanjut usia (lansia), itu semua berpengaruh dengan tingkat pemahaman tentang pendaftaran ibadah haji.

Hal ini telah disampaikan oleh salah satu karyawan PHU kemenag Kabupaten demak bahwa dalam hal ini Kementrian Agama Kabupaten Demak terdapat kotak pengaduan masyarakat terkait dengan kepuasan layanan pendaftaran haji reguler dan kotak pengaduan masyarakat tersebut diletakkan jadi satu dengan kotak sarat di Sekretariat.

b. Ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan

Petugas PHU kemenag Kabupaten Demak menjawab segala macam pertanyaan yang diajukan oleh calon pendaftar ibadah haji mengenai penyelenggaraan ibadah haji terutama pada bidang pendaftaran ibadah haji dengan sikap yang sopan agar pendaftar merasa nyaman dan aman. Dan dalam hal yang menyangkuut pendaftaran ibadah haji bisa bertanya dalam bentuk langsung dikantor atau lewat komunikasi media elektronik (Telpon) selama jam kerja senin sampai jum'at pada jam aktif pukul 07:30 – 16:00 WIB, ini semua bertujuan untuk mempermudah para calon jamaah haji untuk menyelesaikan berbagai persoalan mengenai pendaftaran ibadah haji.

c. Ketersediaan petugas dalam membantu calon jamaah haji

Kantor kementrian agama kabupaten Demak bidang penyelenggara ibadah haji mereka yang memiliki tugas melayani pendaftaran ibadah haji senantiasa bersedia membantu calon jamaah haji yang mendaftar

seperti halnya calon jamaah haji yang mendaftar buta aksara, petugas senantiasa membantu untuk menuliskan atau mengisi formulir pendaftaran ibadah haji dan lain sebagainya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Meliputi :

a. Jaminan memberikan pelayanan

Dalam hal ini kementerian agama kabupaten demak memberikan jaminan kepada jamaah haji dengan dibuktikannya adanya pegawai khusus yang bertugas menerima pendaftaran haji itu berjumlah 2 (dua) orang.

b. Jaminan memperoleh nomor porsi jamaah haji

Dalam pendaftaran ibadah haji apabila Apabila telah memenuhi persyaratan Pendaftaran, Calon Jama'ah berhak mendapatkan memperoleh Porsi Jama'ah Haji sesuai dengan ketentuan SOP pelayanan Pendaftaran

ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

c. Keamanan dalam kegiatan pelayanan

Dalam hal ini kementerian agama kabupaten demak memberikan keamanan dalam kegiatan pelayanan dengan dibuktikan wawancara terhadap petugas bapak Ajib “kemenag melakukan rekonsiliasi data setiap bulan dengan BPS BPIH dari BPS BPIH ke KanKemanag dan diadakan pengendalian pelayanan pendaftaran oleh atasan langsung berupa laporan rekap bulanan”.

4. Kepedulian (*Empathy*)

Kepedulian yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, mereka memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler. Dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak memberikan perhatian calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji.

Dalam dimensi ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak memberikan perhatian kepada calon jamaah haji meliputi:

a. Memberikan perhatian

Memberikan perhatian merupakan hal penting ketika berinteraksi dengan si penyampai keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang dan bukan kepada prosedur. Komunikasi yang dibangun antara pihak

yang melakukan komplain dengan si pemberi layanan merupakan langkah mempengaruhi penyelesaian masalah.

Karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak bidang Penyelenggara Ibadah haji dan umroh memberika perhatian kepada calon jamaah haji (pandaftar) menyangkut pelayanan pendaftaran ibadah haji yang ini merupakan tahap awal dimana seseorang ingin melaksanakan ibadah haji. Dalam hal ini petugas atau karyawan yang bertugas menangani pendaftaran haji senantiasa memberikan perhatian kepada calon jamaah haji karena banyak dari calon jamaah haji belum mengerti apa-apa tahapan dan syarat yang harus dibawa saat pendaftaran ibadah haji terlebih lagi pendaftar lanjut usia.

5. Bukti Langsung (Tangibles)

Bukti langsung adalah nyata meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi. Dalam hal ini dapat dilihat dari kementerian agama yang selalu siap memberikan layanan informasi kepada konsumen, (misalnya anda dapat menghubungi petugas kapan saja selama jam aktif kerja, Tersedia saran komunikasi yang baik, misalnya saluran telpon yang jernih tanpa adanya gangguan teknis).

Bukti langsung yang bisa dilihat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak sebagai penunjang kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji meliputi:

a. Ruang pelenggaraan ibadah haji dan umroh (PHU)

Tempat yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji itu masih di berada dilingkungan kemenang Kabupaten Demak tetapi ada gedung tersendiri adalah ruang PHU (pelenggara ibadah haji) ruangan tersebut sudah representatif dan memadai, disana khusus untuk melayani perhajian, mulai dari pendaftaran ibadah haji, ruang siskohat, sampai mengurus pembatalan ibadah haji semua dilaksanakan dengan baik disana.

b. Fasilitas penunjang pendaftaran

Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak menggunakan alat bantu dalam menunjang kegiatan pendaftaran ibadah haji, yaitu:

- 1) Seperangkat Komputer dan telah Online
- 2) Meja,kursi dan alat tulis lainnya
- 3) Aplikasi Siskohat
- 4) Perangkat pengambilan sidik jari
- 5) Kamera yang memadai
- 6) Brosur yang berisi tentang persyaratan pendaftaran ibadah haji
- 7) BPS BPIH yang sudah ada di lingkungan kantor kemenag kabupaten Demak (pendaftaran sistem satu atap)

8) Foto alur pendaftaran ibadah haji yang ditempel di ruang penyelenggara ibadah haji dan umroh di Kantor Kemenag Kabupaten Demak

c. Tempat parkir

Didalam pendaftaran ibadah haji diperlukan tempat parkir yang memadai untuk para calon pendaftar ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Dalam hal ini yang masing-masing tempat sudah memiliki fasilitas parkir yang memadai.

d. Penampilan pegawai

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh dalam memberikan pelayanan dituntutbuntut berpenampilan baik di setiap kegiatan pelayanan ibadah haji termasuk juga dalam hal pelayanan pendaftaran ibadah haji karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh calon jamaah ibadah haji. Penampilan prima yang diberikan meliputi:

1) Bersikap ramah (bersikap ramah, bertindak baik, sopan, dan disertai dengan intonasi suara yang baik)

Peranan yang ramah dalam melayani dengan baik terhadap calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak yang diberikan oleh para staf karyawan bidang PHU (pelenggaran ibadah haji dan umroh) sangat membantu mempermudah

keseluruhan proses pelayanan pendaftaran ibadah haji terhadap calon jamaaha haji.

Menurut wawancara dengan Ibu Kasi PHU ibu Rahmi menyatakan: “kami selalu memberikan pelayanan baik dengan menumbuhkan budaya 5s (senyum, salam, sapa, santun, dan sopan) kepada masyarakat yang datang untuk mendaftarkan ibadah haji atau sekedar mencari informasi tentang perhajian di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak dan di Kantor Kemenag Kabupaten terdapat pedoman internal yang mengatur tentang perilaku dan sikappegawai saat bertugas saat melayani pendaftaran”.

- 2) Berpenampilan menarik (berpenampilan rapi, bersih dan serasi)
- 3) Memakai baju yang segaram

Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak telah di tetapkan seragam yang harus dibawa sesuai dengan hari nya, jadi semua pegawai atau staf harus mematuhi atura tersebut.

- 4) Memberikan sambutan berupa senyuman dan mengucapkan salam ketika pertama dan akhir dengan calon jamaah haji.

e. Informasi yang cepat dan tepat

Informasi yang diberikan kepada jamaah haji harus cepat, tepat dan terpercaya. Staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak yang profesional dalam memberikan informasi mengenai pendaftaran ibadah haji.

Informasi yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dalam menangani perihal perhajian dengan cara komunikasi langsung tatap muka dengan para calon jamaah haji, berkomunikasi lewat media elektronik telepon langsung dengan calon jamaah haji dan bisa saja dengan surat edaran resmi yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak kepada calon jamaah haji.

B. Analisis Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

Setiap perusahaan dalam melakukan kegiatan pasti memiliki faktor kelebihan dan kekurangan, begitu juga dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dalam pelayanan prima pendaftaran ibadah haji tidak mungkin terlepas dari kedua faktor tersebut, dengan mengetahui faktor kelebihan dari pelayanan prima pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dapat mengoptimalkan untuk pelaksanaan

yang akan datang dan dengan mengetahui kekurangan dapat meminimalisir kekurangan tersebut.

Analisis yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk menemukan strategi lembaga. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*).¹ Dalam menganalisis data, peneliti berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan prima pendaftaran ibadah haji. Ada dua faktor yang mempengaruhi yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weaknesses*), faktor internal merupakan segala aspek yang berada dalam suatu lembaga penyelenggaraan ibadah haji, baik faktor kekuatan ataupun faktor kelemahan. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor dari luar yang mempengaruhi pelayanan prima pendaftaran haji yaitu peluang dan ancaman. Adapun yang menjadi analisis SWOT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak adalah sebagai berikut:

¹ Freddy Rangkuti, *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 18-19

1. Faktor Internal

a. *Strengths* (Kekuatan)

- 1) Ketepatan waktu saat kegiatan pendaftaran ibadah haji yaitu jadwal pendaftaran ibadah haji bisa dilakukan pada jam aktif kerja senin sampai hari jum'at pada pukul 07:30 – 16.00 WIB.
- 2) Adanya pegawai khusus yang bertugas menangani menerima pendaftaran haji
- 3) Tersedianya ruangan tempat khusus untuk pelayanan pendaftaran ibadah haji yang representatif dan memadai hal ini lebih memudahkan calon jamaah haji dalam proses pendaftaran
- 4) Adanya sarana dan prasana yang digunakan dalam dalam proses pendafrtan ibadah haji sudah memadai, misalnya: Komputer, alat sidik jari, kamera dan lain sebagainya
- 5) Tersediannya tempat parkir yang memadai khusus untuk pendaftar ibadah haji
- 6) Adanya keramahan dari petugas yang melayani para calon jamaah haji yang mendaftar haji
- 7) Persyaratan dan prosedur pendaftaran haji reguler telah diumumkan secara terbuka kepada masyarakat yang akan mendaftar
- 8) Proses pendafatraan yang singkat yaitu untuk satu orang jamaah dapat diselesaikan dalam waktu kurang

dari 1 jam hal ini bisa mempengaruhi atau mengatasi anterean masyarakat yang sedang mendaftar

b. *Weaknesses* (kelemahan)

- 1) Kurangnya Sumber Daya Manusia yang melayani pendaftaran ibadah haji menjadi salah faktor kelemahan penyelenggaraan pendafrtan ibadah haji. karena pegawai juga ada tugas diluar, sementara mereka harus menghadapi puluhan masyarakat yang datang setiap hari untuk mendaftar ibadah haji.
- 2) Adanya kebijakan baru yang belum efektif dilakukan di karena waktunya yang terlalu singkat untuk persiapan dokumen, istithoah kesehatan dan lain-lain.
- 3) Kapasitas *bandwitch* jaringan siskohat masih sering loading lama saat penyimpanan biometric jadi belum bisa memperlancar proses pendaftaran.
- 4) Hasil foto yang terlalu lonjong kurang dari 80%.
- 5) Tidak adanya ruang khusus penyimpanan dokumen formulir SPPH dan bukti setoran awal yang memadai.

2. Faktor Eksternal

a. *Opportunities* (Peluang)

- 1) Meningkatnya jumlah calon pendaftar ibadah haji.
- 2) Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan pelayanan bagi tenaga kerja.
- 3) Akses dan informasi.

- 4) Hubungan dengan lembaga lain, seperti Bank-bank penerima setoran dan dinas kesehatan.
- b. *Threats* (Hambatan)
- 1) Tingkat kecerdasan dan pengetahuan pendaftar yang berbeda-beda dan bermacam-macam.
 - 2) Tingkat kesabaran pendaftar yang kadang meluap karena antrean yang cukup panjang.
 - 3) Tingkat pendidikan jamaah haji yang paling banyak adalah SD hal ini mempengaruhi kecepatan pelayanan tentang prosedur pendaftaran ibadah haji.
 - 4) Banyak jamaah haji yang lanjut usia dan mayoritas dari pendaftar lansia adalah buta aksara sehingga memperlambat kinerja pelayanan pendaftaran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak mengenai “Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak”, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak menerapkan pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan pendafatarn ibadah haji melalui pengukuran kinerja pelayanan yang telag dikembangkan oleh parasuraman, Zaithml dan Berry dengan baik. Kualitas pelayanan tersebut meliputi adanya Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Respomsivity*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*), diantaranya:
 - a. Keandalan (*Reliability*) adalah Tepat waktu dalam pelayanan pendaftaran dan Keandalan petugas dalam melayanani masyarat dalam pendaftaran ibadah haji
 - b. Daya Tanggap (*Respomsivity*) Daya tanggap yang bisa dilihat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan jamaah haji diantaranya meliputi:

Ketanggapannya petugas dalam melayani menangani masalah menjawab pertanyaan jamaah dan membantu calon jamaah haji dalam mendaftarkan ibadah haji.

- c. Jaminan (*Assurance*) dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji. Meliputi: Jaminan memberikan pelayanan dan menciptakan rasa aman saat proses pendaftaran ibadah haji.
- d. Kepedulian (*Emphaty*) yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, mereka memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler. Dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak memberikan perhatian kepada calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji.
- e. Bukti Langsung (*Tangibles*) Bukti langsung yang bisa dilihat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak sebagai penunjang kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji meliputi tersedianya Ruang pelenggaraan ibadah haji dan umroh (PHU), fasilitas penunjang pendaftaran serta informasi yang diberikan kantor kepada calon jamaah dengan cepat dan akurat.

2. Beberapa point yang menjadi kelebihan pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak diantaranya adalah:
 - a. Ketepatan waktu saat kegiatan pendaftaran ibadah haji yaitu jadwal pendaftaran ibadah haji bisa dilakukan pada jam aktif kerja senin sampai hari jum'at pada pukul 07:30 – 16.00 WIB.
 - b. Adanya pegawai khusus yang bertugas menangani menerima pendaftaran haji
 - c. Tersedianya ruangan tempat khusus untuk pelayanan pendaftaran ibadah haji yang representatif dan memadai hal ini lebih memudahkan calon jamaah haji dalam proses pendaftaran
 - d. Adanya sarana dan prasana yang digunakan dalam dalam proses pendaftaran ibadah haji sudah memadai, misalnya: Komputer, alat sidik jari, kamera dan lain sebagainya
 - e. Tersediannya tempat parkir yang memadai khusus untuk pendaftar ibadah haji
 - f. Adanya keramahan dari petugas yang melayani para calon jamaah haji yang mendaftar haji
 - g. Persyaratan dan prosedur pendaftaran haji reguler telah diumumkan secara terbuka kepada masyarakat yang akan mendaftar

- h. Proses pendaftaran yang singkat yaitu untuk satu orang jamaah dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 jam hal ini bisa mempengaruhi atau mengatasi antrean masyarakat yang sedang mendaftar

Kementrian Agama Kabupaten Demak juga mempunyai kekurangan dalam pelayanan prima pendaftaran ibadah haji diantaranya adalah:

- a. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang melayani pendaftaran ibadah haji menjadi salah faktor kelemahan penyelenggaraan pendaftaran ibadah haji. karena pegawai juga ada tugas diluar, sementara mereka harus menghadapi puluhan masyarakat yang datang setiap hari untuk mendaftar ibadah haji.
- b. Adanya kebijakan baru yang belum efektif dilakukan di karena waktunya yang terlalu singkat untuk persiapan dokumen, istithoah kesehatan dan lain-lain.
- c. Kapasitas *bandwitch* jaringan siskohat masih sering loading lama saat penyimpanan biometric jadi belum bisa memperlancar proses pendaftaran.
- d. Hasil foto yang terlalu lonjong kurang dari 80%.
- e. Tidak adanya ruang khusus penyimpanan dokumen formulir SPPH dan bukti setoran awal yang memadai.

Walaupun dalam hal pelayanan pendaftaran di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak ada beberapa faktor kelemahannya tetapi tetap masih bisa dikatakan

prima dalam pelayanan pendaftaran karena Faktor yang mendukung pelayanan lebih banyak atau lebih mendominasi bila dibandingkan dengan Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran.

B. Saran

Setelah menyelesaikan rangkaian kegiatan penelitian dan tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, peneliti memberikan saran-saran kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak demi terciptanya pelayanan prima pendaftaran ibadah haji yang dideal. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan harus ditingkatkan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan haji reguler dan pedoman pendaftaran ibada haji reguler sesuai dengan Kepdirjen PHU Nomor 28 Tahun 2016
2. Ditambah lagi Sumber Daya Manusia nya dalam hal melayani Pendaftaran ibadah haji agar pelayanan menjadi efektif dan efisien
3. Memperbaiki komunikasi antara Kementerian Agama Kabupaten Demak dengan pendaftar jamaah haji sehingga kinerja dalam pelayanan pendaftaran bisa berjalan dengan lancar

4. Kementrian Agama Kabupaten Demak bisa lebih terbuka untuk menerima segala masukan dan kritikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan.

C. Penutup

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta taufiq dan hidayah-Nya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan tugas penyusun skripsi ini dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunannya sehingga masih belum sempurna. Dengan menyadari keterbatasan tersebut, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun, guna penulis jadian bekal untuk perbaiki skripsi dan peningkatan pada pelaksanaan tugas yang lainnya.

Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua, baik bagi penulis pribadi maupun bagi para pembaca umumnya. Amiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Suryanto, dan Sutopo. 2006. *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Adya, Atep Brata. 1999. *Bisnis dan Hukum Perdata dasas SMK*. Bandung: Armico.
- Ali, Ahmad. 2013. *Kitab Shahih Al- Bukhori & Muslim*. Jakarta: Alike Aksara Media.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relations, Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Casson, Herbert N. 1981. *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Agama RI. 2007. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Special for woman*, Jakarta: Stigma.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh. 2011. *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji dan Umroh*. Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh. 2011. *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji*. Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI.
- Edi, Mulyono, dan Harun Rofi'i. 2013. *Panduan Praktis dan Terlengkap ibadah haji dan Umroh*. Yogyakarta: Safira.
- Hayat. *manajemen pelayanan publik*. 2017. Jakarta: PT. RajaGrafindo Pers ida.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan umroh Nomor D/ 28 / 2016 tentang Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Manajement : Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition, New Jersey*. Prentice Hall.
- Moenir, AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara. Cet. Ke 4.

- Pandji, Santosa. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Radika Utama.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Qodratillah, Meity. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: KTD.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2005. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsig. 2015. *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, Rosadi. 2006 *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. 2014. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tata, Sukayat. 2016. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umi, Aqilia. 2013 *Panduan Praktis HAJI & UMRAH*. Jakarta Timur: Al-Maghfiroh.
- Zuhdy, Halimi. 2015 *Sejarah haji & manasik*. Malang: UIN-Maliki Press.

Muhammad Ali Yusni. 2015. “ *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*” e-Journal Ilmu Pemerintah Vol.3.1.

<https://jabar.kemenag.go.id>. *Tingkat Mutu Penyelenggaraan Haji Dengan Pelayanan Satu Atap*. diakses pada tanggal 02 Oktober 2018. Pukul 10:13 WIB.

<https://demak.kemendagri.go.id> diakses pada tanggal 27 agustus 2018 pukul 15:00

LAMPIRAN



Wawancara dengan Bapak Syaiful Najib S.Sy



Proses SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu)



Brosur pendaftaran dan pembatalan ibadah haji

DAFTAR WAWANCARA

A. Dengan petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Demak

1. Apakah visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak?
2. Bagaimana tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak?
3. Bagaimana tugas dan fungsi bagian Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh?
4. Bagaimana peta jabatan di PHU Demak ini?
5. Bagaimana alur pendaftaran untuk calon jamaah haji Kabupaten Demak?
6. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang dilakukan pada bidang pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak?
7. Adakah kriteria-kriteria dalam melayani jamaah?
8. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kemeng Demak ini?

9. Terkait sumber daya informasi adakah pemberian informasi adakah pemberian informasi terkait pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak?
10. Bagaimana bentuk tanggung jawab anggota / pegawai dalam memberikan tugasnya sesuai tugas masing-masing?
11. Apakah ada fasilitas bagi jamaah untuk menampung keluhan berupa kritik dan saran terhadap pelayanan di kan Kemenag khususnya di bagian PHU Demak?
12. Apakah SDM / Karyawan yang ada sudah menggerakkan program-program dan layanan serta fasilitas yang ada?
13. Bagaimana karyawan menjalankan tugas mereka? Apakah sudah sesuai dengan jabatan yang yang ditentukan?
14. Bagaimana sikap dan perilaku terhadap kebijakan dalam mencapai tujuan pendaftaran ibadah haji?
15. Bagaimana SOP yang diterapkan Kementrian Agama dalam Pelayanan pendafrtran ibadah haji disana?
16. Adakah faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kekurangan dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji?

17. Bagaimana mempertahankan faktor pendukung pelayanan pendaftaran di Kantor kementerian agama kabupaten Demak?
18. Bagaimana cara mengatasi hambatan atau kekurangan tersebut?
19. Siapa sasaran mutu pelayanannya?
20. Bagaimana standars yang diterapkan pada pelayanan dikantor kementerian Agama kabupaten Demak?
21. Apa manfaat standars ISO bagi jamaah?
22. Apa manfaat standars ISO bagi penyelenggara?

B. Wawancara dengan Jamaah Haji

1. Bagaimana menurut bapak / ibu pelayanan yang diberikan kementerian Agama Kabupaten Demak?
2. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik?
3. Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan yang diberikan para petugas di Kantor kementerian Agama Kabupaten Demak?

4. Adakah hambatan yang muncul ketika proses pendaftaran ibadah haji?
5. Bagaimana cara penyelenggara menangani hambatan tersebut?
6. Apakah bapak dan ibu merasakan adanya kekurangan dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji?
7. Apa saja bentuk kekurangan tersebut?
8. Apakah kekurangan dalam pelayanan yang diberikan petugas kementerian agama kabupaten Demak mempengaruhi proses pendaftaran ibadah haji?
9. Adakah kelebihan dari pelayanan dikementerian agama kabupaten Demak?
10. Apakah bapak dan ibu merasakan kesulitan dengan prosedur pendaftaran haji di kementerian agama Kabupaten Demak?
11. Apakah bapak dan ibu sudah mengetahui syarat dan alur pendaftaran haji?



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN DEMAK
SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI
DAN UMROH
TAHUN 2010**

Nomor SOP

Tanggal
Pembuatan

15 April 2010

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif

Disahkan Oleh

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kab. Demak

SOP PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI

Dasar Hukum:

1. UU No. 13 tahun 2008

Keterkaitan :

1. Merupakan Pendataan Awal Calon Jama'ah Haji

Peringatan :

1. Apabila tidak me memenuhi persyaratan Pendaftaran, Calon Jama'ah tidak dapat memperoleh Porsi Jama'ah Haji

Kualifikasi Pelaksana:

1. Memahami Persyaratan dan Mekanisme Pendaftaran
2. SMA

Peralatan/Perlengkapan :

1. Meja, kursi dan alat tulis lainnya
2. Seperangkat komputer lengkap dan telah On Line
3. Aplikasi Siskohat

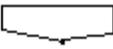
Pencatatan dan Pendataan :

1. Pendataan Calhaj yang mendaftar

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Buku			Keterangan
		Kepala	Kasi	Pelaksana	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1.	Memeriksa Kelengkapan Persyaratan Haji				1. Beragama Islam 2. Usia Min 18 tahun, bukti KTP 3. Sehat Jasmani dan Rohani 4. Setoran Awal di BPS Min 25 Jt	10 menit	Berkas Pendaftaran Haji	Untuk Satu Jama'ah
2.	Mengisi Formulir SPPH				Memeriksa kelengkapan persyaratan Pendaftaran	10 menit/ 1 Pendafta	Isian Formulir SPPH	
3.	Input Data				Memproses	10 menit	Data input	

4.	Mengirimkan Data ke Kementerian Agama RI melalui Siskohat			Seperangkat komputer dan Aplikasi Siskohat	5 menit	Cetak SPPH	
----	---	--	---	--	---------	------------	--

Keterangan :

 = Mulai/selesai
  = Proses
  = Konektor perpindahan
 Aktifitas kehalaman berikutnya

Mengesahkan
Kepala Kantor Kemenag Kab. Demak

Drs. H. Niam Anshori
NIP. 19561019198403 1001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA : Ririn Indah Saputri
TTL : Semarang, 31 Januari 1997
Alamat : Ds. Karang Mlati Rt. 06/Rw.03, Demak, Demak
Telepon (HP) : 089 520 338 367
Email : ririnindah71@gmail.com
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam

PENDIDIKAN FORMAL

1. SDN 01 Karang Mlati Demak 2008
2. MTs Negeri Bonang Demak 2011
3. MA Raudlatul Ulum Guyangan Trangkil Pati 2014

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya

Hormat saya,

Ririn Indah Saputri