

**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**

## PERNYATAAN KEASLIAN

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riko Teguh Saputra

NIM : 1617103030

Jenjang : S1

Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI TERPADU KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURBALINGGA DI ERA PANDEMI COVID 19”** ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang ditulis dan dirujuk sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Purwokerto, 08 Juli 2021

Yang menyatakan



Riko Teguh Saputra  
NIM. 1617103030



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126  
Telp : 0281-635624, 628250 Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul:

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

yang disusun oleh Saudara: **Riko Teguh Saputra**, NIM 1617103030, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **12 Juli 2021**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Dr. Musta'in, M.Si  
NIP 19710302200911004

Asep Amaludin, M.Si  
NIP 198607172019031008

Penguji Utama,

**IAIN PURWOKERTO**

Arsam, M.S.I  
NIP 197806122009011011  
Mengesahkan,

tanggal 3 September 2021

Dekan,



H. Abdul Basit, M.Ag  
19691219 199803 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah  
IAIN Purwokerto  
di Purwokerto

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, koreksi dan perbaikan terhadap penulisan skripsi dari :

Nama : Riko Teguh Saputra  
NIM : 1617103030  
Fakultas/Jurusan : Dakwah/Manajemen Dakwah  
Judul : Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Di Era Pandemi Covid 19.

Sebagai pembimbing, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Sosial (S.Sos).

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 08 Juli 2021  
Pembimbing,

IAIN PURWOKERTO

  
Dr. Musta'in, M.Si.  
NIP.197103022009011004

## **MOTTO**

“Hidup ini memang perlu Agama, perlu Ilmu Pengetahuan dan perlu Seni. Dengan Agama hidup menjadi terarah, Dengan Ilmu hidup menjadi mudah dan dengan Seni hidup menjadi Indah”

(Almarhum Al Maghfurlah Dr. KH. Chariri Shofa, M.Ag)



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* robil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala karunia, nikmat dan ridho-Nya skripsi ini dapat terselesaikan, sebagai wujud dedikasi penulis dengan penuh perjuangan karya yang sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Kasan dan Ibu Sariyah, atas segala pengorbanan, kasih sayang, dukungan, kesabaran dan doa yang selalu dipanjatkan untuk keberhasilan penulis. Semoga bapak dan ibu selalu dalam lindungan-Nya, diberi kesehatan dan selalu diberi kebahagiaan, Aamiin.
2. Serta kedua adik penulis Anita Nur 'Aeni dan Khoirul Fahmi Ramadhan, semoga menjadi anak yang Sholeh atau Sholehah dan menjadi kebanggaan yang bisa mengangkat derajat kedua orang tua dan keluarga.
3. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat agar segera menyelesaikan studinya.
4. Calon Istri penulis yang memberikan semangat, dukungan, doa dan tidak ada bosan-bosannya mengingatkan penulis dalam penulisan skripsi ini. Semoga dibalas kebaikannya serta tercapai apa yang di cita-citakan.
5. Teman-teman Santri Pondok Pesantren Darussalam Dukuhwaluh terutama Pejuang Skripsi Ndalem Kilen (Khusnun, Abi, Tongat, Ki Bihril, Ojan) serta penghuni kamar Jago Kali.
6. Teman-teman MD angkatan 2016 yang sudah banyak direpotkan oleh penulis. Terutama pejuang skripsi Zaenal Aripin S.Sos, Ilham, Trio, Khotib, Syarif dan lain-lain yang berjuang bersama dalam menyelesaikan studi.

Hanya sebuah untaian kata-kata yang dapat penulis persembahkan kepada mereka semua. Atas segala kekurangan yang ada pada diri penulis, skripsi ini saya persembahkan untuk mereka semua. Terima kasih telah hadir dalam perjalanan hidup penulis.

# 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

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobilalamin*, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada seluruh alam semesta, semoga kita semua selalu dalam lindungan dan bimbingan-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW yang selalu kita semua harapkan syafaatnya.

Atas berkat rahmat Allah yang Maha Kuasa dan ditambah dengan ridho kedua orang tua alhamdulillah dengan penuh rasa syukur penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berbentuk skripsi ini, semoga menjadi sebuah karya yang dapat bermanfaat. Karya ilmiah skripsi ini berjudul Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Di Era Pandemi Covid 19. Karya ilmiah skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini melibatkan banyak pihak, baik untuk memberikan bantuan baik secara moril, materil, ataupun yang lainnya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. KH. Moh. Roqib, M. Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M. Ag., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Ridwan, M. Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
4. Dr. Sul Khan Chakim, M.M., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
5. Prof. Dr. K.H. Abdul Basit, M. Ag., Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Dr. Muskinul Fuad, M. Ag., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

7. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M. Ag., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
8. Dr. Musta'in, M.Si., Wakil Dekan III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dan sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang senantiasa sabar memberikan bimbingan, ilmu, arahan dan motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
9. Arsam, M.S.I., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
10. Lutfi Faisol, Staff Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, yang telah banyak membantu jalannya proses perkuliahan penulis.
11. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.
12. Kedua orang tua tercinta, Bapak Kasan dan Ibu Sariyah.
13. Keluarga Besar Pengasuh Pondok Pesantren Darussalam Dukuhwaluh Purwokerto, yang diharapkan berkah ilmu dan Doanya.
14. Keluarga Besar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
15. Pak Tulus Rahardjo, S.E. yang banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian.
16. Keluarga Besar Manajemen Dakwah khususnya angkatan 2016 yang menemani penulis selama menjalani perkuliahan.
17. Mei Kurniasari, S.Pd. yang tak bosan mengingatkan penulis dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Teman-teman Santri Pondok Pesantren Darussalam Dukuhwaluh terutama Pejuang Skripsi Ndalem Kilen (Khusnun, Abi, Tongat, Ki Bihril, Ojan) serta penghuni kamar Jago Kali.
19. Semua pihak serta orang yang kenal dan mengenali saya, yang telah membantu dalam penyelesaian perkuliahan ini serta skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang terbaik untuk semuanya.

Tak ada kata lain yang bisa penulis ucapkan selain terima kasih yang sebesar-besarnya dan doa untuk kalian semua. Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT Amin.

Penulis menyadari dalam karya ilmiah ini banyak sekali segala kekurangan dan keterbatasan bahkan jauh kata sempurna. Tapi besar harapan penulis semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang menggunakan atau memanfaatkannya.

Purwokerto, 08 Juli 2021



**Riko Teguh Saputra**  
**1617103030**



## 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. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh.....	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>81</b>
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	83
C. Kata Penutup .....	83

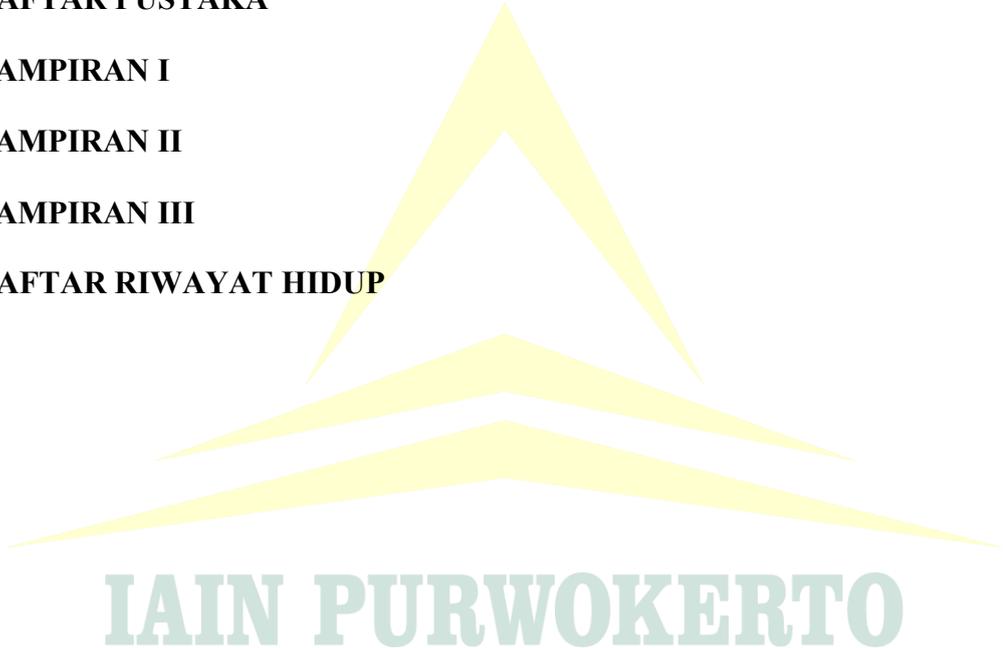
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN I**

**LAMPIRAN II**

**LAMPIRAN III**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



**IAIN PURWOKERTO**



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 *Costumer 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 Satsipi, *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**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Manajemen dan Ruang Lingkupnya**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen menurut G. R. Terry 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>27</sup>

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>28</sup>

Manajemen adalah suatu seni mengatur yang melalui proses, cara dan tindakan melalui tahapan fungsional dari manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.<sup>29</sup>

##### **2. Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen pada dasarnya merupakan tugas pokok seorang manajer yang harus dilaksanakan dalam suatu organisasi ataupun instansi. Menurut George. R. Terry fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.<sup>30</sup>

###### *a. Perencanaan (Planning)*

---

<sup>27</sup> Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Persepektif Islam*. hlm. 4.

<sup>28</sup> Syamsuddin, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." hlm. 14.

<sup>29</sup> Lilis Sulastri, *Manajemen Sebuah Pengantar* (Bandung: La Goods Publishing, 2012). hlm. 14.

<sup>30</sup> 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). hlm. 5.

Perencanaan merupakan suatu aspek penting yang dilakukan oleh semua lapisan yang ada di dalamnya guna menentukan apa yang harus dicapainya dan bagaimana cara untuk mencapainya.<sup>31</sup> Menurut Malayu S. P. Hasibuan perencanaan merupakan suatu hal penting yang dirancang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu pentingnya perencanaan yaitu:

- 1) Jika tidak adanya perencanaan maka tidak memiliki tujuan yang akan dicapai.
- 2) Jika tanpa perencanaan maka adanya pengeluaran banyak baik dari segi materi maupun tenaga yang disebabkan tidak ada petunjuk pelaksanaan.
- 3) Perencanaan dapat menentukan pengendalian.
- 4) Terjadinya proses manajemen dan keputusan dari adanya perencanaan.<sup>32</sup>

*b. Pengorganisasian (Organizing)*

Pengorganisasian adalah mengkoordinasi pekerjaan, tugas-tugas dan pembagian pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai penempatan keahlian para pekerja.<sup>33</sup> Pengorganisasian Menurut Winardi adalah suatu proses mengelompokkan tugas dan kegiatan-kegiatan pekerjaan sesuai bidang dan keahlian untuk mencapai suatu yang diinginkan.<sup>34</sup> Pengorganisasian yaitu mengelompokkan dan menentukan aktivitas penting dan memberikan wewenang untuk mengerjakan aktivitas tersebut.<sup>35</sup>

---

<sup>31</sup> Rifki Faisal Miftaahul Zanah dan Jaka Sulaksana, "Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Di Home Industri Asri Rahayu Di Wilayah Majalengka)," *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan* 4 (2016).hlm. 159.

<sup>32</sup> Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2015).hlm. 54.

<sup>33</sup> Badrudin. hlm.111.

<sup>34</sup> Wijaya and Rifa'i, *Dasar Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien*.hlm. 40.

<sup>35</sup> George R. Terry and Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1992).hlm. 9.

### c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan menurut George R. Terry merupakan suatu usaha menggerakkan semua anggota untuk bekerja melaksanakan tugas-tugasnya dalam mencapai tujuan yang telah dibuat.<sup>36</sup> Pelaksanaan adalah pengarahan dan memotivasi seluruh elemen yang ada untuk menangani dan menyelesaikan suatu masalah.<sup>37</sup> Adapun beberapa proses pelaksanaan yang harus dilakukan seorang manajer atau pimpinan pada suatu organisasi, yaitu:

- 1) Memberikan motivasi terhadap karyawan
- 2) Memberikan dukungan baik secara moral maupun materil
- 3) Memberikan informasi secara komprehensif
- 4) Memberikan bimbingan
- 5) Menjalin komunikasi yang baik
- 6) Memberikan arahan kepada anggotanya agar bekerja tepat sasaran.<sup>38</sup>

### d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah sebagai proses menentukan apa yang harus dicapai sesuai standar apa yang dikerjakan, menilai dan memperbaiki sesuai rencana pelaksanaan.<sup>39</sup> Proses pengawasan menurut T. Hani Handoko memiliki lima tahapan, yaitu:

- 1) Penetapan standar pelaksanaan.
- 2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.
- 3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata.
- 4) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan analisa penyimpangan.

---

<sup>36</sup> Sulaksana, "Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Di Home Industri Asri Rahayu Di Wilayah Majalengka)." hlm. 159.

<sup>37</sup> Haris Nurdiansyah and Robbi Saepul Rahman, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019). hlm. 9.

<sup>38</sup> Arsam, *Manajemen & Strategi Dakwah* (Purwokerto: STAIN Press, 2016). hlm. 35-36.

<sup>39</sup> Izqi Dwi Aristiani, "Manajemen Pelayanan Jasa Dengan Sistem 'ALL IN' Pada Jama'ah Ibadah Haji Dan Umrah Di Nur Fauzi Group Purwokerto" *Skripsi*. (Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018).

5) Pengambilan tindakan perbaikan, jika dibutuhkan.<sup>40</sup>

### 3. Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen disebut juga sebagai *Tools of Management* (alat manajemen) yang dikenal dengan 6M meliputi *Man* (manusia), *Money* (uang), *Methods* (cara), *Materials* (bahan), *Machines* (mesin), *Market* (pasar).<sup>41</sup>

#### a. *Man* (Manusia)

*Man* atau manusia merupakan tenaga kerja manusia yang dimiliki suatu perusahaan atau organisasi baik sebagai seorang pimpinan ataupun tenaga operasional/pelaksana.<sup>42</sup> Sumber daya manusia sebagai titik pusat dalam manajemen karena berpengaruh pada keberlangsungan proses manajemen yang ada dan tujuan yang akan dicapai suatu perusahaan atau organisasi.<sup>43</sup>

#### b. *Money* (Uang)

*Money* atau uang merupakan sesuatu yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Faktor uang ini harus diperhitungkan secara rasional yang meliputi tenaga kerja yang harus mendapatkan upah, membeli alat-alat yang dibutuhkan dan juga hasil yang dicapai dari suatu investasi.<sup>44</sup>

#### c. *Methods* (Cara)

*Methods* merupakan suatu tata cara kerja yang digunakan manajer atau karyawan untuk memperlancar pekerjaan. Sebuah metode dikatakan baik apabila metode itu dapat dilaksanakan dengan baik oleh orang-orang yang berpengalaman. Oleh karena itu manusia masih menjadi peran utama dalam manajemen.<sup>45</sup>

---

<sup>40</sup> Sarinah and Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish, 2017).hlm. 106.

<sup>41</sup> Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*.hlm. 21-22.

<sup>42</sup> Badrudin.hlm. 21.

<sup>43</sup> Anggraini Frista Pratiwi Hatta, "Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah" *Skripsi*. (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015).hlm. 38.

<sup>44</sup> Hatta.hlm. 39.

<sup>45</sup> Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Persepektif Islam*.hlm. 7.

Metode adalah cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam menentukan metode harus dirancang secara matang agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam suatu organisasi.<sup>46</sup>

d. *Materials* (Bahan)

Material adalah bahan-bahan yang dibutuhkan suatu organisasi dalam mencapai tujuan.<sup>47</sup> Material merupakan unsur yang sangat diperlukan dalam manajemen karena material atau bahan tidak dapat dipisahkan dengan manusia dimana materi digunakan sebagai sarana untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>48</sup>

e. *Machines* (Mesin)

Mesin merupakan alat-alat yang diperlukan untuk memaksimalkan pekerjaan.<sup>49</sup> Mesin sangat penting dalam suatu perusahaan yang digunakan untuk meningkatkan produktivitas dan bersaing dengan perusahaan lain.<sup>50</sup>

f. *Market* (Pasar)

*Market* atau pasar adalah tempat terakhir dimana perusahaan memasarkan produknya dalam bentuk jasa atau barang. Agar produk menguasai pasar maka kualitas produk atau jasa harus sesuai dengan daya beli konsumen.<sup>51</sup>

## B. Teori Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut Sianipar pelayanan adalah cara mengabdikan, mempersiapkan, memproses dan mengatasi atas apa saja keperluan atau kebutuhan individu

<sup>46</sup> Hatta, "Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah." hlm. 40.

<sup>47</sup> Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*. hlm. 22.

<sup>48</sup> Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Persepektif Islam*. hlm. 7.

<sup>49</sup> Siti Hidayatun Ni'mah, "Manajemen Penyelenggaraan Pelatihan Manasik Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017" *Skripsi*. (Universitas Islam Negeri Walisongo 2018, 2018). hlm. 25.

<sup>50</sup> Wiwit Fajar Kurniasih, "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" *Skripsi*. (Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2021) hlm. 19.

<sup>51</sup> Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Persepektif Islam*. hlm. 7-8.

maupun kelompok.<sup>52</sup> Pelayanan adalah aktivitas yang diberikan suatu organisasi atau instansi penyedia barang ataupun jasa untuk membantu, menyiapkan dan mengurus dengan baik apa yang dibutuhkan pihak penerima pelayanan tersebut.<sup>53</sup>

## 2. Jenis-Jenis Pelayanan

Berdasarkan ciri-ciri dan sifat pelayanan, maka jenis-jenis pelayanan dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

### a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan yang meliputi pelayanan pencatatan, pengambil keputusan, kegiatan tata usaha, penelitian dan dokumentasi.

### b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah kegiatan pelayanan yang menyediakan dan mengelola barang berwujud fisik.

### c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan konsumen dengan mengambil pemanfaatan yang diberi oleh pelayan.<sup>54</sup>

## 3. Standar Pelayanan Kementerian Agama

Adapun prinsip-prinsip standar pelayanan yang dirancang Kementerian Agama melalui Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, sebagai berikut:

- a. Sederhana, pelayanan harus mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas

---

<sup>52</sup> Wildayati, Solahudin, and Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." hlm. 170.

<sup>53</sup> Akmal Hasani, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya" *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2020). hlm. 34.

<sup>54</sup> Hasani hlm. 39-40.

dan biaya yang tidak membebani masyarakat dan penyelenggara.

- b. Partisipatif, standar pelayanan melibatkan pihak-pihak yang terkait untuk mencapai keselarasan atas hasil kesepakatan
- c. Akuntabel, standar pelayanan harus bisa dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan pihak yang terkait
- d. Berkelanjutan, standar pelayanan harus dilakukan terus menerus dengan ditandai adanya perbaikan dan inovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan
- e. Transparansi, standar pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat
- f. Keadilan, standar pelayanan tidak memandang status sosial masyarakat sehingga pelayanan menjangkau semua elemen masyarakat.<sup>55</sup>

#### **4. Standar Pelayanan Haji Terpadu Kementerian Agama**

Dalam melaksanakan penyelenggaraan terpadu harus sesuai ketentuan perundang-undangan yang diatur melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 pasal 5 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama. Bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu harus dilakukan pada satu tempat baik secara fisik atau secara virtual. Pelayanan terpadu fisik meliputi pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap. Pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dengan memadukan beberapa jenis pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk layanan yang dibutuhkan melalui satu pintu. Sedangkan pelayanan satu atap dilakukan dengan memadukan beberapa jenis pelayanan dan unit penyelenggara untuk menyelesaikan produk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat secara bersamaan melalui satu tempat. Pelayanan terpadu

---

<sup>55</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama” (2017).

secara virtual yaitu menggunakan sistem informasi manajemen atau mengintegrasikan pelayanan melalui media elektronik.<sup>56</sup>

## 5. Standar Pelayanan Haji Terpadu di Era Pandemi Covid 19

Pendaftaran haji di era pandemi berjalan sesuai SOP yang ada, dimana calon jamaah haji yang ingin mendaftar harus mengikuti protokol kesehatan yang ada seperti memakai masker, pengecekan suhu tubuh menggunakan *thermo gun*, mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* yang disediakan dan menerapkan *social distancing* pada tempat duduk di ruang tunggu. Kemudian petugas haji meneliti dan memverifikasi berkas yang dibawa jamaah oleh pejabat yang berwenang di dalam kantor. Selanjutnya calon jamaah di panggil satu persatu untuk proses biometrik, foto dan pencetakan dokumen pendaftaran yang isi berupa nomor porsi dan pelunasan setoran awal. Calon jamaah yang sudah menerima dokumen dipersilahkan kembali ke tempatnya masing-masing.<sup>57</sup>

## C. HAJI

### 1. Pengertian Haji

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>58</sup>

### 2. Wajib Haji

Wajib haji adalah amalan-amalan ibadah yang harus dikerjakan pada saat haji. Adapun bila salah satu wajib haji ditinggalkan, maka ibadah haji

---

<sup>56</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama" (2016).

<sup>57</sup> KanKemenag, "Patuhi SOP Dan Terapkan Protokol Kesehatan, Pendaftaran Haji Di Masa Pandemi Tetap Berjalan," Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kota Denpasar, 2020, diakses pada tanggal 03 November <https://bali.kemenag.go.id/denpasar/berita/16637/patuhisop-dan-terapkan-protokol-kesehatan-pendaftaran-haji-di-masa-pandemi-tetap-berjalan>.

<sup>58</sup> Hidayatullah, *Ensiklopedia Rukun Islam Haji*.

tetap sah tetapi harus membayar denda atau dam. Berikut merupakan beberapa wajib haji antara lain.

- a. Ihram atau niat ibadah haji dari miqat zamani dan miqat makani.
- b. Bermalam (Mabit) di Muzdalifah dan Mina.
- c. Melempar jumrah Aqabah, Ula dan Wustho.
- d. Thawaf Wada'.<sup>59</sup>

### 3. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan ditempati yang harus dilakukan jamaah haji dalam beribadah. Jika salah satu rukun haji tidak terlaksana maka ibadah haji tidak sah dan mengulang tahun berikutnya. Adapun rukun-rukun haji sebagai berikut.

- a. Ihram, artinya berniat mengerjakan ibadah haji di tempat dan pada waktu yang sudah ditentukan.
- b. Wukuf di Padang Arafah, artinya berdiam diri di Padang Arafah dimulai pada tanggal 9 Dzulhijjah sampai dengan tanggal 10 Dzulhijjah.
- c. Thawaf Ifadah, yaitu berjalan mengelilingi Ka 'bah sebanyak tujuh kali putaran.
- d. Sa'i, yaitu berlari-lari kecil dari Bukit Shafa hingga Bukit Marwah sebanyak tujuh kali.
- e. Tahalul, yaitu mencukur sebagian rambut.
- f. Tertib, yaitu mengerjakan semua rukun haji sesuai dengan urutan dan tidak bisa dilakukan secara acak.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Bimbingan Manasik Haji* (Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2005).

<sup>60</sup> Muhammad Nur Fadhli, *Ibadah Haji Dan Umrah*, ed. Paramita Perdani (Klaten: Cempaka Putih, 2019).hlm. 4.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke objek yang akan diteliti.<sup>61</sup> Dan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat *postpositivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Objek alamiah yaitu objek yang berkembang apa adanya tanpa adanya manipulasi dari peneliti dan adanya peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut.<sup>62</sup>

Penelitian ini dilaksanakan secara alamiah guna mencari pemahaman yang menjadi sumber bagi peneliti terkait manajemen pelayanan jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era pandemi COVID 19.

#### **B. Sumber Data**

Sumber data penelitian ini didasarkan pada dua sumber, yaitu:

##### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dan diolah melalui pengamatan langsung dari subjek dan objek penelitian. Dalam penelitian ini sumber data primernya berupa hasil dari penelitian terkait manajemen Pelayanan Jamaah haji terpadu.

##### **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diambil secara tidak langsung melalui dokumen yang ada pada subjek dan objek yang akan diteliti.<sup>63</sup> Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari berkas dokumen dan data-data yang berkaitan dengan manajemen pelayanan

---

<sup>61</sup> Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002).hlm. 80.

<sup>62</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 19th ed. (Bandung: Alfabeta, 2013). hlm. 9.

<sup>63</sup> Sugiyono ...hlm. 137.

jamaah haji terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini di jalan Mayjen Dl. Panjaitan No. 155A Purbalingga, Purbalingga Lor, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah 53311.

### **D. Subjek dan Objek Penelitian**

#### **1. Subjek Penelitian**

Suharsimi Arikunto mengartikan subjek penelitian adalah orang, benda, proses, kegiatan atau tempat data untuk variabel penelitian yang melekat dan dipermasalahkan.<sup>64</sup> Subjek yang ada dari penelitian ini ialah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam melayani jamaah haji di Era Pandemi COVID 19.

#### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan pembatasan suatu masalah yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Sedangkan objek penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi COVID 19.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi**

Nasution menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>65</sup> Dalam penulisan penelitian ini penulis menggunakan observasi partisipasi pasif (*passive participation*): *means the research is present at the scene of action but does not interact or participate*. Jadi dalam hal ini peneliti

---

<sup>64</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993). hlm. 116-117.

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 8th ed. (Bandung: Alfabeta, 2009). hlm. 310.

datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.<sup>66</sup>

Dalam penelitian ini peneliti mengamati berbagai peristiwa yang dapat dijadikan sumber data yang berhubungan dengan Manajemen pelayanan jamaah haji terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19.

## 2. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah percakapan atau tanya jawab antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan suatu informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur, yakni wawancara tidak terfokus hanya pada satu pedoman wawancara saja akan tetapi wawancara yang dilakukan peneliti bersifat bebas dan tetap mempertimbangkan garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>67</sup>

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara dari berbagai narasumber diantaranya:

- a. H. Karsono, S.Pd.I, M.M sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga untuk mengetahui sejarah dan profil Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.
- b. Dra. Hj. Khamimah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kabupaten Purbalingga untuk mengetahui manajemen yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam memberikan pelayanan terpadu terhadap jamaah di era pandemi COVID 19.
- c. Tulus Rahardjo sebagai Pelaksana Penyusun Bahan Informasi Haji untuk mengetahui penerapan manajemen dan layanan-layanan yang diberikan kepada jamaah.

---

<sup>66</sup> Sugiyono. hlm. 312.

<sup>67</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabet, 2008), hlm.140

- d. Jamaah haji untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diterima calon jamaah Haji.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang didapatkan melalui dokumen-dokumen seperti data-data, arsip dan gambar-gambar ataupun dalam bentuk lainnya yang menjadi sumber data dari penelitian ini.<sup>68</sup>

Penulis dalam penelitian ini banyak mengambil sumber data atau dokumen dari internet maupun langsung dari sumbernya berupa data, arsip-arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dan foto-foto yang menunjang data dalam penelitian ini.

### F. Teknik Analisis Data

Pada analisis data kualitatif, Bogdan mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dari sumber lain, kemudian membuat kesimpulan sehingga dapat mudah untuk dipahami dan diterima oleh orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan data kedalam beberapa kategori, menguraikan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, merangkai ke dalam pola, menyeleksi mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang akan diinformasikan kepada orang lain.<sup>69</sup> Pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif yaitu kata-kata atau kalimat yang didapatkan melalui sumber tertulis berupa dokumen ataupun hasil wawancara untuk memperoleh kesimpulan.<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup> Husaini dan Purnomo Akbar Setiady Usman, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003). hlm. 57.

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D...*, hlm. 334.

<sup>70</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Refisi, Revisi* (Bandung: PT. Rosyda Karya., 2006).hlm. 3.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

##### **1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Tengah bagian selatan. Berbatasan dengan Kabupaten Banjarnegara di sebelah timur dan selatan, Kabupaten Banyumas di sebelah barat dan selatan, serta Kabupaten Pemalang di sebelah utara. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga merupakan penyedia layanan keagamaan dan pendidikan keagamaan yang berlokasi di Jalan Mayjen Panjaitan Nomor 115 A Purbalingga. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga membawahi lima Seksi dan satu penyelenggara tiga madrasah negeri dan 20 Kantor Urusan Agama. Kelima layanan tersebut yaitu Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Sedangkan lainnya adalah Penyelenggara Zakat dan Wakaf yang pada waktu sebelumnya dikelola oleh Penyelenggara Syariah.

Seksi Bimbingan Masyarakat Islam membina 20 KUA di 18 kecamatan yang ada di Kabupaten Purbalingga. Di bidang pendidikan formal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memiliki 3 Madrasah Ibtidaiyah Negeri, 3 Madrasah Tsanawiyah Negeri dan 1 Madrasah Aliyah Negeri. Selain itu juga menaungi dan membina ratusan lembaga pendidikan swasta terdiri dari 248 RA/BA, 180 Madrasah Ibtidaiyah, 39 Madrasah Tsanawiyah dan 10 Madrasah Aliyah. Pada masa pandemi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga menerapkan protokol kesehatan bagi seluruh pejabat pegawai dan para tamu yang memasuki area kantor protokol yang diterapkan meliputi pengecekan suhu tubuh, mencuci tangan memakai hand sanitizer atau sabun dan air yang mengalir, kewajiban memakai masker, serta tetap menjaga jarak. Selain itu

kamu juga diwajibkan mengisi daftar hadir, mengambil nomor antrean serta duduk menunggu di tempat yang telah disediakan dalam rangka pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga menyediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta pojok zona integritas dengan dukungan soliditas seluruh pegawai yang ada. pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melalui PTSP dilayani sesuai dengan ketentuan jam kerja yang berlaku di antara fasilitas yang tersedia adalah ruangan PTSP yang sejuk ber-AC, tempat duduk yang standar, air minum serta makanan ringan bagi tamu yang membutuhkan, petugas yang santun, efektif dan efisien, humanis, amanah, tertib dan ikhlas. sesuai dengan motto layanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yaitu SEHATI.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memiliki layanan SICAKAP Sistem Informasi Cepat dan Akuntabel Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga baik berbasis Android maupun website. SICAKAP dapat di download melalui Google Playstore dan dapat diakses melalui website [purbalingga.kemenag.go.id](http://purbalingga.kemenag.go.id). Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga selalu berinovasi dalam pelayanan kepada masyarakat pelayanan mobil keliling melayani pendaftaran haji, pengukuran arah kiblat dan kepenyuluhan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga berkomitmen siap WBK 2021. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga siap menyukseskan pelaksanaan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

71

---

<sup>71</sup>Hasil Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Karsono S. Pd. I, M. M., Pada tanggal 27 Mei 2021. Pada pukul 09:20.

## 2. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

Sejarah singkat Kantor Kementerian agama republik Indonesia dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Departemen Agama Republik Indonesia bermula dari adanya utusan Komite Nasional Indonesia disingkat KNI. Daerah karesidenan Banyumas pada rapat pleno komite nasional Indonesia pusat disingkat KNIP tanggal 24 sampai 28 November 1945 di gedung fakultas kedokteran Universitas Indonesia Salemba Jakarta. Usul disampaikan oleh KH. Abu Dardiri, KH. Soleh Su'adi, dan M. Sukoso Wiryo Saputro yang mengusulkan dan mendesak agar dalam negara Indonesia yang telah merdeka hendaknya Urusan Agama hanya ditampilkan oleh Kementerian Pendidikan, Pengajaran dan Kebudayaan atau Kementerian Dalam Negeri dan lain-lain. Tetapi hendaknya diurus oleh Kementerian khusus Yang Tersendiri.

Usulan anggota KNI Banyumas mendapat dukungan dari anggota KNIP khususnya dari partai Masyumi, di antaranya Mohammad Natsir, Dr. Muwardi, Dr. Marzuki Mahdi, dan M. Kartosudarmo. Secara aklamasi sidang KNIP menerima dan menyetujui usulan pembentukan Kementerian Agama. Presiden Soekarno memberi isyarat kepada Wakil Presiden Mohammad Hatta akan hal itu. Bung Hatta langsung berdiri dan mengatakan, "Adanya Kementerian Agama tersendiri mendapat perhatian pemerintah." Pada mulanya terjadi diskusi apakah kementerian itu dinamakan Kementerian Agama Islam ataukah Kementerian Agama. Tetapi akhirnya diputuskan nama Kementerian Agama.

Timbulnya usul tersebut tidak menimbulkan reaksi negatif dan perdebatan sengit bahkan Muhammad Nasir dan kawan-kawan anggota KNPI secara terang-terangan mendukung dan memperkuat usul tersebut untuk kemudian disampaikan kepada Perdana Menteri Sultan Syahrir dan diteruskan kepada presiden untuk mendapatkan persetujuan. kurang lebih 1 bulan tepatnya tanggal 3 Januari 1946 atau 29 Muharram 1364 H keluarlah Penetapan Presiden Republik Indonesia Nomor 1/SD/1946 yang berbunyi Presiden Republik Indonesia mengingat usul Perdana Menteri

dan badan pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat memutuskan untuk mengadakan departemen agama pada masa Kabinet Syahrir 1 atau kabinet parlementer satu pemimpin Perdana Menteri Sutan Syahrir 14 November 1945 hingga 12 November 1946 terbentuklah departemen agama dengan H. Muhammad Rasyidi sebagai Menteri Agama yang sebelumnya sebagai menteri negara dengan tugas pokok departemen agama adalah dalam rangka memenuhi undang-undang Dasar 1945 pasal 29 ayat 1 dan 2.

Dalam Maklumat Kementerian Agama No 1 tanggal 14 Maret 1946 diumumkan alamat sementara kantor pusat Kementerian Agama adalah di Jalan Bintaran No 9 Yogyakarta. Kemudian bulan Mei 1946 alamat Kementerian Agama pindah ke Jalan Malioboro No 10 Yogyakarta. Kantor ini tersedia berkat jasa baik tokoh Muhammadiyah K.H. Abu Dardiri dan K.H. Muchtar. Dalam waktu tersebut tugas-tugas Menteri Agama secara fakultatif tetap memiliki akses dengan Jakarta.

Setelah berdirinya Kementerian Agama, urusan keagamaan dan peradilan agama bagi umat Islam yang telah berjalan sejak pra kemerdekaan menjadi tanggung jawab Kementerian Agama.

Semula hal itu berlaku di Jawa dan Madura, tetapi setelah terbentuknya kembali Negara Kesatuan Republik Indonesia yang didorong oleh mosi integral Mohammad Natsir (periode berlakunya UUDS 1950) dan penyerahan urusan keagamaan dari bekas negara-negara bagian Republik Indonesia Serikat (RIS) kepada Menteri Agama, maka secara de jure dan de facto, tugas dan wewenang dalam urusan agama bagi seluruh wilayah RI menjadi tanggung jawab Menteri Agama

Dalam perkembangan selanjutnya, diterbitkanlah Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1949 dan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1950 serta Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 1951 antara lain menetapkan kewajiban dan lapangan tugas Kementerian Agama yaitu:

- a. Melaksanakan asas Ketuhanan Yang Maha Esa dengan sebaik-baiknya

- b. Menjaga bahwa tiap-tiap penduduk mempunyai kemerdekaan untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya
- c. Membimbing, menyokong, memelihara dan mengembangkan aliran-aliran agama yang sehat;
- d. Menyelenggarakan, memimpin dan mengawasi pendidikan agama di sekolah-sekolah negeri
- e. Memimpin, menyokong serta mengamat-amati pendidikan dan pengajaran di madrasah-madrasah dan perguruan-perguruan agama lain-lain
- f. Mengadakan pendidikan guru-guru dan hakim agama;
- g. Menyelenggarakan segala sesuatu yang bersangkutan paut dengan pengajaran rohani kepada anggota-anggota tentara, asrama-asrama, rumah-rumah penjara dan tempat-tempat lain yang dipandang perlu
- h. Mengatur, mengerjakan dan mengamat-amati segala hal yang bersangkutan dan pencatatan pernikahan, rujuk dan talak orang Islam
- i. Memberikan bantuan materiil untuk perbaikan dan pemeliharaan tempat-tempat beribadat (masjid-masjid, gereja-gereja dll.);
- j. Menyelenggarakan, mengurus dan mengawasi segala sesuatu yang bersangkutan paut dengan Pengadilan Agama dan Mahkamah Islam Tinggi;
- k. Menyelidiki, menentukan, mendaftarkan dan mengawasi pemeliharaan wakaf-wakaf;
- l. Mempertinggi kecerdasan umum dalam hidup bermasyarakat dan hidup beragama.

Pada perkembangan selanjutnya, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, saat ini Kementerian Agama terdiri dari 11 unit eselon I yaitu : Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Badan Penelitian dan Pengembangan, dan Pendidikan dan Pelatihan, dan 7 Direktorat Jenderal

yang membidangi Pendidikan Islam, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bimbingan Masyarakat Islam, Bimbingan Masyarakat Kristen, Bimbingan Masyarakat Katolik, Bimbingan Masyarakat Hindu, Bimbingan Masyarakat Buddha, dan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH).

Selain 11 unit kerja tersebut, Menteri Agama juga dibantu oleh 3 (tiga) staf ahli dan 2 (dua) pusat yaitu : Staf Ahli Bidang Hubungan Kelembagaan Keagamaan, Staf Ahli Bidang Manajemen Komunikasi dan Informasi, Staf Ahli Bidang Hukum dan Hak Asasi Manusia, Pusat Kerukunan Umat Beragama, Pusat Bimbingan dan Pendidikan Konghucu.

Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) merupakan unit kerja baru dan baru efektif melaksanakan tugasnya pada tahun 2017. BPJPH dibentuk sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (JPH) yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 17 Oktober 2014 dan pada tanggal tersebut juga diundangkan oleh Menkumham Amir Syamsuddin. Dalam Undang-Undang JPH, disebutkan bahwa BPJPH harus dibentuk paling lambat 3 (tiga) tahun terhitung sejak Undang-Undang JPH diundangkan.

BPJPH merupakan unit eselon I di bawah Menteri Agama yang dipimpin oleh Kepala Badan, hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama yang mengatur ketentuan mengenai tugas, fungsi, dan susunan organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). Keberadaan BPJPH juga tertuang dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama. PMA Nomor 42 Tahun 2016 mengatur mengenai tugas dan fungsi dari masing-masing struktur BPJPH mulai dari eselon IV sampai dengan eselon I. Keputusan Menteri Agama RI No. 270 tahun 2016 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Agama yang di dalamnya ada Subprocess Map Penjaminan

Produk Halal juga merupakan peraturan pelaksanaan UU JPH yang terkait dengan BPJPH.

Menurut UU JPH, dalam penyelenggaraan Jaminan Produk Halal BPJPH berwenang antara lain: merumuskan dan menetapkan kebijakan JPH, menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria JPH, menerbitkan dan mencabut Sertifikat Halal pada produk luar negeri; dan melakukan registrasi Sertifikat Halal pada Produk luar negeri.

Pembahasan draf RPP secara internal Kementerian Agama dilakukan semenjak tahun 2014 sampai dengan Juli 2016, sedangkan pembahasan panitia antar Kementerian dilakukan pada bulan Agustus sampai Desember 2016 atau sebanyak 12 x pertemuan.

Selain menyusun RPP, Kementerian Agama juga membuat Peraturan Menteri Agama, yang materi muatannya meliputi: jenis-jenis produk halal, sanksi, penyelia halal, tata cara permohonan sertifikat halal, lembaga pemeriksa halal, peran serta masyarakat, jenis hewan yang diharamkan, kerja sama luar negeri, label halal, dan pengelolaan keuangan BPJPH.

Dalam melaksanakan wewenangnya, BPJPH bekerja sama dengan kementerian dan/atau lembaga terkait, Lembaga Pemeriksa Halal (LPH), dan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Penetapan kehalalan dikeluarkan MUI dalam bentuk Keputusan Penetapan Halal Produk. Kedepannya apabila diperlukan, maka BPJPH dapat membentuk perwakilan di daerah. Ketentuan mengenai tugas, fungsi, dan susunan organisasi BPJPH diatur dalam Peraturan Presiden.

Saat ini, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi antara lain :

- a. perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Konghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan;

- b. koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama;
- c. pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama;
- d. pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama;
- e. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah;
- f. pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah;
- g. pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan di bidang agama dan keagamaan;
- h. pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal; dan
- i. pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama.<sup>72</sup>

Departemen Agama Kabupaten Purbalingga berdiri sejak tahun 1951 yang beralamat Kantor di Jl. Mayjend Panjaitan 115 A Purbalingga. Perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama adalah berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) RI No. 1 Tahun 2010.

Sejarah pergantian Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, sampai saat ini tercatat ada 12 nama Kepala Kantor, yaitu :

a. K. H. M. Ishom	1951-1959
b. K. H. Ismail Saja'i	1959-1973
c. Mustofa Nur	1973-1977
d. H. Rahmat Sukantio	1978-1985
e. H. Ach. Suhardjo B. A	1986-1991
f. H. Soediman Budi R. B. A	1991-1996

---

<sup>72</sup> Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, "Sejarah Kementerian Agama," Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2017, diakses pada tanggal 30 Mei 2021 pada pukul 14:30. <http://purbalingga.kemenag.go.id/sejarah>.

g. Drs. H. Zabidi Toni	1996-2002
h. Drs. H. Muadz, M. S	2002-2004
i. Drs. H. Khaerudin, M. A	2005-2006
j. H. Soenaryo, S. Ag., M. Pd	2007-2013
k. H. Rochiman, S. Ag., M. H	2013-2017
l. H. Karsono, S. Pd.I, M. M	2018-Sekarang <sup>73</sup>

### 3. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

#### VISI

“Terwujudnya Masyarakat Indonesia yang taat Beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan Gotong Royong” (Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015)

#### MISI

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama.
- b. Menetapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan umum, dan pendidikan keagamaan.
- g. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.<sup>74</sup>

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, dengan Bapak Karsono, S. Pd. I., M. M., Pada tanggal 27 Mei 2021 pada Pukul 09: 45

<sup>74</sup> Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, “Visi Dan Misi Kementerian Agama,” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2017, diakses pada tanggal 17 Mei 2021 pukul 21: 53 <http://purbalingga.kemenag.go.id/visi-dan-misi>.

#### **4. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

- a. Kepala: H. Karsono, S.Pd.I, M.M.
- b. Kasubbag Tata Usaha: H. Purwadi, S.H.
- c. Kasi Pendidikan Madrasah: Sudiono, S.Pd.I, M.Pd.I.
- d. Kasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren: Drs. H. Kholidin, M.S.I.
- e. Kasi Pendidikan Agama Islam: H. Sugeng Riadi, S.Pd.I
- f. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh: Dra. Hj. Khamimah
- g. Kasi Bimbingan Masyarakat Islam: H. Mukhlis Abdillah, S.Ag., M.H.
- h. Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf: H. Sarif Hidayat, S.Ag., M.S.I.<sup>75</sup>

#### **5. Visi Misi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

##### **Visi**

“Optimalnya Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta terwujudnya masyarakat Islam Purbalingga yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir batin”.

##### **Misi**

- a. Meningkatkan pelayanan, pembinaan dan perlindungan serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan jamaah Haji dan Umrah.
- b. Mewujudkan petugas haji yang Handal dan Profesional.
- c. Meningkatkan manajemen terpadu secara profesional.
- d. Meningkatkan kualitas bimbingan dan layanan keagamaan bagi umat Islam Purbalingga.
- e. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang mengayomi, akuntabel, bersih, ramah *up to date* dan responsif.

---

<sup>75</sup> Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, “Kantor Kementerian Agama Struktur Organisasi,” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2020, diakses pada tanggal 17 Mei 2021 pukul 22:01.<http://purbalingga.kemenag.go.id/kantor-kementerian-agama>.

## 6. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

### a. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah: Dra. Hj. Khamimah

#### Ikhtisar Tugas:

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggaraan haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.

#### Uraian Tugas:

- 1) Menyusun program kerja Seksi PHU
- 2) Merumuskan kebijakan teknis Seksi PHU
- 3) Membagi tugas dan penanggung jawab untuk masing-masing bidang tugas
- 4) Melaksanakan rapat koordinasi
- 5) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait
- 6) Melaksanakan pengelolaan keuangan haji
- 7) Melaksanakan pengelolaan pelayanan data dan informasi haji
- 8) Melaksanakan pelayanan haji bidang akomodasi, transportasi, bimbingan dan pembinaan haji
- 9) Mengelola administrasi haji
- 10) Mengelola administrasi umum pada Seksi PHU
- 11) Melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan.
- 12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
- 13) Melaporkan pelaksanaan tugas pada atasan

### b. Pengadministrasi Umum : Nurul Khasanah

#### Ikhtisar Tugas:

Melakukan kegiatan pencatatan dan pendokumentasian, pengelolaan bahan, dokumen, di bidang pengelolaan, penyusunan laporan kegiatan dan anggaran pada seksi PHU

Uraian Tugas:

- 1) Menyusun program kerja di bidang administrasi pengelolaan laporan kegiatan dan anggaran pada Seksi PHU
- 2) Menyusun program kerja di bidang administrasi penyusunan laporan kegiatan dan anggaran pada Seksi PHU
- 3) Menghimpun atau mempelajari peraturan tentang pengelolaan kegiatan dan anggaran pada Seksi PHU
- 4) Melaksanakan kegiatan berdasarkan RKA DIPA dan BPIH
- 5) Melaksanakan monitoring penggunaan anggaran manasik haji pada KUA
- 6) Membuat laporan kegiatan dan keuangan pada Seksi PHU
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan atau atasan
- 8) Melaporkan pelaksanaan tugas pada atasan

c. Penyusun Bahan Informasi : Tulus Raharjo, S.E.

Ikhtisar Tugas:

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertugas menyusun program kerja bidang informasi haji dan pengelolaan pendaftaran pembatalan haji, menghimpun dan mempelajari peraturan pedoman yang berhubungan dengan penyelenggaraan haji. menyusun rencana kegiatan bidang informasi haji, pendaftaran dan pembatalan haji, menyediakan dan memberikan informasi haji, melaksanakan pelayanan informasi, pendaftaran dan pembatalan haji, melaksanakan pelayanan rekomendasi paspor umrah, menyediakan data jamaah haji, memverifikasi data jamaah haji, melaksanakan pendataan KBIHU, dan organisasi paska haji

Uraian Tugas:

- 1) Menyusun program kerja bidang informasi haji dan pengelolaan pendaftaran pembatalan haji.
- 2) Menghimpun dan mempelajari peraturan atau pedoman yang berhubungan dengan penyelenggaraan haji.

- 3) Menyusun rencana kegiatan bidang informasi haji, pendaftaran dan pembatalan haji
- 4) Menyediakan dan memberikan informasi haji
- 5) Melaksanakan pelayanan informasi, pendaftaran dan pembatalan haji paspor umrah
- 6) Melaksanakan pelayanan rekomendasi
- 7) Menyediakan data jamaah haji
- 8) Memverifikasi data jamaah haji
- 9) Melaksanakan pendataan KBIHU, dan organisasi paska haji
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan atasan
- 11) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan

d. Pengadministrasi Umum : Untung

Ikhtisar Tugas:

Melakukan kegiatan pencatatan dan pendokumentasian, pengelolaan bidang akomodasi, transportasi dan pembinaan haji

Uraian Tugas:

- 1) Menyusun program kerja dibidang akomodasi, transportasi, bimbingan dan pembinaan haji
- 2) Menghimpun dan mempelajari peraturan atau pedoman yang berhubungan dengan penyelenggaraan haji
- 3) Menyiapkan pelaksanaan rekrutmen petugas haji.
- 4) Menyiapkan pelaksanaan bimbingan manasik.
- 5) Menyiapkan pelaksanaan pembinaan Karu dan Karom.
- 6) Menyiapkan pelaksanaan pembinaan, monitoring, evaluasi, akreditasi dan supervisi KBIH
- 7) Menyiapkan dan mengkoordinasikan akomodasi dan perlengkapan haji.
- 8) Menyiapkan dan mengkoordinasikan transportasi haji
- 9) Menyiapkan dan mengkoordinasikan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji mengurus jamaah haji tanazul.
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan atau atasan

11) Melaporkan pelaksanaan tugas pada atasan

e. Pengadministrasi Umum : Muslich

Ikhtisar Tugas:

Melakukan kegiatan pencatatan dan pendokumentasian pengelolaan bahan, dokumen dan barang inventaris BMN dan BMH

Uraian Tugas:

- 1) Menyusun program kerja dan perencanaan pelaksanaan administrasi umum dan pengelolaan inventaris haji
- 2) Menghimpun dan mempelajari atau peraturan pedoman pengadministrasian dan pengelolaan barang inventaris
- 3) Menyusun jadwal atau agenda kegiatan penyelenggaraan ibadah haji.
- 4) Mengelola dan menginventarisir BMN dan atau BMH seksi PHU.
- 5) Mempersiapkan dan membuat surat-surat atau rekomendasi yang berhubungan
- 6) Mengelola arsip surat keluar dan surat masuk pada seksi PHU
- 7) Mempersiapkan bahan-bahan penunjang penyelenggaraan pelayanan pada seksi PHU
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan atau atasan
- 9) Melaporkan pelaksanaan tugas pada atasan.

f. Penyusun Dokumen Haji : Desi Sukohartarto, S.H.

Tugas tambahan: Pengelola Pendaftaran dan Pembatalan Haji

Ikhtisar Tugas:

- 1) Melakukan kegiatan penyusunan dan penelaahan dokumen haji
- 2) Melakukan kegiatan pengelolaan dan penyusunan laporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji.

Uraian Tugas:

- 1) Menyusun program kerja bidang dokumen haji dan pengelolaan pendaftaran pembatalan haji

- 2) Menghimpun dan mempelajari peraturan atau pedoman yang berhubungan dengan penyelenggaraan haji
- 3) Menyusun rencana kegiatan bidang dokumen, pendaftaran dan pembatalan haji
- 4) Mengatur, menyimpan dan mengelola dokumen pendaftaran
- 5) Menyiapkan berkas-berkas pembuatan dokumen haji
- 6) Melaksanakan proses penyelesaian dokumen haji
- 7) Memverifikasi dokumen-dokumen haji.
- 8) Melaksanakan pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji,
- 9) Melaksanakan pelayanan permohonan rekomendasi pembuatan paspor umrah
- 10) Melaksanakan pendataan KBIH dan organisasi pasca haji
- 11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan atau atasan
- 12) Melaporkan pelaksanaan tugas pada atasan<sup>76</sup>

#### **7. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh**

Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.<sup>77</sup>

### **B. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

#### **1. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu**

Dalam sebuah lembaga pemerintahan maupun lembaga non pemerintahan istilah manajemen sudah tidak asing lagi. Kementerian

---

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 14:35.

<sup>77</sup> Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, "Tugas Pokok Dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh," Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2021, diakses pada tanggal 09 Mei 2021 pukul 21: 32.<http://purbalingga.kemenag.go.id/seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh>.

Agama Kabupaten Purbalingga sebagai lembaga pemerintahan yang melayani umat beragama dan tugas yang lainnya juga tidak lepas dengan kata manajemen. Manajemen yang baik dapat mempermudah pegawai dalam menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien. Manajemen yang baik akan berpengaruh pada tujuan yang akan dicapai suatu lembaga maupun organisasi. Oleh karena itu manajemen sangat penting dalam sebuah lembaga.

Hj. Khamimah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Purbalingga menjelaskan Pengertian manajemen dan pentingnya manajemen di Seksi PHU dari Hasil Wawancara pada Tanggal 16 Juni 2021<sup>78</sup>:

“Manajemen adalah suatu seni atau prinsip yang berkaitan dengan pengorganisasian, seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan serta pengendalian atau pengawasan. Sedangkan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh manajemen sangat penting sekali dan sangat dibutuhkan. Karena semua pekerjaan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh diawali dengan perencanaan yang mantap sampai dengan pelaksanaan dan pelaporan dijalankan, termasuk evaluasi program.”

Manajemen yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan yang dapat memudahkan pekerjaan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu manajemen penting dan dibutuhkan di suatu organisasi tak terkecuali Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga karena mulai dari tahap perencanaan yang matang sampai dengan pelaksanaan dan juga adanya evaluasi dari hasil pengawasan menggunakan manajemen.

#### **a. Fungsi -Fungsi Manajemen**

Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sebagai lembaga pemerintahan memiliki tugas yang harus dilaksanakan secara efektif

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 14:50.

dan efisien. Khususnya Seksi PHU dalam menyukseskan penyelenggaraan Ibadah Haji perlu adanya manajemen yang baik untuk melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan. Seksi PHU Kabupaten Purbalingga menerapkan fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*) yang akan di jelaskan sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hj. Khamimah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Purbalingga pada tanggal 16 Juni 2021 penerapan Perencanaan yang dilakukan di era pandemi *covid 19* yaitu<sup>79</sup>:

“Penerapan planning harus disusun yang jelas sehingga memudahkan pegawai untuk melaksanakan tugasnya masing-masing sehingga bisa memberikan kontribusi untuk tercapainya tujuan. Ada RENSTRA (Rencana Strategi) 5 tahunan yang dituangkan dalam program kerja tahunan yang dilaksanakan oleh semua seksi. Dan semua pegawai di awal tahun harus membuat SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang ditandatangani oleh atasan sebagai dasar pekerjaan apa saja yang akan dilaksanakan dalam satu tahun kedepan.”

Penerapan fungsi perencanaan disini bertujuan untuk memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan memaksimalkan kinerja melalui adanya Rencana Strategi 5 tahunan dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang dibuat sebagai gambaran yang akan dikerjakan oleh pegawai.

Sedangkan dari hasil wawancara dengan pak Tulus pada tanggal 28 Mei 2021 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga perencanaan yang dilakukan masing-masing pegawai

---

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 14:55.

menggunakan program SKP (Sasaran Kerja Pegawai) yang menjadi nilai kinerja pegawai di akhir tahun<sup>80</sup>:

“Saya sebagai penyusun informasi menargetkan pendaftaran misalkan ada 1200, pembatalan ada 100, pelimpahan Porsi ada 150, terus ada layanan informasi lainnya misalkan informasi tentang pendaftaran, informasi pembatalan, informasi penggabungan mahram dan sebagainya. Itu ada target-target tersendiri masing-masing pegawai yang menjadi sebuah program namanya SKP (Sasaran Kerja Pegawai) yang menjadi nilai kinerja masing-masing pegawai di akhir tahun.”

Perencanaan yang dilakukan pegawai yang ada di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sudah sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang harus dicapai masing-masing pegawai dalam menjalankan pekerjaan yang dijadikan nilai kinerja pegawai di akhir tahun. Perencanaan menjadi jalan kegiatan pegawai dalam mencapai tujuan suatu organisasi.

## 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi penerapan pengorganisasian yang ada pada Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dari hasil wawancara dengan Bu Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 adalah<sup>81</sup>:

“Penerapan pengorganisasian sangat penting karena merupakan sistem kerja sama beberapa orang dengan pembagian tugas untuk menyukseskan sebuah pekerjaan. Jadi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh adalah banyak kerja team dalam menyelesaikan pekerjaan. Ada pembagian tugas sesuai tugas pokok dan fungsinya dengan tetap menjalankan protokol kesehatan.”

Penerapan fungsi pengorganisasian sesuai dengan struktur organisasi dan Job Deskripsi masing-masing pegawai meliputi Kepala Seksi, 2 pegawai pelaksana meliputi Penyusun Bahan Informasi Haji dan Penyusun Dokumen Haji, 3 pegawai

---

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S.E. pada tanggal 28 Mei 2021 pada pukul 09:15.

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 14:58.

Pengadministrasi Umum. Dengan adanya pembagian tugas pokok yang sesuai dengan bidangnya masing-masing dapat memudahkan pekerjaan pegawai dalam menjalankan tugasnya dan mengurangi terjadinya terbengkalainya suatu pekerjaan. Serta bekerja sama dengan pihak-pihak lain seperti Bank Penerima Setoran (BPS).

Pengorganisasian jadwal pihak-pihak Bank Penerima Setoran yang bekerja sama di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dari hasil wawancara dengan pak Tulus pada tanggal 28 Mei 2021 adalah<sup>82</sup>:

“Bank penerima setoran yang sudah berjalan itu ada 5 bank yang *standby* di PTSP hari Senin Bank Sinarmas Syariah, hari Selasa CMB Niaga Syariah, hari Rabu Bank Mandiri Syariah yang sekarang berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), hari Kamis Bank Jateng Syariah, hari Jumat Bank Muamalat. Diluar bank-bank itu kita tidak terpaku pada bank-bank yang ada di PTSP bisa saja pendaftar sudah pakai bank lain. Misalkan bank Panin, Bank BTN, Bank permata, bank BNI syariah, BRI Syariah. Jadi bisa juga si pendaftar tidak pakai bank yang ada di PTSP maka si pendaftar harus ke Bank dulu Proses validasi baru ke Kemenag untuk mendapat porsi.”

Dengan adanya penjadwalan Bank Penerima Setoran (BPS) yang sudah bekerja sama dengan Kantor Kementerian Agama guna menciptakan proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan menyederhanakan layanan agar efektif dan efisien.

Sedangkan pengorganisasian untuk penjadwalan diruang PTSP dari hasil wawancara dengan Pak Tulus pada tanggal 28 Mei 2021 adalah<sup>83</sup>:

“Berarti ada penjadwalan misalkan di PTSP tugas yang melakukan pendaftaran selama 5 hari kerja jadwalnya siapa antara saya dengan pak Suko.”

---

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S.E. pada tanggal 28 Mei 2021 pada pukul 09:20.

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S.E. pada tanggal 28 Mei 2021 pada pukul 09:17.

Adanya pembagian jadwal yang bekerja di PTSP selama pelayanan yang diberikan juga memudahkan pegawainya untuk koordinasi selama lima hari kerja yang diterima pegawai yang harus dilaksanakan sesuai jadwalnya masing-masing.

### 3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi pelaksanaan yang diterapkan di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di era pandemi *covid 19* dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur pelaksanaan yang ada seperti yang dikatakan pak Tulus pada tanggal 28 Mei 2021:

“Pelaksanaan secara alur pendaftaran itu setiap pengunjung ke PTSP baik ke loket umum maupun loket haji harus cuci tangan, cek suhu kemudian petugas satpam itu menanyakan kepentingannya ke loket berapa, kemudian nanti menunggu di ruang antrean kemudian ke loket untuk dilayani dan dipastikan pengunjung senantiasa memakai masker dan kita selaku petugas pun juga senantiasa memakai masker ketika melayani. kemudian juga setiap seminggu sekali diruang PTSP dilakukan penyemprotan memakai disinfektan karena memang harus seperti itu prosedurnya yang dilaksanakan hari Sabtu untuk tidak mengganggu layanan.”

Pelaksanaan pelayanan selama pandemi covid 19 madi tetap berlangsung sebagaimana sebelumnya akan tetapi alur pelayanan harus mematuhi protokol kesehatan seperti mencuci tangan, pengecekan suhu, memakai masker dan menjaga jarak. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam melaksanakan pelayanan juga menyediakan tempat cuci tangan, ruang tunggu dengan adanya jarak serta penyemprotan disinfektan diruang PTSP pada hari libur sehingga tidak mengganggu pelaksanaan proses pelayanan.

Penerapan pelaksanaan dengan adanya himbauan WFH yang diterapkan di Seksi PHU menurut Hj. Khamimah dari hasil wawancara pada tanggal 16 Juni 2021 yaitu<sup>84</sup>:

---

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah. pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 09:21.

“Pada tahapan *actuating*/pelaksanaan semua kegiatan harus ada sinkronisasi dari pegawai yang ada sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Pada saat bekerja WFH, pegawai di rumah tetap bisa melaksanakan pekerjaan kantor dengan baik, karena ada surat pernyataan yang dibuat oleh pegawai Pekerjaan apa saja yang akan dikerjakan pada saat WFH. Dan pegawai harus melaporkan kepada atasan apakah pekerjaan yang diberikan sudah dikerjakan atau belum. Jadi pada saat ada perintah untuk WFH tidak ada kendala dalam menyelesaikan tugas pekerjaan.”

Adanya pandemi Covid 19 berimbas pada pelaksanaan pekerjaan pegawai dalam bekerja dengan adanya *Work From Home* (WFH). Pelaksanaan semua kegiatan harus ada sinkronisasi dari pegawai dengan melaksanakan pekerjaannya meskipun bekerja di rumah dan melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan sehingga tidak ada kendala dalam menyelesaikan tugas. Hal tersebut sesuai dengan adanya Surat Edaran Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Mencegah Penyebaran Covid 19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sebagai Instansi Pemerintah juga tidak lepas dengan kebijakan WFH tersebut dan harus dilaksanakan .

Sedangkan pelaksanaan WFH di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga ditujukan untuk pegawai-pegawai yang mendapat tugas *Back Office* sedangkan yang mempunyai jadwal pelayanan di depan atau PTSP Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang senantiasa harus buka melayani pengunjung yang ada. Seperti hasil wawancara dengan pak Tulus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 28 Mei 2021<sup>85</sup> :

“Memang kemarin ada kebijakan WFH Cuma kebijakan itu tidak berlaku pelayanan yang ada di depan. Jadi PTSP senantiasa harus

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S.E. pada tanggal 28 Mei 2021 pada pukul 09:25.

buka tidak boleh berhenti. WFH itu dilakukan pegawai-pegawai yang bisa melaksanakan tugas yang bisa dibawa pulang misalnya mengerjakan SPJ belanja yang bisa dilaksanakan di rumah yang penting aturannya di rumah harus ada sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan misalkan harus mempunyai laptop atau PC, printer scanner, Hp juga harus senantiasa online karena suatu saat misalkan ada panggilan atau informasi yang dibutuhkan maka harus siap. Jadi harapannya WFH benar-benar dapat mengurangi jumlah pegawai di kantor untuk tidak terjadi kerumunan terlalu banyak dan ada kebijakan 50% yang hadir dan 50% harus WFH yang diatur masing-masing Seksi hari apa saja harus jadwal WFH. karena harus berkaitan dengan PTSP untuk haji itu misalkan karena saya jadwal hari Selasa dan Jumat di depan maka tidak boleh mengambil WFH dijadwal tadi atau boleh mengambil WFH ketika jadwal di *Back Office*. Kecuali ada perjanjian kepentingan maka digantikan lainnya. Masing-masing WFH juga mempunyai target kuantitatif sasaran pekerjaan yang dilakukan apa. Misalkan saya upload data bisa dilakukan di rumah, menerima layanan informasi misalkan ada telepon atau WA yang berkaitan dengan informasi maka bisa dilayani.”

WFH yang dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dengan tetap melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi pegawai yang menjalankan tugasnya di *Front Office*. WFH itu dilakukan pegawai-pegawai yang bisa melaksanakan tugas yang bisa dibawa pulang misalnya mengerjakan SPJ belanja yang bisa dilaksanakan di rumah yang penting aturannya di rumah harus ada sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan misalkan harus mempunyai laptop atau PC, printer scanner, Hp juga harus senantiasa online karena suatu saat misalkan ada panggilan atau informasi yang dibutuhkan maka harus siap. WFH bertujuan mengurangi terjadinya kerumunan dengan menerapkan 50% bekerja di kantor (*Work From Office*) dan 50% bekerja dari rumah (*Work From Home*).

#### 4) Pengawasan (Controlling)

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi PHU Hj. Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 fungsi pengawasan yang ada

pada Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Seksi PHU di era Pandemi *covid 19* terhadap kinerja pegawainya yaitu<sup>86</sup>:

“Proses pengawasan dilaksanakan agar mendapat hasil kerja yang maksimal dan mencapai sasaran dan tujuan. Pengawasan dilakukan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah atau Pusat Jakarta dengan diawali adanya MONEV (Monitoring dan Evaluasi) terkait tugas-tugas di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Ada kalanya audit kinerja yang dilakukan oleh Itjen/Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia.”

Pengawasan dilakukan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah atau Pusat Jakarta dengan diawali adanya MONEV (Monitoring dan Evaluasi) terkait tugas-tugas di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Oleh karena itu pengawasan bertujuan memaksimalkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan.

Sedangkan dari hasil wawancara dengan Pak Tulus mengenai fungsi pengawasan pada tanggal 28 Mei 2021 di Seksi PHU<sup>87</sup>:

“Pertama secara berkala Seksi PHU Kankemenag Kabupaten Purbalingga menyelenggarakan evaluasi dalam rangka mengevaluasi kegiatan yang telah terselenggara kekurangan-kekurangannya apa sehingga kedepannya tidak terjadi kekurangan yang ada sebelumnya. Kedua juga untuk persiapan kegiatan yang akan dilaksanakan. Di PTSP ada evaluasi dari semua pengunjung untuk mengisi daftar hadir yang online dan mengisi survei kepuasan jamaah. Adanya tidak seimbangnya antara yang datang dan mengisi survei kepuasan paling tidak yang mengisi survei ada setengahnya dari yang hadir.”

Pengawasan di Seksi PHU bertujuan untuk memastikan kegiatan terlaksana dan mengevaluasi kegiatan pekerjaan yang sedang dilaksanakan jika perlu adanya perbaikan pelaksanaan untuk keberhasilan apa yang menjadi tujuan di Seksi PHU.

---

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah. pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 09:27.

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S.E. pada tanggal 28 Mei 2021 pada pukul 09:30.

Pengawasan yang dilakukan terhadap kinerja pegawai pada saat adanya himbauan *Work From Home* dari hasil wawancara dengan Bu Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 adalah<sup>88</sup>:

“Pengawasan pada saat WFH dari kedisiplinan pegawai tetap harus absen secara online. Dan mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan oleh atasan. Dan atasan harus mengontrol pekerjaannya setiap hari karena harus dilaporkan.”

Kepala Seksi sebagai atasan melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai bawahannya agar tetap menjaga kedisiplinan, menjamin pegawai melaksanakan tugasnya agar tercapai tujuan yang dicita-citakan.

#### **b. Unsur-Unsur Manajemen**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam menjalankan pekerjaannya menggunakan unsur-unsur manajemen yang digunakan sebagai alat untuk memudahkan tugas dengan efektif dan efisien dalam melayani masyarakat melalui unsur-unsur sebagai berikut:

##### 1) *Man* (manusia)

Manusia yang dimaksud pada Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga adalah faktor penting dari proses manajemen untuk mencapai tujuan sebuah instansi. Seksi PHU menempatkan SDM sesuai dengan bidangnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pak Tulus pada tanggal 28 Mei 2021<sup>89</sup>:

“SDM yang ada di Seksi PHU seperti yang ada di job deskripsi yaitu 1 kasi dan 5 staf pegawai. Secara aturan bagi pegawai yang lulusan S1 diberi jabatan pelaksana ada bunyinya misalkan saya jabatan pelaksanaannya yaitu penyusun bahan informasi dan pak Suko penyusun dokumen haji karena basicnya S1, untuk pegawai-pegawai yang basicnya SLTA maka di tulisnya Pengadministrasi Umum meskipun diberi job deskripsi juga, tetapi tidak diberi pengkhususan harus A atau B tidak memang secara kepegawaian seperti itu. Jadi ada 1

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah. pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 09:32.

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S.E. pada tanggal 28 Mei 2021 pada pukul 09:35.

Kepala Seksi dan 5 pegawai meliputi 2 pegawai pelaksana meliputi Penyusun Bahan Informasi Haji dan Penyusun Dokumen Haji 3 pegawai Pengadministrasi Umum.”

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Seksi PHU menempatkan pegawai-pegawainya sesuai dengan basicnya. Secara aturan bagi pegawai yang lulusan S1 diberi jabatan pelaksana ada bunyinya misalkan Pak Tulus pelaksanaannya yaitu penyusun bahan informasi dan pak Suko penyusun dokumen haji karena basicnya S1, untuk pegawai-pegawai yang basicnya SLTA maka di tulisnya Pengadministrasi Umum meskipun diberi job deskripsi juga, tetapi tidak diberi pengkhususan harus A atau B tidak memang secara kepegawaian seperti itu.

## 2) *Money* (uang)

Uang merupakan salah satu alat penting untuk keberlangsungan dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Keuangan yang di keluarkan pada saat pandemi covid 19 di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dari hasil wawancara dengan pak Tulus pada tanggal 28 Mei 2021:

“Selama pandemi itu kita mempunyai DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran. Masing-masing Seksi mempunyai anggaran khusus kaitannya dengan penanggulangan adanya covid. Misalkan pengadaan hand sanitizer di ruangan, pengadaan masker, terus diawal-awal pandemi ada multivitamin meliputi vitamin C, madu yang diberikan kepada pegawai untuk menjaga daya tahan tubuh tetap prima, kemudian lagi ada pengadaan face shield, disinfektan juga ada, kemarin juga beli tangki penyemprotan, botol-botol untuk disinfektan juga ada.”

Keuangan yang dikeluarkan dalam menghadapi pandemi covid 19 di Seksi PHU menggunakan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) yang digunakan untuk kebutuhan dalam menanggulangi adanya pandemi covid 19. Anggaran tersebut sudah digunakan dengan semestinya dengan adanya hand sanitizer di setiap ruangan, pengadaan masker dan juga alat-alat yang dibutuhkan untuk menerapkan protokol kesehatan di lingkungan Kantor Kementerian Agama.

### 3) Methods (cara)

Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memiliki cara dalam memecahkan masalah yang ada terkait kegagalan keberangkatan pada tahun 2020 hal tersebut adanya KMA No 494 tahun 2020 dan KMA No 660 tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M dan tahun 1442 H / 2021 M. Menurut Hj. Khamimah selaku Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dari hasil wawancara pada tanggal 16 Juni 2021 menerangkan bahwa<sup>90</sup>:

“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 menyejukkan 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.”

Menindak lanjuti adanya KMA No 660 tentang Pembatalan Keberangkatan pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2021 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga mengadakan rapat koordinasi dengan perwakilan calon jemaah haji dan pihak-pihak yang bekerja sama. Melakukan sosialisasi melalui dialog interaktif di Radio. Dalam rapat koordinasi tersebut diharapkan bisa mensosialisasikan pembatalan yang menimbang kesehatan, keselamatan dan keamanan calon jemaah haji. Upaya tersebut agar tidak terjadi silang pendapat yang salah.

---

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah. pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 09:35.

Dengan adanya KMA tersebut menjadi landasan hukum untuk tidak terjadinya silang pendapat jamaah haji dan petugas haji dalam mengatasi masalah terkait kegagalan keberangkatan haji pada tahun 1441 H / 2020 M dan tahun 1442 H / 2021 M yang meliputi:

- a) Jamaah haji keberangkatan tahun 2020 menjadi prioritas keberangkatan pada tahun 2022.
- b) Setoran pelunasan BPIH akan disimpan dan dikelola oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH).
- c) Nilai pemanfaatan pengelolaan setoran pelunasan BPIH akan diberikan penuh pada penyelenggara Haji tahun 2020 paling lambat 30 hari kerja sebelum keberangkatan Kloter (kelompok Terbang) pertama pada penyelenggara Haji tahun 2022.
- d) Setoran pelunasan BPIH dapat diminta kembali oleh jamaah haji.
- e) Petugas Haji Daerah tahun 2020 dinyatakan batal dan pengembalian BPIH kemudian akan digantikan Petugas Haji Daerah pada tahun 2022 atas usul Gubernur.
- f) Pembatalan Pembimbing Haji dan pengembalian BPIH dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan Umroh tahun 2020 dan KBIH mengusulkan kembali Pembimbing pada tahun 2022.
- g) Semua paspor dikembalikan kepada pemiliknya masing-masing.
- h) KBIHU melakukan Bimbingan Manasik haji kembali pada keberangkatan tahun 2022<sup>91</sup>.

Kebijakan yang dilakukan Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam menyikapi penundaan keberangkatan

---

<sup>91</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/ 2021 M,” 2021.

haji di karenakan pandemi covid 19 dari hasil wawancara dengan Ibu Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 ialah<sup>92</sup>:

“Pada intinya kepada stakeholder yang ada untuk bisa mensosialisasikan kepada masyarakat dan Jemaah haji yang ada di Purbalingga. Pembatalan ini dilakukan dalam rangka menjaga dan melindungi Warga Negara Indonesia di dalam maupun diluar Negeri. Dan diharapkan Jemaah haji untuk bisa meningkatkan istito’ahnya yaitu istito’ah Ibadah (Pendalaman Manasik Haji), Istito’ah Perjalanan (Siapkan perjalanan dalam masa pandemi covid 19 selama ± 42 Hari ) dan istito’ah Kesehatan (Keselamatan Jamaah harus dikedepankan dan jangan sampai muncul klaster baru).

Sosialisasi oleh stakeholder kepada masyarakat khususnya jamaah haji Kabupaten Purbalingga sangat diperlukan guna memberi informasi yang akurat mengenai pembatalan keberangkatan haji untuk menjaga keselamatan WNI yang dikarenakan adanya pandemi covid 19. Adanya pembatalan ini calon jamaah haji yang gagal berangkat diharapkan mendalami manasik haji lebih matang.

Dengan ditetapkannya keputusan tersebut masyarakat harus memahami karena mengingat masa pandemi *covid 19* terjadi di seluruh dunia tanpa kecuali Arab Saudi dan Indonesia. Serta menimbang menjaga keselamatan dan keamanan jiwa jamaah yang menjadi aspek wajib dalam ajaran Islam. Sesuai dengan yang diungkapkan ibu Ummu salah satu calon jamaah haji dari hasil wawancara pada tanggal 18 Juni 2021<sup>93</sup>:

“Dikatakan setuju juga setuju karena itu juga berkaitan dengan keselamatan dan keamanan. Setuju dan tidak setujunya kita harus setuju itu sudah jadi kebijakan pemerintah yang harus kita laksanakan, pemerintah juga pastinya sudah menimbang kurang lebihnya dan dipikir secara matang ketika harus memberangkatkan dan tidak memberangkatkan jamaah haji tahun ini”

---

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah. pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 09:40.

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan Jamaah Pendaftar Haji, Ibu Ummu. pada tanggal 18 Juni 2021 pada pukul 16:00.

Penundaan keberangkatan haji merupakan kebijakan pemerintah yang melalui kajian yang matang menimbang kesehatan, keselamatan dan keamanan calon jamaah haji. seperti apa yang dikatakan bapak Sutaryo calon jamaah haji tertunda dari hasil wawancara pada tanggal 17 Juni 2021<sup>94</sup>:

“Sebagai manusia biasa tentu merasa sedih atas pembatalan keberangkatan haji tahun ini seperti tahun lalu. Namun saya yakin bahwa pemerintah telah memutuskan kebijakan ini secara baik dan matang dengan memperhatikan kesehatan, keselamatan dan keamanan calon jamaah haji. Kemudian saya memahami bahwa kondisi saat ini masih pandemi hampir di seluruh daerah di Indonesia jadi kesehatan dan keselamatan menjadi prioritas calon jamaah haji khususnya dan masyarakat pada umumnya oleh karena itu saya setuju atas kebijakan pemerintah tentang pembatalan keberangkatan haji tahun ini. Untuk calon jamaah haji yang tertunda harus selalu berprasangka baik dan sabar.”

Adanya kebijakan penundaan kembali tahun ini seperti tahun sebelumnya membuat calon jamaah haji yang mengalami hal tersebut mengalami kesedihan akan tetapi keputusan yang dibuat oleh pemerintah pada dasarnya mementingkan kesehatan, keselamatan dan keamanan calon jamaah haji. Kebijakan ini bukan hanya ada di Indonesia melainkan di seluruh dunia sehingga masyarakat harus selalu berpikir positif dan sabar menjalaninya karena keputusan ini dibuat yang terbaik untuk calon jamaah haji.

Hasil wawancara dengan pak Tulus pada tanggal 2 Juni 2021 selaku pelaksana Penyusun Bahan Informasi Haji menerangkan mengenai cara mengatasi jamaah tentang penundaan keberangkatan haji tahun 2020<sup>95</sup> :

“Maka dengan sendirinya seluruh calon jamaah haji yang gagal di tahun 2020 akan menjadi prioritas keberangkatan pada tahun 2021. Meskipun

---

<sup>94</sup> Hasil wawancara dengan Calon Jamaah Haji Tertunda, Bapak Sutaryo. pada tanggal 17 Juni 2021 pada pukul 10:15.

<sup>95</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S. E. pada tanggal 2 Juni 2021 pada pukul 10:15.

ditahun ini belum ada kepastian apakah Indonesia termasuk negara yang diberi Kuota oleh Arab Saudi atau tidak. Meskipun ada kabar-kabar yang beredar di masyarakat bahwa operasional haji tahun ini sebesar 60.000 jamaah yang terdiri dari 15.000 jamaah lokal Arab Saudi dan 45.000 jamaah dari luar Arab Saudi. Kabar tersebut belum menjadi informasi resmi yang dikeluarkan Pemerintah Arab Saudi. Indonesia jika diizinkan kuotanya pun masih tanda tanya, pemerintah Arab Saudi sudah memberi rambu-rambu nanti jamaah yang diberangkatkan berusia rentan 18 sampai 60 tahun, tidak memiliki penyakit bawaan, tidak menggunakan kursi roda, sudah 2 kali vaksin covid dan 1 kali vaksin meningitis, siap menjalani protokol kesehatan yang diterapkan Pemerintah Arab Saudi, negatif covid berdasarkan hasil SWAB yang terbaru.”

Penundaan pemberangkatan jamaah haji tahun ini akan diprioritaskan untuk pemberangkatan berikutnya. Jika diizinkan Indonesia juga masih belum mengetahui kuota yang didapatkan dan pemerintah Arab Saudi sudah memiliki gambaran jamaah yang diberangkatkan berusia rentan 18 sampai 60 tahun, tidak memiliki penyakit bawaan, tidak menggunakan kursi roda, sudah 2 kali vaksin covid dan 1 kali vaksin meningitis, siap menjalani protokol kesehatan yang diterapkan Pemerintah Arab Saudi, negatif covid berdasarkan hasil SWAB yang terbaru

Inovasi pelayanan di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada era pandemi dari hasil wawancara pada tanggal 16 Juni 2021 dengan Ibu Khamimah yaitu<sup>96</sup>:

“Adanya pelayanan offline yaitu Pelayanan mobil keliling atau jemput bola di KUA yang terdekat dengan jamaah untuk melayani pendaftaran haji, dan Pelayanan online meliputi: Pelimpahan porsi haji karena wafat, Pelimpahan porsi haji karena sakit permanen, Pembatalan haji karena wafat, Pembatalan haji karena sesuatu hal, Rekomendasi paspor Umroh / haji khusus.”

Adanya inovasi yang menunjang keberlangsungan pelayanan di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga seperti diadakannya mobil keliling yang melayani pendaftaran haji dengan di

---

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah. pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 09:45.

KUA yang terdekat dengan calon pendaftar. Adanya pelayanan melalui online juga dapat membantu menyederhanakan proses pelayanan di Seksi PHU.

Inovasi yang diberikan Seksi PHU Kankemenag Kabupaten Purbalingga sangat membantu calon jamaah haji seperti yang dikatakan ibu Ummu dari hasil wawancara pada tanggal 18 Juni 2021 di rumah beliau yang menerima pelayanan pendaftaran melalui inovasi pelayanan mobil keliling<sup>97</sup>:

“Sangat memudahkan karena kita tidak perlu jauh datang ke kantor, pelayanannya juga sudah bekerja sama langsung dengan Bank Penerima Setoran yang dilakukan dalam satu tempat.”

Inovasi pelayanan mobil keliling yang ada dapat memudahkan calon pendaftar haji dan sudah bekerja sama dengan Bank Penerima Setoran sehingga proses pelayanan pendaftaran menjadi efektif dan efisien. Adanya pelayanan online melalui website ataupun dengan aplikasi SICAKAP (Sistem Informasi Cepat dan Akuntabel Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang diharapkan dengan adanya layanan online dapat menyederhanakan proses pelayanan di ruang PTSP sehingga tidak menimbulkan kerumunan.

#### 4) *Machines* (mesin)

Mesin atau alat-alat dan sarana prasarana yang menunjang untuk memaksimalkan pekerjaan pegawai dalam melayani masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga meliputi:

- a) 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)

---

<sup>97</sup> Hasil wawancara dengan Jamaah Pendaftar Haji, Ibu Ummu. pada tanggal 18 Juni 2021 pada pukul 16:10.

- b) Sarana kerja (komputer, internet, telepon, foto copy, printer, finger print, kamera dan CCTV)
- c) Media informasi (tanda arah kantor, papan nama kantor, petunjuk alur pelayanan, brosur, kotak saran)
- d) Sistem informasi (sistem informasi masing-masing jenis layanan, sistem antrean, sistem monitoring dan evaluasi, website).

#### 5) Materials (bahan)

Standar pelayanan yang diberikan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sudah sesuai standar yang ada seperti yang dikatakan Hj. Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021<sup>98</sup>:

“Sesuai standar yang ada karena ketentuannya yang harus dilaksanakan.”

Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam melayani sudah sesuai dengan standar yang harus dilaksanakan.

Bahan standar pelayanan yang ditetapkan dan diterapkan meliputi:

- a) Pelayanan Pendaftaran Haji
- b) Pelayanan Pembatalan Calon Jemaah Haji
- c) Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji
- d) Pelayanan Penggabungan Mahrom
- e) Pelayanan Rekomendasi Paspor Umroh / Haji Khusus
- f) Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Pendirian PPIU
- g) Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Pendirian PIHK
- h) Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional Pendirian PPIU
- i) Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional Pendirian PIHK
- j) Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Pendirian KBIH

---

<sup>98</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah, pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 09:50.

- k) Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional  
Pendirian KBIH
  - l) Pelaksanaan Pembuatan Paspor Ke Kantor Imigrasi
  - m) Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Haji/DIPA
  - n) Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan PKOH
  - o) Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji
  - p) Penyelenggaraan Pembinaan KARU Dan KAROM
  - q) Penyelenggaraan Pemberangkatan Calon Jamaah Haji
  - r) Penyelenggaraan Pemulangan Jamaah Haji<sup>99</sup>
- 6) *Market* (pasar)

Hasil wawancara dengan pak Tulus pada tanggal 2 Juni 2021 pasar yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pemasaran yang dilakukan Kementerian Agama dalam melayani yaitu<sup>100</sup>:

“Pasar utama Pendaftar Haji ialah seluruh umat Islam di Kabupaten Purbalingga yang sudah mencapai usia minimal 12 tahun, market untuk yang rekomendasi paspor berarti orang-orang yang ingin membuat paspor untuk Umroh. Untuk market penggabungan mahrom ialah calon Jamaah Haji yang mau berangkat yang membutuhkan pendamping atau penggabungan. Masyarakat juga bisa mengakses media sosial Kementerian Agama di *Facebook, Instagram, Youtube* semua jenis layanan dan kegiatan-kegiatan yang berkaitan kantor secara keseluruhan di *upload* di media sosial tersebut sehingga harapannya dengan adanya penyebaran informasi untuk seluruh umat muslim khususnya masyarakat Kabupaten Purbalingga yang membutuhkan layanan.”

Pasar utama di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga ialah semua masyarakat muslim di Purbalingga yang sudah memenuhi syarat untuk mendaftar haji dan layanan lain yang dibutuhkan. Informasi mengenai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dapat diakses di media online baik dari website maupun media sosial lainnya. Penyebaran informasi melalui media

---

<sup>99</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah. pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 09:55

<sup>100</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S. E. pada tanggal 2 Juni 2021 pada pukul 10:20.

online ataupun media sosial sangat penting dilakukan sebuah instansi tidak terkecuali Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga seperti yang dikatakan Ibu Ummu dari hasil wawancara pada tanggal 18 Juni 2021 yang menerima informasi persyaratan pendaftaran melalui media online baik dari itu SICAKAP maupun media sosial<sup>101</sup>:

“Saya mengetahui informasi persyaratan pendaftaran melalui online aplikasi SICAKAP dan melalui kontak WA pegawai yang ada di website.”

Jamaah dapat mengakses informasi terkait pendaftaran haji melalui media online aplikasi SICAKAP ataupun kontak WA pegawai. Informasi tersebut memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi yang akurat mengenai semua hal yang berhubungan dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

## **2. Pelayanan Terpadu**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi PHU Hj. Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 pelayanan terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga adalah<sup>102</sup>:

“Pelayanan terpadu adalah merupakan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan dalam satu tempat. Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga semua pelayanan dilakukan dalam satu pintu di PTSP.”

Adanya pelayan terpadu ini dapat mempermudah dan menyederhanakan proses pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Pelayanan terpadu ini proses pengelolaannya dilakukan pada satu tempat dari mulai permohonan hingga terbitnya dokumen dilakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

---

<sup>101</sup> Hasil wawancara dengan Jamaah Pendaftar Haji, Ibu Ummu. pada tanggal 18 Juni 2021 pada pukul 16:15.

<sup>102</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah. pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 10:00.

**a. Sekilas Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari satker di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat. Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah menjadi Program Nasional Kementerian Agama yang merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik sekaligus langkah-langkah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Kementerian Agama sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertugas melakukan pelayanan publik telah berusaha keras menciptakan *value creation* melalui transformasi pelayanan publik Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan tetap menggandeng tag line Kemenag "Bersih Melayani Program PTSP Kemenag juga menjadi bagian wujud komitmen Kementerian Agama untuk lebih dekat melayani umat. Melayani umat adalah manifestasi dan komitmen motto Ikhlas beramal Keberadaan PTSP akan membawa manfaat yang sangat baik bagi standar kerja dan kinerja bagi Kementerian Agama itu sendiri. Sistem kerja akan lebih rapi, produktivitasnya terukur dan semua aktivitas layanan akan tercatat Dengan pengelolaan data digital, dokumen-dokumen akan lebih mudah diverifikasi, diolah sesuai dengan peruntukannya dan minim risiko.

Ada 5 personil Front Office yang bertugas melayani para pengguna layanan dengan ramah serta mengarahkan dokumen kepada personil Back Office yang sesuai yang akan memverifikasi dan meneliti kelengkapan dokumen dari pengguna layanan, menyiapkan produk layanan, menginput informasi serta melayani konsultasi dari pengguna layanan Dan 5 personil tersebut 1 petugas merupakan Customer Service

merangkap Caraka, 2 petugas untuk urusan layanan bidang kepegawaian keuangan, umum, layanan Bimas Islam, Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Pendidikan Madrasah, Pendidikan Agama Islam dan urusan penyelenggaraan syariah Sedangkan 2 petugas lainnya dikhususkan bagi layanan haji dan umroh, yaitu petugas pengelola Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dan petugas penerima Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dari 5 bank penerima setoran yang telah bekerja sama melalui Pelayanan Haji Satu Atap (PHSA)

Dengan menganut konsep PTSP dengan berbasis web dan ikon layanan "SEHATI" ( Santun, Efektif dan Efisien, Humanis Amanah, Tertib, Ikhlas), oleh karena itu, kepada semua pihak kami mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan kinerja PTSP secara berkelanjutan, sehingga citra kerja aparatur sipil Negara di lingkungan Kantor Kementerian agama Kabupaten Purbalingga dapat meningkat. Pondok Pesantren, Pendidikan Madrasah Pendidikan Agama Islam dan urusan penyelenggaraan syariah. Sedangkan 2 petugas lainnya dikhususkan bagi layanan haji dan umroh, yaitu petugas pengelola Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dan petugas penerima Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dari 5 bank penerima setoran yang telah bekerja sama melalui Pelayanan Haji Satu Atap (PHSA).

Dengan menganut konsep PTSP dengan berbasis web dan ikon layanan "SEHATI" (Santun. Efektif dan Efisien, Humanis Amanah. Tertib, Ikhlas), oleh karena itu, kepada semua pihak kami mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan kinerja PTSP secara berkelanjutan, sehingga citra kerja aparatur sipil Negara di lingkungan Kantor Kementerian agama Kabupaten Purbalingga dapat meningkat.<sup>103</sup>

---

<sup>103</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga* (Purbalingga: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, 2021). hlm. 6-7.

## **b. Jenis -Jenis Pelayanan**

### 1) Pelayanan Administrasi

Pelayanan Administrasi di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga:

- a) Pendaftaran Jamaah Haji
- b) Rekomendasi Paspor
- c) Pengajuan Jamaah Haji Lansia
- d) Penggabungan Mahram
- e) Pelimpahan Porsi Karena Wafat
- f) Pelimpahan Porsi Karena Sakit Permanen
- g) Pembatalan Haji Karena Wafat
- h) Pembatalan Haji Karena Suatu Hal.<sup>104</sup>

### 2) Pelayanan Barang

Pelayanan Barang di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dari hasil wawancara pada tanggal 2 Juni 2021 menerangkan bahwa<sup>105</sup>:

“Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga tidak menyediakan layanan dalam bentuk barang.”

Layanan yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga tidak menyediakan pelayanan dalam bentuk barang akan tetapi jenis pelayanan yang ada ialah pelayanan administrasi dan jasa.

### 3) Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga meliputi semua jenis layanan yang ada di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.<sup>106</sup>

---

<sup>104</sup> Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, “Jenis Pelayanan Seksi PHU,” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2021, diakses pada tanggal 27 Mei 2021 pada pukul 21:20. <http://purbalingga.kemenag.go.id/penyelenggaraan-haji-dan-umroh>.

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S. E. pada tanggal 2 Juni 2021 pada pukul 10:25.

### c. Standar Pelayanan Terpadu

Standar Pelayanan Terpadu yang dimaksud di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga meliputi:

#### 1) Persyaratan

Persyaratan layanan yang ada di Seksi PHU sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat. Adapun persyaratan layanan pendaftaran haji:

- a) Surat Keterangan dokter dari Puskesmas setempat/ RSUD di fotokopi 3 lembar,
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah, Akta Kelahiran/ Ijazah,
- c) Pas Foto ukuran 3x4 sebanyak 10 Lembar ukuran 4x6 sebanyak 1 lembar (Background Putih tanpa kacamata, tanpa tutup kepala bagi pria, tampak muka 80%)
- d) Paspor (Bagi yang memiliki)
- e) Bukti setoran tabungan Bank (Minimal 25jt).

Persyaratan Usulan Pembatalan Haji:

- a) Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah atau ijazah atau Akta Lahir.
- b) Surat permohonan pembatalan
- c) Surat pernyataan pembatalan (SPTJM).
- d) Surat keterangan meninggal.
- e) SPPH.
- f) Bukti setoran awal.

Persyaratan layanan Usulan Penggabungan Mahrom:

- a) Surat permohonan.
- b) Photocopy KTP, KK jemaah yang bergabung dilegalisir.

---

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S. E. pada tanggal 2 Juni 2021 pada pukul 10:30.

- c) Photocopy dokumen yang menunjukkan hubungan keluarga antara yang berhak berangkat dan penggabung dilegalisir.
- d) Photocopy bukti setoran awal BPIH jemaah haji penggabung.
- e) Photocopy bukti setoran lunas BPIH calon Jemaah berhak berangkat.
- f) Photocopy paspor (jika sudah ada).

Persyaratan layanan Pelimpahan Porsi:

- a) Surat permohonan.
- b) Surat kuasa asli penunjukan pelimpahan nomor porsi jemaah wafat, ditandatangani anak kandung, suami istri, dan menantu yang diketahui oleh RT, RW, Lurah/Kepala Desa, dan Camat.
- c) Surat keterangan asli tanggung jawab mutlak yang ditandatangani calon jemaah haji penerima pelimpahan nomor porsi jemaah wafat dan bermaterai.<sup>107</sup>

Dari hasil wawancara menurut bapak Sutaryo pada tanggal 17 Juni 2021 mengenai informasi persyaratan-persyaratan layanan yang ada di Seksi PHU dapat melalui website dan aplikasi SICAKAP ataupun melalui media sosial yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga<sup>108</sup>:

“Saya mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Seksi PHU pada khususnya dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada umumnya melalui media online di website dan aplikasi SICAKAP serta media sosial.”

Informasi yang dibutuhkan masyarakat khususnya muslim di Kabupaten Purbalingga dapat diakses melalui media online baik dari website maupun aplikasi SICAKAP serta melalui media sosial milik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

---

<sup>107</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga*. hlm.22-25.

<sup>108</sup> Hasil wawancara dengan Calon Jemaah Haji, Bapak Sutaryo. pada tanggal 17 Juni 2021 pada pukul 10:00

## 2) Sistem dan Prosedur Pelayanan

Sistem pelayanan yang ada di Seksi PHU bisa datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga ataupun melalui online di website <http://purbalingga.kemenag.go.id> atau aplikasi SICAKAP.

Prosedur pelayanan yang ada di Seksi PHU sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.

Prosedur layanan Pendaftaran Haji:

- a) Mengisi formulir pendaftaran,
- b) Verifikasi berkas,
- c) Mengisi form SPPH,
- d) Penginputan data dan nomor validasi bank,
- e) Penandatanganan lembar bukti nomor porsi.

Layanan Usulan Pembatalan Haji:

- a) Informasi berkas pembatalan,
- b) Verifikasi berkas pembatalan,
- c) Menyiapkan surat permohonan pembatalan,
- d) Penandatanganan surat pengantar,
- e) Mengirim surat melalui email.

Layanan Usulan Penggabungan Mahrom:

- a) Menyampaikan permohonan.
- b) Verifikasi permohonan,
- c) Pemrosesan,
- d) Pembuatan surat permohonan.

Layanan Pelimpahan Porsi Haji:

- a) Menyampaikan permohonan,
- b) Verifikasi permohonan,
- c) Surat usulan pelimpahan porsi.

Dari hasil wawancara dengan ibu Ummu pada tanggal 18 Juni 2021 terkait prosedur pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yaitu<sup>109</sup>:

“Prosedur pelayanan yang diberikan sangat memudahkan kita. Jadi kita benar-benar dilayani mulai dari hal-hal kecil seperti keramahan petugas saat melayani kita kemudian juga adanya inovasi baru yang saya terima yaitu pelayanan mobil keliling yang melayani pendaftaran haji cukup di KUA terdekat jadi tidak jauh pergi ke kantor langsung. Proses pelayanan juga melalui online di Aplikasi SICAKAP maupun website.”

Prosedur pelayanan yang ada dapat memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Adanya sikap yang ramah dari para pegawai, inovasi mobil keliling yang melayani masyarakat untuk mendaftar haji dan pelayanan online melalui website maupun aplikasi SICAKAP.

### 3) Jangka waktu pelayanan

Estimasi waktu pelayanan yang diberikan Seksi PHU dalam melayani masyarakat berbeda-beda sesuai dengan jenis pelayanan yang ditangani.

- a) Layanan Pendaftaran Haji waktu pelayanan 60 menit,
- b) Layanan Usulan Pembatalan Haji waktu pelayanan 60 menit,
- c) Layanan Usulan Penggabungan Mahrom waktu pelayanan 30 menit,
- d) Layanan Pelimpahan Porsi waktu pelayanan 60 menit.<sup>110</sup>

Estimasi pelayanan yang diterapkan sudah sesuai prosedur yang ada seperti yang dikatakan ibu Ummu dari hasil wawancara pada tanggal 18 Juni 2021<sup>111</sup>:

---

<sup>109</sup> Hasil wawancara dengan Jamaah Pendaftar Haji, Ibu Ummu, pada tanggal 18 Juni 2021 pada pukul 16:16.

<sup>110</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga*. hlm. 22-25.

<sup>111</sup> Hasil wawancara dengan Jamaah Pendaftar Haji, Ibu Ummu, pada tanggal 18 Juni 2021 pada pukul 16:17.

“waktu pelayanan sudah sesuai dengan adanya kerja sama dengan Bank Penerima Setoran juga dapat mempersingkat waktu sehingga proses pelayanan hanya dilakukan di satu tempat.”

Proses pelayanan yang ada sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sehingga calon jamaah tidak menunggu terlalu lama. Sedangkan dari hasil wawancara dengan bapak Sutaryo pada tanggal 17 Juni 2021 estimasi waktu pelayanan yang diterapkan yaitu<sup>112</sup>:

“waktu yang diberikan dalam pelayanan sudah sesuai standar yang diterapkan sarana prasarana di ruang tunggu juga sangat nyaman dengan adanya makanan ringan dan minuman yang disediakan di ruang PTSP.”

Waktu yang ditetapkan sesuai standar yang ada dan di ruang tunggu terdapat banyak fasilitas seperti air minum dan makanan ringan untuk pengunjung sehingga tidak membuat bosan dalam menunggu.

#### 4) Biaya atau tarif

Pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam melayani masyarakat tidak dipungut biaya apa pun atau gratis. Hal tersebut guna mewujudkan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di lingkungan Kementerian Agama. Upaya ini bertujuan mengurangi oknum yang kurang bertanggung jawab melakukan pungutan liar dengan terpampangnya kata “GRATIS” di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dan adanya banner mengenai Zona Integritas Anti Korupsi di sekitar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.<sup>113</sup>

Dari hasil wawancara dengan ibu Ummu pada tanggal 18 Juni 2021 pelayanan yang diberikan Seksi Penyelenggaraan Haji dan

---

<sup>112</sup> Hasil wawancara dengan Calon Jamaah Haji, Bapak Sutaryo. pada tanggal 17 Juni 2021 pada pukul 10:10.

<sup>113</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga*. hlm. 22.

Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam melayani tidak memungut biaya<sup>114</sup>:

“Pelayanan pada waktu pendaftaran tidak dipungut biaya apapun kepada pegawai yang bertugas kecuali untuk pembayaran setoran awal yang 25 juta kepada pihak Bank Penerima Setoran yang menjadi syarat mendaftar haji.”

Pelayanan yang ada tidak memungut biaya apapun kepada jamaah kecuali untuk pembayaran senilai 25 juta sebagai syarat mendaftar haji. Hal tersebut guna mewujudkan pemerintahan yang bebas korupsi di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

#### 5) Produk pelayanan

Produk layanan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga meliputi:

- a) Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH),
- b) Tanda Bukti Setoran Awal BPIH,
- c) Surat Rekomendasi Pembuatan Paspor,
- d) Berkas Usulan Pembatalan Haji,
- e) Surat Usulan Penggabungan,
- f) Surat Usulan Pelimpahan Porsi.<sup>115</sup>

#### 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dapat melalui kotak saran dan masukan yang ada di Kantor Kemenag, dapat juga melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Jl. D1. Panjaitan No. 115 A, ataupun melalui website <http://purbalingga.kemenag.go.id> atau aplikasi SICAKAP dan bisa

<sup>114</sup> Hasil wawancara dengan Jamaah Pendaftar Haji, Ibu Ummu. pada tanggal 18 Juni 2021 pada pukul 16:18.

<sup>115</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga*. hlm. 22-25.

melalui Telepon: (0281) 891086, No WhatsApp: 081327188149 / 081327296943 yang terpampang di depan Kantor.<sup>116</sup>

#### **d. Pelayanan Jamaah Haji Terpadu di Era Pandemi Covid 19**

Kegiatan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga selama adanya Pandemi Covid 19 tetap berjalan pada mestinya dengan SOP yang berlaku meliputi:

- 1) Pengecekan suhu,
- 2) Mencuci tangan menggunakan sabun atau hand sanitizer,
- 3) Memakai masker baik pengunjung maupun pegawai,
- 4) Menjaga jarak.
- 5) Menyesuaikan Sistem kerja pegawai dengan menerapkan *Work From Office* (WFO) bekerja di Kantor dan *Work From Home* (WFH) bekerja dari rumah dengan memanfaatkan Teknologi dan Informasi yang ada,
- 6) Mempunyai fasilitas kerja dan melaksanakan tugas secara daring (Online).
- 7) Menyederhanakan proses pelayanan, informasi, konsultasi dan pengaduan melalui sistem online dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- 8) Pelayanan di Seksi PHU yang hanya dapat dilakukan tatap muka atau *offline* harus mementingkan keamanan dan keselamatan masyarakat dan pegawai-pegawai yang bekerja di kantor langsung.<sup>117</sup>

Hal tersebut sesuai dengan adanya Surat Edaran No 16 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Tatanan Normal Baru. Untuk meningkatkan pelayanan di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Kabupaten Purbalingga di

<sup>116</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. hlm. 22-25.

<sup>117</sup> Hasil wawancara dengan Pegawai Penyusun Bahan Informasi Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Bapak Tulus Rahardjo, S.E. pada tanggal 2 Juni 2021 pada pukul 10:27.

era pandemi covid 19 dari hasil wawancara dengan Bu Khamimah pada tanggal 16 Juni 2021 ialah<sup>118</sup>:

“Pelayanan di era pandemi covid 19 selalu ditingkatkan dan selalu di evaluasi untuk bisa memberikan pelayanan yang prima. Diadakan training tentang pelayanan prima bekerja sama dengan Positive Purwokerto dalam rangka peningkatan dan perbaikan layanan. Ada survey kepuasan layanan untuk mengetahui sejauh mana layanan kita diterima oleh pengguna layanan.”

Pandemi covid 19 yang sampai saat ini masih berlangsung membuat Seksi PHU meningkatkan pelayanan dari evaluasi yang ada melalui survei kepuasan dengan cara mengadakan kerja sama dengan Positive Purwokerto untuk training tentang pelayanan prima. Adapun pelayanan yang diberikan Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga kepada jamaah di era pandemi covid 19. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 18 Juni 2021 dengan ibu Ummu salah satu pendaftar haji yaitu<sup>119</sup>:

“pelayanannya cukup bagus kemarin ada pelayanan yang baru mobil keliling jadi pendaftaran dapat dilakukan di KUA terdekat, pegawainya juga ramah dan harus mematuhi protokol kesehatan juga yang diterapkan.”

Pelayanan yang diberikan menerapkan protokol kesehatan dengan pegawai yang ramah serta inovasi pelayanan terbaru di era pandemi covid 19 yaitu mobil keliling yang siap melayani ke KUA terdekat tempat calon jamaah yang ingin mendaftar haji. Hal tersebut membantu meminimalisir terjadinya penyebaran covid 19.

#### **e. Alur Pelayanan Jamaah Haji Terpadu**

Adapun alur pelayanan yang ada di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga:

---

<sup>118</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah, pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 10:04.

<sup>119</sup> Hasil wawancara dengan Jamaah Pendaftar Haji, Ibu Ummu, pada tanggal 18 Juni 2021 pada pukul 16:19.

### 1) Pendaftaran Haji

- a) Calon jamaah haji menerima informasi persyaratan dari petugas atau media online.
- b) Calon jamaah haji datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di ruang PTSP membawa berkas persyaratan yang diperlukan dan sebelumnya mengisi buku tamu.
- c) Calon jamaah haji mengambil nomor antrean Haji di ruang PTSP.
- d) petugas memanggil calon jamaah haji sesuai nomor antrean.
- e) Calon jamaah haji menyerahkan berkas pendaftaran ke petugas loket haji.
- f) Petugas loket haji melakukan proses verifikasi kebenaran dan kelengkapan data persyaratan pendaftaran haji.
- g) Berkas yang datanya belum sesuai akan di kembalikan kepada calon jamaah haji.
- h) Berkas yang sudah sesuai akan diserahkan petugas yang ada di ruang PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga untuk proses validasi dengan membayar setoran awal senilai Rp. 25.000.000,- oleh calon jamaah haji.
  - i) Proses validasi BPIH oleh Bank Penerima Setoran (BPS).
  - j) Petugas Bank menyerahkan berkas pendaftaran dan validasi bank ke petugas loket pendaftaran haji.
- k) Proses input data calon jamaah haji pada aplikasi SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) dan mencetak Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).
- l) Penandatanganan SPPH oleh Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.
- m) Penandatanganan SPPH oleh pendaftar haji.
- n) SPPH lembar pertama diserahkan ke pendaftar haji dan lembar pertama validasi BPIH dari Bank Penerima Setoran.

- o) Proses Scan dokumen pendaftaran haji dalam bentuk file pdf.
- p) Proses upload file dokumen pendaftaran haji di aplikasi SSKOHAT.
- q) Pengarsipan berkas dokumen pendaftaran haji di ruang arsip Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.
- r) Selesai.

## 2) Rekomendasi Paspor

Secara Online:

- a) Pemohon menerima informasi persyaratan dari petugas atau media online.
- b) Pemohon masuk laman web atau aplikasi layanan SICAKAP (Sistem Informasi Cepat dan Akuntabel Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga).
- c) Memilih jenis pelayanan yang akan dilakukan melalui menu layanan yang ada di aplikasi SICAKAP.
- d) Proses mengisi form dan Meng upload file persyaratan dalam bentuk scan pdf pada link jenis pelayanan yang telah dipilih sebelumnya.
- e) Proses verifikasi file berkas persyaratan apakah sudah sesuai kemudian akan ditindak lanjuti jika sudah benar dan diperbaiki oleh pemohon dan dikirim ulang jika belum sesuai.
- f) Proses pembuatan surat rekomendasi.
- g) Penandatanganan surat rekomendasi kepada pejabat penandatanganan dan meminta nomor surat oleh petugas.
- h) Konfirmasi kepada pemohon Surat permohonan telah jadi.
- i) Pemohon datang ke Kantor mengambil surat rekomendasi dengan membawa berkas dokumen usulan rekomendasi.
- j) Pemohon Calon mengambil nomor antrean Haji di ruang PTSP
- k) Petugas memanggil pemohon sesuai nomor urut antrean
- l) Pemohon menyerahkan berkas usulan permohonan surat rekomendasi kepada petugas.

- m) Surat rekomendasi yang sudah jadi diserahkan kepada pemohon oleh petugas pelayanan
- n) Petugas mengarsipkan berkas permohonan rekomendasi di ruang arsip.
- o) Selesai

Datang Langsung:

- a) Pemohon menerima informasi persyaratan dari petugas atau media online.
- b) Pemohon datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di ruang PTSP membawa berkas persyaratan yang diperlukan dan sebelumnya mengisi buku tamu.
- c) Pemohon mengambil nomor antrean Haji di ruang PTSP.
- d) petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrean.
- e) Pemohon menyerahkan berkas pendaftaran ke petugas loket haji.
- f) Petugas layanan melakukan proses verifikasi kebenaran dan kelengkapan data persyaratan permohonan surat rekomendasi.
- g) Berkas yang datanya belum sesuai akan di kembalikan kepada pemohon.
- h) Pembuatan surat rekomendasi oleh petugas.
- i) Penandatanganan surat rekomendasi kepada pejabat penandatanganan dan meminta nomor surat oleh petugas.
- j) Surat rekomendasi yang sudah jadi diserahkan kepada pemohon oleh petugas pelayanan
- k) Petugas mengarsipkan berkas permohonan surat rekomendasi di ruang arsip.
- l) Selesai.

3) Pelimpahan Porsi

Secara Online:

- a) Pemohon menerima informasi persyaratan dari petugas atau media online.
- b) Pemohon masuk laman web atau aplikasi layanan SICAKAP (Sistem Informasi Cepat dan Akuntabel Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga).
- c) Memilih jenis pelayanan yang akan dilakukan melalui menu layanan yang ada di aplikasi SICAKAP.
- d) Proses mengisi form dan mengupload file persyaratan dalam bentuk scan pdf pada link jenis pelayanan yang telah dipilih sebelumnya.
- e) Proses verifikasi file berkas persyaratan apakah sudah sesuai kemudian akan ditindak lanjuti jika sudah benar dan diperbaiki oleh pemohon dan dikirim ulang jika belum sesuai.
- f) Proses pembuatan surat rekomendasi.
- g) Penandatanganan surat rekomendasi kepada pejabat penandatanganan dan meminta nomor surat oleh petugas.
- h) Petugas mengirimkan file permohonan pelimpahan porsi melalui aplikasi ke Pusat untuk disetujui
- i) Petugas mengarsipkan dokumen permohonan pelimpahan porsi
- j) Petugas mengkonfirmasi ke pemohon bahwa surat rekomendasi sudah jadi dan siap diambil
- k) Pemohon datang ke Kantor Mengambil Surat Rekomendasi yang sudah jadi dengan membawa berkas dokumen usulan permohonan rekomendasi
- l) Pemohon mengambil nomor urut antrean pada ruang PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
- m) Petugas memanggil pemohon sesuai nomor urut antrean
- n) Pemohon menyerahkan photocopy berkas usulan permohonan rekomendasi ke Petugas
- o) Petugas mengarsipkan photocopy berkas usulan

- p) Petugas pelayanan menyerahkan Surat Rekomendasi yang sudah jadi ke pemohon
- q) Petugas menjelaskan langkah selanjutnya terkait pelimpahan pors
- r) Pemohon selanjutnya menunggu undangan dari Kantor Wilayah Kemenag Prov. Jateng untuk jadwal perekaman data SPPH
- s) Pemohon ke Kantor Wilayah Kemenag Prov Jateng untuk melakukan perekaman data SPPH
- t) Pemohon menyerahkan SPPH lembar ke 3 dari Kanwil ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga untuk di arsipkan
- u) Selesai.

Datang Langsung:

- a) Pemohon menerima informasi persyaratan dari petugas/media online
- b) Pemohon mengambil nomor urut antrean pada ruang PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
- c) Petugas memanggil pemohon sesuai nomor urut antrean
- d) Pemohon menyerahkan berkas usulan permohonan pelimpahan pors haji ke Petugas
- e) Petugas memverifikasi file berkas persyaratan
- f) Petugas mengembalikan berkas permohonan apabila belum sesuai
- g) Petugas menindaklanjuti permohonan apabila berkas dokumen telah sesuai
- h) Petugas membuat surat rekomendasi
- i) Petugas memintakan tandatangan ke Pejabat Penandatanganan
- j) Petugas memintakan nomor surat apabila surat rekomendasi telah ditandatangani
- k) Petugas mengarsipkan photocopy berkas dokumen permohonan pelimpahan pors di ruang arsip

- l) Petugas pelayanan menyerahkan Surat Rekomendasi yang sudah jadi ke pemohon
  - m) Petugas menjelaskan langkah selanjutnya terkait pelimpahan pors
  - n) Pemohon selanjutnya menunggu undangan dari Kantor Wilayah Kemenag Prov. Jateng untuk jadwal perekaman data SPPH
  - o) Pemohon ke Kantor Wilayah Kemenag Prov Jateng untuk melakukan perekaman data SPPH
  - p) Pemohon menyerahkan SPPH lembar ke 3 dari Kanwil ke Kantor Kementerian Agama Prov Jateng untuk di arsipkan
  - q) Selesai
- 4) Pembatalan Porsi Haji
- Secara Online:
- a) Pemohon menerima informasi persyaratan dari petugas/media online
  - b) Pemohon masuk ke laman web aplikasi pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga SICAKAP
  - c) Masuk ke menu layanan pada aplikasi SICAKAP untuk memilih jenis pelayanan yang akan dilakukan
  - d) Pemohon mengisi form pada link jenis pelayanan yang telah dipilih serta mengunggah file scan pdf persyaratan permohonan lalu Klik Kirim
  - e) Petugas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga mendapat notifikasi pengiriman permohonan dari pemohon
  - f) Petugas memverifikasi file dokumen persyaratan
  - g) Petugas akan mengkonfirmasi pemohon bahwa file dokumen usulan harus diperbaiki dan kirim ulang atau usulan akan ditindaklanjuti apabila dokumen usulan telah sesuai
  - h) Petugas membuat surat pengantar pembatalan porsi haji

- i) Petugas memintakan paraf ke Kepala Seksi PHU dan memintakan tandatangan ke Pejabat Penandatangan
- j) Petugas memintakan nomor surat apabila surat pengantar pembatalan porsi haji telah ditandatangani
- k) Petugas menginformasikan ke pemohon untuk mengirimkan dokumen permohonan pembatalan porsi haji ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
- l) Pemohon datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga menyerahkan dokumen permohonan yang asli
- m) Pemohon mengambil nomor antrean
- n) Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrean
- o) Pemohon menyerahkan berkas dokumen permohonan pembatalan ke petugas layanan
- p) Petugas menerima berkas dokumen dan memverifikasi ulang berkas dokumen permohonan untuk dicocokkan dengan file pdf yang dikirim melalui aplikasi
- q) Petugas mengirimkan file pdf dokumen pembatalan ke pusat melalui aplikasi
- r) Pemohon menerima pengembalian uang pendaftaran secara penuh ke rekening pemohon dengan jangka waktu yang telah ditentukan
- s) Selesai

Datang Langsung:

- a) Pemohon menerima informasi persyaratan dari petugas/media online
- b) Pemohon mengambil nomor urut antrean pada ruang PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
- c) Petugas memanggil pemohon sesuai nomor urut antrean
- d) Pemohon menyerahkan berkas usulan permohonan pelimpahan porsi haji ke Petugas
- e) Petugas memverifikasi file berkas persyaratan

- f) Petugas mengembalikan berkas permohonan apabila belum sesuai
- g) Petugas menindaklanjuti permohonan apabila berkas dokumen telah sesuai
- h) Petugas membuat surat pengantar permohonan pembatalan porsi haji
- i) Petugas memintakan paraf ke Kepala Seksi PHU dan memintakan tandatangan ke Pejabat Penandatanganan
- j) Petugas memintakan nomor surat apabila surat permohonan pembatalan porsi haji telah ditandatangani
- k) Petugas mengarsipkan photocopy berkas dokumen permohonan pembatalan porsi di ruang arsip
- l) Petugas pelayanan mengirimkan file pdf ke pusat melalui aplikasi untuk disetujui
- m) Pemohon menerima pengembalian uang pendaftaran secara penuh ke rekening pemohon dengan jangka waktu yang telah ditentukan
- n) Selesai.<sup>120</sup>



Gambar 1 : Alur SOP Pelayanan PTSP Offline Kemenag Purbalingga<sup>121</sup>

<sup>120</sup> Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, “Penyelenggaraan Haji Dan Umroh,” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2021, diakses pada tanggal 27 Mei 2021 pada pukul 15:20. <http://purbalingga.kemenag.go.id/penyelenggaraan-haji-dan-umroh>.

<sup>121</sup> Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, “Alur Layanan PTSP,” Kemenag Kabupaten Purbalingga, 2021, diakses pada tanggal 17 Juli 2021 pada pukul 14:20. <http://purbalingga.kemenag.go.id/alur-layanan-ptsp>.



Gambar 2: Alur SOP Pelayanan PTSP Online Kemenag Purbalingga<sup>122</sup>

Dalam pelayanan haji terpadu di era pandemi covid 19 yang membedakan dengan pelayanan sebelumnya sesuai dengan hasil wawancara pada tanggal 16 Juni 2021 dengan Hj. Khamimah Kasi PHU Kankemenag Purbalingga adalah<sup>123</sup>:

“Pelayanan sebelum pandemi covid 19 tidak dengan protokol Kesehatan dan setelah adanya covid 19 pelayanan dengan protokol Kesehatan dengan cuci tangan pakai sabun, cek suhu tubuh, pakai masker dan jaga jarak diruang tunggu untuk proses layanannya tetap sama dalam satu pintu di PTSP.”

Perbedaan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sebelum dan pada saat adanya covid 19 adalah menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan memakai sabun atau hand sanitizer, pengecekan suhu tubuh, memakai masker, menjaga jarak dan adanya inovasi mobil keliling untuk pendaftaran haji. Adanya pandemi covid 19 memang harus adanya perbaikan dalam pelayanan guna keberlangsungan proses pelayanan tetap berjalan sebagaimana sebelum adanya pandemi covid 19.

<sup>122</sup> Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

<sup>123</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Ibu Hj. Khamimah. pada tanggal 16 Juni 2021 pada pukul 10:10.

## **BAB V**

### **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).

Sulastri, 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>.

Taufiqurokhan, 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.

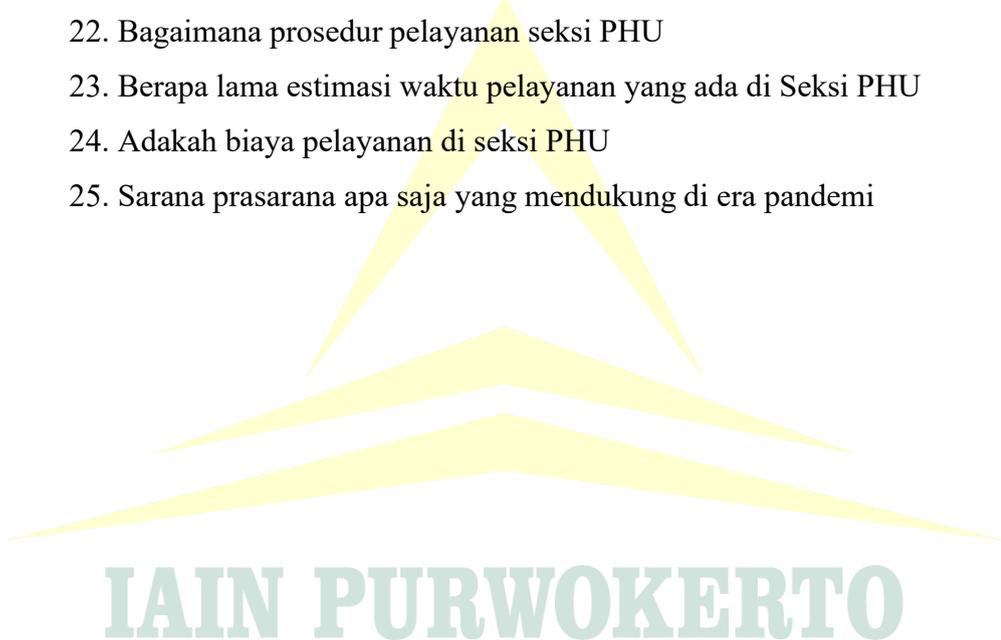
## LAMPIRAN I

### PEDOMAN WAWANCARA

#### **Manajemen Pelayanan Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Di Era Pandemi Covid 19**

1. Apa pengertian manajemen menurut ibu dan seberapa penting manajemen di Seksi PHU?
2. Bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di era pandemi covid 19?
3. Bagaimana penerapan Planning atau perencanaan di Seksi PHU pada era Pandemi Covid 19
4. Bagaimana penerapan Organizing (pengorganisasian) di Seksi PHU di era Pandemi Covid 19
5. Bagaimana pengorganisasian jadwal pihak-pihak BPS yang ada di Kemenag Purbalingga?
6. Seperti apa prosedur pelaksanaan pelayanan di Seksi PHU di era pandemi covid 19
7. Bagaimana penerapan Actuating (pelaksanaan) di Seksi PHU di era Pandemi Covid 19 dan pada saat adanya himbuan WFH?
8. Apakah pelaksanaan sudah sesuai standar yang ada?
9. Bagaimana penerapan Controlling (pengawasan) di Seksi PHU di era Pandemi Covid 19
10. Bagaimana controlling (pengawasan) pada saat adanya himbuan Work from Home?
11. Bagaimana cara ibu mengatasi permasalahan calon jamaah haji yang mengalami penundaan keberangkatan karena pandemi covid 19
12. Kebijakan apa saja yang dilakukan Seksi PHU menyikapi penundaan keberangkatan akibat pandemi covid?
13. Apa saja inovasi yang dilakukan di Seksi PHU kemenag Purbalingga di era pandemi
14. Bagaimana meningkatkan pelayanan di era pandemi covid 19

15. apa saja bahan Standar pelayanan yang diterapkan di seksi PHU dalam melayani masyarakat di era pandemi covid 19?
16. menurut ibu Apa yg dimaksud pelayanan Terpadu?
17. Apa yg membedakan manajemen pelayanan haji terpadu di Kemenag Purbalingga sebelum dan sesudah adanya covid 19?
18. Pelayanan dalam bentuk barang apa saja yang ada di seksi PHU?
19. Pelayanan jasa apa saja yang ada di seksi PHU?
20. Apakah kegiatan pelayanan di kementerian Agama selama pandemi tetap berjalan
21. Bagaimana sistem kerja selama pandemi di seksi PHU
22. Bagaimana prosedur pelayanan seksi PHU
23. Berapa lama estimasi waktu pelayanan yang ada di Seksi PHU
24. Adakah biaya pelayanan di seksi PHU
25. Sarana prasarana apa saja yang mendukung di era pandemi



**IAIN PURWOKERTO**

## **LAMPIRAN II**

### **HASIL WAWANCARA**

1. Manajemen adalah suatu seni atau prinsip yang berkaitan dengan pengorganisasian, seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan serta pengendalian atau pengawasan. Di Seksi Penyelenggaraan HAJI DAN Umroh manajemen sangat penting sekali dan sangat dibutuhkan. Karena semua pekerjaan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh diawali dengan perencanaan yang mantap sampai dengan pelaksanaan dan pelaporan dijalankan, termasuk evaluasi program.
2. Pelayanan Jemaah haji di era pandemi covid 19 tetap jalan dan buka setiap hari kerja dengan mengikuti protokol Kesehatan. Dengan diawali mencuci tangan terlebih dahulu dan cek suhu sebelum memasuki ruang PTSP. Tempat duduk dengan tetap menjaga jarak dan tamu wajib memakai masker. Dan ada beberapa layanan online yang kami sediakan untuk mengurangi jumlah tamu yang datang langsung.
3. Penerapan planning harus disusun perencanaan yang jelas sehingga memudahkan pegawai untuk melaksanakan tugasnya masing-masing sehingga bisa memberikan kontribusi untuk tercapainya tujuan. Ada RENSTRA ( Rencana Strategi ) 5 tahunan yang dituangkan dalam program kerja tahunan yang dilaksanakan oleh semua seksi. Dan semua pegawai di awal tahun harus membuat SKP ( Sasaran Kinerja Pegawai ) yang ditandatangani oleh atasan sebagai dasar pekerjaan apa saja yang akan dilaksanakan dalam satu tahun kedepan.
4. Penerapan pengorganisasian sangat penting karena merupakan sistem Kerja sama beberapa orang dengan pembagian tugas untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Jadi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh adalah banyak kerja team dalam menyelesaikan pekerjaan. Ada pembagian tugas sesuai tugas pokok dan fungsinya dengan tetap menjalankan protokol kesehatan.

5. BPS / Bank Penerima Setoran diatur dan setiap hari ada satu bank yang standby di PTSP untuk bisa melayani pendaftar haji dengan jadwal :

Senin Bank Sinar Mas Syariah

Selasa Bank CIMB Niaga Syariah

Rabu Bank BSI

Kamis Bank Jateng Syariah

Jumat Bank Muamalat Indonesia

6. Prosedur pelaksanaan pelayanan tetap mengacu protokol Kesehatan. Diawali sebelum masuk ruang PTSP mencuci tangan dengan sabun, cek suhu tubuh baru bisa masuk ke ruang pelayanan. Kemudian mengambil nomor antrean dengan dibantu petugas dan duduk di tempat yang sudah disediakan dengan tetap menjaga jarak dengan tamu lain. Setelah nomor urut dipanggil baru menuju keempat petugas pelayanan.
7. Pada tahapan actuating/pelaksanaan semua kegiatan harus ada sinkronisasi dari pegawai yang ada sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Pada saat bekerja WFH, pegawai di rumah tetap bisa melaksanakan pekerjaan kantor dengan baik, karena ada surat pernyataan yang dibuat oleh pegawai Pekerjaan apa saja yang akan dikerjakan pada saat WFH. Dan pegawai harus melaporkan kepada atasan apakah pekerjaan yang diberikan sudah dikerjakan atau belum. Jadi pada saat ada perintah untuk WFH tidak ada kendala dalam menyelesaikan tugas pekerjaan.
8. Insya Allah sudah sesuai standar yang ada karena ketentuannya yang harus dilaksanakan.
9. Proses pengawasan dilaksanakan agar mendapat hasil kerja yang maksimal dan mencapai sasaran dan tujuan. Pengawasan dilakukan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah/ Pusat Jakarta dengan diawali adanya monev/monitoring dan evaluasi terkait tugas-tugas di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Ada kalanya audit kinerja yang dilakukan oleh Itjen/ Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia.

10. Pengawasan pada saat WFH dari kedisiplinan pegawai tetap harus absen secara online. Dan mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan oleh atasan. Dan atasan harus mengontrol pekerjaannya setiap hari karena harus dilaporkan.
11. 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 menyejukkan 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.
12. Pada intinya kepada stakeholder yang ada untuk bisa mensosialisasikan kepada masyarakat dan Jemaah haji yang ada di Purbalingga. Pembatalan ini dilakukan dalam rangka menjaga dan melindungi Warga Negara Indonesia di dalam maupun diluar Negeri. Dan diharapkan Jemaah haji untuk bisa meningkatkan istito'ahnya yaitu istito'ah Ibadah ( Pendalaman Manasik Haji), Istito'ah Perjalanan ( Siapkan perjalanan dalam masa pandemi covid 19 selama  $\pm$  42 Hari ) dan istito'ah Kesehatan ( Keselamatan Jamaah harus dikedepankan dan jangan sampai muncul klaster baru ).
13. Inovasi yang dilakukan adalah :
  - Pelayanan mobil keliling pendaftaran haji
  - Pelayanan online :
  - Pelimpahan porsi haji karena wafat

Pelimpahan porsi haji karena sakit permanen

Pembatalan haji karena wafat

Pembatalan haji karena sesuatu hal

Rekomendasi paspor Umroh / haji khusus

14. Pelayanan di era pandemi covid 19 selalu ditingkatkan dan selalu di evaluasi untuk bisa memberikan pelayanan yang prima. Diadakan training tentang pelayanan prima bekerja sama dengan positive Purwokerto dalam rangka peningkatan dan perbaikan layanan. Ada survey kepuasan layanan untuk mengetahui sejauh mana layanan kita diterima oleh pengguna layanan

15. Standar Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Pelayanan Pendaftaran Haji

Pelayanan Pembatalan Calon Jemaah Haji

Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji

Pelayanan Penggabungan Mahrom

Pelayanan Rekomendasi Paspor Umroh / Haji Khusus

Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Pendirian PPIU

Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Pendirian PIHK

Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional Pendirian PPIU

Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional Pendirian PIHK

Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Pendirian KBIH

Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional Pendirian KBIH

Pelaksanaan Pembuatan Paspor Ke Kantor Imigrasi

Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Haji/DIPA

Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan PKOH

Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji

Penyelenggaraan Pembinaan KARU Dan KAROM

Penyelenggaraan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji

Penyelenggaraan Pemulangan Jemaah Haji

16. Pelayanan terpadu adalah merupakan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan dalam satu tempat. Di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga semua pelayanan dilakukan dalam satu pintu di PTSP.
17. Pelayanan sebelum pandemi covid 19 tidak dengan protokol Kesehatan dan setelah adanya covid 19 pelayanan dengan protokol Kesehatan dengan cuci tangan pakai sabun, cek suhu tubuh, pakai masker dan jaga jarak diruang tunggu untuk proses layanannya tetap sama dalam satu pintu di PTSP.



## LAMPIRAN III

### FOTO DATA DAN KEGIATAN PENELITIAN



Foto 1: Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga



Foto 2: Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh



Foto 3: Motto layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga



Foto 4: Banner Zona Integrasi



Foto 5: Papan Nama Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga



Foto 6: Di Depan Ruang Back Office Seksi PHU



Foto 7: Di Dalam Ruangan Back Office Seksi PHU



Foto 8: Ruang Arsip Seksi PHU



Foto 9: Rapat koordinasi tentang pembatalan keberangkatan Ibadah Haji Tahun 1442 H / 2021 M.



Foto 10: Dialog interaktif di radio Gema Sudirman terkait pembatalan keberangkatan Ibadah Haji Tahun 1442 H / 2021 M.



Foto 11: Inovasi Mobil Keliling



Foto 12: Wawancara di Ruang PTSP bersama Pak Tulus



Foto 13: wawancara di ruang *Back Office* bersama Pak Tulus



Foto 14: wawancara di rumah ibu Ummu jamaah pendaftar haji

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama : Riko Teguh Saputra
2. Tempat, Tanggal Lahir : Banyumas, 01 Mei 1998
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Kedungwringin RT 04 RW 01 Kecamatan  
Jatilawang Kabupaten Banyumas Provinsi  
Jawa Tengah.
5. Nama Ayah : Kasan
6. Nama Ibu : Sariyah

### B. Riwayat Pendidikan Formal

1. TK : TK Diponegoro 84 Kedungwringin
2. SD : SD Negeri 2 Kedungwringin
3. SMP : MTs Ma'arif NU 1 Jatilawang
4. SMA : MA AL Falah Jatilawang

### C. Riwayat Pendidikan Non Formal

1. Pondok Pesantren Darussalam Dukuhwaluh Kembaran Banyumas

Purwokerto, 17 Juli 2021

IAIN PURWOKERTO



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