

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

1. **Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu**
  - a. **Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu**

Gambar 4.1 Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu



Sumber: Peneliti

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (sebelumnya kantor Departemen Agama) didirikan pada tahun 2005 sesuai dengan keputusan Menteri Agama Nomor 38 Tahun 2005 tentang Pembentukan 30 (Tiga Puluh) Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. Bertepatan dengan itu maka dilantiklah Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yakni Drs. H. Asla Hamud S.Ag, M.Pd.I pada tanggal 02 Mei 2005 oleh Bupati Tanah Bumbu, Dr. H. Zairullah Azhar bertempat di Kantor Mahligai

Bersujud Kapet Jl. Transmigrasi Km. 4 Kec. Simpang Empat Kab. Tanah Bumbu.

Dalam sejarah pendiriannya Kantor Departemen Agama Tanah Bumbu belum memiliki kantor tetap. Dalam rangka melaksanakan tugas yang pertama kali Kantor Departemen Agama Tanah Bumbu menempati Kantor Bersama yang beralamat di jalan H.M Badrie Pagatan Kec. Kusan Hilir. Selanjutnya, berpindah ke Gedung Aula MTsN 1 Kusan Hilir yang sekarang menjadi MTsN 1 Tanah Bumbu, dikarenakan dianggap layak untuk ditempati sebagai Kantor Departemen Agama dengan status pinjam pakai.

Selang dua tahun kemudian Kantor Departemen Agama berpindah ke Madrasah Aliyah Kecamatan Kusan Hilir Pagatan. Alasan perpindahan ke Madrasah Aliyah kala itu karena MA menempati bangunan baru sehingga bangunan yang lama tidak terpakai. Selang beberapa tahun kemudian dikarenakan koordinasi dengan pihak Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu terkendala jarak tempuh yang cukup jauh, maka untuk memudahkan dalam hal koordinasi, Kantor Departemen Agama berpindah kembali untuk ke tiga kalinya ke Desa Kersik Putih dengan status sewa pakai. Pada tahun 2008 Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bisa menempati gedung baru yang beralamat di Jalan Dharma Praja Komplek Perkantoran Kel. Gunung Tinggi Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu persis dibelakang Kantor imigrasi Kelas II Batulicin.

Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sejak terbentuknya sampai sekarang adalah sebagai berikut:

- 1) Drs. H. Asla Hamud S.Ag, M.Pd.I (2005-2007)
- 2) Drs. H. Suhaimi dengan status Pjs (2007-2008)
- 3) Drs. H. Jamaludiin (2008-2016)
- 4) Drs. H. Abdul Basit, MM (2016-2019)
- 5) Dr. H. Ahmad Kamal, S.HI, M.Ag (2019-2021)
- 6) Drs. H. Said Muhdari, MM (2021-2022)
- 7) Drs. H. M. Rusdi Hilmi, MA (2022-2023)
- 8) Drs. H. Rusbandi, MA (2023-sekarang)

**b. Rencana Strategik**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Tanah Bumbu berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan Peraturan Perundang-undangan.

**c. Tugas**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Tanah Bumbu berdasarkan kebijakan Menteri Agama melalui Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan serta sesuai dengan Peraturan-undangan yang berlaku.

**d. Fungsi**

Dalam melaksanakan tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan visi dan misi arah kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat Kabupaten Tanah Bumbu;
- 2) Pembinaan dan bimbingan terhadap masyarakat Islam, pelayanan Haji dan Umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, Madrasah, Pondok Pesantren sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Pembinaan kerukunan umat beragama;
- 4) Perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi;
- 5) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, dan pengawasan program;
- 6) Pelaksanaan hubungan dengan Pemerintahan Kabupaten Tanah Bumbu, instansi terkait lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Tanah Bumbu.

**e. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu****1) Visi**

Terwujudnya masyarakat Madani di Kabupaten Tanah Bumbu yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, sejahtera, maju, dan cendekiawan serta saling menghormati dan saling

toleransi antar sesama pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

2) Misi

- a) Meningkatkan penghayatan moral dan etika keagamaan;
- b) Meningkatkan kualitas, bimbingan, pemahaman dan pelayanan kehidupan beragama;
- c) Meningkatkan kualitas Raudhatul Athfal, Madrasah, Perguruan Tinggi Agama, pendidikan agama dan keagamaan;
- d) Memperkokoh kerukunan umat beragama;
- e) Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan;
- f) Meningkatkan pelayanan teknis yang prima dan tertib administrasi;
- g) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji;
- h) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

**f. Program Prioritas**

Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang madani sebagaimana Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai Program Prioritas Yaitu :

- 1) Program peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (Good Governance);
- 2) Program peningkatan pemahaman, penghayatan, pengamalan dan pengembangan nilai-nilai keagamaan;
- 3) Program peningkatan pelayanan dan kualitas kehidupan beragama;

- 4) Program pembinaan antar umat agama yang harmonis;
- 5) Program peningkatan pendidikan agama dan keagamaan;
- 6) Program peningkatan mutu pendidikan dan tenaga kependidikan;
- 7) Program pendidikan anak usia dini;
- 8) Program wajib belajar pendidikan dasar 9 tahun;
- 9) Program pendidikan menengah;
- 10) Program peningkatan kualitas pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah;
- 11) Program peningkatan sarana dan prasarana;
- 12) Program pengelolaan sumber daya aparatur (SDM);
- 13) Program pemberdayaan kehumasan.

**f. Tujuan dan Sasaran Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu**

1) Tujuan

Sesuai dengan Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

- a) Untuk meningkatkan kemudahan umat beragama dalam menjalankan ibadahnya;
- b) Untuk meningkatkan pembinaan keluarga sakinah;
- c) Untuk meningkatkan pelayanan dalam peribadatan;
- d) Untuk menyempurnakan kualitas pelaksanaan Ibadah Haji;
- e) Untuk meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama;
- f) Untuk memantapkan kerukunan antar umat beragama;

- g) Untuk meningkatkan mutu pendidikan dan kelembagaan pendidikan keagamaan;
- h) Untuk meningkatkan kualitas Raudhatul Athfal, Madrasah, Perguruan Tinggi Agama dan pendidikan keagamaan, yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai;
- i) Untuk meningkatkan kualitas perencanaan, pengembangan data dan informasi keagamaan;
- j) Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

## 2) Sasaran

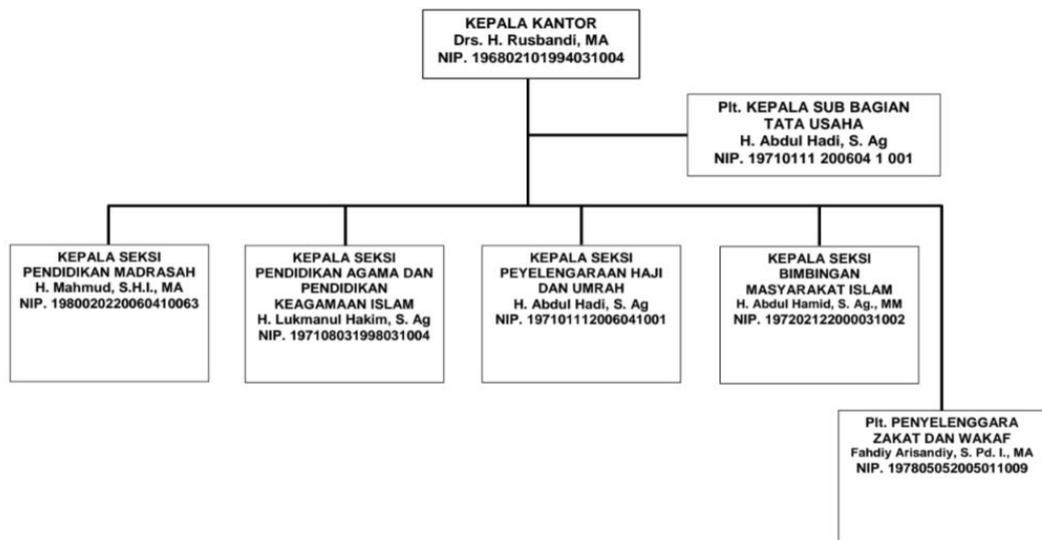
Untuk mencapai tujuan dari Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dilaksanakan dengan sasaran sebagai berikut :

- a) Meningkatnya pelayanan kehidupan beragama untuk menjamin kemudahan umat beragama dalam menjalankan ibadah;
- b) Terbinanya keluarga sakinah sebagai unit terkecil dalam kelompok masyarakat;
- c) Meningkatnya sarana dan prasarana untuk beribadah;
- d) Meningkatnya pelayanan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji;
- e) Meningkatnya pemahaman, penghayatan dan pengamalan agama;
- f) Terciptanya toleransi beragama yang harmonis;
- g) Terpenuhinya sarana dan prasarana pendidikan dibidang keagamaan;

- h) Terwujudnya sistem pendidikan secara kuantitatif dan berkualitas;
- i) Meningkatnya pembinaan pendidikan Agama Islam Tingkat Dasar dan Tingkat Menengah;
- j) Meningkatnya pembinaan Pendidikan Agama Islam pada sekolah umum tingkat dasar dan tingkat menengah;
- k) Tersusunnya perencanaan program kegiatan yang terarah dan realistis;
- l) Terpenuhinya tenaga pendidikan yang berkualitas.

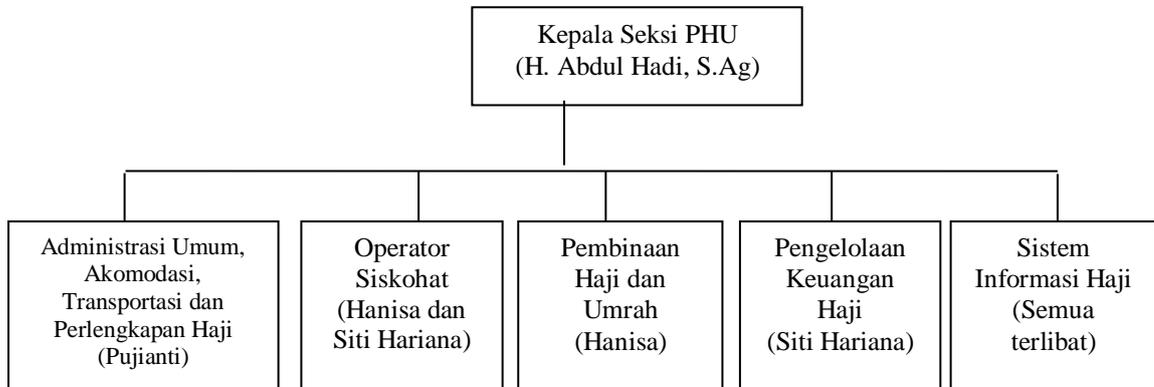
**g. Struktur Pejabat Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu**

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu



Sumber: Dokumen

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Tanah Bumbu



Sumber: Peneliti

## 2. Gambaran Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu

Bentuk pelayanan haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sangatlah beragam dari mulai pendaftaran hingga pemulangan. Peneliti hanya memfokuskan pada pelayanan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, dan konsultasi.

### a. Pendaftaran

Pendaftaran merupakan proses pengumpulan data-data calon jemaah yang akan melaksanakan haji, dan hal yang utama dan penting bagi para calon jemaah. Pendaftaran haji dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili calon jemaah, dan dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun. Pendaftaran haji ini harus dilakukan sendiri oleh calon jemaah haji yang bersangkutan dan akan dibantu oleh staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah di kantornya. Apabila calon jemaah haji menggunakan aplikasi Haji Pintar, mereka akan mengurusnya sendiri, seperti memasukkan berkas-berkas persyaratannya.

Gambar 4.3 Staf melakukan pengecekan persyaratan pendaftaran haji



Sumber: Peneliti

## 1) Ketentuan Umum Pendaftaran

- a) Pendaftaran jemaah haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun;
- b) Pendaftaran jemaah haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili calon jemaah haji sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c) Pendaftaran Haji wajib dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan untuk pengambilan foto dan sidik jari;
- d) Jemaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir.

## 2) Persyaratan Pendaftaran

Persyaratan pendaftaran calon jemaah haji untuk WNI:

- a) Beragama islam;

- b) Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar;
- c) Memiliki kartu keluarga;
- d) Memiliki kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak;
- e) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir, buku nikah atau kutipan akta nikah, atau ijazah;
- f) Memiliki rekening atas nama jemaah haji reguler pada BPS Bipih.

Persyaratan pendaftaran calon jemaah haji untuk WNA:

- a) Beragama Islam;
  - b) Menunjukkan paspor asli kebangsaan yang masih berlaku dan menyerahkan salinannya;
  - c) Menunjukkan Izin Tinggal Terbatas (ITAS) atau Izin Tinggal Tetap (ITAP) di Indonesia yang masih berlaku dan menyerahkan salinannya;
  - d) Menunjukkan ijin bertolak dan kembali yang masih berlaku dan menyerahkan salinannya;
  - e) Tidak termasuk dalam daftar pencegahan dan penangkalan;
  - f) Surat rekomendasi untuk menunaikan ibadah haji dari perwakilan negara yang bersangkutan.
- 3) Prosedur Pendaftaran
- a. Jemaah haji membuka rekening tabungan haji pada BPS BPIH sesuai domisili;

- b. Jemaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI;
- c. Jemaah haji melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili;
- d. BPS BPIH menerbitkan bukti aplikasi transfer BPIH;
- e. BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4 cm dengan rincian sebagai berikut:
  - (1) Lembar pertama bermaterai cukup untuk calon jemaah haji;
  - (2) Lembar kedua untuk BPS BPIH;
  - (3) Lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota;
  - (4) Lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi; dan
  - (5) Lembar kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- f. Bukti setoran awal BPIH mencantumkan nomor validasi, ditandatangani, dan dibubuhi stempel BPS BPIH;
- g. Selanjutnya jemaah haji menunjukkan persyaratan asli dan menyerahkan salinannya, bukti aplikasi transfer asli BPIH, dan bukti setoran awal BPIH lembar pertama kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diverifikasi

kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH;

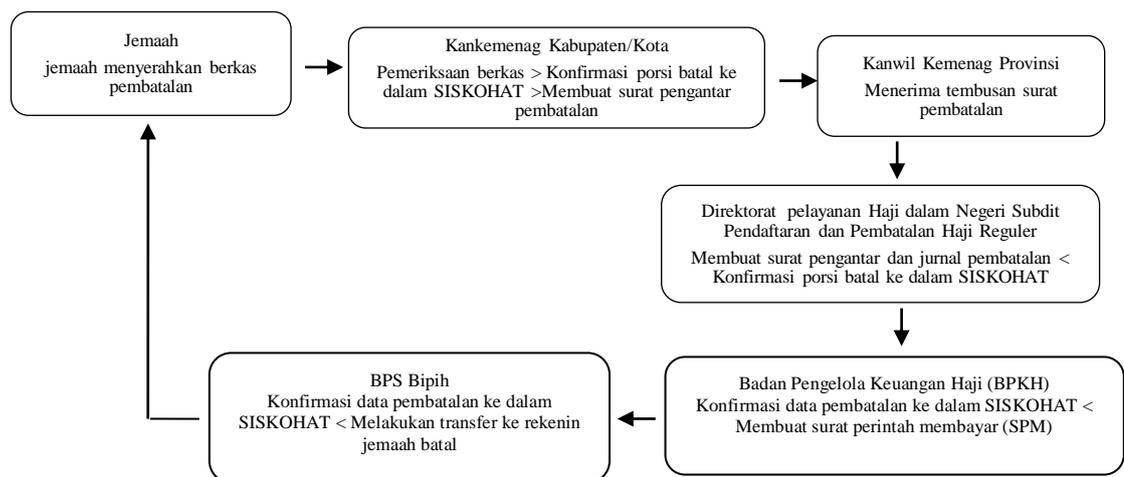
- h. Jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk didaftarkan ke SISKOHAT dan mendapatkan nomor porsi;
- i. Jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani, dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota;
- j. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya dicetak/ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4 cm dengan rincian sebagai berikut:
  - (1) Lembar pertama untuk calon jemaah haji;
  - (2) Lembar kedua untuk BPS BPIH;
  - (3) Lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota;
  - (4) Lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi; dan
  - (5) Lembar kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- k. Bagi calon jemaah haji yang sudah menyetor dana setoran awal BPIH namun tidak menyerahkan persyaratan pendaftaran, bukti aplikasi transfer asli BPIH, dan bukti setoran awal BPIH kepada

petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melebihi waktu 5 (lima) hari kerja, maka pendaftaran dianggap batal dan dana dikembalikan kepada calon jemaah haji tersebut.<sup>1</sup>

#### b. Pembatalan

Jemaah bisa membatalkan hajinya apabila jemaah tersebut meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris, jemaah ingin membatalkan pendaftaran haji nya dengan alasan tertentu yang sah.<sup>2</sup> Tahapan dalam melakukan pembatalan haji yaitu:

#### Bagan 4.2 Tahapan Pembatalan Haji



Sumber: Aplikasi Haji Pintar

#### c. Pelimpahan Porsi

Syarat pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler diantaranya, yaitu:

- 1) Usia minimal 12 tahun. Calon penerima pelimpahan nomor porsi telah berusia minimal 12 tahun pada saat pengajuan pelimpahan

<sup>1</sup>“Arsip Dokumen Pedoman Pendaftaran Haji Reguler Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu,” t.t.

<sup>2</sup>“PMA Nomor 13 Tahun 2021 - Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.pdf,” t.t.

karena persyaratan keberangkatan jemaah haji berusia paling rendah 18 tahun.

- 2) Dilakukan 1 kali. Pelimpahan nomor porsi hanya untuk satu kali pelimpahan.
- 3) Berlaku 1 nomor porsi. Bagi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen yang memiliki nomor porsi lebih dari satu, hanya dapat dilimpahkan satu nomor porsi dan nomor porsi lainnya di batalkan.

Syarat pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang sakit permanen tetap diantaranya, yaitu:

- 1) Surat asli keterangan sakit dari rumah sakit pemerintah;
- 2) Bukti asli setoran awal atau setoran lunas Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji);
- 3) Surat kuasa asli penunjukkan pelimpahan porsi jemaah haji sakit permanen kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh RT, RW, dan Lurah atau Kepala Desa;
- 4) Surat asli keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh jemaah haji penerima pelimpahan sebagaimana format terlampir;
- 5) Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Salinan Akta Nikah, atau bukti lain jemaah penerima pelimpahan porsi dengan menunjukkan aslinya.

Sedangkan, persyaratan pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang meninggal dunia diantaranya, yaitu:

- 1) Salinan akta kelahiran;
- 2) Bukti asli setoran awal atau setoran lunas Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji);
- 3) Surat kuasa asli penunjukkan pelimpahan porsi jemaah haji sakit permanen kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh RT, RW, dan Lurah atau Kepala Desa;
- 4) Surat asli keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh jemaah haji penerima pelimpahan sebagaimana format terlampir;
- 5) Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Salinan Akta Nikah, atau bukti lain jemaah penerima pelimpahan porsi dengan menunjukkan aslinya

d. Konsultasi

Konsultasi haji bisa dilakukan melalui chat Whatsapp maupun bisa mencari melalui aplikasi Haji Pintar. Staf akan memberikan nomor teleponnya ke jemaah jikalau jemaah masih ada yang ingin ditanyakan, hal itu memudahkan jemaah dalam menerima informasi, tetapi jika jemaah ingin langsung ke kantor maka staf akan melayani juga.

### **3. Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Tanah Bumbu**

Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kementerian Agama Tanah Bumbu telah banyak melaksanakan pelayanan terkait ibadah haji, dimulai dari pendaftaran, pelunasan, bimbingan manasik haji, pengecekan kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan keamanan atau perlindungan. Peneliti memfokuskan pada pelayanan yang ada di kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yaitu pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi, dan konsultasi haji.

Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Tanah Bumbu seksi PHU kepada jemaah haji merujuk pada SOP yang telah dibuat dan ditetapkan perusahaan atau instansi. *Standar Operasional Prosedur* (SOP) merupakan dokumen yang berisi prosedur atau pedoman baku untuk menjalankan aktivitas di suatu organisasi maupun instansi. SOP pada pendaftaran haji reguler dilakukan oleh para staf PHU, mereka melakukan penerimaan dan pemeriksaan berkas pendaftaran jemaah haji, melakukan pengisian blangko SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), melakukan entri/input data jemaah, mengambil foto jemaah, melakukan scan dokumen atau berkas jemaah, upload file hasil scan data pendaftaran, dan yang terakhir menyerahkan porsi ke jemaah untuk dokumen pribadi. Sedangkan melakukan verifikasi data jemaah haji reguler dan approval tanda tangan elektronik akan dilakukan oleh kepala seksi PHU.

SOP pada pembatalan pendaftaran jemaah haji yang dilakukan oleh staf PHU yaitu menerima dan memeriksa berkas pembatalan, pengetikan surat rekomendasi dan permohonan, mengambil foto pembatalan haji, scan data berkas pembatalan ke SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) pusat, input permohonan berkas ke SISKOHAT pusat, dan menyerahkan bukti pembatalan. Sedangkan kepala seksi PHU melakukan disposisi kepala, dan melakukan tanda tangan rekomendasi dan permohonan.

Pada SOP pelimpahan porsi jemaah haji staf PHU melakukan penerimaan surat permohonan pelimpahan porsi, kemudian melakukan verifikasi berkas, dan membuat surat rekomendasi pelimpahan porsi, setelah itu di scan dan kirim email berkas pelimpahan porsi. Sedangkan kepala seksi PHU melakukan disposisi kepala, kemudian melakukan penandatanganan surat rekomendasi dan menunggu info untuk foto biometrik ke Kanwil Kementerian Agama Provinsi.

Dengan tujuan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yaitu a. *Reliability* (Kehandalan), b. *Responsiveness* (Daya Tanggap), c. *Assurance* (Jaminan), d. *Empathy* (Empati), e. *Tangible* (Bukti Fisik)

a. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan baik itu pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, maupun konsultasi kepada jemaah saat ini sudah cukup memadai dan selalu mengikuti

perkembangan zaman. Apabila ada kendala secepat mungkin diselesaikan. Kehandalan staf sangatlah diperlukan pada pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah tersebut, termasuk penguasaan teknologi atau aplikasi yang digunakan, karena hal ini menyangkut data-data jemaah.

Untuk meningkatkan kemampuan para staf Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Tanah Bumbu mengatakan bahwa, ada penilaian kinerja staf, untuk melihat kinerja para staf apakah sudah melakukan tugasnya dengan baik atau belum. Penilaiannya biasa dilakukan dengan menggunakan kusioner dan akan dibagikan ke jemaah secara langsung dan ada yang dibagikan lewat whatsapp juga. Penilaian dilakukan dalam tiga bulan sekali.<sup>3</sup>

Informasi yang diberikan kepada calon jemaah pun sudah sangat akurat dan terbaru baik itu informasi pendaftaran, pembatalan, maupun pelimpahan porsi, karena informasi tersebut langsung diberikan dari pusat.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi ini sangat diperlukan daya tanggap seorang staf dalam menangani kebutuhan jemaah saat melakukan pelayanan. Apabila jemaah mengalami keluhan, maka staf harus siap tanggap dalam melayani jemaah tersebut. Salah satu staf PHU mengatakan bahwa kebanyakan keluhan dari jemaah yaitu perbedaan berkas

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Senin 29 Juli 2024 jam 10.23 WITA

persyaratan, misalnya saja perbedaan nama lengkap pada KTP dan Akta. Kebanyakan jemaah ada yang belum mengetahui bahwa berkas-berkas yang dikumpulkan harus sama datanya baik itu nama, alamat, bin, dsb. Jadi, para staf menjelaskan lebih rinci apa yang perlu diperbaiki dari berkas tersebut.<sup>4</sup>

Para staf hanya menyarankan untuk diperbaiki datanya yang salah. Karena, jika ada data jemaah yang belum sinkron atau tidak sama untuk cetak porsi belum bisa dilakukan. Maka dari itu, daya tanggap staf sangatlah dibutuhkan pada pelayanan haji, agar jemaah tidak kebingungan lagi saat melakukan pelayanan, karena staf PHU cepat tanggap, dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh jemaah.

c. *Assurance* (Jaminan)

Sistem informasi yang digunakan dalam melakukan pelayanan haji sudah terjamin aman, karena data jemaah langsung dikirim ke pusat melalui aplikasi SISKOHAT. Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kepala Seksi PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) bahwasannya, pada tahapan awal jemaah melakukan verifikasi berkas terlebih dahulu. Jemaah datang berkasnya dicek oleh staf apakah sudah sesuai atau belum dengan prosedur nya. Pada penginputan data aman saja karena jaringan sekarang sudah nyaman di jangkau. Dan untuk mengetahui estimasi berangkat bisa dicek langsung di aplikasi haji pintar atau bisa bertanya di KUA

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kamis 25 Juli 2024 jam 10.36 WITA

Kecamatan.<sup>5</sup>

Staf juga memberikan jaminan waktu, apabila berkas jemaah lengkap semua, maka hanya dibutuhkan waktu kurang lebih 30 menit saja. Akan tetapi, apabila berkas jemaah ada yang salah, bisa membutuhkan waktu sehari-hari untuk memperbaikinya tergantung instansi yang mengurus berkasnya tersebut.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Tanah Bumbu juga memberikan jaminan bahwa informasi atau data yang berkaitan dengan calon jemaah haji tidak akan diberikan kepada orang lain tanpa melalui izin dari atasan dan harus melalui prosedur yang ada.

d. *Empathy* (Empati)

Indikator yang digunakan dalam dimensi ini mencakup tentang sikap seorang pegawai kepada para pelanggannya. Kepala seksi selalu berpesan kepada para stafnya bahwa, bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah ini berhadapan langsung dengan jemaah bukan sesama staf. Kalau dengan jemaah ini harus mengutamakan akhlak, bersifat jujur, santun, serta ramah ke jemaah, agar jemaah yang ingin melakukan pelayanan tidak merasa gugup dan tidak menganggapnya sebagai beban.<sup>6</sup> Para staf PHU juga tidak akan membedakan, mereka akan melayani semua jemaah baik lansia maupun yang

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Senin 29 Juli 2024 jam 10.23 WITA

<sup>6</sup>Wawancara dengan Kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Senin 29 Juli 2024 jam 10.23 WITA

berkebutuhan khusus. Para calon jemaah lansia menjadi prioritas untuk berangkat, lansia mendapatkan kuota 5% dari kuota pemberangkatan.

Apabila ada jemaah yang masih kebingungan terkait pelayanan haji yang diberikan, maka staf PHU akan membantu menjelaskan lagi kepada jemaah tersebut. Sesuai dengan perkataan salah satu staf PHU bahwa, untuk meningkatkan hubungan interpersonal kepada jemaah kami para staf akan memberikan nomor HP, karena kadang ada jemaah setelah melakukan pelayanan pendaftaran masih ada yang kebingungan, jadi jemaah bisa langsung konsultasi menggunakan nomor HP yang sudah diberikan tadi.<sup>7</sup>

e. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* (bukti fisik) ini dapat dilihat dari staf atau Sumber Daya Manusia (SDM) nya dan sarana prasarana. Pada indikator staf atau SDM nya, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mengatakan bahwa di seksi PHU masih kekurangan staf, staf yang ada di seksi PHU terdiri dari tiga orang saja dan mereka mengerjakan dua pekerjaan atau lebih sekaligus.

Kondisi tempat pelayanan haji sangat bersih, rapi, dan nyaman, namun tempatnya masih tergabung dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) umum. Ada sebagian Kementerian Agama di Kalimantan Selatan yang sudah mempunyai tempat sendiri untuk

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kamis 25 Juli 2024 jam 10.36 WITA

memberikan pelayanan haji terpisah dengan seksi-seksi lain.

Fasilitas yang ada pada tempat pelayanan haji di kantor Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Tanah Bumbu yaitu ada dua laptop, meja kerja, kursi kerja, printer, kursi tamu, background foto, kamera kecil, kertas-kertas formulir dan ruangan ber AC. Kepala seksi mengatakan, dulu pelayanan haji dilakukan di ruangan siskohat dan tertutup, sekarang sudah ada ruangnya sendiri PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang baru dan terbuka. Tempatnya berseberangan dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) umum. Sekarang ini foto jemaahnya juga sudah dilakukan di tempat itu, semua pelayanan haji dan umrah juga dilakukan disitu.<sup>8</sup>

Salah satu calon jemaah juga mengatakan bahwa akses dalam pelayanan haji yang diberikan oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah sangat mudah diakses dan mudah untuk digunakan. Kondisi tempat pelayanannya bersih, rapi, nyaman, dan ada tempat duduk untuk menunggunya, jika banyak calon jemaah yang ingin melakukan pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah meliputi pelayanan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, serta konsultasi. Para staf menggunakan dua aplikasi, yaitu SISKOHAT dan aplikasi haji pintar. Aplikasi SISKOHAT untuk

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Senin 29 Juli 2024 jam 10.23 WITA

menginput data jemaah dan data tersebut akan langsung terkirim ke kantor pusat. Sedangkan, aplikasi haji pintar berisikan tentang informasi haji dan umrah baik itu persyaratannya, jadwal keberangkatan haji, dan masih banyak informasi yang mengenai pelayanan haji dan umrah.

Pada aplikasi haji pintar, calon jemaah haji bisa mendaftar mandiri melalui aplikasi tersebut, data jemaah akan langsung masuk ke SISKOHAT, hal tersebut memudahkan para calon jemaah yang tidak bisa langsung mendatangi kantor Kementerian Agama setempat.

## **B. Pembahasan / Analisis**

### **1. Analisis Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu**

#### **a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pendaftaran Haji**

Sebelum jemaah berangkat menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci, maka terlebih dahulu jemaah melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu atau melalui aplikasi Haji Pintar. Pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu dilaksanakan setiap hari kerja sepanjang tahun, begitupun melalui aplikasi Haji Pintar.

Calon jemaah haji diharuskan mengikuti SOP pendaftaran yang telah ditetapkan oleh seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Tanah Bumbu. Calon jemaah harus menyediakan berkas pendaftaran sebelum melakukan pendaftaran,

kemudian jemaah mengisi formulir Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH), dan menyelesaikan pendaftaran lainnya sesuai SOP.

Pendaftaran calon jemaah haji sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, calon jemaah haji kadang-kadang ada yang tidak memiliki berkas pendaftaran yang lengkap dan ada juga berkas yang tidak sama. Calon jemaah haji yang memiliki permasalahan di atas akan di bimbing oleh staf untuk memperbaiki berkas tersebut, meskipun harus memakan waktu sehari-hari.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pembatalan Haji

Pelayanan pembatalan dilakukan apabila ada jemaah yang ingin membatalkan hajinya dikarenakan meninggal dunia, sakit permanen yang tidak memungkinkan untuk berangkat atau yang ingin membatalkan dengan alasan tertentu. Jemaah yang ingin membatalkan haji harus mengisi surat pernyataan dari RT, atau desa sesuai domisili KTP.

Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) sudah memberikan pelayanan yang memuaskan, mereka akan membantu jemaah yang ingin melakukan pembatalan haji, dan mereka akan menjelaskan secara rinci jika ada jemaah yang kurang paham atau kebingungan saat ingin melakukan pembatalan haji.

c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji

Pelimpahan porsi bisa dilakukan oleh jemaah yang meninggal dunia atau yang sakit permanen tetap. Sebelum melakukan

pelimpahan porsi jemaah harus mengumpulkan berkas penunjukan pelimpahan porsi serta syarat lainnya yang harus dipenuhi. Calon penerima pelimpahan porsi minimal berumur 12 tahun, dan pelimpahan porsi hanya bisa dilakukan satu kali saja.

Jemaah yang ingin melakukan pelimpahan porsi harus datang ke kantor Kementerian Agama langsung untuk melakukan foto biometrik, jika jemaah meninggal dunia maka membawa surat pernyataan dari RT atau desa domisili KTP. Jemaah akan merasa puas apabila staf PHU membantu semaksimal mungkin dalam pelayanan pelimpahan porsi. Dalam hal ini, staf PHU akan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar jemaah merasa nyaman dan tidak kebingungan.

## **2. Analisis Standar Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu**

### **a. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan pemberian kemudahan dalam pelayanan kepada pelanggan dan memberikan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.<sup>9</sup> Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang menjadi acuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pada pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, dan pelimpahan porsi haji di PHU kantor

---

<sup>9</sup> I. Dewa Gede Soni Aryawan ATD M.Eng.Sc, *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik* (Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021), h 62.

Kementerian Agama Tanah Bumbu sudah ada prosedur nya masing-masing, dan dalam pelayanan pendaftaran haji SOP yang digunakan sudah sesuai.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang ditetapkan sejak awal pelayanan sampai penyelesaian pelayanan termasuk juga pengaduan.<sup>10</sup> Waktu yang digunakan dalam melakukan pelayanan pendaftaran haji pada seksi PHU kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu kurang lebih 25 menit tanpa ada kendala, apabila ada kendala akan membutuhkan waktu berhari-hari, dan waktu yang digunakan tersebut sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan rincian biaya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.<sup>11</sup> Pada saat melakukan pelayanan haji di PHU kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu tidak membutuhkan biaya. Akan tetapi, sebelum melakukan pelayanan haji jemaah akan melakukan pengumpulan berkas berupa fotocopy, dan itu membutuhkan biaya, dan juga sebelum melakukan pelayanan pendaftaran jemaah akan melakukan pembayaran awal terlebih dahulu ke bank sebesar Rp 25 juta.

---

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Ibid.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang telah dilakukan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.<sup>12</sup> Produk pelayanan yang ada pada seksi PHU kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu yaitu pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan haji, pelayanan pelimpahan porsi haji, dan pelayanan konsultasi haji. Akan tetapi, peneliti hanya menemukan jemaah yang melakukan pelayanan pendaftaran haji dan konsultasi haji saja.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana berkaitan dengan ketersediaan alat penunjang yang memadai yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.<sup>13</sup> Sarana dan prasarana yang ada di seksi PHU kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu sudah cukup lengkap diantaranya ada laptop/komputer, *scanner*, kamera mini, printer, ATK, *fingerprint*, AC, tempat duduk tunggu, internet atau jaringan yang digunakan sudah lancar, staf pelayanan yang akan siap membantu jemaah dalam melakukan pelayanan haji, dan disediakan juga aplikasi haji pintar dari Kementerian Agama Republik Indonesia yang memudahkan jemaah untuk melakukan pelayanan hanya dari rumah saja.

---

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Ibid.

f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas atau pegawai pelayanan dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.<sup>14</sup> Staf seksi PHU kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu sudah sangat mampu dalam menguasai atau mengoperasikan komputer dan mereka dilatih untuk bersikap ramah dan tidak membedakan-jemaah. Para staf juga mampu memberikan penjelasan secara jelas dan rinci kepada jemaah jika masih ada kebingungan.

**3. Analisis Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu**

Pelayanan haji yang dilaksanakan oleh seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Tanah Bumbu sangat bagus dan bisa diterima oleh calon jemaah. Kemudahan dalam menggali informasi terkait dengan pelayanan haji sudah sangat mudah untuk diakses dengan bantuan aplikasi haji pintar.

a. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (kehandalan) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada kemampuan dan kecermatan para staf dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan handal dan akurat, staf juga harus mampu menguasai alat bantu yang digunakan

---

<sup>14</sup> Ibid.

dalam pelayanan.<sup>15</sup> Kehandalan sangat penting untuk membangun citra merek yang kuat dan memenangkan loyalitas pelanggan. Bisnis yang dapat diandalkan akan lebih mampu menghadapi perubahan pasar dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif.

Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan haji baik itu pendaftaran maupun konsultasi kepada calon jemaah haji sudah sangat baik, dan para staf juga sudah menguasai aplikasi yang digunakan dalam melakukan pelayanan haji. Calon jemaah juga mengatakan bahwa penjelasan yang diberikan oleh staf terkait syarat pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi sudah jelas, dapat dipahami dan sesuai dengan SOP yang berlaku, begitupun pada aplikasi haji pintar sudah dijelaskan secara rinci dari pendaftaran sampai pemulangan dan apa saja yang harus dilakukan saat melaksanakan ibadah haji.

Kehandalan para staf sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan ibadah haji. Jika ada kesalahan dalam penginputan data para staf PHU akan cepat menanganinya karena mereka sudah tahu dimana letak kesalahannya, mereka juga dilatih untuk merespon cepat dan memahami apa yang diperlukan calon jemaah.

Kualitas pelayanan kehandalan staf dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Terstruktur, para staf haji telah dilatih untuk memberikan pelayanan secara terstruktur dan responsif. Mereka

---

<sup>15</sup>Naceur Jabnoun, "Development of Hajqual: A Marketing Research Tool to Measure Hajj Service Quality," J. for International Business and Entrepreneurship Development 1, no. 1 (2003): 22.

mampu menangani kesalahan dalam penginputan data dengan cepat, berkat pemahaman mendalam tentang proses dan aplikasi yang digunakan

- 2) Kepuasan Calon Jemaah, banyak calon jemaah mengatakan bahwa penjelasan mengenai syarat pendaftaran dan prosedur lainnya sangat jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa staf tidak hanya memiliki pengetahuan teknis tetapi juga kemampuan komunikasi yang baik.
- 3) Penggunaan Teknologi Aplikasi Haji Pintar telah dijelaskan secara rinci oleh staf kepada calon jemaah, aplikasi tersebut mencakup semua tahapan dari pendaftaran hingga pemulangan. Ini menunjukkan adaptasi staf terhadap teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan sudah berkualitas.<sup>16</sup>

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada kesediaan staf untuk membantu atau melayani pelanggan dengan cermat dan tepat, staf juga harus merespon dan menjelaskan secara rinci kepada pelanggan jika ada keluhan dengan cepat dan tanggap.<sup>17</sup>

Daya tanggap para staf PHU Kementerian Agama Tanah Bumbu kepada calon jemaah sudah sangat bagus. Para staf merespon

---

<sup>16</sup>Fitriatul Islamiyah Fitria and Fania Mutiara Safitri Fania, “Kajian Literatur: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji,” *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business* 2, no. 1 (June 1, 2023): 130–38.

<sup>17</sup>Jabnoun, “*Development of Hajqual*.”

dengan cepat dan menjelaskan dengan rinci saat calon jemaah haji mengalami masalah. Mereka juga merespon dengan baik keluhan atau komplain dari calon jemaah haji. Kebanyakan calon jemaah haji mengalami keluhan salah data seperti KTP nya tidak sama dengan yang di Akta, jadi para staf memberikan penjelasan bahwa harus melakukan pembaharuan terlebih dahulu, agar bisa melengkapi persyaratan yang sudah sesuai SOP. Apabila ada masalah saat menginput data pada aplikasi SISKOHAT para staf secara cepat menangani masalah tersebut dengan tenang dan tepat.

Pelayanan daya tanggap yang meliputi kecepatan respon dan penanganan masalah dapat di rincikan sebagai berikut:

- 1) Respon cepat, Staf PHU dikenal karena kemampuan mereka dalam merespon keluhan dan masalah yang dihadapi oleh calon jemaah haji. Misalnya, jika ada masalah saat menginput data pada aplikasi SISKOHAT, staf dapat menangani isu tersebut dengan tenang dan tepat, memastikan bahwa calon jemaah tidak mengalami keterlambatan dalam proses pendaftaran.
- 2) Penjelasan yang jelas, ketika calon jemaah menghadapi kendala, staf memberikan penjelasan yang transparan mengenai langkah-langkah yang perlu diambil. Hal ini menciptakan rasa percaya di kalangan calon jemaah bahwa mereka mendapatkan dukungan penuh dari pihak penyelenggara layanan.

Penggunaan teknologi dalam pelayanan haji, seperti aplikasi SISKOHAT dan Haji Pintar, mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi. Dengan sistem ini, staf dapat mengelola data secara efisien, Sistem SISKOHAT membantu mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dalam penginputan data, sehingga mempermudah proses pendaftaran, pembatalan, maupun pelimpahan porsi dan meningkatkan aksesibilitas informasi. Calon jemaah dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai status pendaftaran dan langkah-langkah yang harus diambil melalui aplikasi Haji Pintar yang sudah disediakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.<sup>18</sup>

c. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (jaminan) adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada kemampuan staf untuk memberikan keamanan, pengetahuan pada bidangnya untuk merespon pertanyaan yang diajukan pelanggan, ketepatan waktu, kepastian biaya, legalitas dan meyakinkan kepercayaan pelanggan.<sup>19</sup>

*Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh seksi PHU sudah bagus dan aman. Para staf PHU akan menjamin bahwa data calon jemaah yang sudah diberikan akan dijaga kerahasiaannya, dan waktu saat memberikan pelayanan kepada calon jemaah dijamin tidak akan

---

<sup>18</sup>Ikhlas Jauhari, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari, "Evaluasi Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Di Kementerian Agama Kabupaten Malang" 18, no. 2 (2024): 81–82.

<sup>19</sup>Jabnoun, "Development of Hajjqual."

membutuhkan waktu yang lama, jika data jemaah sudah lengkap dan sesuai SOP.

*Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kementerian Agama Tanah Bumbu menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap kualitas pelayanan dan keamanan data calon jemaah. Berikut adalah beberapa aspek penting terkait jaminan yang diberikan oleh staf PHU:

1. Kerahasiaan data, para staf PHU berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data calon jemaah. Mereka memahami bahwa informasi pribadi, seperti nomor identitas dan data keluarga, sangat sensitif dan harus dilindungi dari akses yang tidak sah.
2. Prosedur keamanan, staf dilengkapi dengan prosedur yang jelas mengenai pengelolaan dan penyimpanan data. Ini termasuk penggunaan sistem informasi yang aman serta pelatihan tentang pentingnya menjaga privasi dan kerahasiaan informasi.
3. Waktu pelayanan yang cepat, staf PHU menjamin bahwa waktu pelayanan kepada calon jemaah tidak akan memakan waktu lama, asalkan semua data yang diperlukan telah lengkap dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini menciptakan pengalaman positif bagi calon jemaah, karena mereka dapat menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>Baiq Maulidia Hayatunnupus and Nurabiah, "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji," *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi* 4, no. 1 (March 31, 2024): 93–105.

4. Sistem pendaftaran terintegrasi, dengan adanya sistem pendaftaran yang terintegrasi, proses verifikasi data menjadi lebih efisien. Staf dapat segera mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan atau kekurangan dalam dokumen yang diserahkan oleh calon jemaah.
  5. Penjelasan proses, staf PHU memberikan penjelasan yang jelas kepada calon jemaah mengenai langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikan pelayanan. Ini membantu mengurangi kebingungan dan memastikan bahwa semua persyaratan dipenuhi.
  6. Tanggap terhadap pertanyaan, para staf siap menjawab pertanyaan atau kekhawatiran dari calon jemaah terkait proses pelayanan pendaftaran, pembatalan, maupun pelimpahan porsi dan keamanan data mereka, sehingga menciptakan rasa percaya dan kepuasan di kalangan jemaah.<sup>21</sup>
- d. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada tingkat kepedulian, sopan santun, keramahan staf yang diberikan kepada pelanggan, melayani dengan sepenuh hati dan berusaha untuk memahami, menghargai dan mengerti apa yang

---

<sup>21</sup>Rafika Hilda Sulfa dan Pivit Septiary Chandra, "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru," *Jurnal Administrasi Karya Dharma* volume 2 nomor 2 (September 2023): 81–89.

dibutuhkan oleh pelanggan.<sup>22</sup>

Kualitas pelayanan empati yang diberikan oleh staf PHU Kementerian Agama Tanah Bumbu menunjukkan hasil yang sangat baik. Para staf tidak membedakan status sosial maupun umur, melayani semua calon jemaah dengan penuh perhatian, baik secara langsung di kantor maupun melalui media komunikasi seperti WhatsApp.

Kualitas pelayanan empati yang diberikan oleh staf PHU Kementerian Agama Tanah Bumbu sudah baik. Para staf tidak memandang status sosial dan umur, mereka melayani semua calon jemaah yang datang ke kantor secara langsung maupun yang hanya lewat whatsapp.

Para staf selalu diingatkan untuk mengutamakan akhlak, dan bisa memahami apa yang dibutuhkan oleh calon jemaah, terlebih lagi kepada calon jemaah yang lansia atau yang berkebutuhan khusus. Calon jemaah juga mengatakan bahwa para staf saat memberikan pelayanan, mereka berbicara dengan lemah lembut dan bersikap ramah kepada siapapun calon jemaahnya.

Dilihat dari aspek pelayanan empati ada beberapa yang dapat peneliti jabarkan:

- 1) Pendekatan non-diskriminatif, staf PHU melayani semua calon jemaah tanpa memandang latar belakang sosial atau usia. Hal ini

---

<sup>22</sup>Jabnoun, "Development of Hajqual."

menciptakan suasana inklusif di mana setiap jemaah merasa dihargai dan diperhatikan.<sup>23</sup>

- 2) Pelayanan kepada lansia dan penyandang disabilitas, staf dilatih untuk memahami kebutuhan khusus calon jemaah, terutama bagi mereka yang lansia atau berkebutuhan khusus. Ini mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan layanan yang ramah dan *responsive*.
- 3) Akhlak dan etika pelayanan, para staf selalu diingatkan untuk mengutamakan akhlak dalam setiap interaksi. Mereka berbicara dengan lemah lembut dan bersikap ramah, yang berdampak positif pada pengalaman jemaah saat menerima pelayanan.
- 4) Komunikasi yang efektif, staf PHU berusaha untuk menjelaskan prosedur dan informasi dengan cara yang mudah dipahami. Hal ini membantu calon jemaah merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam proses pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, maupun konsultasi mereka.
- 5) Responsif terhadap pertanyaan dan keluhan, para staf siap menjawab pertanyaan serta menangani keluhan dari calon jemaah dengan cepat dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup>Habieb Surya Prayogi, "Strategi Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Madiun," *Jurnal Sosial Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 23, no. 2 (November 17, 2022): 8–13.

<sup>24</sup>Resti Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah," *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (June 26, 2019): 165–82.

e. *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* (bukti fisik) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada fasilitas fisik, peralatan, maupun materi, yang bisa dilihat dan dirasakan oleh pelanggan.<sup>25</sup> Indikatornya meliputi permohonan pelayanan yang mudah diakses oleh pelanggan, penggunaan alat bantu atau komunikasi, penampilan para staf, dan kenyamanan tempat pelayanan.

Calon jemaah yang datang secara langsung ke kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu seksi PHU untuk melakukan pelayanan baik itu pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, maupun hanya konsultasi, mereka merasakan nyaman dan sudah sangat bagus. Para staf PHU berupaya terus agar calon jemaah merasa aman dan nyaman saat melakukan pelayanan. Apalagi sekarang para jemaah bisa langsung mendaftar haji dan mencari informasi terkait dengan haji dan umrah dari rumah saja melalui aplikasi haji pintar. Aplikasi tersebut juga sangat mudah untuk digunakan dan informasi yang diberikan pun cukup lengkap.

Namun, dalam hal sumber daya manusia atau staf masih kekurangan, dikarenakan anggaran biaya yang terbatas. Pada seksi PHU ada beberapa pekerjaan yang dikerjakan oleh satu orang sekaligus. Akan tetapi, hal itu tidak mengurangi kualitas pelayanan

---

<sup>25</sup>Jabnoun, "Development of Hajqual."

yang diberikan, karena para staf berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Aspek *tangible* dalam pelayanan meliputi:

- 1) Aksesibilitas pelayanan, calon jemaah yang datang langsung ke kantor PHU merasakan kenyamanan dalam proses pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, maupun konsultasi. Staf berupaya untuk memastikan bahwa semua calon jemaah merasa aman dan nyaman saat melakukan pelayanan.<sup>26</sup>
- 2) Penggunaan teknologi, dengan adanya aplikasi Haji Pintar, calon jemaah kini dapat mendaftar haji dan mencari informasi terkait haji dan umrah dari rumah. Aplikasi ini dirancang agar mudah digunakan dan memberikan informasi yang lengkap, sehingga meningkatkan kenyamanan bagi pengguna.<sup>27</sup>
- 3) Penampilan staf, penampilan para staf PHU juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kesan positif. Staf yang berpakaian rapi dan profesional berkontribusi pada persepsi kualitas pelayanan di mata calon jemaah.<sup>28</sup>
- 4) Kenyamanan tempat pelayanan, ruang pelayanan yang bersih dan terawat memberikan dampak positif terhadap pengalaman calon

---

<sup>26</sup>A. Ariyadi, Andi Muhammad Ishak Ismail, and Syafaruddin Syafaruddin, "Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 4, no. 3 (July 31, 2024): 105–18.

<sup>27</sup>Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto and Fera Kurniasari, "Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)," *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 3, no. 2 (October 29, 2020): 112–25.

<sup>28</sup>Deka Veronica, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salon Dewi DI Kota Jambi)," *Jurnal Development*, t.t., 55–109.

jemaah. Fasilitas yang baik menciptakan lingkungan yang mendukung bagi jemaah dalam menjalani pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menganalisis tentang kualitas pelayanan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu. Pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji sudah sangat baik, aman, nyaman dan sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku dan merujuk pada dasar hukum. Terbukti dengan respon yang dialami oleh calon jemaah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Adapun SOP pelayanan pendaftaran didasarkan pada lima dasar hukum yakni:<sup>29</sup>

- a. KMA No. 244 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Pendaftaran Haji Reguler.
- b. UU No.8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Umrah.
- c. Perpres No.83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama Lembaran Negara RI Tahun 2015 No.168.
- d. Permen Agama 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kemenag 2019 No.1115.
- e. Permen Agama no.13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

---

<sup>29</sup>SOP Pendaftaran Jemaah Haji Reguler 2024.Docx, n.d.

Sama halnya pelayanan pendaftaran yang disebutkan di atas, pelayanan pembatalan juga didasarkan pada lima dasar hukum, yakni:<sup>30</sup>

- a. KMA no.241 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Jemaah Haji Reguler.
- b. UU No.8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Umrah.
- c. Perpres No.83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama Lembaran Negara RI Tahun 2015 No.168.
- d. Permen Agama 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kemenag 2019 No.1115.
- e. Permen Agama no.13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Berdasarkan lima dasar hukum diatas, beda halnya dengan sop pelimpahan porsi yang hanya didasarkan pada empat dasar hukum yakni:<sup>31</sup>

- a. KMA No.245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler.
- b. Perpres No.83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama Lembaran Negara RI Tahun 2015 No.168.
- c. Permen Agama 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kemenag 2019 No.1115.

---

<sup>30</sup>SOP Pembatalan Jemaah Haji Reguler 2024.Docx, n.d.

<sup>31</sup>SOP Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler 2024.docx, t.t.

- d. Permen Agama no.13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Pelayanan yang diberikan secara maksimal dapat menciptakan citra perusahaan atau instansi yang baik, dan para jemaah merasa lebih nyaman, aman, dan mendapatkan kemudahan dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut juga akan menunjang kemajuan perusahaan atau instansi di masa depan.

Dalam membangun pelayanan yang berkualitas, instansi juga memerlukan strategi kualitas pelayanan. Tidak hanya pada aspek eksternal terhadap pelanggan saja tetapi juga perlu memperhatikan aspek internal seperti keterlibatan karyawan, pembangunan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan, dan pelatihan yang berkelanjutan, maka hal itu akan menciptakan kualitas pelayanan yang konsisten.<sup>32</sup>

Setiap instansi pemerintahan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Begitupun pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu juga memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan yang ada harus tetap dipertahankan, sedangkan kekurangan menjadi hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

Kualitas pelayanan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu dilihat dari lima aspek *reliability*, *responsiveness*,

---

<sup>32</sup>Dr Benny Osta Nababan M.Si S. Pi et al., *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis* (Selat Media, 2023), 38.

*assurance, empathy, dan tangible* sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Miftahur Rezki & Heni Suparti dengan judul “Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanjung Tabalong”<sup>33</sup> yang juga membahas hal tersebut, dan kualitas pelayanan pada penelitian tersebut sudah dikategorikan sangat berkualitas.

---

<sup>33</sup>Miftahur Rezki dan Heni Suparti, “Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanjung Tabalong” Volume 6 nomor 2 (t.t.): 1875–89.