

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI TERPADU  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURBALINGGA  
DI ERA PANDEMI COVID 19**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos.)

**IAIN PURWOKERTO**

Oleh :  
**RIKO TEGUH SAPUTRA**  
**NIM: 1617103030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2021**

# MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI TERPADU KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURBALINGGA DI ERA PANDEMI COVID 19

**Riko Teguh Saputra**  
**NIM. 1617103030**

## ABSTRAK

Pelayanan Terpadu merupakan kegiatan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang memudahkan proses penyelenggaraan mulai dari permohonan hingga proses terbitnya dokumen yang dilakukan pada satu tempat. Adanya pandemi covid 19 juga berimbas pada sistem pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang harus tetap melayani masyarakat di masa pandemi covid 19 ini. Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Di Era Pandemi Covid 19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan jamaah haji terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di era pandemi Covid 19.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) yang mengambil lokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Data yang diperoleh penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian skripsi ini adalah: manajemen pelayanan jamaah haji terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di era pandemi Covid 19 sudah berjalan sebagaimana tugas dan fungsi yang diterapkan Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh. Adanya fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan yang diterapkan melalui Rencana Strategi 5 dan membuat SKP (Sasaran Kinerja Pegawai), Pengorganisasian yang diterapkan yaitu pembagian tugas sesuai tugas pokok dan fungsinya dan kerja sama dengan Bank Penerima Setoran, Pelaksanaan pelayanan senantiasa menerapkan Standar Operasional prosedur dan protokol kesehatan serta adanya inovasi mobil keliling, Pengawasan yang dilakukan pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah atau Pusat yang sebelumnya diadakan monitoring dan evaluasi kinerja.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan Jamaah Haji Terpadu, Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Era Pandemi Covid 19

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Telaah Pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Manajemen dan Ruang Lingkupnya .....	14
1. <i>Pengertian Manajemen</i> .....	14
2. <i>Fungsi Manajemen</i> .....	14
3. <i>Unsur-unsur Manajemen</i> .....	17
B. Teori Pelayanan.....	18
1. <i>Pengertian Pelayanan</i> .....	18
2. <i>Jenis-Jenis Pelayanan</i> .....	19
3. <i>Standar Pelayanan Kementerian Agama</i> .....	19
4. <i>Standar Pelayanan Haji Terpadu Kementerian Agama</i> .....	20
5. <i>Standar Pelayanan Haji Terpadu di Era Pandemi Covid 19</i> .....	21

C. HAJI .....	21
1. <i>Pengertian Haji</i> .....	21
2. <i>Wajib Haji</i> .....	21
3. <i>Rukun Haji</i> .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Jenis dan Metode Penelitian .....	23
B. Sumber Data .....	23
1. <i>Sumber Data Primer</i> .....	23
2. <i>Sumber Data Sekunder</i> .....	23
C. Lokasi Penelitian .....	24
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	24
1. <i>Subjek Penelitian</i> .....	24
2. <i>Objek Penelitian</i> .....	24
E. Teknik Pengumpulan Data .....	24
1. <i>Observasi</i> .....	24
2. <i>Wawancara</i> .....	25
3. <i>Dokumentasi</i> .....	26
F. Teknik Analisis Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .	27
1. <i>Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga</i> .....	27
2. <i>Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga</i> .....	29
3. <i>Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga</i> .....	35
4. <i>Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga</i> .....	36
5. <i>Visi Misi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga</i> .....	36
6. <i>Struktur Organisasi dan Job Deskripsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh</i> .....	37
7. <i>Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh</i> .....	41

B. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	41
1. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu .....	41
a. Fungsi -Fungsi Manajemen .....	42
1) Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	43
2) Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ).....	44
3) Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) .....	46
4) Pengawasan ( <i>Controlling</i> ).....	48
b. Unsur -Unsur Manajemen .....	50
1) <i>Man</i> (manusia) .....	50
2) <i>Money</i> (uang) .....	51
3) <i>Methods</i> (cara) .....	52
4) <i>Machines</i> (mesin).....	57
5) <i>Materials</i> (bahan) .....	58
6) <i>Market</i> (pasar).....	59
2. <i>Pelayanan Terpadu</i> .....	60
a. Sekilas Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga .....	61
b. Jenis -Jenis Pelayanan .....	63
1) Pelayanan Administrasi .....	63
2) Pelayanan Barang .....	63
3) Pelayanan Jasa .....	63
c. Standar Pelayanan Terpadu .....	64
1) Persyaratan.....	64
2) Sistem dan Prosedur Pelayanan .....	66
3) Jangka waktu pelayanan .....	67
4) Biaya atau tarif.....	68
5) Produk pelayanan.....	69
6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan .....	69
d. Pelayanan Jamaah Haji Terpadu di Era Pandemi Covid 19 .....	70
e. Alur Pelayanan Jamaah Haji Terpadu .....	71

1) Pendaftaran Haji .....	72
2) Rekomendasi Paspor .....	73
3) Pelimpahan Porsi .....	74
4) Pembatalan Porsi Haji.....	77
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>14</b>
A. Kesimpulan.....	14
B. Saran .....	16
C. Kata Penutup .....	16

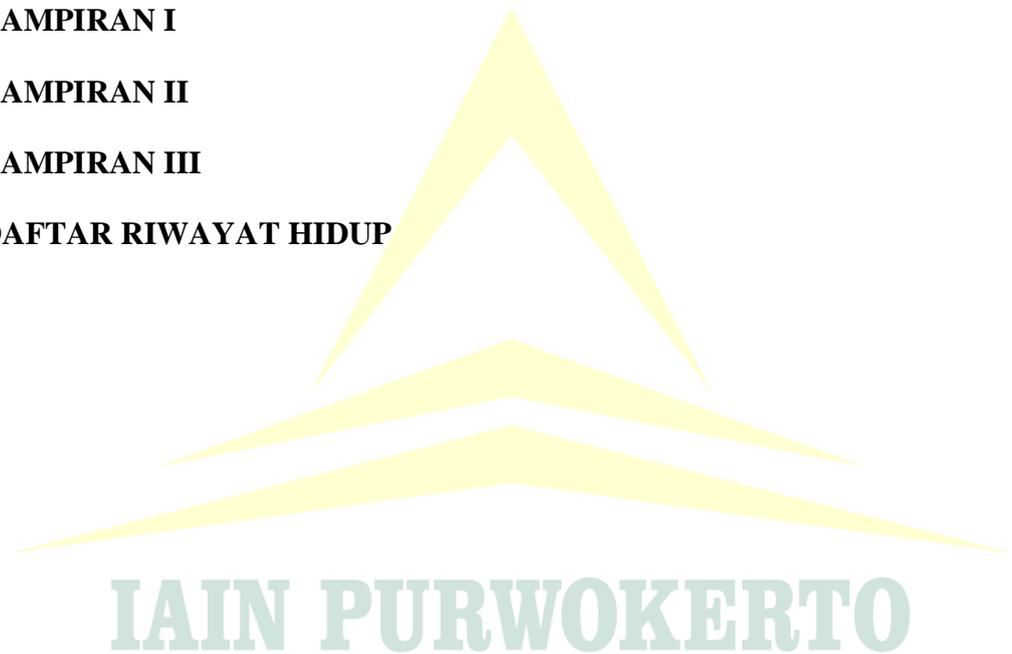
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN I**

**LAMPIRAN II**

**LAMPIRAN III**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu dari rukun Islam selain bersyahadat, mendirikan Shalat, menjalankan puasa ramadhan dan membayar zakat. Untuk menyempurnakannya ibadah haji sebagai rukun Islam yang kelima. Menunaikan ibadah haji wajib bagi umat Islam yang telah mampu baik itu dari segi jasmani, rohani dan ekonomi dan tidak wajib bagi jamaah yang belum mampu. Hal ini menarik kesimpulan dari Al Quran surat Ali Imran ayat 97 :

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Artinya: “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke baitullah.” (Q.S Ali Imran Ayat 97).<sup>1</sup>

Kewajiban untuk beribadah haji minimal sekali seumur hidup yang hanya diperuntukkan bagi seseorang muslim yang mampu. Mampu dalam hal ini memiliki arti luas, yaitu mampu secara jasmani karena pada dasarnya ibadah ini banyak menggunakan gerak dan laku jasmani. Mampu secara rohani yaitu membutuhkan kekuatan iman dan takwa yang tebal dalam melakukan ritual dan doa-doa. Selain itu mampu secara finansial yaitu memiliki bekal material atau uang untuk menjalankan ibadah haji karena menempuh perjalanan jauh, memerlukan waktu yang cukup panjang dan biaya hidup di sana yang tentunya memakan biaya yang tidak sedikit.<sup>2</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji melalui Kementerian Agama dalam hal ini merupakan lembaga pemerintahan yang mempunyai kewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan berupa

---

<sup>1</sup> Kholillurrohmah, “Hajinya Lansia Ditinjau Dari Persepektif Bimbingan Dan Konseling Islam,” *Al-Balagh : Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* 2, no. 2 (2017), <https://doi.org/10.22515/balagh.v2i2.1021>. hlm. 232.

<sup>2</sup> Dudi Iskandar, *Haji Dari Aroma Bisnis Hingga Pergulatan Spiritual* (Jakarta: Al Kautsar Prima, 2015).hlm. 94-95.

layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, pelayanan kesehatan, Transportasi, keamanan dan hal-hal lain yang dibutuhkan jamaah Haji agar dapat beribadah sesuai ajaran Islam.<sup>3</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji berjalan dengan baik jika dikelola oleh lembaga yang kuat dan memiliki sumber daya manusia yang jujur, amanah, bertanggung jawab, profesional dan memprioritaskan pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah.<sup>4</sup> Dalam melaksanakan kewajiban tersebut Kementerian Agama membutuhkan manajemen yang baik untuk menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Karena dalam manajemen terdapat fungsi-fungsi yang membantu tercapainya tujuan secara efektif dan efisien yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun fungsi-fungsi tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.<sup>5</sup>

Pelayanan merupakan proses kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dengan hak-hak dasar dan hak pemberian dalam bentuk jasa dan layanan.<sup>6</sup> Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Pelayanan terpadu merupakan kegiatan penyelenggaraan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen yang dibutuhkan pemohon dimana pelaksanaannya dilakukan satu pintu atau satu tempat. Kegiatan tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan kemudahan terhadap masyarakat memperoleh pelayanan dan menjamin kepastian hukum. Sasaran yang diharapkan adanya Keputusan Menteri di atas adalah terwujudnya

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia, “Undang-Undang No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji” (2008).

<sup>4</sup> Iskandar, *Haji Dari Aroma Bisnis Hingga Pergulatan Spiritual*.hlm. 27-28.

<sup>5</sup> Tira Wulani, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan” *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2019).hlm. 3.

<sup>6</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).hlm. 18.

pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel.<sup>7</sup>

Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam menyikapi Keputusan Menteri di atas pada tahun 2019 meresmikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam rangka menerapkan program PTSP dibentuk tim kerja sebanyak 36 personil dan 66 jenis layanan. Ada 5 personil *Front Office* yang bertugas melayani masyarakat dengan ramah serta mengarahkan dokumen kepada personil *Back Office* yang bertujuan memverifikasi dan menginput dokumen yang masuk. 5 personil tersebut terdiri 1 petugas *Customer Service*, 2 petugas untuk layanan bidang kepegawaian, keuangan, umum, Bimbingan Masyarakat Islam, Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Pendidikan Madrasah, Pendidikan Agama Islam dan urusan Penyelenggaraan Syariah. Sedangkan 2 petugas dikhususkan bagi bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, meliputi petugas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan petugas Penerima Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dari lima bank syariah yang telah bekerja sama melalui program Pelayanan Terpadu Satu Atap. Program PTSP ini merupakan wujud dari motto *Ikhlas beramal* dan 5 nilai budaya kerja Kementerian Agama, yaitu Integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan.<sup>8</sup>

Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga merupakan Kementerian Agama satu-satunya di Jawa Tengah yang mempunyai inovasi menerapkan layanan *mobile passport on the spot* dan biayanya sudah ditanggung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga. Layanan tersebut merupakan layanan pembuatan paspor dengan mendatangkan langsung petugas Imigrasi ke Kantor Kementerian Agama. Fasilitas layanan tersebut sudah berlangsung 3

---

<sup>7</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama” (2018).

<sup>8</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, “Kankemenag Purbalingga PTSP-Kan 66 Jenis Layanan,” Kantor Kementerian Agama Wilayah Provinsi Jawa Tengah, 2019, diakses pada tanggal 21 oktober 2020 pada pukul 22:45. <https://jateng.kemenag.go.id/warta/berita/detail/kankemenag-purbalingga-ptsp-kan-66-jenis-layanan>.

tahun terakhir dan Sebanyak 576 calon jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga tahun keberangkatan 2019 telah menggunakan layanan tersebut sehingga calon jamaah tidak perlu menghabiskan waktu dan tenaga untuk ke kantor Imigrasi di Cilacap.<sup>9</sup>

Pada awal Januari 2020 WHO selaku Badan Organisasi Kesehatan Dunia mengumumkan bahwa adanya suatu virus baru bernama 2019-nCoV yang merupakan keluarga dari coronavirus yang meliputi SARS dan flu biasa yang menyebabkan *Corona Virus Disease 2019* (COVID 19). Virus ini menyebar dari *droplet* atau percikan yang berasal dari saluran pernapasan melalui bersin dan batuk. Gejala yang dapat dialami bagi penderita COVID 19 antara lain demam, batuk kering dan kesulitan bernapas. Bagi penderita yang rentan mengakibatkan penyakit *pneumonia* dan kegagalan multiorgan yang berujung pada kematian.

Pemerintah Indonesia pertama kali pada tanggal 2 Maret 2020 mengumumkan ada dua pasien yang positif terjangkit COVID 19 dan sejak itu, kasus Covid 19 terus bertambah hingga menyebabkan banyak kematian. WHO pada tanggal 11 Maret 2020 meningkatkan status epidemi menjadi pandemi yang disebabkan semakin banyaknya kasus di seluruh dunia. Pandemi ini juga berdampak pada berbagai aspek diantaranya politik, ekonomi, sosial, budaya, keamanan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease* Kebijakan tersebut berdampak pada pembatalan jamaah haji tahun 2020. Karena pemerintah memprioritaskan keamanan dan keselamatan jiwa jamaah.<sup>10</sup>

Pembatalan Haji tahun 2020 telah ditetapkan dengan adanya Keputusan Menteri Agama Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan pada

---

<sup>9</sup> Dinkominfo, "Calon Jamaah Haji Kabupaten Purbalingga Gunakan Mobile Paspor," Pemerintah Kabupaten Purbalingga, 2019, diakses pada tanggal 21 oktober 2020 pada pukul 23:10. <https://www.purbalinggakab.go.id/v1/calon-jamaah-haji-kabupaten-purbalingga-gunakan-mobile-paspor/>.

<sup>10</sup> Ventje Rahardjo Soedigno, "Musim Haji Di Tengah Pandemi," *Komite Nasional Ekonomi Dan Keuangan Syariah (KNEKS)* (Jakarta: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), 2020).hlm. 2.

Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M. Hal tersebut dikarenakan adanya pandemi COVID 19 yang mengancam ibadah haji terjaminnya kesehatan, keamanan dan keselamatan para jamaah yang terjadi hampir di seluruh dunia termasuk Indonesia dan Arab Saudi. Dari pihak Arab Saudi sampai tanggal 1 Juni 2020 juga belum bisa memberikan akses layanan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020.<sup>11</sup>

Adanya covid juga berimbas pada instansi pemerintahan sebagai upaya pencegahan dan meminimalisir penyebaran covid 19 dengan cara menerapkan sistem kerja bagi Aparatur Sipil Negara untuk menjalankan tugasnya di rumah atau tempat tinggal (*Work From Home*) dengan memanfaatkan sistem media informasi dan komunikasi melalui *video conference*. Hal tersebut menjadikan ditetapkannya Surat Edaran Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid 19 di Lingkungan Instansi Pemerintahan.<sup>12</sup>

Pelayanan haji dan Umrah tidak mengalami penutupan di Kementerian Agama akibat covid 19 akan tetapi pendaftar haji dibatasi maksimal lima orang sehari. Keputusan jumlah pelayanan berdasarkan zonasi pada masing-masing wilayah pelayanan juga tetap menjalankan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah.<sup>13</sup> Sesuai dengan adanya keputusan menteri agama sekitar 600 calon jamaah haji Kabupaten Purbalingga tahun keberangkatan 2020 dipastikan gagal berangkat. Akan tetapi pihak Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memberikan dua opsi menunda keberangkatan atau membatalkan

---

<sup>11</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M” (2020).

<sup>12</sup> Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, “Surat Edaran Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintahan” (2020).

<sup>13</sup> Muhammad Fakhruddin, “Kemenag: Syarat Daftar Haji Saat Pandemi Dan Normal Sama,” *Ihram*, 2020, <https://ihram.co.id/berita/qdcw4z327/kemenag-syarat-daftar-haji-saat-pandemi-dan-normal-sama>.

haji. Jika ada yang membatalkan dapat mengajukan permohonan dan uang pelunasan akan dikembalikan. Jika ditunda maka uang akan dikelola BPKH.<sup>14</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Di Era Pandemi Covid 19”**.

## **B. Penegasan Istilah**

### a. Manajemen

Kata Manajemen berasal dari kata *to manage* yang memiliki arti mengatur, dalam mengatur akan timbul permasalahan sehingga dapat dianalisis, menetapkan tujuan dan memberikan tugas dan kewajiban secara efektif dan efisien.<sup>15</sup>

Menurut G. R. Terry manajemen merupakan suatu proses yang khusus terdiri dari aktivitas-aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang ada dan sumber lain yang mendukung tercapainya tujuan atau sasaran yang telah dirancang.<sup>16</sup>

Sedangkan menurut Andrew F. Sikukula menyatakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan dengan mengeksploitasi sumber daya yang dimiliki suatu organisasi dengan tujuan mendapatkan hasil berupa produk ataupun jasa secara efektif dan efisien.<sup>17</sup>

Dari penjelasan di atas maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang meliputi perencanaan,

---

<sup>14</sup> Redaksi, “600 Calon Haji Purbalingga Gagal Berangkat Tahun Ini,” Serayunews (Purbalingga, 2020), diakses pada tanggal 04 November 2020 pada pukul 06:45. <https://serayunews.com/berita/600-calhaj-purbalingga-gagal-berangkat-tahun-ini/>.

<sup>15</sup>Candra Wijaya and Muhammad Rifa’i, *Dasar Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien*, ed. Syarbaini Saleh (Medan: Perdana Publishing, 2016), [http://repository.uinsu.ac.id/2836/1/Dasar-Dasar Manajemen.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/2836/1/Dasar-Dasar%20Manajemen.pdf). hlm. 14.

<sup>16</sup> Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Persepektif Islam* (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012).hlm. 4.

<sup>17</sup> Syamsuddin, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan,” *Jurnal Idaarah* 1, no. 1 (2017): 3–4, <https://doi.org/10.24252/idaarah.v1i1.4084>.

pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dari seorang manajer untuk mengeksploitasi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk tercapai tujuan berupa produk maupun jasa secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini manajemen yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

b. Pelayanan Terpadu

Pelayanan adalah suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan hak-hak dasar dan hak pemberian berupa jasa dan layanan yang diberikan.<sup>18</sup> Menurut Sianipar pelayanan adalah cara mengabdikan, mempersiapkan, memproses dan mengatasi atas apa saja keperluan atau kebutuhan individu maupun kelompok.<sup>19</sup> Pelayanan adalah suatu urutan aktivitas yang terjadi adanya interaksi langsung antara pelayan dan pelanggan yang menyajikan kepuasan pelanggan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain apa yang mereka butuhkan.<sup>20</sup> Adapun pengertian Pelayanan Terpadu adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa macam pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dapat dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.

Dari pengertian di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan terpadu adalah suatu aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara konsumen dan pelayan yang meliputi mengabdikan, mempersiapkan, memproses dan mengatasi yang dilakukan secara terintegrasi dan dapat dikontrol dengan sistem pengendalian manajemen yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen dalam bentuk barang atau jasa. Hal ini berupa pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga terhadap jamaah haji di era pandemi Covid 19. Pelayanan terpadu yang dimaksud disini diselenggarakan pada satu tempat

---

<sup>18</sup>Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*.hlm. 18.

<sup>19</sup> Resti Wildayati, Dindin Solahudin, and Arif Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah," *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2017): 165–82, <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.hlm. 170.

<sup>20</sup>Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Umj Press 2018* (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018).hlm. 130.

meliputi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu secara Visual yang dilakukan menggunakan sistem informasi manajemen dan pelayanan melalui media elektronik.

c. Pandemi Covid 19

Pandemi merupakan peningkatan jumlah kasus penyakit di daerah tertentu yang menyebar di berbagai wilayah negara bahkan benua dan juga menyebabkan peningkatan jumlah orang yang terpapar.<sup>21</sup> Covid 19 (*Coronavirus Disease 2019*) adalah penyakit yang disebabkan virus bernama Sars-CoV-2 yang dapat menular manusia ke manusia melalui percikan bersin atau batuk (droplet). Orang yang terinfeksi virus ini akan mengalami gejala seperti sesak nafas, demam dan batuk. Bahkan kasus yang terparah orang yang terpapar virus ini dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan kematian. WHO selaku badan kesehatan dunia mengumumkan pada 12 Maret 2020 berstatus pandemi. Hal tersebut dikarenakan jumlah kasus di Indonesia terus meningkat pesat, pada Juni 2020 sebanyak 31.186 kasus terkonfirmasi dan 1.851 kasus yang meninggal.<sup>22</sup>

Dari pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa pandemi Covid 19 merupakan peningkatan jumlah kasus dan peningkatan orang yang terinfeksi oleh virus yang diberi nama Sars-CoV-2 yang menyebar di berbagai penjuru dunia yang menyebabkan pasien yang terpaparnya mengalami gejala sesak napas, batuk, demam bahkan berujung kematian. Pandemi Covid 19 yang dimaksud peneliti ialah suatu kasus yang terjadi di Indonesia yang mempengaruhi berbagai aspek tidak terkecuali pelayanan yang ada pada Instansi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

c. Haji

---

<sup>21</sup> Rina Tri Handayani et al., "Pandemi Covid-19, Respon Imun Tubuh, Dan Herd Immunity," *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal* 10, no. 3 (2020).hlm. 374.

<sup>22</sup> Ririn Noviyanti Putri, "Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 20, no. 2 (2020): 7, <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.1010>. hlm. 705.

Haji secara bahasa berarti sengaja, menyengaja, mengunjungi. Sedangkan menurut istilah haji adalah menuju ke Baitullah dan tempat-tempat seperti Arafah, Muzdalifah, Mina pada bulan haji yang dimulai pada bulan Syawal sampai sepuluh hari pertama di bulan Dzulhijjah untuk melaksanakan ibadah meliputi thawaf, sa'i, wukuf, mabit di Muzdalifah dan Mina, melempar jumrah dan lainnya.<sup>23</sup>

Dari penjelasan di atas peneliti menyimpulkan pengertian haji adalah suatu ibadah mengunjungi ke Baitullah untuk menunaikan kewajiban pada waktu-waktu haji dan tujuannya memenuhi panggilan Allah SWT.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti akan mengangkat pokok masalah yang akan dituangkan pada skripsi ini yaitu Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19 ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari rumusan masalah di atas ialah untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang terdapat pada penelitian yang ditulis ini adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya wawasan kajian pustaka dan referensi tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama di Era Pandemi Covid 19 bagi peneliti-peneliti yang

---

<sup>23</sup> Syarif Hidayatullah, *Ensiklopedia Rukun Islam Haji* (Jakarta Selatan: Al Kausar Prima, 2018).hlm. 1.

lain khususnya Mahasiswa IAIN Purwokerto dan bagi pembaca lainnya sebagai penambah wawasan keilmuan baru.

#### **F. Telaah Pustaka**

Telaah pustaka ini bertujuan untuk menghindari kesamaan antara penelitian penulis dengan penelitian yang lain yang sejenis diantaranya adalah:

Pertama *Skripsi* yang ditulis oleh Joko Sulak Suwarno, mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2016 yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*". Latar belakang penelitian ini adalah berdasarkan pada undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dalam hal ini pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sehingga dapat melaksanakan ibadah secara mandiri dan menjadi haji yang mabrur. Kementerian Agama Kabupaten Kendal adalah instansi yang bertugas memberikan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang membantu memudahkan bagi jamaah haji melaksanakan ibadah dan memberi penjelasan yang seputar ibadah haji dengan pelayanan yang diberikan.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif kualitatif. Tahapan-tahapan pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah Kementerian Agama Kendal sebagai instansi yang memberikan pelayanan berupa administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan dengan cukup baik. Kelebihan penelitian ini yaitu adanya koordinasi yang rapi dan mapan antara instansi yang berkaitan antara satu sama lain, tersedianya tempat praktik bimbingan manasik masal di pondok pesantren SELAMET, adanya sarana dan prasarana yang mendukung, adanya subsidi dari pemerintah, serta adanya tenaga ahli yang profesional yang memberikan pelayanan terbaik untuk jamaah. Adapun kekurangan penelitian ini yaitu keberagaman latar belakang jamaah yang mempengaruhi dalam penyampaian

informasi yang diberikan, kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam melaksanakan bimbingan manasik haji, pindahnya jamaah ke daerah lain.<sup>24</sup>

Kedua *Skripsi* yang disusun oleh Umar mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Tahun 2018 dengan judul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng Tahun 2018*”. Permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana proses manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng Tahun 2018 serta apa kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng Tahun 2018.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen dan pendekatan sosiologi melalui tahapan-tahapan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng sudah cukup baik meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Kelebihannya yaitu adanya koordinasi yang rapi dan mapan antara pihak instansi yang terkait untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan ibadah haji, sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya pelayanan yang baik, adanya subsidi pemerintah, adanya keramahan dari petugas yang melayani calon jamaah haji, adanya tenaga ahli profesional yang berpengalaman. Adapun kekurangannya yaitu latar belakang jamaah yang beragam baik dari usia, pendidikan, sosial dan budaya yang bisa menghambat penyaluran informasi yang disampaikan, kurangnya pegawai atau staf penyelenggara ibadah haji dan umrah yang mempengaruhi efektivitas pelayanan yang maksimal.<sup>25</sup>

Ketiga *Skripsi* yang disusun oleh Tira Wulani mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama

---

<sup>24</sup> Joko Sulak Suwarno, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015” *Skripsi*. (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016).hlm. vii.

<sup>25</sup> Umar, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng Tahun 2018” *Skripsi*. (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018).hlm. xvii.

Islam Negeri Bengkulu tahun 2019 dengan skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*” metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Tahapan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Latar belakang masalah penelitian ini yaitu proses pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan meliputi tidak sinkronan data diri jamaah antara data utama haji dengan data pendukung. Terhambatnya pemahaman materi bimbingan manasik karena faktor usia, pendidikan dan lainnya yang menjadikan staf harus bekerja keras dalam penyampaian agar dapat dipahami. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang mengalami kendala gangguan internet yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji.

Hasil penelitian ini adalah manajemen pelayanan jamaah haji di kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang bekerja sama dengan pihak lembaga pemerintahan yang membantu menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Bentuk pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam yaitu pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta pelayanan perlindungan jamaah haji baik di tanah suci maupun di Indonesia. Faktor yang ada dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji.<sup>26</sup>

Dari ketiga penelitian di atas, adapun perbedaan penelitian dengan penelitian yang akan diteliti yaitu pada tempat yang diteliti dan waktu penelitian. penelitian yang akan diteliti bertempat pada Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19 dan lebih fokus pada

---

<sup>26</sup> Tira Wulani, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan” *Skripsi*. (Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2019).hlm. viii.

manajemen pelayanan Jamaah haji secara Terpadu. Sedangkan pada penelitian di atas terfokus pada manajemen pelayanan jamaah haji secara umum. Adapun persamaannya adalah sama-sama membahas manajemen pelayanan yang ada di Kementerian Agama.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh dan jelas mengenai penyusunan skripsi ini, maka penulis menguraikannya dalam sistematika pembahasan penulisan sebagai berikut:

Bagian formalitas berisikan halaman judul, halaman nota dinas, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, abstrak, pedoman transliterasi arab latin, daftar isi, daftar tabel, dan daftar lampiran.

Bab I berisi berupa Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Telaah Pustaka, Sistematika Penulisan.

Bab II berisikan tentang kajian teori-teori tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Di Era Pandemi Covid 19.

Bab III berupa Metode Penelitian yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV berupa pembahasan dari laporan hasil penelitian dan analisis data tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19.

Bab V berisi Penutup, yang akan menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diberikan.

Bagian ketiga skripsi ini merupakan bagian akhir yang isinya berupa Daftar Pustaka, Daftar Riwayat Hidup, dan Lampiran-lampiran yang mendukung penelitian ini.

## **BAB II**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga terkait Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Di Era Pandemi Covid 19 maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

Manajemen yang diterapkan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sudah terlaksana sebagaimana tugas dan fungsi yang diterapkan Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh.

Adanya fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan yang diterapkan melalui Rencana Strategi 5 tahunan yang dituangkan dalam program kerja tahunan dan semua pegawai di awal tahun harus membuat SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang dijadikan landasan yang harus dikerjakan satu tahun kedepan, Pengorganisasian yang diterapkan yaitu pembagian tugas sesuai tugas pokok dan fungsinya serta melakukan kerja sama team dan kerja sama dengan Bank Penerima Setoran, Pelaksanaan pelayanan senantiasa menerapkan protokol kesehatan, semua kegiatan harus ada sinkronisasi dari pegawai yang ada dan harus sesuai standar, Pengawasan yang diterapkan yang dilakukan pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah atau Pusat yang sebelumnya diadakan monitoring dan evaluasi kinerja ada kalanya audit kinerja yang dilakukan oleh Inspektorat Jendral Kementerian Agama RI.

Unsur-unsur Manajemen sebagai alat untuk memudahkan tugas pegawainya secara efektif dan efisien dalam melayani masyarakat di Era Pandemi Covid 19 yang meliputi *Man* (manusia) sebagai SDM yang dimiliki Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sesuai dengan job deskripsi masing-masing pegawai, *Money* (Uang) pelayanan yang diberikan tidak memungut biaya apapun atau gratis.

*Methods* (cara) dalam mengatasi pembatalan haji tahun ini Langkah awal yang dilakukan adalah mengadakan Rapat Koordinasi tentang pembatalan Haji Tahun 1442 H/ 2021 M dengan menghadirkan dan melibatkan stakeholder yang ada yaitu KBIH, PPIU, NU, Muhammadiyah, Penyuluh Agama, Kepala KUA dan Perwakilan Calon Jemaah Haji yang tertunda dan pihak-pihak terkait untuk bisa mensosialisasikan pembatalan tersebut sesuai KMA Nomor 660 Tahun 2021. Dari perwakilan yang hadir diharapkan bisa memberikan informasi yang menyetujui kepada Calon Jemaah Haji karena pembatalan adalah semata-mata karena alasan Kesehatan, keselamatan dan keamanan Jemaah Haji. Dan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh juga melakukan dialog interaktif di radio Gema Sudirman Purbalingga untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat Purbalingga dan Jemaah haji pada khususnya.

*Machine* (mesin) yang digunakan ialah sarana prasarana yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Komposisi ruang atau tempat (ruang tunggu yang disediakan minuman dan makanan ringan untuk pengunjung, ruang konsultasi, ruang laktasi, buku bacaan, tempat bermain anak, tempat cuci tangan, front office, back office, arsip, disabilitas, parkir dan toilet) Sarana kerja (komputer, internet, telepon, foto copy, printer, finger print, kamera dan CCTV) Media informasi (tanda arah kantor, papan nama kantor, petunjuk alur pelayanan, brosur, kotak saran) Sistem informasi (sistem informasi masing-masing jenis layanan, sistem antrean, sistem monitoring dan evaluasi, website), *Materials* (bahan) menerapkan standar operasional prosedur yang sesuai dengan undang-undang, *Market* (pasar) yang ada yaitu seluruh masyarakat muslim di Purbalingga khususnya melalui media sosial dan website yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

Pelayanan di Era Pandemi Covid 19 Seksi PHU berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat meliputi mencuci tangan dengan sabun atau hand sanitizer, pengecekan suhu tubuh, memakai masker, menjaga jarak bagi pegawai dan pengunjung,

menerapkan sistem kerja *Work From Home* dan *Work From Office* dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta mengadakan sarana prasarana yang menunjang pelayanan di era pandemi covid 19. Sesuai Surat Edaran No 16 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Tatanan Normal Baru yang dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Adanya Inovasi baru yang diterapkan Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19 yaitu Pelayanan mobil keliling.

## **B. Saran**

Tidak mengurangi atas keberhasilan Seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam melayani masyarakat dan bukan mencari kekurangan. Penulis dengan ini bermaksud pengembangan dan peningkatan dalam manajemen pelayanan yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan terkait dengan penelitian ini:

1. Bagi semua pegawai yang ada di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga agar senantiasa menjaga komunikasi antara satu sama lain agar terjalin kerja sama yang baik.
2. Untuk semua pegawai harus mencerminkan 5 Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai wujud dedikasi melayani sepenuh hati kepada masyarakat dan sesuai motto pelayanan yang diterapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga SEHATI (Santun, Efektif dan Efisien, Humanis, Amanah, Tertib, Ikhlas).
3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh harus senantiasa membuat inovasi-inovasi baru yang memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan.

## **C. Kata Penutup**

*Alhamdulillahirobbil'alamiin* segala puji dan syukur tidak henti-hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT dan atas limpahan rahmat dan ridho

Nya yang senantiasa menuntun umat Nya ke jalan yang benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari atas keterbatasan kemampuan dalam skripsi ini yang masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan dan sangat berterima kasih.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat oleh pribadi penulis sendiri dan bagi masyarakat luas, serta bisa menjadi referensi ilmu pengetahuan bagi pembaca khususnya Mahasiswa Manajemen Dakwah IAIN Purwokerto.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin Aziz, Fathul. *Manajemen Dalam Persepektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993.
- Arsam. *Manajemen & Strategi Dakwah*. Purwokerto: STAIN Press, 2016.
- Awaluddin, and Hendra. "Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat Di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala." *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Indonesia* 2, no. 1 (2018): 1–12.
- Badrudin. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Bimbingan Manasik Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2005.
- Dinkominfo. "Calon Jamaah Haji Kabupaten Purbalingga Gunakan Mobile Paspor." Pemerintah Kabupaten Purbalingga, 2019. <https://www.purbalinggakab.go.id/v1/calon-jamaah-haji-kabupaten-purbalingga-gunakan-mobile-paspor/>.
- Dwi Aristiani, Izqi. "Manajemen Pelayanan Jasa Dengan Sistem 'ALL IN' Pada Jama'ah Ibadah Haji Dan Umrah Di Nur Fauzi Group Purwokerto." Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018.
- Fakhrudin, Muhammad. "Kemenag: Syarat Daftar Haji Saat Pandemi Dan Normal Sama." *Ihram*, 2020. <https://ihram.co.id/berita/qdcw4z327/kemenag-syarat-daftar-haji-saat-pandemi-dan-normal-sama>.
- Handayani, Rina Tri, Dewi Arradini, Aquartuti Tri Darmayanti, Aris Widiyanto, and Joko Tri Atmojo. "Pandemi Covid-19, Respon Imun Tubuh, Dan Herd Immunity." *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal* 10, no. 3 (2020): 373–80.

Hasani, Akmal. "Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya." Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2020.

Hatta, Anggraini Frista Pratiwi. "Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah." Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015.

Hidayatullah, Syarif. *Ensiklopedia Rukun Islam Haji*. Jakarta Selatan: Al Kausar Prima, 2018.

Iskandar, Dudi. *Haji Dari Aroma Bisnis Hingga Pergulatan Spiritual*. Jakarta: Al Kautsar Prima, 2015.

KanKemenag. "Patuhi SOP Dan Terapkan Protokol Kesehatan, Pendaftaran Haji Di Masa Pandemi Tetap Berjalan." Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kota Denpasar, 2020. <https://bali.kemenag.go.id/denpasar/berita/16637/patuhi-sop-dan-terapkan-protokol-kesehatan-pendaftaran-haji-di-masa-pandemi-tetap-berjalan>.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. "Kankemenag Purbalingga PTSP-Kan 66 Jenis Layanan." Kantor Kementerian Agama Wilayah Provinsi Jawa Tengah, 2019. <https://jateng.kemenag.go.id/warta/berita/detail/kankemenag-purbalingga-ptsp-kan-66-jenis-layanan>.

———. *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga*. Purbalingga: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, 2021.

Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. "Alur Layanan PTSP." Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2021. <http://purbalingga.kemenag.go.id/alur-layanan-ptsp>.

———. "Jenis Pelayanan Seksi PHU." Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2021. <http://purbalingga.kemenag.go.id/penyelenggaraan-haji-dan-umroh>.

- . “Kantor Kementerian Agama Struktur Organisasi.” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2020. <http://purbalingga.kemenag.go.id/kantor-kementerian-agama>.
- . “Penyelenggaraan Haji Dan Umroh.” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2021. <http://purbalingga.kemenag.go.id/penyelenggaraan-haji-dan-umroh>.
- . “Sejarah Kementerian Agama.” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2017. <http://purbalingga.kemenag.go.id/sejarah>.
- . “Tugas Pokok Dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh.” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2021. <http://purbalingga.kemenag.go.id/seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh>.
- . “Visi Dan Misi Kementerian Agama.” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2017. <http://purbalingga.kemenag.go.id/visi-dan-misi>.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama (2017).
- . Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 tahun 2020 tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M (2020).
- . “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/ 2021 M,” 2021.
- . Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (2018).
- Kholillurrohman. “Hajinya Lansia Ditinjau Dari Persepektif Bimbingan Dan Konseling Islam.” *Al-Balagh : Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* 2, no. 2 (2017). <https://doi.org/10.22515/balagh.v2i2.1021>.

Kurniasih, Wiwit Fajar. "Manajemen Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Banyumas." Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2021.

Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. Surat Edaran Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintahan (2020).

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Refisi*. Revisi. Bandung: PT. Rosyda Karya., 2006.

Ni'mah, Siti Hidayatun. "Manajemen Penyelenggaraan Pelatihan Manasik Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017." Universitas Islam Negeri Walisongo 2018, 2018.

Nur Fadhli, Muhammad. *Ibadah Haji Dan Umrah*. Edited by Paramita Perdani. Klaten: Cempaka Putih, 2019.

Nurdiansyah, Haris, and Robbi Saepul Rahman. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019.

Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama (2016).

Putri, Ririn Noviyanti. "Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 20, no. 2 (2020): 705–9.

<https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.1010>.

R. Terry, George, and Leslie W. Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1992.

Rahardjo Soedigno, Ventje. "Musim Haji Di Tengah Pandemi." *Komite Nasional Ekonomi Dan Keuangan Syariah (KNEKS)*. Jakarta: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), 2020.

Redaksi. "600 Calon Haji Purbalingga Gagal Berangkat Tahun Ini." Serayunews. Purbalingga, 2020. <https://serayunews.com/berita/600-calhaj-purbalingga-gagal-berangkat-tahun-ini/>.

Sarinah, and Mardalena. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta, 2013.

———. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 8th ed. Bandung: Alfabeta, 2009.

Sulaksana, Rifki Faisal Miftaahul Zanah dan Jaka. "Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Di Home Industri Asri Rahayu Di Wilayah Majalengka)." *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan* 4 (2016).

Sulastris, Lilis. *Manajemen Sebuah Pengantar*. Bandung: La Goods Publishing, 2012.

Suryabrata, Sumardi. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.

Suwarno, Joko Sulak. "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015." Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016.

Syamsuddin. "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu

Pendidikan.” *Jurnal Idaarah* 1, no. 1 (2017): 3–4.  
<https://doi.org/10.24252/idaarah.v1i1.4084>.

Taufiqurokhman, and Evi Satispi. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Umj Press 2018. Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018.

Umar. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng Tahun 2018.” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018.

Undang-Undang Republik Indonesia. Undang-Undang No13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (2008).

Usman, Husaini dan Purnomo Akbar Setiady. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.

Wijaya, Candra, and Muhammad Rifa’i. *Dasar Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efesien*. Edited by Syarbaini Saleh. Medan: Perdana Publishing, 2016.  
[http://repository.uinsu.ac.id/2836/1/Dasar-Dasar Manajemen.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/2836/1/Dasar-Dasar%20Manajemen.pdf).

Wildayati, Resti, Dindin Solahudin, and Arif Rahman. “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.” *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2017): 165–82.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.

Wulani, Tira. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan.” Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2019.