

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Kabupaten Pulang Pisau merupakan salah satu daerah hasil pemekaran dari Kabupeten Kapuas yang merupakan bagian dari 14 kabupaten di Provinsi Kalimantan Tengah. Kabupaten Pulang Pisau berlokasi di daerah khatulistiwa yakni 10-0° Lintang Selatan dan 110-120° Bujur Timur, dengan suhu berkisar antara 21°C hingga 33°C dan maksimal 36°C yang cukup tinggi, mengakibatkan penguapan yang kuat untuk membentuk awan. Akan tetapi, pengunjung tetap bisa merasakan kondisi udara segar dan udara yang sejuk, terutama disekitar kawasan sungai kahayan.

Dibentuknya Kabupaten Pulang Pisau ialah langkah memenuhi hajat reformasi. Dibentuk melalui Undang-Undang No. 5 Tahun 2022 tentang Pembentukan 8 Kabupaten Baru di Provinsi Kalimantan Tengah. Di antaranya Kabupaten Lamandau, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Katingan, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Barito Timur, Kabupaten Murung Raya, Kabupaten Pulang Pisau. Kabupaten ini setidaknya kerap dikenali masyarakat ketika terjadi mobilitas dari Banjarmasin dan/atau menuju Ibu Kota Palangka Raya, hal ini

menjadikannya jalan alternatif transit maupun tempat singgah utama bagi pengguna yang sedang perjalanan jarak jauh.

Sebagai administratif posisi batasan-batasan wilayah (*regional boundaries*) Kabupaten Pulang Pisau terletak:

- Sisi Utara berbatasan dengan Kabupaten Gunung Mas
- Sisi Selatan berbatasan dengan Laut Jawa
- Sisi Timur berbatasan dengan Kabupaten Kapuas
- Sisi Barat berbatasan dengan Kabupaten Katingan serta Kota Palangka Raya (Sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah).

Kabupaten ini tersusun atas depalan kecamatan, di antaranya Kahayan Kuala, Pandih Batu, Maliku, Sebangau Kuala, Kahayan Hilir, Banama Tingang, Kahayan Tengah, serta Jabiren Raya. Berdasarkan data terbaru Badan Pusat Statistik Kabupaten Pulang Pisau tahun 2013 apabila dikumulatifkan, jumlah penduduk mencapai 123.314 jiwa. Dari keseluruhan penduduk di Kabupaten Pulang Pisau, 96.386 jiwa di antaranya memeluk agama Islam, 23.203 jiwa memeluk agama Kristen Protestan, 865 jiwa memeluk agama Kristen Katholik, 266 jiwa memeluk agama Hindu, 12 jiwa memeluk agama Budha, serta 2.592 jiwa lainnya memeluk agama lain. Sehingga dari data tersebut, nampak bahwasannya masyarakat Kabupaten Pulang Pisau begitu agamis, plural, juga primordial.

Dengan berjalannya pemekaran pada wilayah Pulang Pisau menjadi Kabupaten definitif, sehingga dibentuk Satuan Perangkat Daerah yang

tersusun atas Kantor, Dinas, Badan dan lain sebagainya. Kementerian Agama RI juga tidak ikut ketinggalan. Dari gagasan juga pertimbangan guna memudahkan layanan di bidang keagamaan pada masyarakat Kabupaten tersebut, di tahun 2003 didirikannya Kantor Departemen Agama Kabupaten Pulang Pisau yang kemudian berganti menjadi kantor Kementerian Agama pada 28 Januari 2010 sebagaimana dikeluarkannya Keputusan Menteri Agama No. 472 Tahun 2003, tentang Pembentukan 28 Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Berikut susunan organisasi kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau, seperti yang termuat pada PMA No. 19 Tahun 2019 ialah termasuk berkategori III-B, susunan organisasinya sebagai berikut :

- a. Sub Bagian Tata Usaha
- b. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
- c. Seksi Pendidikan Islam
- d. Seksi Bimas Islam
- e. Penyelenggara Zakat dan Wakaf
- f. Penyelenggara Bimas Kristen
- g. Penyelenggara Bimas Hindu
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau adalah :

“Terwujudnya kehidupan masyarakat kabupaten Pulang Pisau yang agamis dalam suasana rukun dan damai”.

Sejalan dengan Visi tersebut, maka perumusan Misi haruslah sesuai tipologi serta tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yaitu :

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pelayanan dan pengadministrasian ke-tata usahaan serta pengelolaan sarana dan prasarana.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan urusan agama Islam serta penyelenggaraan haji dan umrah.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan pendidikan keagamaan pondok pesantren dan madrasah diniyah serta penerangan agama Islam dan Kerukunan Umat beragama.
- d. Meningkatkan kualitas pendidikan keagamaan pada madrasah dan pendidikan agama pada sekolah umum.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan pengelolaan zakat dan wakaf.
- f. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan agama Hindu.
- g. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan agama kristen.

3. Kedudukan Tugas Dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Didasari Keputusan Menteri Agama Nomor 37 Tahun 2003, tentang Pembentukan 28 Kantor Kementerian Agama Kab/Kota Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau berkedudukan, bertugas serta berfungsi sebagai berikut:

a. Kedudukan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau merupakan instansi vertikal Kementerian Agama dengan di bawah juga bertanggung jawab langsung pada Kepala Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Tengah, bertipologo III-B dengan KMA 472 Tahun 2003.

b. Tugas

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau bertugas guna menyelenggarakan tugas pokok maupun fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Pulang Pisau yang didasari kebijakan Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah maupun regulasi yang berlaku.

c. Fungsi

Perumusan Visi, Misi, maupun kebijakan teknis di bidang pelayanan serta bimbingan kehidupan beragama di Kabupaten Pulang Pisau.

- 1) Melaksanakan kebijakan teknis di bidang tata kelola keadministrasian serta informasi keagamaan;
- 2) Membina, melayani, serta mengurus urusan agama Islam/bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, bimbingan masyarakat Hindu, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama, bimbingan masyarakat dan pemberdayaan masjid, sesuai

perundang-undangan yang berlaku; Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan umat beragama;

- 3) Mengorganisasikan perencanaan. Mengendalikan serta mengawasi program;
- 4) Menyelenggarakan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, maupun lembaga masyarakat sebagai wujud pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten.¹

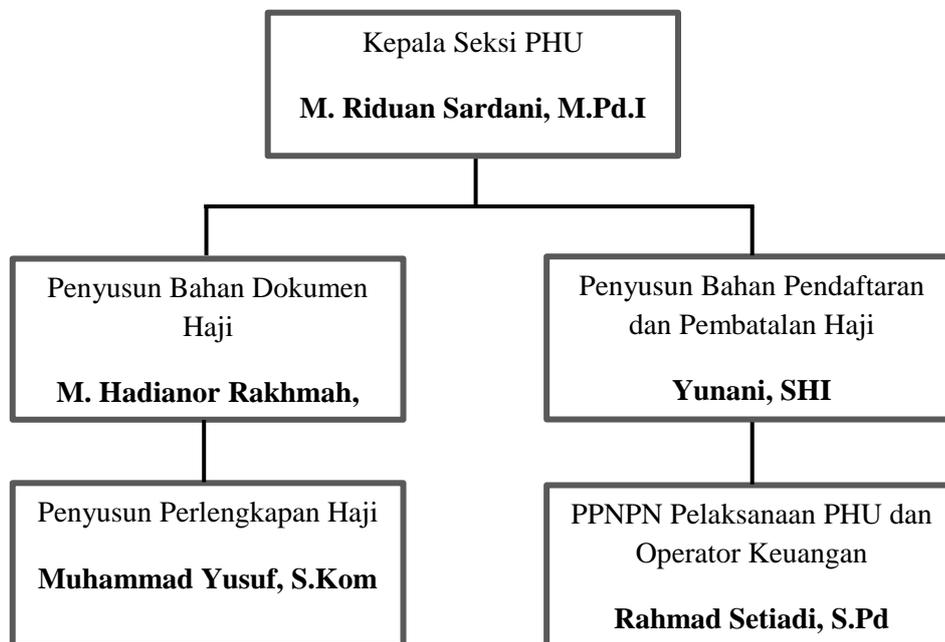
4. Struktur Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Organisasi ialah proses menghimpun pekerjaan dari individu-individu ataupun kelompok-kelompok yang memerlukan kekuasaan dalam pelaksanaannya, dengan demikian berbagai kewajiban yang diemban itu memberi saluran-saluran paling baik terhadap pelaksanaan usaha yang efisien, teratur, positif, juga terakomodasi.²

¹<https://kalteng.kemenag.go.id/pulpis> diakses pada tanggal 12 November 2021.

²Hasil wawancara Bapak M.Riduan Sardani, M.Pd.I jabatan sebagai Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah .Pulang Pisau, 11 Oktober 2022.

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi PHU Kabupaten Pulang Pisau



Sumber Data: Arsip Dokumen PHU Kemenag Kabupaten Pulang Pisau

Daftar nama serta tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) pada bagian seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

a. Nama : M. Riduan Sardani, M.Pd.I
 Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Kegiatan dan tugas :

- 1) Memimpin pelaksanaan tugas pegawai pada bidang PHU.
- 2) Menetapkan sasaran kerja pegawai bidang PHU.
- 3) Menyusun dan menjadwalkan rencana kegiatan.
- 4) Membagi tugas dan tanggung jawab kegiatan.
- 5) Menggerakkan dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan.

- 6) Memantau pelaksanaan tugas bawahan.
- 7) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan pimpinan di bidang PHU.
- 8) Menyusun bahan dan konsep pembinaan dan bimbingan di bidang PHU.
- 9) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan.
- 10) Mengevaluasi prestasi kerja bawahan.
- 11) Melaporkan pelaksanaan tugas pada kepala kantor.

b. Nama : Yunani, SHI

Jabatan : Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji

Kegiatan dan tugas :

- 1) Menerima, menyeleksi dan memverifikasikan berkas pendaftaran jemaah haji.
- 2) Menginput data dan menerbitkan SPH melalui SISKOHAT.
- 3) Mengarsipkan penerbitan SPH dan berkas persyaratan pendaftaran haji.
- 4) Mengarsipkan berkas pendaftaran dan pembatalan haji.
- 5) Menyiapkan pelayanan pelunasan BIPIH dan pengelolaan data.
- 6) Menerima berkas, melakukan verifikasi dan memproses pembatalan haji.
- 7) Melakukan input data dalam aplikasi SISKOHAT dan memproses pembatalan ke Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri Ditjen PHU Kemenag RI.
- 8) Membuat surat-surat tentang pelayanan JCH.

- 9) Memverifikasi lembar setoran awal dan foto sesuai tahun keberangkatan.
 - 10) Mengumpulkan dan menyiapkan lembar setoran awal BIPIH jemaah calon haji.
 - 11) Melakukan verifikasi dan koordinasi data jemaah haji antara setoran awal BIPIH dengan data pada Paspor dengan jemaah haji.
 - 12) Membuat dan mengkoordinasikan surat-surat tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
 - 13) Menghimpun dan mempelajari peraturan/pedoman yang berhubungan dengan haji.
 - 14) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan baik lisan maupun tertulis.
- c. Nama : M. Hadianor Rakhman, S.Sos, M.E
- Jabatan : Penyusun Bahan Dokumen Haji
- Kegiatan dan tugas :
- 1) Menerima, memeriksa dan mengarsipkan lembaran nomor porsi jemaah calon haji dan pembatalan haji.
 - 2) Melengkapi persyaratan pembuatan paspor JCH.
 - 3) Menerima dan mencatat dokumen pendaftaran dan buku besar pendaftaran haji.
 - 4) Melakukan koordinasi dan hal penting lainnya dengan pihak terkait (Dinkes, Imigrasi, dan pemangku kepentingan lain).

- 5) Membuat laporan jumlah JCH yang melunasi BIPIH dan daftar tunggu jemaah kabupaten.
 - 6) Melakukan perawatan perangkat dan jaringan SISKOHAT serta ruang pelayanan JCH.
 - 7) Menginventarisir lembar bukti setoran awal dan lembar setoran lunas BIPIH jemaah dan buku manasik haji.
 - 8) Mengkoordinasikan permintaan data, bahan atau petunjuk kerja tentang pengelolaan keuangan BIPIH.
 - 9) Menerima, memverifikasi dan mengarsipkan usulan rekomendasi paspor umrah.
 - 10) Membuat surat-surat terkait pendaftaran dan pemberangkatan JCH.
 - 11) Memberikan informasi dan arahan pada JCH tentang BIPIH serta pedoman manasik haji.
 - 12) Menyusun konsep program kerja kegiatan jabatan sesuai dengan tugas dan hasil evaluasi pelaksanaan hasil tugas tahun sebelumnya.
 - 13) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan baik lisan maupun tertulis.
- d. Nama : Muhammad Yusuf, S.Kom
- Jabatan : Penyusunan Perlengkapan Haji
- Kegiatan dan tugas :
- 1) Menerima, mencatat dan merumuskan surat keluar atau masuk pada penyelenggaraan bimbingan haji dan umrah.

- 2) Melaksanakan persiapan rapat dan koordinasi dengan lintas sektoral tentang penyelenggaraan haji dan umrah.
 - 3) Mengkoordinir dan berkoordinasi pada pemerintah daerah tentang pengaturan, pengasramaan jemaah haji dan perlengkapan lainnya.
 - 4) Menerima dan menginventarisir serta merawat alat-alat perlengkapan pembinaan dan penyuluhan penyelenggaraan haji dan umrah.
 - 5) Memelihara kebersihan serta kerapian ruangan kerja penyelenggaraan haji dan umrah.
 - 6) Membuat dan menyampaikan rencana kebutuhan barang dan pemeliharaan pada penyelenggaraan haji dan umrah.
 - 7) Menerima, mengelola dan menginventarisasi peralatan keperluan JCH.
 - 8) Menyusun konsep program kerja kegiatan jabatan sesuai dengan tugas dan hasil evaluasi pelaksanaan hasil tugas tahun sebelumnya.
 - 9) Melaksanakan pengurusan pemberangkatan dan pemulangan haji.
 - 10) Memberikan laporan data terbaru pada papan data dan agenda kegiatan pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah.
 - 11) Mengelola barang milik Negara dan persediaan pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah.
 - 12) Melaksanakan tugas kegiatan lain yang diberikan oleh atasan baik lisan maupun tertulis.
- e. Nama : Rahmad Setiadi, S.Pd.I
- Jabatan : PPNP Pelaksanaan PHU dan operator keuangan
- Kegiatan dan tugas :

- 1) Melaksanakan tugas administrasi pada penyelenggaraan haji dan umrah.
- 2) Membuat daftar pengajuan pembayaran belanja pegawai berupa gaji, ULP, tunjangan gaji, tunjangan kinerja, dll di awal bulan pada seksi PHU.
- 3) Membuat daftar pengajuan pembayaran belanja modal pada seksi PHU.
- 4) Mencatat SP2D pada aplikasi SAS pada seksi PHU.
- 5) Melakukan rekonsiliasi internal laporan keuangan dan BMN pada seksi PHU.
- 6) Melakukan rekonsiliasi laporan keuangan setiap bulan ke KPPN Palangka Raya melalui aplikasi E-rekon pada seksi PHU.
- 7) Mengarsipkan seluruh dokumen keuangan pada seksi PHU.
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.³

5. Operasional

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau mempunyai Sumber Daya Manusia dengan wawasannya yang tinggi, manajemen operasional di Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau terkhusus berkaitan atas Penyelenggara Haji dan Umrah sangat baik dari jam kerja, kerja sama, sampai seluruh alur layanan yang terkelola oleh seksi PHU. Terdapat indikator-indikator sistem jam kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau:

³Arsip Dokumen Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Pulang pisau.

TABEL 4.1 Jam Kerja

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin s/d Kamis	08.00 s/d 15.00 Wib	12.00 s/d 13.00 Wib
Jum'at	08.00 s/d 15.00 Wib	11.30 Wib

Sumber Data: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Setiap staf atau pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau senantiasa melakukan *apel* pagi setiap pukul 07:30 wib s.d selesai, kegiatan tersebut terlaksana di setiap hari senin. dan juga setiap hari senin setelah upacara biasanya melakukan kegiatan rutinitas seperti membaca yasin dan kegiatan keagamaan lainnya. Setiap hari jumat baik staf maupun pegawai melakukan senam maupun berolahraga ringan lainnya di jam 07.30 wib. Adapun pelaksanaan setengah bulan sekali yaitu pengajian yang dilaksanakan setiap hari rabu di musholla kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Selain itu setiap sebulan sekali diadakannya *apel* pagi gabungan bersama guru-guru sekolah di kantor Kemenag Pulang Pisau. Manajemen operasional di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau sudah dikoordinasikan secara baik, tiap-tiap staf atau pegawai berwenangan masing-masing dalam melayani setiap calon jemaah haji dan umrah.

6. Deskripsi Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

a. Pendaftaran Ibadah Haji

Jemaah yang hendak melakukan pendaftaran dengan cara datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau, yang nantinya akan dilayani oleh petugas yang bertugas dipenerima pendaftaran. Pegawai akan memberikan pelayanan pada

jemaah dengan suara yang sopan. Jemaah wajib melakukan pengisian formulir pendaftaran dan melengkapi keseluruhan syarat yang ditentukan. Pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau calon jemaah haji diikutsertakan untuk mendaftar secara langsung di ruang SSKOHAT, dengan memasukkan input data informasi calon jemaah haji yang bersangkutan, baik berupa nama, tempat tanggal lahir, alamat, nomor KTP, serta data lainnya yang selanjutnya dimasukkan pada *database* SSKOHAT.

Proses pendaftaran jemaah haji dapat dilakukan kapanpun dengan mendatangi langsung kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau pada jam kerja yaitu pukul 08:00 – 15:00 WIB. Pada saat pendaftaran, jemaah haji diharuskan memenuhi prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Berikut ini ketentuan pendaftaran ibadah haji:

- 1) Jemaah calon haji membayar setoran awal BIPIH sebesar Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) melalui Bank Penerima Setoran BIPIH pada Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mendapatkan Nomor Validasi.
- 2) Pendaftar bisa langsung datang ke Kantor Kementerian Agama, atau secara *online*.
- 3) Mengisi formulir Surat Pendaftaran Haji (SPH) pada saat pendaftaran dan menyerahkan persyaratan yang sudah ditentukan

kepada petugas di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

Sama seperti halnya pemaparan dari Bapak M. Riduan Sardani, M.Pd.I selaku kepala seksi penyelenggara haji dan umrah, pada pendaftaran jemaah haji diharuskan memenuhi prosedural yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau untuk proses pendaftaran jemaah haji bisa dilakukan kapanpun dengan langsung mendatangi kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau pada jam kerja yaitu 08:00 – 15:00 WIB., untuk proses pelayanan pendaftaran haji, hal yang pertama dilakukan calon jemaah haji yaitu pergi ke bank penerima setoran awal haji (BIPIH) sebesar Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta) barulah mendapatkan porsi haji. Untuk penyetoran haji, bank yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yaitu bank Syariah Indonesia. Kemudian prosedur lanjutannya calon jemaah haji pergi ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan oleh kantor. Setelah itu barulah mengisi formulir surat pendaftaran pergi haji SPH serta menginput langsung di ruang siskohat, setelah itu pengambilan foto.⁴

Pendaftaran ibadah haji diselenggarakan sepanjang tahun secara *real time* dan *online* melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Prinsip yang diterapkan adalah *first come first*

⁴Wawancara bersama Bapak M. Riduan Sardani M.Pd.I, Kepala Seksi Haji dan Umrah. 11 Oktober 2022.

served sesuai nomor porsi. Artinya siapa yang mendaftar lebih dulu akan memperoleh pelayanan pemberangkatan lebih awal. Melalui sistem ini, pendaftar jemaah haji akan mendapatkan nomor porsi setelah penyetoran awal BIPIH sebesar Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) melalui Bank Penerima Setoran (BPS) yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang tersambung secara *on-line*.

Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau SISKOHAT diproses apabila pendaftar haji sudah memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Pengecekan berkas persyaratan pendaftaran haji
- 2) Setelah persyaratan dinyatakan lengkap pendaftar masuk keruangan SISKOHAT untuk mendapat SPH (Surat Pendaftaran Haji). Di SPH pendaftar haji akan mendapatkkan nomor porsi. Dengan adanya nomor porsi tersebut pendaftar haji sudah terdaftar secara sah dan resmi.

b. Syarat Pendaftaran Ibadah Haji

Persyaratan pendaftaran haji reguler di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang sebagai berikut:

- 1) Beragama Islam
- 2) Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar
- 3) Foto copy KTP aktif sesuai dengan domisili atau KIA (Kartu Identitas Anak)
- 4) Memiliki Kartu Keluarga
- 5) Memiliki Akte Kelahiran / Surat Kenal Lahir / Ijazah dan Kutipan

Akta Nikah

- 6) Surat keterangan kesehatan dari puskesmas atau rumah sakit, untuk mengetahui : golongan darah, tinggi badan, dan berat badan.
- 7) Memiliki tabungan haji dan bukti setoran awal BIPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji)
- 8) Pas foto berwarna dengan ukuran:
3x4 = 10 lembar, dan 4x6 = 10 lembar, dengan ukuran tampak wajah 80%
 - a) Pas foto berwarna latar belakang putih, dan harus kontras dengan warna baju/kerudung, baju sopan (tidak pakai baju kaos/oblong), tidak menggunakan pakaian dinas, tidak menggunakan kacamata, dan tidak menggunakan peci/kopiah.
- 9) Persyaratan masing-masing difotocopy 3 (tiga) lembar dan dimasukkan dalam stopmap plastik kancing.
- 10) Pendaftar datang ke Kantor Kementerian Agama Kab. Pulang Pisau tidak bisa diwakilkan untuk pengambilan foto saat proses pendaftaran, minimal 3 (tiga) hari setelah dari bank BPS-BIPIH pada hari dan jam kerja. Masa berlaku nomor validasi 5 (lima) hari kerja.⁵

Sebagai penyelenggara dan penyedia layanan, kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan penyedia layanan bagi jemaah

⁵Arsip Dokumen syarat dan prosedur pendaftaran haji reguler Kantor Kementerian Agama Pulang Pisau.

haji dengan menerbitkan berbagai kebijakan yang terkait pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan, pelaksanaan, penyusunan standar, standar operasional prosedur, kriteria prosedur, petunjuk teknis, pemantauan operasional haji, dan evaluasi pelayanan penyelenggaraan haji. Pelayanan yang efektif harus memiliki standar sebagai dasar untuk memberikan pelayanan yang baik. *Standard Operating Procedure* atau SOP dapat menjadi sumber bagi organisasi dalam mengambil keputusan dan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pemaparan dari Bapak M. Riduan Sardani, M.Pd.I. selaku kepala bagian PHU terlihat bahwa prosedur pendaftaran haji telah dilaksanakan dan disepakati dengan pegawai PHU sesuai dengan Undang-Undang SOP pendaftaran. Hal ini bertujuan untuk memberi pelayanan maksimal dengan waktu yang secepatnya, seramahnya, dan senyamannya, serta memberikan panduan dan bimbingan kepada calon jemaah haji agar tidak salah dalam pelaksanaannya.⁶ Penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tujuan dari dibuatnya SOP (Standard Operating Procedure) pendaftaran ibadah haji adalah untuk memudahkan calon jemaah haji yang ingin melakukan pendaftaran untuk menunaikan ibadah haji dan mendaftar haji secara cepat, ramah, dan nyaman, sekaligus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada calon jemaah

⁶Wawancara bersama Bapak M. Riduan Sardani, M.Pd.I, Kepala Seksi Haji dan Umrah. 11 Oktober 2022.

haji yang berkunjung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

c. Petunjuk SOP (Standard Operating Procedures) Pendaftaran Ibadah Haji

Petunjuk operasional penyelenggaraan SOP pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau menjelaskan bagaimana calon jemaah haji akan membaca petunjuk prosedur pelaksanaan yang benar. Pendaftaran ibadah haji dilakukan oleh petugas penyelenggara ibadah haji sesuai dengan prosedur dan memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh peraturan menteri. Berkenaan dengan substansi pelayanan ibadah haji, peneliti bertanya langsung dengan Ibu Yunani, SHI selaku staf PHU tentang prosedur pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau, yang mana prosedur pendaftaran ibadah haji telah diterapkan dalam syarat pendaftaran haji yang akan diserahkan ke pendaftar nantinya. Hal tersebut untuk membantu calon jemaah haji memahami proses pendaftaran agar tidak kebingungan pada saat melakukan pendaftaran.

Adapun penjelasan prosedur pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yakni sebagai berikut :

- 1) Pendaftaran haji dilakukan setiap hari dan jam kerja (Senin s/d Jum'at, pada jam 08.00 s/d 15.00 wib).
- 2) Calon jemaah haji membayar setoran awal BIPIH sebesar Rp.25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) melalui bank

penerima setoran BIPIH pada Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mendapatkan nomor validasi.

- 3) Pendaftar langsung mendatangi kantor Kementerian Agama, tidak bisa diwakilkan untuk pengambilan foto saat proses pendaftaran.
- 4) Mengisi formulir Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPH) pada saat pendaftaran dan menyerahkan persyaratan yang sudah ditentukan kepada petugas di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.
- 5) Calon jemaah haji diberikan bukti SPH yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani dan distempel oleh kantor Kementerian Agama Kab. Pulang Pisau
- 6) Kantor Kementerian Agama menerbitkan 1 (satu) lembar bukti cetak SPH beserta foto jemaah haji ukuran 3x4.

7. Penyajian Data

a. Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang pisau dalam penyelenggaraan ibadah haji menerapkan bentuk-bentuk pelayanan yaitu pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan perbuatan. Berikut penjelasan pelayanan-pelayanan tersebut :

1) Bentuk Pelayanan Lisan

Berkenaan dengan substansi pelayanan lisan yang diberikan kepada calon jemaah haji, peneliti mengkoordinasi langsung dengan Bapak M. Riduan Sardani, M.Pd.I selaku Kepala Seksi haji

dan umrah, bagaimana tatanan pelayanan lisan yang dilakukan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Dari tanggapan beliau dapat disimpulkan bahwa pelayanan lisan yang diberikan kepada jemaah haji atau pihak tertentu yang berkepentingan melalui *face to face* atau secara langsung di ruang PTSP kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Dalam memberikan pelayanan secara lisan ini, pegawai kantor harus memahami permasalahan seputar ibadah haji, baik dari segi persyaratan maupun tata cara pelaksanaannya. Selain itu petugas pelayanan juga harus dapat menjelaskan dengan lancar, singkat, jelas dan memiliki sikap yang santun dan ramah saat melayani. Pelayanan lisan tidak langsung juga dilakukan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau, antara lain melalui sarana telepon, jemaah haji atau pihak yang berkepentingan dapat melakukan tanya jawab kepada petugas kantor, sehingga jemaah haji atau pihak yang berkepentingan tidak harus melapor langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.⁷

2) Bentuk Pelayanan Tulisan

Dilihat dari pelayanan tertulis yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau, pelayanan tertulis berupa instruksi, informasi tersebut diwujudkan dengan adanya *banner* (selebaran) dan brosur pemberitahuan tentang persyaratan

⁷Wawancara bersama Bapak M. Riduan Sardani, M.Pd.I. Kepala Seksi haji dan Umrah. 11 Oktober 2022.

dan tata cara pendaftaran, dan alur dalam melakukan pendaftaran dan pembatalan yang ada di dalam ruang PTSP kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Pelayanan berupa permohonan pemberian/penyerahan dan pemberitahuan dilakukan dengan instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Pulang Pisau. Selain itu, pelayanan keluhan berupa tulisan seperti kotak saran juga ada didepan pintu masuk kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Optimalisasi layanan penulisan melalui website Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau khususnya pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) perlu ditingkatkan karena sebagian link dari website tersebut masih kosong dan belum terisi.

3) Bentuk Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau dapat dilihat dari pengoperasian Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) seperti dalam hal pendaftaran. Dari hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Bapak M. Hadianor Rakhman, S.Sos. ME. Selaku staf PHU, bahwasanya apabila calon jemaah haji sudah melakukan setoran awal BIPIH ke bank, maka staf bagian pendaftaran ibadah haji akan segera mendaftarkan calon jemaah haji di siskohat. Waktu yang diperlukan untuk memproses data calon jemaah haji di siskohat kurang lebih 20-30 menit sudah

selesai apabila tidak ada gangguan seperti berkas pendaftaran calon jemaah haji yang lengkap dan jaringan internet yang lancar. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu terkadang mengalami waktu loading yang lama dikarenakan terjadi kendala internet sehingga mengakibatkan proses pelayanan berjalan lama.

Dalam sebuah pelayanan tentu perlu adanya strategi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jemaah haji. Dalam pelaksanaan ibadah haji itu tidak lepas dari pelayanan yang erat kaitannya dengan kepuasan. Guna menentukan kepuasan jemaah haji diperlukan kualitas pelayanan karena jemaah haji akan merasa puas jika menerima pelayanan dengan baik atau sesuai dengan harapannya. Kepuasan jemaah haji terpenuhi jika proses pemberian layanan kepada jemaah haji sesuai dengan apa yang diterima jemaah haji. Sementara arti pelayanan adalah memberikan sesuatu kepada pihak lain, berupa informasi atau bentuk lain untuk melakukan suatu kegiatan. Pendefinisian pelayanan juga termasuk bimbingan ibadah. Namun pelayanan disini ialah pelayanan terkait ibadah haji yang hampir seluruhnya di bawah kewenangan berbagai instansi pemerintah yang dikoordinir oleh Kementerian Agama.

Dalam hal pelayanan pendaftaran ibadah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau dikendalikan dengan standarisasi yang baik supaya tujuan Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau ketika memberi kepuasan pada calon jemaah haji bisa tercapai. Berikut data Jemaah Haji per tahun di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau:

TABEL 4.2 Data Keberangkatan Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2019- 2022

Data Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau		
No	Tahun	Jumlah
1	2017	155
2	2018	139
3	2019	173
4	2020	78
5	2021	63

Sumber Data: Arsip Dokumen PHU Kemenag Kabupaten Pulang Pisau

TABEL 4.3 Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Pendidikan					
		Pria	Wanita	SD	SLTP	SLTA	S-1	S-2	S-3
1	Kahayan Kuala	35	37	30	9	21	12	-	-
2	Pandih Batu	4	5	-	4	3	2	-	-
3	Kahayan Hilir	32	37	15	5	23	20	6	-
4	Maliku	7	8	8	1	4	2	-	-
5	Sebangau Kuala	1	3	-	-	2	2	-	-

Sumber Data: Arsip Dokumen PHU Kemenag Kabupaten Pulang Pisau

TABEL 4.4 Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2019 Berdasarkan Golongan Usia

No	Kecamatan	Golongan Usia							
		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	>75	
1	Kahayan Kuala	4	9	26	19	9	5	-	72
2	Pandih Batu	-	-	3	1	4	1	-	9
3	Kahayan Hilir	2	11	21	23	9	3	-	69
4	Maliku	-	2	2	5	6	4	-	19
5	Sebangau Kuala	-	-	-	4	-	-	-	4
JUMLAH		6	22	52	52	28	13	-	173

Sumber Data: Arsip Dokumen PHU Kemenag Kabupaten Pulang Pisau

TABEL 4.5 Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2020 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Pendidikan					
		Pria	Wanita	SD	SLTP	SLTA	S-1	S-2	S-1
1	Kahayan Kuala	16	16	12	6	6	8	-	-
2	Pandih Batu	1	1	1	1	-	-	-	-
3	Kahayan Hilir	16	14	4	2	13	11	6	-
4	Maliku	5	5	3	3	2	2	-	-
5	Sebangau Kuala	1	1	-	1	1	-	-	-
6	Jabiren Raya	1	1	-	-	-	2	-	-

Sumber Data: Arsip Dokumen PHU Kemenag Kabupaten Pulang Pisau

TABEL 4.6 Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2020 Berdasarkan Golongan Usia

No	Kecamatan	Golongan Usia								
		<15	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	>76	
1	Kahayan Hilir	-	1	5	12	4	6	2	-	30
2	Kahayan Kuala	-	1	8	10	6	4	3	-	32
3	Maliku	-	-	2	4	2	1	-	1	10
4	Pandih Batu	-	-	-	-	-	2	-	-	2
5	Jabiren Raya	-	-	-	1	1	-	-	-	2
6	Sebangau Kuala	-	-	-	2	-	-	-	-	2
JUMLAH		-	2	15	2	13	13	5	1	78

Sumber Data: Arsip Dokumen PHU Kemenag Kabupaten Pulang Pisau

TABEL 4.7 Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2021 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Pendidikan						
		Pria	Wanita	SD	SLTP	SLTA	D3	S-1	S-2	S-3
1	Kahayan Hilir	2	1	-	-	-	-	1	1	-
2	Kahayan Kuala	4	5	4	2	2	-	1	-	-
3	Kahayan Tengan	1	1	-	-	-	-	2	-	-
4	Maliku	17	12	8	4	10	-	6	-	-
5	Pandih Batu	4	5	1	2	3	1	2	-	-
6	Jabiren Raya	1	1	-	-	-	-	2	-	-
7	Sebangau Kuala	2	3	4	1	-	-	-	-	-
8	Mantaren	2	2	-	-	1	-	3	-	-

Sumber Data: Arsip Dokumen PHU Kemenag Kabupaten Pulang Pisau

Tabel 4.8 Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2021 Berdasarkan Golongan Usia

No	Kecamatan	Golongan Usia								
		<15	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	>76	
1	Kahayan Hilir	-	-	1	2	-	-	-	-	3
2	Kahayan Kuala	-	-	-	3	1	2	3	-	9
3	Kahayan Tengah	-	-	-	-	2	-	-	-	2
4	Maliku	1	2	8	7	2	5	4	-	29
5	Pandih Batu	-	-	-	1	4	4	-	-	9
6	Jabiren Raya	-	-	-	2	-	-	-	-	2
7	Sebangau Kuala	-	1	-	2	-	1	1	-	5
8	Manteren	-	-	-	2	1	1	-	-	4
JUMLAH		1	3	9	19	10	13	8	-	63

Sumber Data: Arsip Dokumen PHU Kemenag Kabupaten Pulang Pisau

Dari data di atas, keberangkatan jemaah haji pada Kabupaten Pulang Pisau mengalami perubahan jumlah jemaah setiap tahunnya. Hal tersebut menjadi tantangan bagi kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang

diberikan setiap tahunnya. Kebutuhan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan semakin dipandang penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk dan layanan yang mereka terima. Dalam upaya meningkatkan kualitas pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau telah dilakukan pengukuran kualitas yang akurat dan memuaskan.

Cara yang perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau itu baik atau tidaknya, dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Gambaran kualitas pelayanan haji dan umrah di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau dapat dilihat di dalam uraian sebagai berikut :

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Dimensi *tangible* merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, sarana dan prasarana serta penampilan pegawainya.⁸ Apabila dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pelanggan

⁸Tjiptono, Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima.

sudah baik, maka masyarakat akan menilai baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

Berdasarkan hal tersebut, terlihat Kementerian Agama selalu siap memberikan layanan informasi kepada konsumen. Misalnya jemaah haji bisa menghubungi pegawai kapanpun selama jam aktif kerja, sarana dan prasarana yang memadai, tersedia sarana komunikasi yang baik, misalnya saluran telepon yang jelas tanpa ada kendala teknis.

Bukti langsung yang dapat dilihat pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau sebagai penunjang kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji antara lain:

a) Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah inovasi Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Melalui PTSP, permohonan cukup datang ke PTSP dan akan dilayani oleh petugas *Front Office* PTSP. Tidak hanya kemudahan pelayanan, Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau juga memberikan kenyamanan kepada tamu yang datang. Kenyamanan tersebut diberikan dengan berbagai fasilitas.

Adapun fasilitas penunjang pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yang diberikan yaitu: satu unit komputer/laptop, meja pelayanan, kursi tunggu yang memadai sehingga pengguna layanan tidak harus berdiri ketika mengantri, terdapat tiga buah ace yang berfungsi, ruangan yang bersih dan rapi, televisi yang bernyalala sehingga pengguna layanan ketika menunggu antrian tidak merasa bosan, perangkat komunikasi yang terkoneksi internet.

b) Ruang SISKOHAT

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sarana pencatatan data pendaftaran haji untuk mendapatkan *database* jemaah haji. Sistem ini menempatkan nomor porsi untuk setiap pendaftar berdasarkan prinsip *first come first served* yang artinya siapa yang pertama datang maka pertama dilayani. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau mempunyai ruang Siskohat yang mana apabila calon jemaah haji sudah mengisi formulir pendaftaran maka tahap selanjutnya yaitu menginput data tersebut ke ruang Siskohat yang akan ditemani oleh pegawai pendaftaran haji yang bertugas.

Adapun fasilitas penunjang pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yang ada di ruang SISKOHAT meliputi: satu unit komputer yang

terkoneksi internet untuk menginput data jemaah haji yang mendaftar, meja pelayanan, kursi tunggu ruang SISKOHAT, satu unit ace, printer, tinta printer, kertas HVS, ATK, kamera.

c) Tempat Parkir

Saat pendaftaran ibadah haji, dibutuhkan tempat parkir yang sesuai untuk calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Dalam hal tersebut kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau sudah memiliki tempat parkir khusus pegawai dan pengguna layanan yang luas, bersih, dan beraspal sehingga memudahkan pegawai dan jemaah haji untuk memarkirkan kendaraannya secara teratur.

d) Penampilan pegawai

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dengan memberikan pelayanan dituntut untuk terlihat baik dalam setiap kegiatan pelayanan haji, termasuk pelayanan pendaftaran ibadah haji karena penampilan merupakan hal pertama yang dilihat oleh calon jemaah haji. Penampilan yang diberikan antara lain:

- (1) Bersikap ramah (berperilaku baik, sopan dan bersuara lembut saat melayani)
- (2) Berpenampilan menarik
- (3) Memakai pakaian seragam

(4) Tersenyum dan mengucapkan salam sebelum dan sesudah pelayanan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan handal, dan menyampaikan data secara tepat.⁹

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji secara tepat waktu, akurat dan memuaskan, serta memberikan pelayanan tepat waktu, dimensi ini berhubungan bahwa jika keandalan ini tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan pelanggan akan menurun, sebaliknya jika keandalan ini sesuai dengan apa yang dijanjikan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Pelayanan dalam hal ini meliputi:

a) Ketepatan waktu (*punctuality*) dalam pelayanan

Dalam melakukan kegiatan pendaftaran haji dilakukan sesuai dengan aturan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Sesuai dengan jadwal tersebut,

⁹Ibid.

kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau pada bidang penyelenggara haji dan umrah melakukan kegiatan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk kegiatan dalam penyelenggaraan haji ini adalah pelaksanaan pendaftaran haji yang berlangsung pada waktu dan hari yang telah ditentukan.

Seperti yang diamati peneliti, nampaknya pernyataan Bapak Rahmad Setiadi, S.Pd, selaku pegawai PHU bahwa jadwal pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau dapat dilakukan pada jam operasional yaitu hari Senin sampai Jum'at pukul 08.00 - 15.00 WIB, namun dari segi ketepatan waktu datang ke kantor, sebagian pegawai masih tergolong kurang optimal.

b) Kecermatan dalam pelayanan

Kecermatan disini adalah ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Seperti yang peneliti konfirmasi dengan salah satu jemaah haji yaitu Bapak Agus Juliawan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pegawai

penyelenggara haji dan umrah. Jawaban beliau dapat disimpulkan bahwa pegawai yang melayani pada saat pendaftaran berlangsung sangatlah cermat, dan berhati-hati. Terbukti ketika beliau salah dalam menulis formulir pendaftaran haji, yang mana sebelum formulir pendaftaran di input ke Siskohat staf atau pegawai mengecek ulang terlebih dahulu hasil dari formulir pendaftaran yang diserahkan calon jemaah haji tersebut.¹⁰

c) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau mengharuskan pegawai mampu menguasai alat bantu pelayanan berupa komputer, yang digunakan untuk menginput data jemaah haji di SISKOHAT sehingga pelayanan dalam proses pendaftaran ibadah haji dapat dilakukan dengan maksimal. Demi tercapainya hal ini kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau mengadakan pembinaan dan pelatihan kepada pegawai yang belum bisa mengoperasikan Siskohat yang dilakukan setiap tahun sehingga semua pegawai yang ada pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mampu menjalankan

¹⁰Wawancara bersama Bapak Agus Julian. Jemaah haji. 23 Oktober 2022.

pelayanan berbasis komputerisasi terutama dibidang pendaftaran haji.

3) Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Kualitas pelayanan haji dari dimensi *responsiviness* atau daya tanggap dilihat dari unsur kesediaan dan kesiapan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Dimensi ini berfokus pada ketepatan waktu layanan, sikap dan ketepatan dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah pelanggan. Hal ini dapat dihitung dari lamanya pelanggan menunggu bantuan, jawaban atas pertanyaan, dll.¹¹

Pegawai kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau bidang penyelenggara haji dan umrah dapat memberikan pelayanan informasi yang diinginkan jemaah haji dan pegawai dengan segera merespon permasalahan yang disampaikan oleh pihak yang bersangkutan yang mendaftar ibadah haji. Daya tanggap yang dapat dilihat pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan dari jemaah haji antara lain:

¹¹Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*.

a) Ketanggapan pegawai dalam melayani menangani masalah

Latar belakang calon jemaah haji di Kabupaten Pulang Pisau beragam, mulai dari tingkat pendidikan, latar belakang sosial, budaya, dan usia, dengan mayoritas yang mendaftar haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau telah lanjut usia (lansia), dan itu semua mempengaruhi tingkat pemahaman pendaftaran ibadah haji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah haji yang mengatakan bahwa pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau sangat baik, beliau juga merasa dilayani dengan ramah dan sopan. Namun, untuk jarak tempuh antara bank dan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau lumayan memakan waktu sehingga memperlambat proses pendaftaran ibadah haji. Sedangkan di Pulang Pisau, belum ada bank penerima setoran haji (BIPIH). Jadi untuk setoran haji harus ke Kota Kapuas, yang mana disitulah bank terdekat dari Kabupaten Pulang Pisau.¹²

Hal tersebut maka perlu adanya respon dari staf penyelenggara haji dan umrah agar ketika calon jemaah haji datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau mereka merasa terlayani dengan baik dan

¹²Wawancara bersama Ibu Eliyana. Jemaah haji. 20 Oktober 2022.

memuaskan. Dari hasil wawancara bersama Bapak Riduan Sardani, M.Pd.I beliau mengatakan bahwa di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau sudah tersedia kotak saran yang berada di depan pintu masuk kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau, yang bertujuan untuk mengetahui pengaduan masyarakat atau jemaah haji terkait dengan kepuasan pelayanan pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Hal ini mengingat bahwa banyak pendaftar yang berdomisili lumayan jauh dari bank ke kantor Kementerian Agama Pulang Pisau, maka sangat diharapkan bagi staf penyelenggara haji dan umrah melayani calon jemaah haji dengan sebaik-baiknya dan secepat-cepatnya.¹³

b) Ketersediaan pegawai dalam membantu jemaah haji

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau bidang penyelenggara haji dan umrah bertanggung jawab atas pendaftaran ibadah haji dan siap membantu calon jemaah haji yang mendaftar, seperti halnya calon jemaah haji yang bingung terhadap formulir pendaftaran, kesalahan pada berkas calon jemaah haji, pendaftar buta huruf, petugas selalu membantu untuk menuliskan sebagainya.

¹³Wawancara bersama Bapak Riduan Sardani, M.Pd.I. 11 Oktober 2022.

4) Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* atau jaminan merupakan perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah penggunaan layanan.¹⁴

Adapun jaminan yang bisa dilihat pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau diantaranya meliputi:

a) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau telah menetapkan pembayaran setoran awal BIPIH sebesar Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta) melalui Bank Penerima Setoran (BPS) pada bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mendapatkan nomor validasi. Terbukti dari hasil wawancara bersama jemaah haji untuk biaya setoran awal haji sudah tercantum jelas di syarat pendaftaran yang diberikan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

¹⁴Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*.

b) Jaminan memberikan pelayanan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau memberikan jaminan kepada jemaah haji dengan dibuktikan bahwa ada pegawai khusus yang bertanggung jawab menerima pendaftaran haji dengan bersikap ramah, sopan dan menguasai masalah seputar perhajian. Peneliti langsung mengkoordinasi dengan jemaah haji Bapak Abdullah beliau mengatakan bahwa pegawai dalam melayani sangatlah ramah, sopan dan selalu bisa menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan seputar haji.¹⁵

c) Jaminan memperoleh nomor porsi

Dalam pendaftaran ibadah haji, jika telah memenuhi persyaratan pendaftaran, calon jemaah haji berhak mendapatkan porsi jemaah haji yang tercantum dalam SPH sesuai dengan ketentuan SOP pelayanan pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

d) Keamanan dalam pelayanan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau memberikan keamanan dalam kegiatan pelayanan dengan dibuktikan wawancara terhadap ketua seksi haji

¹⁵ Wawancara Bersama Bapak Abdullah Selaku Jemaah Haji. 20 Oktober 2022.

dan umrah Bapak M. Riduan Sardani, M.Pd.I bahwa Kementerian Agama dengan melakukan rekonsiliasi data bulanan dengan BPS BIPIH dari BPS BIPIH ke kantor Kementerian Agama dan diadakannya pengendalian pelayanan pendaftaran oleh atasan langsung berupa laporan rekap bulanan.

5) Kemampuan memahami pelanggan (*Emphaty*)

Dimensi *emphaty* merupakan perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pelanggan. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan langsung atau bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan, dimana pegawai diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan khusus pelanggan dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Singkatnya, ini dapat dipahami sebagai upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan setiap pengguna layanan.

Untuk mengetahui empati yang diberikan kepada jemaah, maka peneliti langsung mengkoordinasi dengan beberapa jemaah haji kantor Kementerian Agama

Kabupaten Pulang Pisau tentang kepedulian pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) pada saat melayani jemaah haji, dari jawaban beliau dapat disimpulkan bahwa rasa kepedulian pegawai pelayanan haji sangat tinggi kepada calon jemaah haji baik itu yang tua maupun yang muda, karena itu pegawai berupaya memahami jemaah haji dan memberikan perhatian yang tulus, seperti calon jemaah haji yang belum mengerti apa saja tahapan dan syarat yang harus disiapkan dan dibawa pada saat mendaftar haji ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau terlebih lagi pendaftar yang lanjut usia, dan juga memberikan waktu untuk melengkapi berkas dan data jemaah. Pegawai juga selalu menanyakan keperluan jemaah yang datang melakukan pengurusan ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Pegawai kantor juga melakukan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminasi pelayanan.

b. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Setiap kantor Kementerian Agama yang menangani pelayanan pendaftaran ibadah haji di Indonesia tidak luput dari berbagai macam permasalahan. Baik yang mendukung maupun yang menghambat. Demikian pula dengan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang

Pisau dalam hal pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji tidak dapat terlepas dari kedua faktor tersebut. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dari pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau dapat mengoptimalkan pelaksanaannya ke depan dan dengan mengetahui kekurangan yang ada, dapat meminimalisir kekurangan tersebut.

Faktor pendukung dan penghambat yang ada pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yaitu sebagai berikut:

1) Faktor pendukung

- a) Adanya pegawai khusus yang bertugas menangani menerima pendaftaran haji
- b) Tersedianya ruang PTSP yang befasilitas yaitu komputer, meja, kursi, ace, televisi, serta ruangan yang bersih
- c) Tersedia ruang SSKOHAT khusus untuk pelayanan pendaftaran ibadah haji yang representatif (memungkinkan, sesuai) yang memudahkan calon jemaah haji untuk melakukan pendaftaran.
- d) Memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk digunakan dalam proses pendaftaran ibadah haji. Misalnya : komputer, kamera, printer, kertas HVS, ATK, dll.
- e) Tersedianya tempat parkir yang luas
- f) Tersedianya kotak saran pengaduan masyarakat

- g) Adanya petugas yang handal dalam penggunaan alat bantu pendaftaran
 - h) Mengadakan pembinaan dan pelatihan pengoperasian SISKOHAT setiap setahun sekali
 - i) Mengadakan rapat koordinasi dan evaluasi setiap tiga bulan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 2) Faktor Penghambat
- a) Akses koneksi data pada saat penyelenggaraan pelayanan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu kurang optimal jika terjadi gangguan koneksi data karena faktor cuaca dan faktor lainnya yang membuat proses layanan kurang optimal
 - b) Jarak tempuh BPS BIPIH ke kantor jauh sehingga memperlambat proses pendaftaran
 - c) Kesalahan dan ketidaksesuaian berkas yang dilengkapi oleh jemaah haji
 - d) Banyak jemaah haji yang sudah lanjut usia dan sebagian besar dari pendaftar sudah lanjut usia sehingga memperlambat kinerja pelayanan pendaftaran.

B. Pembahasan

1. Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan, dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yakni pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan, dan

pelayanan dengan perbuatan. Tiga bentuk pelayanan tersebut diterapkan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau dalam pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji. Pelayanan tersebut yakni:

Pertama, pelayanan Lisan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau ada dua pelayanan yaitu pelayanan lisan secara langsung dan pelayanan lisan tidak langsung. Pelayanan lisan secara langsung yakni melalui *face to face* atau tatap muka langsung di kantor. Adapun pelayanan lisan tidak langsung yakni melalui media telephone pada jam kerja kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

Kedua, pelayanan tulisan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau ada tiga pelayanan yaitu pelayanan berupa petunjuk, pelayanan berupa permohonan, pelayanan berupa keluhan, dan pelayanan tertulis melalui website. Adapun pelayanan berupa petunjuk yakni informasi lewat *banner* (selebaran) dan brosur, pemberitahuan persyaratan dan prosedur pendaftaran dan pembatalan. Pelayanan dalam bentuk permohonan yakni pemberian atau penyerahan dan pemberitahuan dilakukan dengan instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kabupaten Pulang Pisau. Pelayanan keluhan yakni tersedianya kotak saran untuk menampung masukan tentang pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Adapun untuk pelayanan melalui website Kementerian Agama khususnya di bidang penyelenggaraan haji dan umrah masih belum optimal karena beberapa link masih kosong belum diisi.

Ketiga, pelayanan pembuatan yang ada pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau dilihat dari pengoperasian Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam hal pendaftaran, waktu yang diperlukan untuk memproses data calon jemaah haji yang mendaftar kurang lebih 20-30 menit sudah selesai apabila tidak ada gangguan seperti berkas pendaftaran yang lengkap dan jaringan internet yang lancar.

Dalam meningkatkan kualitas pendaftaran ibadah haji, dilakukan langkah-langkah pengukuran kualitas yang akurat dan memuaskan. Hal tersebut juga berkaitan dengan kepuasan jemaah haji, jika tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan jemaah haji bisa menurun, sebaliknya jika hal tersebut sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan jemaah haji akan meningkat.

Adapun cara untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan yang telah dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry,¹⁶ yakni:

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya. Hal tersebut meliputi fasilitas fisik, sarana dan prasarana serta penampilan pegawai. Berdasarkan hal tersebut, bukti langsung yang dapat dilihat pada kantor Kementerian

¹⁶Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*.

Agama Kabupaten Pulang Pisau dalam mendukung kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji antara lain: tersedianya ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang di dalamnya terdapat fasilitas penunjang yang memadai, tersedianya ruang SISKOHAT dengan fasilitas memadai, tersedianya tempat parkir yang luas dan bersih, penampilan pegawai yang diberikan yaitu berperilaku baik, sopan disertai dengan nada suara yang lembut, berpenampilan menarik, memakai pakaian seragam,

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Berdasarkan hal tersebut keandalan yang dapat dilihat pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau meliputi:

Pertama, ketepatan waktu dalam pelayanan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau pada bidang penyelenggara haji dan umrah melakukan kegiatan sesuai jadwal yang telah ditetapkan yaitu senin sampai jum'at pada pukul 08.00 - 15.00 WIB. Namun dalam hal ketepatan waktu datang ke kantor, sebagian pegawai masih tergolong belum optimal.

Kedua, kecermatan dalam pelayanan. Peneliti mengonfirmasi langsung kepada jemaah haji mengenai kecermatan pegawai dalam melayani. Terbukti pada saat pendaftaran berlangsung pegawai

sangatlah cermat dan berhati-hati terhadap pengecekan berkas jemaah haji dan penginputan dalam SISKOHAT.

Ketiga, penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau mengharuskan pegawai mampu menguasai alat bantu berupa komputer yang digunakan untuk menginput data jemaah haji di SISKOHAT dll, agar proses pendaftaran berjalan dengan maksimal. Berdasarkan hal tersebut kantor Kementerian Agama mengadakan pembinaan dan pelatihan dalam pengoperasian SISKOHAT kepada pegawai yang dilakukan setiap tahunnya.

c. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Daya tanggap dilihat dari unsur kesediaan dan kesiapan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Berdasarkan hal tersebut daya tanggap yang dapat dilihat pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau meliputi:

Pertama, ketenggapan pegawai dalam melayani menangani masalah. Latar belakang calon jemaah haji di Kabupaten Pulang Pisau beragam, mulai dari tingkat pendidikan, latar belakang sosial, budaya, dan usia, hal tersebut berpengaruh pada tingkat pemahaman tentang pendaftaran Ibadah haji. Maka perlunya responsif dari pegawai penyelenggara haji dan umrah mengenai masalah tersebut. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau sudah menyediakan

kotak saran yang bertujuan untuk mengetahui pengaduan masyarakat atau jemaah haji terkait dengan kepuasan pelayanan. Hal ini mengingat banyaknya pendaftar yang berdomisili lumayan jauh dari bank ke kantor Kementerian Agama Pulang Pisau.

Kedua, ketersediaan pegawai dalam membantu jemaah haji. Pegawai selalu bertanggung jawab atas pendaftaran ibadah haji dan siap membantu calon jemaah haji yang mendaftar, seperti halnya calon jemaah haji yang bingung terhadap formulir pendaftaran, kesalahan pada berkas calon jemaah haji, pendaftar buta huruf, petugas selalu membantu untuk menuliskan sebagainya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Berdasarkan hal tersebut jaminan yang dapat dilihat pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau meliputi:

Pertama, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau telah menetapkan pembayaran setoran awal BIPIH sebesar Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta) melalui Bank Penerima Setoran (BPS) pada bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mendapatkan nomor validasi.

Kedua, jaminan memberikan pelayanan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau memberikan jaminan kepada jemaah

haji dengan dibuktikan bahwa ada pegawai khusus yang bertanggung jawab menerima pendaftaran haji dengan bersikap ramah, sopan dan menguasai masalah seputar perhajian.

Ketiga, jaminan memperoleh nomor porsi. Dalam pendaftaran ibadah haji, jika telah memenuhi persyaratan pendaftaran, calon jemaah haji berhak mendapatkan porsi jemaah haji yang tercantum dalam SPH sesuai dengan ketentuan SOP pelayanan pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

Keempat, keamanan dalam pelayanan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau memberikan keamanan dalam kegiatan pelayanan dengan melakukan rekonsiliasi data bulanan dengan BPS BIPIH dari BPS BIPIH ke kantor Kementerian Agama dan diadakannya pengendalian pelayanan pendaftaran oleh atasan langsung berupa laporan rekap bulanan.

e. Kemampuan memahami pelanggan (*Empathy*)

Hal yang harus diperhatikan dalam menilai *emphaty* dalam pelayanan adalah urutan dan kelengkapan prosedur pelayanan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan, serta kemudahan dalam penggunaan sarana dan prasarana pada pusat layanan haji dan umrah. Berdasarkan hal tersebut *emphaty* yang dapat dilihat pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau antara lain mendahulukan

kepentingan jemaah haji yang ingin mendaftar, pegawai melayani dengan sopan santun, dan juga tidak diskriminatif atau membedakan dalam melayani jemaah haji, serta menghargai setiap jemaah haji yang mendaftar di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Adapun faktor pendukung dan penghambat yang didapatkan oleh peneliti pada saat dilapangan yaitu:

a. Faktor Pendukung

Sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang ada sudah cukup lengkap sehingga dapat mempermudah dalam kegiatan pendaftaran ibadah haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Sarana dan prasarana yang ada tidak hanya digunakan untuk petugas akan tetapi juga digunakan untuk jemaah haji yang datang untuk mendaftar.

Sarana dan prasarana yang ada pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau meliputi: ruang PTSP yang befasilitas cukup lengkap, ruang SSKOHAT, komputer, kamera, printer, kertas HVS, ATK, dll, tempat parkir yang luas, kotak saran pengaduan masyarakat, adanya pegawai khusus penerimaan pendaftaran haji, adanya petugas yang handal dalam penggunaan alat bantu pendaftaran, mengadakan pembinaan dan pelatihan pengoperasian SSKOHAT

setiap setahun sekali, dan mengadakan rapat koordinasi dan evaluasi setiap tiga bulan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat yang ada dalam pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau meliputi:

- 1) Akses koneksi data pada saat penyelenggaraan pelayanan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu kurang optimal jika terjadi gangguan koneksi data karena faktor cuaca dan faktor lainnya yang membuat proses layanan kurang optimal
- 2) Jarak tempuh BPS BIPIH ke kantor jauh sehingga memperlambat proses pendaftaran
- 3) Kesalahan dan ketidaksesuaian berkas yang dilengkapi oleh jemaah haji
- 4) Banyak jemaah haji yang lanjut usia dan mayoritas dari pendaftar lansia sehingga memperlambat kinerja pelayanan pendaftaran.