

**KOMPLEKSITAS PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR
PORSI CALON JEMAAH HAJI
(Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022)**



SKRIPSI

Disusun dan Diajukan kepada Fakultas Dakwah untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

MUHAMMAD SYARIF HIDAYAH TULLAH
NIM 1917103032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH
UIN PROF. K. H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

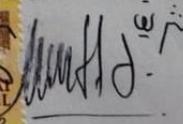
Dengan ini, saya:

Nama : Muhammad Syarif Hidayatullah
NIM : 1917103032
Jenjang : S-1
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi
Calon Jemaah Haji Studi Pada Unit
Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil peneliti atau karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan ditunjuk pada daftar Pustaka

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Purwokerto, 21 Desember 2022
Yang Menyatakan




Muhammad Syarif Hidayah T.
NIM. 1917103032

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Tahun 2022

Yang disusun oleh **Muhammad Syarif Hidayah Tullah** NIM. 1917103032 Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan Manajemen dan Komunikasi UIN Prof. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO, telah diujikan pada hari **Senin** tanggal **16 Januari 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos)** dalam **Manajemen Dakwah** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Enung Asmava, MA
NIP. 197605082002122004

Sekretaris Sidang/Penguji II

Alfi Nur'aini, M.Ag
NIP. 199307302019082001

Penguji Utama

Wardo, M.Kom
NIP. 198111192006041004

Mengesahkan,
Purwokerto, **30-1-23**
Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.
NIP. 19691219 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth
Dekan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melaksanakan bimbingan, koreksi dan perbaikan-perbaikan terhadap penulisan naskah dari mahasiswa:

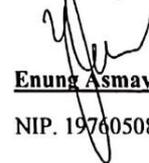
Nama : Muhammad Syarif Hidayah Tullah
NIM : 1917103032
Jenjang : S-1
Fakultas : Dakwah/Manajemen Dakwah
Judul : Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji (Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022)

Dengan ini menyatakan bahwa naskah skripsi tersebut dapat diujikan dalam sidang munaqosyah

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Purwokerto, Desember 2022

Pembimbing ,



Enung Asmava, MA

NIP. 197605082002122004

ABSTRAK

KOMPLEKSITAS PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI CALON JEMAAH HAJI (STUDI PADA UNIT PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURBALINGGA)

Oleh:

Muhammad Syarif Hidayah Tullah
191703032

**Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Prof. KH. Saifuddin
Zuhri Purwokerto**

Kebutuhan berbagai layanan haji semakin kompleks terutama di pelimpahan nomor porsi haji. Kompleksitas pelayanan haji tercermin dari banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh otoritas atau unit penyelenggara haji, seperti waktu, jarak dan akses perjalanan yang cukup sulit, banyak biaya diberikan oleh jamaah yang menerima delegasi bagian untuk mengurus perlengkapan SPPH (surat pendaftaran pergi haji). Hal ini menimbulkan suatu yang kompleks atau kerumitan menyangkut berbagai hal, diantaranya alur informasi, pembuat keputusan, wewenang dan lain sebagainya.

Penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk mengetahui kompleksitas pelayanan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji (Studi pada Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga). Penelitian ini menggunakan teori standar pelayanan dan kualitas pelayanan, penelitian ini termasuk penelitian lapangan yang sifatnya deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga masih terjadi kompleksitas seputar pelimpahan porsi. Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Porsi di PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga terbagi menjadi 3 yaitu Kompleksitas jemaah pelimpahan, kompleksitas PHU, Kompleksitas Kanwil. Salah satu contohnya adalah kurang sinkronnya surat keterangan sehat dari rumah sakit, lokasi pelimpahan yang jauh, lokasi ahli waris yang jauh, dokumen penerima pelimpahan yang hilang, dan lain lain. Terjadinya kompleksitas di PHU Purbalingga disebabkan oleh penyerapan informasi dari masyarakat yang kurang baik dan kurangnya sosialisasi dari pihak kemenag setiap bulan.

Kata Kunci : Kompleksitas, Pelayanan, Unit Penyelenggaraan Haji

MOTTO

“Jika Anda mengharapkan sesuatu yang berbeda dan signifikan di dalam hidup anda, jangan lakukan hal yang sama terus menerus, berani lakukan hal yang berbeda walaupun itu tidak nyaman”



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga dalam penulisan skripsi ini penulis dapat menyelesaikannya penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada beliau Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga para sahabat, tabi'in, tabi'ut, ulama, dan seluruh umat Islam diseluruh penjuru ala mini.

Skripsi yang berjudul **Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji (Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022)** ini merupakan upaya penulis untuk memahami latar belakang kompleksitas pelayanan pelimpahan nomor porsi yang ada di kantor kementerian agama kabupaten purbalingga. Karya ini penulis harapkan dapat bermanfaat dan menambah referensi dalam bidang manajemen dakwah di Indonesia.

Proses pelaksanaan penelitian maupun dalam penulisan skripsi ini dari awal sampai akhir banyak dibantu dan diarahkan oleh semua pihak baik secara langsung dan tidak langsung. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Prof. Dr. H. Abdul Basit., M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Uus Uswatussolihah, MA. Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Arsam, M.S.I., Koordinator Program Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
5. Enung Asmaya, MA., Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan bimbinganya, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik

6. Nawawi, M.Hum. Pembimbing akademik Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Segenap Dosen dan Civitas Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
8. Ayahanda Yulianto dan Ibunda Srimulyani yang tak hentinya memberikan kasih sayang, doa yang tulus, semangat, serta dukungan dalam segala bentuk, sehingga penulis dapat merasakan kenikmatan hidup dalam menuntut ilmu
9. Pak Tulus Rahardjo, S.E. yang banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian
10. Keluarga besar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
11. Semua pihak serta orang yang kenal dan mengenali saya, yang telah membantu dalam penyelesaian perkuliahan ini serta skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang terbaik untuk semuanya

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

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

Purwokerto, 20 Desember 2022

Penulis,

M.Syarif Hidayah Tullah
NIM. 1917103032

DAFTAR ISI

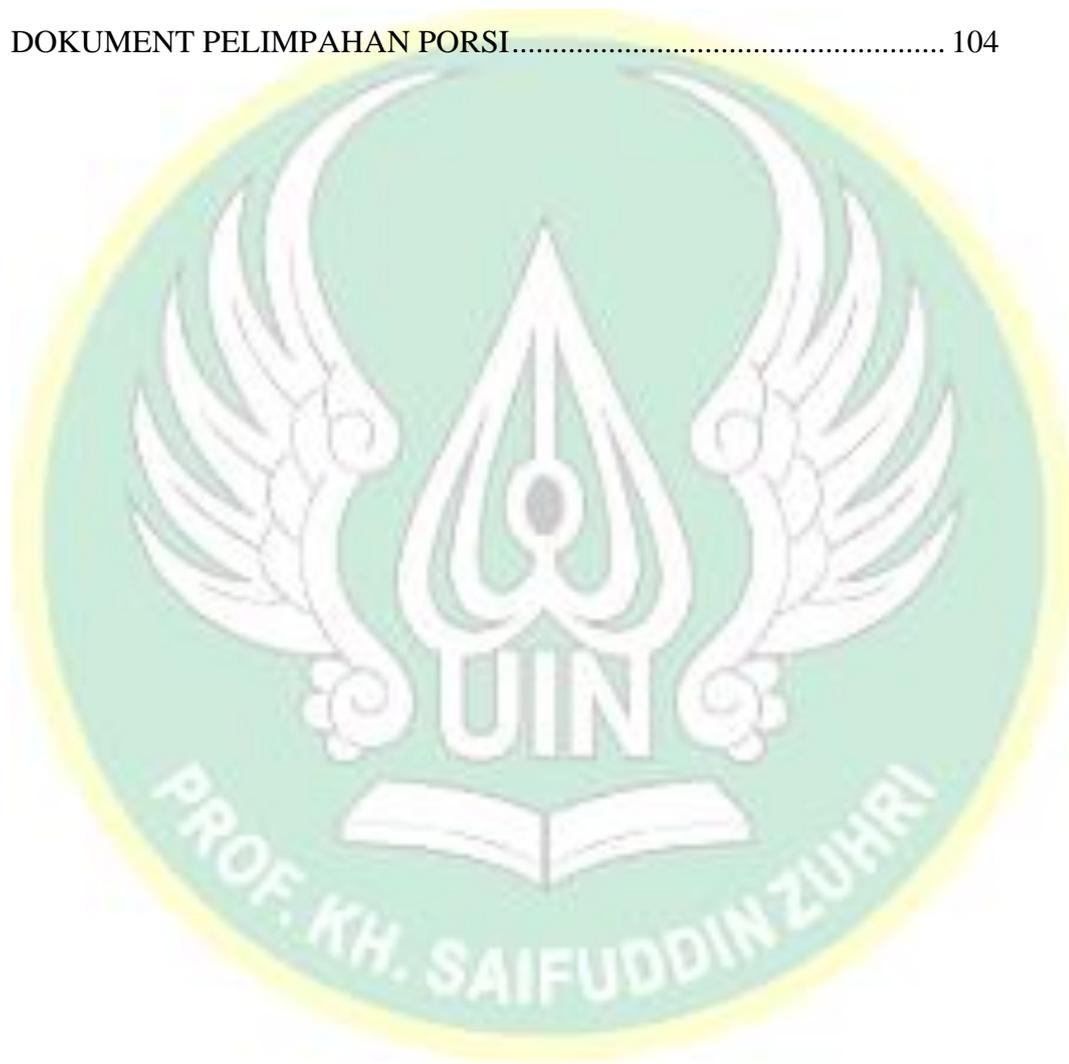
PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Telaah Pustaka	10
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A. PELAYANAN JEMAAH HAJI	13
1. Pelayanan	13
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan	13
3. Ciri ciri pelayanan yang baik	14
4. Dimensi kualitas pelayanan.....	16
5. Pelayanan jemaah haji.....	18
B. PELIMPAHAN NOMOR PORSI.....	19

1. Pelimpahan nomor pors	19
2. Prosedur pelimpahan nomor pors	20
C. KOMPLEKSITAS PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI	
1. Kompleksitas	24
2. Kompleksitas pelayanan pelimpahan nomor pors	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Subjek dan Objek Penelitian	28
C. Tempat dan Waktu Penelitian	30
D. Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	
1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	35
2. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	36
3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	40
4. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	41
5. Visi Misi Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	41
6. Struktur dan Job Deskripsi Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh	42
B. Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	
1. Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	46
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	46

3. Ciri ciri pelayanan yang baik	49
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	57
C. Sistem Pelimpahan Nomor Porsi	62
1. Pelimpahan Nomor Porsi	62
2. Kompleksitas Pelimpahan Nomor porsi.....	65
D. Analisis Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji	68
1. Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah haji Meninggal Dunia.....	68
2. Analisis Kompleksitas Pelayanan Haji Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Sakit Permanen.....	72
3. Analisis Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Kemenag Purbalingga ke Kanwil.....	75
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran-saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR LAMPIRAN

DRAF WAWANCARA.....	85
HASIL WAWANCARA.....	88
DOKUMENTASI	101
DOKUMENT PELIMPAHAN PORSI.....	104



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji serta umrah pada hakikatnya ialah aktivitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan dari Allah kepada semua umat Islam yang sudah mencapai istita'ah dalam artian mampu. Makna asal mampu yaitu sehat, safety dalam perjalanan, cukup biaya guna membiayai perjalanan ke Baitullah maupun bagi nafkah famili yang ditinggalkannya, serta tidak ada hal-hal yang menghalanginya untuk pulang haji. Kewajiban dalam menjalankan ibadah haji dan umrah ini merupakan salah satu yang berasal rukun Islam yang kelima, maka setiap orang yang mampu, bila tidak melakukannya, akan berdosa serta apabila dilaksanakan ibadah tadi maka akan menerima pahala. Haji dan Umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup Artinya, kewajiban itu terpenuhi setelah seseorang menunaikan ibadah haji pertama ke Mekkah. Ziarah ke Mekkah berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya adalah ibadah sunnah.¹

Ibadah haji hanya diperuntukkan kepada orang Islam yang mampu dalam arti luas yaitu mampu secara jasmani dan rohani. Tidak hanya mampu secara finansial, namun juga harus memiliki kemampuan fisik, dan jaminan keamanan selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji. Karena ibadah haji merupakan kewajiban, maka semua umat muslim yang mempunyai kriteria mampu wajib melaksanakannya, jika tidak melaksanakan maka akan menimbulkan berdosa.²

Ibadah haji sarana dan media dimana umat Islam melakukan ziarah tahunan ke Baitullah dan tempat-tempat suci. Karena setiap tahun beberapa Muslim datang dari seluruh dunia untuk mewujudkannya. Adapun haji sebenarnya merupakan wahana dan sarana bagi umat Islam untuk beribadah

¹ Zahdi, "Manajemen Haji dan Umrah (Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung", *Skripsi*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2021), hlm. 1.

² Abdurrahmat dan Fathoni, "Hikmah Ibadah Haji" (Jakarta: Dirjen Bimas dan Penyelenggaraan Haji 2003). hlm. 4.

ke Tanah Suci setiap saat sepanjang hari. Saat itu, umat Islam datang ke Ka'bah untuk beribadah dan mendekati Allah SWT. Bukan hanya pada saat tahun haji, tetapi setiap saat ketika orang-orang beribadah. Pada dasarnya masyarakat Indonesia dalam hal beribadah memiliki kebebasan untuk memilih agamanya atau beribadah menurut agamanya. Hal tersebut merupakan realisasi dari nilai-nilai sila pertama Pancasila. Hak kebebasan beribadah seluruh rakyat Indonesia juga diatur dalam Pasal 29 UUD 1945, yaitu: "Negara menjamin hak kemerdekaan setiap penduduk untuk menganut agamanya dan beribadat menurut agama dan keyakinannya".³

Haji memang harus dikelola pemerintah, pemerintah harus memberi jalan kemudahan dan memfasilitasi pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Kewajiban pemerintah seperti dituangkan dalam Bab 10 Kitab *Al-Ahkam As-sulthaniyah karya imam mawardi adalah tasyirul haji* (mengelola perhajian) serta *Iqomatul haji* (penyelenggaraan haji). Meskipun haji dikelola pemerintah sudah berjalan lumayan baik, tapi banyak keadaan yang tidak mendukung yang mengharuskan jemaah tidak pergi haji.⁴

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama telah mengumumkan pembatalan keberangkatan jemaah haji tahun 2020, dan pemerintah Arab Saudi tidak yakin akan memulai kembali pelaksanaan haji, waktu antrian menjadi lebih panjang karena adanya pandemi covid 19. Dalam penantian panjang di antrian pemberangkatan, banyak dari para jemaah yang status kesehatannya berubah, termasuk yang sudah dinyatakan sakit permanen menurut informasi kesehatan, bahkan ada yang meninggal sebelum berangkat, sehingga tidak memungkinkan bagi jemaah yang bersangkutan untuk mewujudkan niat mulianya haji.

Hadirnya UU NO 8 tahun 2019 perihal penyelenggaraan ibadah haji serta umrah menyampaikan solusi kepada Jemaah haji yang meninggal dunia

³ Maqashid Syariah, "Musyawarah Ahli Waris Dalam Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Yang Meninggal Dunia", *Skripsi*, (Malang:Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), hlm. 1.

⁴ Mustofa Bisri, *Mengelola Haji Dengan Hati*, (Jakarta : Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama, 2011), hlm. 5.

dan Jemaah haji yang dinyatakan sakit tetap oleh pihak kesehatan sebelum berangkat, sebagaimana dinyatakan pada bagian kedua tentang hak serta kewajiban Jemaah haji pasal 6 ayat 1 poin k, bahwa Jemaah haji berhak melimpahkan angka porsi pada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan atau sakit tetap dari keterangan kesehatan Jemaah haji.⁵ Nomor Porsi merupakan nomor urutan bagi calon Jemaah haji yang diberikan secara otomatis dan otomatis di saat melakukan penyetoran awal BPIH.⁶

Amanat hukum teknis tersebut sesuai dengan Kementerian Agama dengan menerbitkan pedoman teknis yang ditentukan dalam Keputusan Direktur Jenderal Haji dan Umrah No. 130 pada tahun 2020 yang berkaitan dengan Pedoman Manajemen Pelimpahan Nomor Porsi bagi Jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit tetap/permanen. Petunjuk aplikasi tadi sebagai acuan berdasarkan Kementerian Agama Sentral hingga wilayah khususnya pada taraf kabupaten/kota pada Indonesia menjadi eksekutor pelayanan pribadi pada masyarakat.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga merupakan bagian asal struktur Kementerian Agama Republik Indonesia yang berlokasi di Jl. D.I Panjaitan No. 155 A, Purbalingga, Purbalingga Lor, Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah 53311 ini, tentunya ikut berpartisipasi dan bertanggung jawab atas manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi calon Jemaah haji, yang secara teknis dilaksanakan oleh Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Tercatat bulan Januari 2022 terdapat lebih kurang 12 calon jemaah haji terdaftar yang melakukan pelimpahan nomor porsi.⁷ Seperti apa dan bagaimana pelayanan pelimpahan porsi calon jemaah haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten

⁵ Undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, bagian kedua, pasal 1 poin k.

⁶ Rita Andesta, "Pengelolaan Pembiayaan Dana Talangan Haji Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru", *Skripsi* (Riau:Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau Pekanbaru, 2010), hlm. 30.

⁷ Wawancara dengan bapak Tulus Raharjo, salah satu staf PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada Tanggal 17 Mei 2022 pukul 09.56.

Purbalingga khususnya pada Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah akan segera terjawab pada penelitian.

Pemberian pelayanan kepada famili yang mendapatkan amanat pelimpahan porsi bagi jemaah haji yang meninggal dunia dan dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan tersebut tidaklah mudah, tidak seperti memindahkan kursi kosong yang harus diisi, karena pihak keluarga jemaah haji yang bersangkutan banyak yang berkepentingan ingin mendapatkan pelimpahan nomor porsi sebagai pengganti untuk dapat berangkat haji, juga banyak syarat yang harus dipersiapkan oleh orang yang melimpah dan orang yang diberikan pelimpahan, supaya diantara keluarga tidak menimbulkan konflik dan merasa puas yang ditunjuk sebagai penerima pelimpahan porsi, pengajuan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji berbeda dengan pembatalan calon jemaah haji, seorang ahli waris harus mengajukan ke Siskohat Pusat karena di daerah tidak bisa mengubahnya.

Pelayanan pelimpahan nomor porsi masih mengalami berbagai kerumitan dan adanya keluhan-keluhan yang muncul dari calon jemaah haji penerima pelimpahan porsi seperti banyak sekali masyarakat yang belum memahami ketentuan pelimpahan nomor porsi Jemaah haji, masyarakat menganggap bahwa pemberian pelimpahan nomor porsi itu mudah, namun banyak sekali kasus kasus dilapangan tentang pelimpahan nomor porsi Jemaah haji seperti terjadinya konflik antara keluarga yang ingin mendapatkan nomor porsi sebagai pengganti, banyaknya syarat yang harus dipenuhi dari orang yang melimpahkan dan orang yang dilimpahkan, masyarakat tidak memahami siapa saja yang berhak untuk menerima nomor porsi yang dilimpahkan, tidak mengetahui adanya kebijakan UUD No.8 Tahun 2019 tentang pelimpahan nomor porsi, tidak mengetahui tempat/lokasi untuk melimpahkan nomor porsi.

Kebutuhan berbagai layanan haji semakin kompleks baik dalam aspek agama maupun non-agama, seperti manajemen, bisnis, menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional untuk mengelola dana haji.

Kompleksitas pelayanan haji tercermin dari banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh otoritas/unit penyelenggara haji, seperti waktu, jarak dan akses perjalanan yang cukup sulit, banyak biaya diberikan oleh jamaah yang menerima delegasi bagian untuk mengurus perlengkapan SPPH (surat pendaftaran pergi haji). Hal ini juga dikatakan langsung oleh Ibu Khamimah selaku Kasi PHU Purbalingga *“Pelimpahan porsi itu banyak kerumitannya diantaranya surat keterangan sehat dari rumah sakit, harus pergi ke kanwil Semarang mas jadi membutuhkan biaya transportasi, ahli waris harus menandatangani surat keputusan, terkadang ahli waris tidak ada ditempat dalam artian diluar kota dan masih banyak lagi”*.⁸ Hal ini menimbulkan suatu yang kompleks atau kerumitan menyangkut berbagai hal, diantaranya alur informasi, pembuat keputusan, wewenang dan lain sebagainya.

Sesuai latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti perseteruan tersebut dengan judul *“Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga (Studi pada Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022)*

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman penafsiran dalam memahami judul dan masalah dalam penelitian, maka peneliti memberikan penafsiran istilah yaitu:

1. Kompleksitas

Kompleksitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kerumitan. Kompleksitas berasal dari kata dasar “kompleks” yang diambil dari kata dalam bahasa Inggris “complex” yang artinya rumit, sedangkan kompleksitas artinya kerumitan.⁹

⁸ Wawancara dengan Ibu Hj. Khamimah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022.

⁹ KBBI Daring. <https://kbbi.web.id/kompleksitas>, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022 Pukul 22.03.

Kompleksitas menurut Pierre Teilharg de Chardin adalah kualitas yang memungkinkan sesuatu tersusun dari sejumlah besar unsur yang diatur secara lebih ketat di antara unsur. Dalam penelitian ini yang dimaksud kompleksitas adalah dimana semakin besar ukuran suatu organisasi maka semakin kompleks (rumit) keadaanya.

Berdasarkan pengertian diatas Kompleksitas dalam penelitian ini umumnya menyangkut berbagai hal, diantaranya seperti kompleksitas alur informasi, kompleksitas pembuat keputusan, kompleksitas pekerjaan, kompleksitas pendelegasian wewenang dan lain sebagainya.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah layan, melayani membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa saja yang diperlukan seseorang meladeni, menerima (menyambut) ajakan (tantangan, serangan, dan sebagainya), mengendalikan; melaksanakan penggunaanya (senjata, mesin, dan sebagainya).¹⁰

Pelayanan menurut Loverlock-Wright yang diterjemahkan oleh Tijiptono mengemukakan bahwa pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Tijiptono menjelaskan pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen. Berdasarkan definisi diatas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.¹¹

Setiap manusia pada dasarnya membuthkan pelayanan, oleh karena itu suatu penyelenggaraan tentu perlunya menerapkan pelayanan. Demikian kegiatan pelayanan pelimpahan nomor porsi juga memerlukan pelayanan yang baik, agar tujuan setiap kegiatan atau program tercapai dengan baik.

¹⁰ KBBI Daring, <https://kbbi.web.id/pelayanan>, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022 pukul 22.29.

¹¹ Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2, No. 2, 2018, hlm. 313.

Pelayanan dalam penelitian ini adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi interaksi antara jemaah dengan pegawai staf penyelenggaraan haji dan umrah untuk menyelesaikan persoalan yang berkaitan dengan pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia dan sakit permanen kepada ahli waris.

3. Pelimpahan Nomor Porsi

Pelimpahan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses atau cara melimpahkan dan memindahkan hak atau wewenang.¹² Porsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah bagian yang menjadi tanggung jawab atau yang harus dikerjakan dan sebagainya.¹³ Berdasarkan pengertian diatas pelimpahan nomor porsi adalah memindahkan hak atau wewenang nomor antri haji kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung atau saudara yang ditunjuk dan disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jemaah haji.

Sesuai dengan SK Dirjen penyelenggara Haji dan Umrah (KEPDIRJEN PHU) No. 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Bagi Jemaah Haji yang meninggal atau sakit permanen, maka pelimpahan nomor porsi hanya dapat diberikan kepada suami, istri, bapak, ibu, anak, kandung atau orang yang ditunjuk dengan surat kuasa untuk pelimpahan nomor porsi. Jemaah haji penerima pelimpahan porsi yang disetujui oleh keluarga secara tertulis atau dengan surat kuasa untuk pembagian jumlah porsi dalam bentuk yang ditentukan keputusan ini.¹⁴

4. Calon Jemaah Haji

Calon menurut kamus besar bahasa indonesia adalah orang yang akan menjadi, orang yang dididik dan dipersilahkan untuk menduduki jabatan atau profesi tertentu, orang yang diusulkan atau dicadangkan supaya dipilih atau

¹² KBBI Daring, <https://typoonline.com/kbbi/pelimpahan>, Di akses pada tanggal 18 Juni 2022 pukul 22.59.

¹³ KBBI Daring, <https://kbbi.web.id/porsi>, Di Akses pada tanggal 18 Juni 2022 pukul 22.30.

¹⁴ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen. Jakarta: TT:PP.

diangkat menjadi sesuatu.¹⁵ Sedangkan Jemaah menurut kamus besar bahasa indonesia adalah kumpulan atau rombongan orang beribadah.¹⁶

Pengertian jemaah haji menurut UU NO.13 tahun 2008 adalah warga negara indonesia yang beragama Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, Calon Jemaah Haji adalah rombongan kaum muslimin yang menunaikan ibadah haji (ke tanah suci Mekah) pada waktu tertentu dan dengan cara tertentu pula, dalam rangka memenuhi perintah Allah dan mengharapkan ridha-Nya.¹⁷

5. Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga adalah unit yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan dibidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.¹⁸

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga merupakan lembaga yang melayani berbagai persoalan keagamaan. Masalah di bidang agama yang ditujukan untuk mendukung pemerintah, Presiden, dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan haji, adalah pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Berbagai upaya sudah dilakukan dan juga upaya untuk memberikan kepuasan kepada jemaah haji, namun Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalinggal masih memiliki beberapa kasus yang sangat

¹⁵ KBBI Daring Arti kata jemaah - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Di akses pada tanggal 11 September 2022 pukul 23.40.

¹⁶ KBBI Daring Arti kata calon - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online Di akses pada tanggal 11 September 2022 pukul 23.40.

¹⁷ Anugrah Rachmadi, "Studi Tentang Rekrutmen Calon Jemaah Haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia Di Kantor", *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2, No. 2, 2014, hlm. 86.

¹⁸ Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh - Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga (kemenag.go.id) Di akses pada tanggal 11 September 2022 pukul 22.49.

kompleks baik itu dari segi pelayanan, Kompleksitas alur informasi, kompleksitas pembuat keputusan, kompleksitas pekerjaan, kompleksitas pendelegasian wewenang dan lain sebagainya.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini adalah :
Bagaimana Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji pada Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji pada Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022.

E. Manfaat Penelitian

Semua studi harus bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Semoga penelitian yang dilakukan tidak hanya bermanfaat bagi peneliti tetapi juga para pembaca penelitian. Kegunaan dari studi ini adalah

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Memberikan gambaran dalam kompleksitas pelayanan pelimpahan nomor porsi
 - b. Memberikan khazanah keilmuan pada umumnya dan ilmu dakwah, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan pelimpahan nomor porsi.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menyelesaikan Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.
 - b. Bagi penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk memperkaya data dan mencari solusi bagaimana penyelesaian kompleksitas jemaah pelimpahan nomor porsi

F. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu (buku, skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya). Litelatur Riview ini digunakan untuk memperkaya data penelitian serta mengahadiri adanya duplikasi hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. sebagai bahan untuk kajian pustaka, peneliti mencari penelitian terdahulu dan sumber-sumber yang relavan dengan penelitian sebagai berikut:

Pertama, Skripsi Zahdi, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung yang berjudul “Manajemen Haji dan Umrah (Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung)” bersifat Kualitatif, menggunakan teori Mixed Method dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan data kuantitatif dikumpulkan melalui angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek lingkungan (*Surrounding*) dilakukan melalui beberapa strategi pelayanan yang baik dan memenuhi standar pelayanan prima. kualtias penyedia jasa mempunyai karakter pelayanan tersendiri sebagai ciri khas keunggulan dan kepuasan jemaah. kemampuan (*Skill*) pelayanan profesional dengan fasilitas yang memadai dan ditunjang dengan jaminan keselamatan (*Safety*) mulai dari daerah asal sampai kembali lagi ke daerah asal. berdasarkan distribusi frekuensi terkait manajemen haji dan umrah (analisis pencapaian kepuasan layanan haji dan umrah di kota bandar lampung) memiliki tingkat capaian cukup baik atas pelayanan penyedia jasa.¹⁹

Kedua Skripsi Rini Khaerunnisa, mahasiswa program studi Manajemen Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul Implementasi Pelayanan Pelimpahan

¹⁹ Zahdi, “Manajemen Haji dan Umrah (Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung)” *Disertasi*, (Lampung: Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung, 2021), hlm. 1-161.

Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta). Hasil penelitiannya menunjukkan implementasi pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler terlihat jelas bahwa seksi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta memberikan pelayanan yang baik sehingga jemaah pelimpahan merasa puas, terbukti dari nomor porsi jemaah haji dapat terlimpahkan dari sejauh ini tidak ada masalah.²⁰

Ketiga Muhammad Ali Yusni, Jurnal Ilmu Pemerintah yang berjudul “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda” memakai teori konsep pelayanan menurut Brata. Hasil penelitian bahwa dalam hal penyelenggaraan haji reguler dirasa sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan sebagian besar Jemaah haji dan calon Jemaah haji merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Artinya meskipun ada beberapa kendala dan ketidakpuasan dari calon Jemaah haji, namun mayoritas dari Jemaah haji sudah merasa dilayani dengan baik sesuai dengan visi misi yang tercantum di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda.²¹

Dari Ketiga penelitian diatas yang membedakan dengan penelitian ini adalah fokus dan letak penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti lebih mengarah pada Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Peneliti memfokuskan pada Kompleksitas alur informasi, kompleksitas pembuat keputusan, kompleksitas pekerjaan, kompleksitas pendelegasian wewenang dan pelayanan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan sebutan SERQUAL (*Service Quality*), oleh karena itu penelitian ini layak dilakukan.

²⁰ Rini Khaerunnisa, “Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta”, *Skripsi*, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2021), hlm. 122.

²¹ Muhammad Ali Yusni, “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”, *Jurnal Ilmu Pemerintah*, Vol. 3, No. 1, 2015, hlm. 318.

G. Sitematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam pembahasan, penulis menyusun sebuah sistematika penulisan yang terdapat kelima macam bab dengan masing-masing masalah yang berbeda namun saling berkaitan satu dengan yang lain, Adapun pokok-pokok dari kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teoritis. Bab ini membahas tentang teori berupa pengertian kompleksitas, pelayanan, pelimpahan nomor porsi, gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang meliputi leatak geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, visi-misi, tujuan dan sasaran, tugas dan fungsi, struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, deskripsi Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta sarana dan prasarana Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Bab III Bab ini berisi mengenai metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu berupa deskripsi obyek penelitian, penyajian data, analisis hasil temuan tentang kompleksitas pelayanan pelimpahan nomor porsi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

Bab IV Bab ini memuat laporan hasil penelitian tentang penyajian dan analisis data.

Bab V Bab ini memberikan kesimpulan terhadap semua data yang didapatkan oleh penulis dalam skripsi ini serta memberi saran terhadap pihak-pihak yang terkait

BAB II

KAJIAN TEORI

A. PELAYANAN JEMAAH HAJI

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan apa pun yang dibutuhkan seseorang. Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Gronroos adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak berwujud (untouchable) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemasok tingkat pelayanan yang dirancang untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.²²

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu tugas terpenting yang tidak bisa diabaikan oleh masyarakat, karena jika komponen pelayanan hilang maka hampir pasti semua wilayah pembangunan akan menderita, sehingga ada baiknya untuk merencanakan bahkan merumuskan standar pelayanan bagi masyarakat. sesuai dengan kewenangan yang diberikan.²³

Demikian juga banyak permasalahan yang muncul di masyarakat dengan pemberian pelayanan kepada calon jemaah haji. Undang-undang pelayanan yang diterima Pemerintah tampaknya tidak sesuai dengan harapan semua pihak, baik masyarakat maupun pemerintah.²⁴ Peningkatan kinerja birokrasi pelayanan berimplikasi luas terutama mengenai kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi menjadi salah

²² Murdiansyah Herman, Normajatun Normajatun, dan Desy Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Vol. 3, No. 1, 2019, hlm. 56.

²³ Ahmad Yahya Jamaludin, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kec. Kebonarum Kab. Klaten", *Skripsi*, (Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2015), hlm. 2.

²⁴ Ahmad Yahya Jamaludin, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kec. Kebonarum Kab. Klaten", *Skripsi*, (Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2015), hlm. 4.

satu faktor penting yang berkontribusi terhadap munculnya krisis kepercayaan publik kepada pemerintah.²⁵

Faktor-faktor yang menghambat penyampaian kinerja termasuk sumber daya peralatan yang tidak kompeten, sistem pengendalian anggaran yang lemah, pengawasan yang lemah, dan sikap apatis masyarakat. Sementara itu, faktor pendorong pemberian pelayanan adalah apakah pelayanan tersebut dapat digolongkan efisien, apakah masyarakat menerima pelayanan yang sederhana dengan prosedur yang singkat, cepat, akurat dan memuaskan.

3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk memuaskan masyarakat sesuai standar yang telah ditentukan. Kemampuan ini ditunjukkan melalui sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Kualitas layanan diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang sebenarnya diterima atau layanan yang sebenarnya mereka harapkan dan inginkan, berdasarkan karakteristik layanan organisasi. Jika pelayanan yang diterima atau dialami memenuhi harapan maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik, baik dan bermutu tinggi. Menurut Kasmir ada beberapa ciri pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut:²⁶

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Perlengkapan dan fasilitas khusus, seperti ruang tunggu dan area resepsionis, harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk menjamin kemudahan dan kenyamanan kebersamaan di dalam ruangan.

b. Tersedia karyawan yang baik

Selain fasilitas dan peralatan, penting juga agar perusahaan memiliki karyawan yang baik. Kenyamanan masyarakat juga tergantung

²⁵ Rahmiyati Saleh, "Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Elektronik (e-Ktp) Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.", *Jurnal Manajemen Pendidikan Sumber Daya Manusia*, Vol. 2, No. 1, hlm. 57.

²⁶ Aan Rahman, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Yudha Swalayan Jakarta", *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, Vol. 4, No. 2, 2019, hlm. 258.

pada staf yang baik, artinya staf harus ramah, sopan dan menarik. Di sisi lain, pekerja yang gesit, gesit, ceria dan cerdas lebih cenderung menarik dan memenangkan hati masyarakat, sehingga masyarakat lebih menunjukkan minat.

c. Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga akhir

Personil yang melakukan kegiatan pelayanan harus dapat melayani dari awal kegiatan sampai dengan akhir atau penghentian kegiatan. Orang senang ketika karyawan bertanggung jawab atas layanan yang mereka inginkan. Jika terjadi sesuatu, staf garis depan akan segera menangani masalah tersebut.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Pegawai diharapkan dapat melayani masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Ibadah harus memenuhi standar perusahaan dan keinginan jemaah.

e. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami

Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan masyarakat. Karyawan juga harus cepat memahami apa yang diinginkan masyarakat. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Seorang pekerja layanan masyarakat membutuhkan pengetahuan dan keterampilan tertentu. Tugas staf selalu terkait dengan jemaat. Staf harus dilatih, terutama dalam hal kemampuan mereka untuk bekerja. Kapasitas kerja dapat mempercepat proses kerja sesuai dengan waktu yang diinginkan.

g. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Karyawan harus memenuhi kebutuhan masyarakat. Pekerja lambat itu menyebabkan jemaah pergi. Cepat berusaha memahami dan memahami keinginan dan kebutuhan jemaah.

h. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan calon Jemaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon Jemaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga Jemaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seperangkat karakteristik dan atribut produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersisa.. Berkaitan dengan itu, Tjiptono dan Diana bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat, Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk memastikan hubungan yang kuat dengan bisnis/instansi pemerintah. Hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan meliputi faktor manusia yang digunakan untuk pelayanan, alat atau fasilitas yang digunakan untuk pelayanan, mekanisme operasi yang digunakan, bahkan sikap setiap orang yang melakukan dan menawarkan pelayanan.. Sehingga menurut Obrahim kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis dalam hal produk, layanan, orang, proses dan lingkungan, di mana penilaian kualitas ditetapkan pada saat pemberian layanan dan memberikan dorongan kepada klien untuk membangun hubungan yang kuat dengan lembaga atau lembaga penyedia layanan. Hubungan yang baik memungkinkan organisasi jasa untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dikemukakan oleh Zeinthmal Dkk lima dimensi kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan SERQUAL (*Service Quality*), dimensi tersebut adalah tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).²⁷

a. Dimensi Tangible (Berwujud)

Tangible (berwujud) merupakan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan pribadi dan komunikasi yang digunakan. Apabila

²⁷ Isra Hayati, "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pada Bulan Medan", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 2, 2019, hlm. 240.

masyarakat sebagai pengguna jasa mempersepsikan dimensi ini baik, maka masyarakat menilai baik dan merasa puas dengan pelayanan Pegawai Pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, namun sebaliknya jika masyarakat mempersepsikan dimensi tersebut buruk, maka pemerintah kota memberikan penilaian yang buruk dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan karakteristik sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta keadaan lingkungan merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (perangkat dan peralatan yang digunakan) dan penampilan. Karyawan untuk melayani pengguna jasa.

b. Dimensi Reliability

Reliability (kehandalan) merupakan kinerja perangkat layanan yang dijanjikan segera dan dapat menjamin kepuasan. Keandalan tercermin dari ketepatan keterampilan pelayanan dan pengetahuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Responsiviness (ketanggapan) yaitu Tanggung jawab karyawan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dan penyampaian layanan yang cepat dalam waktu tertentu merupakan tanggung jawab karyawan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan. Tanggung jawab ini berkaitan dengan bagaimana staf berpikir dan merasa tentang pengguna layanan. Membuat pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menciptakan persepsi negatif terhadap layanan. Akuntabilitas mengacu pada akuntabilitas petugas, yang meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Hal ini merupakan salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena pelaksanaan pelayanan yang dilandasi oleh sikap,

keinginan dan komitmen untuk melakukan pelayanan dengan baik akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah perlindungan yang ditawarkan kepada pengguna layanan. Dimensi ini adalah jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan keterampilan pengguna jasa kepada penyedia jasa.

e. Dimensi Emphaty (Empati)

Emphaty (Empati) merupakan perhatian yang diberikan kepada pengguna jasa secara pribadi atau individu menempatkan diri dalam situasi sebagai pengguna jasa. Dimensi ini memberikan Pengguna Layanan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi untuk mencoba memahami keinginan Pengguna Layanan. Dalam hal ini, penyedia jasa harus memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pengguna jasa untuk memahami kebutuhan khusus pengguna jasa dan kenyamanan kerja. Time for customer Secara singkat dapat diartikan sebagai upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan individu pengguna jasa.

5. Pelayanan Jemaah Haji

Pelayanan Jemaah haji adalah pelayanan publik bidang keagamaan terkait dengan pelayanan pembangunan dan pelayanan perlindungan bagi warga negara Indonesia yang beragama Islam dan menunaikan ibadah haji sebagai rukun Islam yang kelima. Menurut perkembangan layanan, layanan haji merujuk pada bimbingan jemaah baik sebelum haji dalam bentuk ritual haji yang dilakukan di negara itu, maupun bimbingan ibadah di Tanah Suci selama pelaksanaan ibadah. Layanan haji yang terkait dengan layanan perlindungan adalah layanan umum yang mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji, mulai dari layanan administrasi, layanan transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan hingga perlindungan jemaah seperti WNI di Arab Saudi.²⁸

²⁸ Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda", *e jurnal pemerintahan*, Vol. 3, No 1, hlm. 325.

Adanya regulasi yang menjamin profesionalitas dan pelayanan prima dalam penyelenggaraan ibadah haji serta masih fokusnya pelayanan yang ditawarkan, sangat menarik untuk dikaji, terutama terkait dengan kepuasan jemaah haji atau penyelenggaraan haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Mempelajari tingkat kepuasan jemaah sangat penting, terutama untuk mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kepada jemaah dan mengukur tingkat kinerja pekerjaan keagamaan.

B. PELIMPAHAN NOMOR PORSI

1. Pengertian Pelimpahan Nomor Porsi

Pelimpahan nomor porsi adalah proses pergantian hak atau memindahkan posisi Jemaah haji yang telah daftar dalam sistem komputerisasi haji terpadu dengan syarat jemaah sakit atau wafat kepada ahli waris sehingga tetap bisa menggunakan urutan nomor porsi tanpa harus mendaftar ulang guna pelaksanaan ibadah haji.²⁹

Sesuai keputusan dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) No 130 Tahun 2020 calon Jemaah yang telah meninggal dunia atau mengalami sakit berat sekarang boleh digantikan dengan ahli waris. Pada peraturan sebelumnya, yakni keputusan dirjen PHU No 17 2018 calon jemaah haji yang meninggal hanya bisa digantikan oleh waris apabila sudah lunas biaya haji dan dilakukan pada saat tahun perkembangan calon jemaah tersebut, selain itu kebijakan yang diberikan oleh pemerintah hanya dapat melakukan pengembalian dana awal pendaftaran haji.³⁰

Jemaah haji yang meninggal dunia dapat digantikan oleh suami, istri, anak kandung, saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji sakit permanen.

²⁹ Vadela Erdiani, "Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji di Kemenag Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji", *Skripsi*, (Bengkulu: UIN Fatmawati Sukarno, 2022), hlm. 21.

³⁰ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen. Jakarta.

Adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi seharusnya menjadikan jemaah lebih mudah dalam melaksanakan pelimpahan porsi tersebut pada kenyataannya masih banyak sekali masyarakat yang belum memahami ketentuan pelimpahan nomor porsi jemaah haji, masyarakat menganggap bahwa pemberian pelimpahan nomor porsi itu mudah, namun banyak sekali kasus-kasus dilapangan tentang pelimpahan nomor porsi jemaah haji seperti terjadinya konflik antara keluarga yang ingin mendapatkan nomor porsi sebagai pengganti, Selain itu, butuh puluhan tahun sebelum giliran mereka pergi menunaikan haji, sehingga jemaah memutuskan untuk membatalkan haji karena faktor usia, sehingga tidak memungkinkan untuk dilaksanakan., banyaknya syarat yang harus dipenuhi dari orang yang melimpahkan dan orang yang dilimpahkan, masyarakat tidak memahami siapa saja yang berhak untuk menerima nomor porsi yang dilimpahkan, tidak mengetahui adanya kebijakan UUD No. 8 Tahun 2019 tentang pelimpahan nomor porsi pada akhirnya menginginkan melakukan pembatalan, tidak mengetahui tempat/lokasi untuk melimpahkan nomor porsi.

2. Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi

Keputusan Dirjen PHU Nomor 130 Tahun 2020 tentang petunjuk pelaksanaan pelimpahan nomor porsi Jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen, dinyatakan sebagai berikut :³¹

a. Ketentuan pelimpahan porsi

- 1) Pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler dapat diberlakukan apabila jemaah sudah terdaftar di kantor Kementerian agama dan jemaah yang bersangkutan sudah meninggal dunia atau sakit permanen sebelum keberangkatan. Adapun untuk calon penerima pelimpahan nomor porsi harus memiliki batas usia 65 tahun karena ini merujuk pada kebijakan dari pemerintah Arab Saudi yaitu syarat ditetapkan adalah batas calon Jemaah haji maksimal 65 tahun, dengan kuota sebanyak 100.051 dan untuk jemaah haji meninggal wajib menyertakan salinan akta kematian

³¹ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 181.

dari dinas kependudukan dan catatan sipil setempat.³² Sedangkan jemaah yang sakit permanen, menyertakan bukti sakit yang berasal dari rumah sakit/dinas kesehatan, sakit permanen disini adalah penyakit yang mengancam jiwa atau susah untuk disembuhkan antara lain seperti PPOK dengan derajat IV, gagal jantung stadium IV, kanker stadium akhir, hemodialisis, AIDS, dan stroke hemoragik luas, gangguan jiwa berat, seperti skizoprenia, dimensia berat, retardasi mental berat.³³

- 2) Nomor porsi hanya dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis dilakukan dengan musyawarah oleh keluarga dan atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji sakit permanen dengan format sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.
- 3) Batas waktu bagi jemaah yang meninggal untuk mengizinkan nomor bagian dilimpahkan adalah
 - a) Meninggal dunia terhitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak diundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 (tidak berlaku surut); dan
 - b) Meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari bandara embarkasi
- 4) Bagi Jemaah haji yang meninggal dunia sebagaimana dimaksud angka 3 huruf b dan telah menerima uang living cost, penerima pelimpahan wajib mengembalikan uang living cost sebelum menerima pelimpahan nomor porsi. Berdasarkan literatur arti dari living cost haji yaitu biaya hidup selama di Arab Saudi sebesar 1.500 Riyal Saudi, uang ini sebagai bekal selama beribadah haji di tanah suci, uang saku ini diambil dari dana calon jemaah haji, dengan adanya uang saku ini menjadi bekal untuk membeli berbagai keperluan jemaah tanpa harus repot melakukan penukaran uang

³² Beranda Website Haji dan Umrah Kementerian Agama RI (kemenag.go.id), diakses pada tanggal 26 November 2022 Pukul 22:22 WIB

³³ Surat Edaran Menteri Kesehatan No.HK.02.01/MENKES/33/2020 tentang Kategori Sakit Permanen dalam Penyelenggaraan Kesehatan Haji.

dan tidak perlu membawa uang berlebih di Tanah Suci.³⁴ Terkait dengan living cost haji adalah biaya sejumlah uang yang dikembalikan atau diberikan oleh pemerintah kepada calon jemaah haji dalam bentuk mata uang Saudi Arabia disingkat SAR. Nilainya sebesar 1500 SAR jika saat ini 1 SAR sama dengan 3.900 maka 1500 SAR dalam rupiahnya sebesar 5.850.000 rupiah.

- 5) Pengajuan pelimpahan nomor porsi jemaah haji dilakukan setiap hari kerja selama jemaah haji yang bersangkutan memenuhi persyaratan pelimpahan nomor porsi. Jadi jemaah bisa datang di kantor Kementerian agama kota/daerah Ketika jam kerja yaitu hari Senin-Jum'at dengan membawa persyaratan pelimpahan nomor porsi.
 - 6) Pengajuan usulan pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat jemaah haji yang bersangkutan terdaftar. Jadi, jemaah yang bersangkutan ingin melimpahkan porsi bisa datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota jemaah pertama mendaftar.
 - 7) Nomor porsi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen, hanya dapat dilimpahkan satu kali.
 - 8) Bagi Jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang memiliki nomor porsi lebih dari 1 (satu), hanya dapat dilimpahkan 1 (satu) nomor porsi dan nomor porsi lainnya dibatalkan.
- b. Persyaratan pelimpahan nomor porsi
- Persyarat pelimpahan nomor porsi dibagi menjadi dua yaitu Jemaah haji yang meninggal dan jemaah haji sakit permanen, berikut ini persyaratan pelimpahan nomor porsi jemaah haji antara lain:
- 1) Jemaah haji meninggal dunia
 - a) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dengan ditandatangani dan bermaterai

³⁴ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 250.

- b) Surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi dengan disetujui ahli waris dan bermaterai
 - c) Bukti setoran awal atau setoran lunas BPIH asli
 - d) Surat akta kematian dari Kantor Catatan Sipil
 - e) Fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP/identitas lain, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti Lain) dari jemaah calon haji yang akan dilimpahkan nomor porsinya
 - f) Fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP/identitas lain, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti Lain) dari penerima pelimpahan nomor porsinya
 - g) Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi data penerima pelimpahan porsi
 - h) Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi dengan bank yang sama dengan jemaah calon haji yang akan dilimpahkan
- 2) Jemaah Haji sakit permanen
- a) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dengan ditandatangani dan bermaterai
 - b) Surat kuasa penunjuk pelimpahan nomor porsi dengan ditandatangani pelimpah dan penerima pelimpahan porsi
 - c) Bukti setoran awal atau setoran lunas BPIH asli
 - d) Surat keterangan sakit permanen dari Rumah Sakit Pemerintah
 - e) Fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP/identitas lain, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti Lain) dari jemaah calon haji yang akan dilimpahkan nomor porsinya
 - f) Fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP/identitas lain, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti Lain) dari penerima pelimpahan nomor porsinya
 - g) Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi data penerima pelimpahan porsi

- h) Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi dengan bank yang sama dengan jamaah calon haji yang akan dilimpahkan.

C. KOMPLEKSITAS PELAYANAN HAJI

1. Pengertian Kompleksitas

Kata kompleksitas berasal dari Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya rumit, sedangkan kompleksitas artinya kerumitan.³⁵ Jika kita mengikuti deskripsi Lucas, kita akan menemukan bahwa kompleksitas adalah bagian dari kehidupan kita. Sistem berinteraksi dengan sistem lain, berinteraksi satu sama lain, dan mengembangkan kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Sistem ini tidak statis, tetapi secara adaptif menyesuaikan agar tetap seimbang. Namun, perspektif sistem dinamis ini terlalu menekankan pengaruh kuat dari lingkungan eksternal pada sistem yang beradaptasi dengannya.³⁶

Lucas selanjutnya menunjukkan, di dalam sistem itu sendiri terdapat kapasitas inovatif dan kreatif yang tidak hanya memengaruhi sistem lain dan lingkungannya, tetapi juga memengaruhi sistem lain dan lingkungannya. Kekuatan kreatif dan inovatif dari suatu sistem muncul dari interaksi antar komponen sistem, dan antara komponen sistem dengan komponen sistem lainnya dan lingkungannya, dengan kata lain, sistem berkembang dengan sistem perifer lainnya..

Lucas menggambarkan teori kompleksitas sebagai apa yang terjadi ketika interaksi terus-menerus dalam suatu sistem (seperangkat dinamis dari bagian-bagian yang saling berhubungan) menunjukkan bahwa sistem dapat mengatur dirinya sendiri, kami menyebutnya teori ilmiah tentang membentuk struktur baru.

Kita manusia sebenarnya memiliki apa yang disebut Hamalainen dan Saarinen, atau Kecerdasan Sistem. Dikatakan juga bahwa manusia memiliki

³⁵ KBBI Daring. <https://kbbi.web.id/kompleksitas>, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022 Pukul 22.03 WIB

³⁶ Yosai Iriantara, "Membaca Komunikasi Melalui Teori Kompleksitas Dan Chaos", *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No.1, 2017, hlm. 109.

kemampuan naluri untuk menghadapi lingkungannya. Lucas menggambarkan kemampuan mendasar ini sebagai kapasitas manusia untuk bertindak secara adaptif, holistik, kontekstual, relasional, dan dalam kaitannya dengan lingkungan. Hamalainen dan Saarinen berpendapat bahwa itu semua bergantung pada kemampuan untuk berhubungan dengan mekanisme umpan balik yang saling berhubungan dan struktur berpola rumit yang ada di lingkungan, lebih tepatnya disebut kecerdasan tentang sistem.

Di dalam sistem itu sendiri terdapat kapasitas inovatif dan kreatif yang tidak hanya memengaruhi sistem lain dan lingkungannya, tetapi juga memengaruhi sistem lain dan lingkungannya. Kekuatan kreatif dan inovatif dari suatu sistem muncul dari interaksi antar komponen sistem, dan antara komponen sistem dengan komponen sistem lainnya dan lingkungannya. Dengan kata lain, sistem berkembang dengan sistem perifer lainnya.

2. Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi

Kompleksitas pelayanan haji merupakan masalah atau kerumitan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang memerlukan adanya suatu sistem manajemen yang mampu memanfaatkan seluruh fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, koordinasi dan pengendalian untuk menjamin penyelenggaraan ibadah haji yang aman, lancar, teratur, teratur dan ekonomis.³⁷

Menurut Pasal 6 Undang-Undang Penyelenggaraan Haji No. 13 Tahun 2008, pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan melalui pelayanan administrasi, pembinaan, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan lain-lain yang diperlukan oleh calon jemaah haji.³⁸ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 20 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Menteri Agama No. 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji di Pasal 1 Ayat 2, yang mengacu pada pelaksanaan dari haji reguler. Penyelenggaraan ibadah

³⁷ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 380.

³⁸ Undang-undang No. 13 tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji regular pasal 1 ayat 2, Jakarta : Kementerian Agama Republik Indonesia, 2008.

haji adalah rangkaian kegiatan manajemen untuk menunaikan ibadah haji, yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah.³⁹

Ibadah haji tahunan tidak boleh dilihat sebagai kegiatan yang mudah. pemerintah harus belajar dari tahun-tahun sebelumnya dan berinovasi jika perlu untuk menyelenggarakan haji dengan lebih baik. Terutama dalam pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan, langkah perbaikan dan inovasi harus terus dilakukan. Sehingga citra baik Indonesia tetap terjaga dan menjadi percontohan bagi negara lain. Rumitnya ibadah haji tentunya membutuhkan kerjasama berbagai pihak. kegiatan ini tidak hanya menjadi tanggung jawab kemendikbud, tetapi juga kementerian dan lembaga terkait.

Kebutuhan berbagai layanan haji semakin kompleks baik dalam aspek agama maupun non-agama, seperti manajemen, bisnis, menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional untuk mengelola dana haji. Kompleksitas pelayanan haji tercermin dari banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh otoritas/unit penyelenggara haji, seperti waktu, jarak dan akses perjalanan yang cukup sulit, banyak biaya.. diberikan oleh jemaah yang menerima delegasi bagian untuk mengurus perlengkapan SPPH (surat pendaftaran pergi haji).

Diterangkan bahwa agar peningkatan pelayanan ibadah haji dapat terlaksana dengan rencana maka harus mengutamakan ketepatan pengambilan kebijaksanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi dibidang penyelenggaraan haji. Meskipun telah diterapkannya peningkatan kualitas pelayanan banyaknya persaingan dari berbagai agen-agen travel juga membuat pihak dari kemenag harus berfikir keras untuk selalu menjaga kepercayaan jemaah baik yang sudah berangkat maupun yang masih menjadi

³⁹ Murdiansyah Herman, Normajatun Normajatun, dan Desy Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Vol. 3, No.1, hlm. 1.

calon jemaah haji untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan

Pada kasus pandemi Covid-19 menyebabkan dampak pada seluruh aspek kehidupan, salah satunya dalam hal pelimpahan nomor porsi. Ibadah haji yang biasa dilakukan setiap tahun oleh seluruh muslim dari berbagai dunia terpaksa harus ditunda keberangkatannya. Penundaan keberangkatan haji terjadi dua kali berturut-turut yaitu pada tahun 2020 dan 2021. Otomatis antrian calon jemaah haji semakin panjang dan menyebabkan banyak dari para jemaah yang status kesehatannya berubah, termasuk yang sudah dinyatakan sakit permanen menurut informasi kesehatan, bahkan ada yang meninggal sebelum berangkat. Sehingga tidak memungkinkan bagi jemaah yang bersangkutan untuk mewujudkan niat mulianya haji.

Akhirnya pemerintah mengeluarkan Undang-undang No. 8 tahun 2019 perihal penyelenggaraan ibadah haji serta umrah menyampaikan solusi kepada Jemaah haji yang meninggal dunia dan Jemaah haji yang dinyatakan sakit tetap oleh pihak kesehatan sebelum berangkat, sebagaimana dinyatakan pada bagian kedua tentang hak serta kewajiban Jemaah haji pasal 6 ayat 1 poin k, bahwa Jemaah haji berhak melimpahkan angka porsi pada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dari keterangan kesehatan Jemaah haji.⁴⁰ Meskipun pemerintah telah mengeluarkan UU Nomor 8 tahun 2019 tetap saja terjadi permasalahan diantaranya dari 148 calon jemaah haji meninggal yang berada di Provinsi Kalimantan utara beberapa memilih untuk melimpahkan nomor porsinya kepada ahli waris pada akhir tahun 2020.⁴¹ Namun pada awal tahun 2021, ahli waris penerima porsi haji meninggal dunia. Nomor porsi tidak dapat dilimpahkan kembali kepada ahli waris yang lain meskipun ahli waris

⁴⁰ Undang-undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Haji dan Umrah Pasal 6 ayat (1) huruf k. Jakarta : Kementerian Agama Republik Indonesia, 2019.

⁴¹ Ratna Indah Febriyaningsih, "Musyawaah Ahli Waris Dalam Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Yang Meninggal Dunia Perpektif Maqashid Syariah", *Skripsi*, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2022), hlm. 5.

penerima pelimpahan porsi pertama meninggal dunia sebelum melaksanakan haji.

Dari kasus diatas menunjukkan bahwa ahli waris yang akan menerima pelimpahan nomor porsi harus benar-benar dipertimbangkan terlebih dahulu. Hal ini untuk menghindari perselisihan dengan ahli waris lainnya dikemudian hari. Ibadah haji yang merupakan ibadah penyempurna dalam Islam tentunya menjadi keinginan tersendiri bagi setiap muslim untuk melakukannya. Adanya pelimpahan nomor porsi sebagai bentuk perlindungan atas biaya ibadah haji yang telah dibayarkan calon Jemaah haji yang telah meninggal dunia harus benar-benar dimanfaatkan oleh ahli waris.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah metode ilmiah dalam mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menarik kesimpulan dari data secara sistematis dan objektif untuk memecahkan masalah atau menguji hipotesis guna memperoleh wawasan yang bermanfaat bagi kehidupan manusia..⁴²

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Peneliti akan melibatkan upaya-upaya penting, seperti mencari data langsung dari lapangan, Ajukan pertanyaan dan prosedur, kumpulkan data spesifik dari peserta, analisis data secara induktif dari topik khusus ke topik umum, dan interpretasikan makna data..⁴³

Jenis penelitian yang penulis gunakan merupakan jenis penelitian lapangan (field research) dimana peneliti bertujuan untuk mendalami pemahaman yang menjadi sumber bagi peneliti. Maka dalam penelitian ini menggunakan metode studi lapangan agar dapat mengetahui lebih dalam terkait Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek yang dimaksud yaitu orang yang diteliti atau sebagai informan dalam penelitian. Dalam penelitian ini subjek penelitian yang penulis ambil yaitu:

- a. Kepala Seksi PHU Kemenag Purbalingga
- b. Staf Karyawan PHU Kemenag Purbalingga
- c. Jemaah Penerima Pelimpahan Nomor Porsi

⁴² Rifa'I Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021) hlm. 2.

⁴³ Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019) hlm. 3.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini permasalahan yang diteliti yaitu bagaimana kompleksitas pelayanan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Dalam penelitian, penulis mengambil tempat penelitian di jalan Mayjen Dl. Panjaitan No. 155A Purbalinga, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah.

2. Waktu

Dalam mengerjakan penelitian ini, peneliti mulai melakukan penelitian dari bulan Mei 2022 sampai dengan Desember 2022.

D. Sumber Data

Dua sumber yang menjadi landasan data yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber informasi yang langsung dikumpulkan dari peneliti dan diolah melalui pengamatan pribadi sesuai dengan pokok bahasan dan tujuan penelitian. Pada penelitian ini titik asal data fundamental merupakan output berdasarkan Kompleksitas Layanan Delegasi Nomor Porsi.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber informasi asli yang ditemukan melalui dokumen-dokumen yang terkait langsung dengan subjek dan item yang diteliti. Berkas dokumen dan data tantangan yang dihadapi dalam mengidentifikasi nomor pelayanan profesi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga menjadi sumber data sekunder penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara (interview) pada umumnya adalah percakapan antara dua orang atau lebih yang dilakukan oleh pewawancara dan petugas narasumber. Juga orang mengatakan bahwa pengertian wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh. Dalam metode ini, peneliti dan responden saling berhadapan untuk memperoleh buah informasi lisan dengan tujuan memperoleh data yang dapat menjelaskan masalah penelitian. Pengumpulan data dari instrumen adalah langkah terpenting dalam penelitian, karena tujuan utama peneliti adalah mengumpulkan data.⁴⁴ Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan menerima data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun Informan yang akan peneliti wawancarai adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Staf Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan Jemaah yang melimpahkan dan penerima pelimpahan porsi.

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara dari beberapa narasumber lainnya diantaranya:

- a. Dra. Hj. Khamimah selaku Kepala Seksi Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kabupaten Purbalingga untuk mengetahui kompleksitas/kerumitan yang ada di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.
- b. Tulus Rahardjo sebagai Pelaksana Penyusun Bahan Informasi Haji untuk mengetahui penerapan layanan-layanan yang diberikan kepada jemaah.
- c. Suko sebagai Pelaksana Penyusun Bahan Informasi Haji untuk mengetahui layanan-layanan yang diberikan kepada jemaah.
- d. Jemaah haji yang melimpahkan dan penerima pelimpahan nomor porsi dan untuk mengetahui bagaimana kerumitan dan pelayanan yang diterima

⁴⁴ Asep Nanang dan Fadlilah Aisah Aminy, "Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa", *Jurnal Penelitian Islam*, Vol. 7, No. 1, 2019, hlm. 92.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang dibutuhkan oleh peneliti. Laporan observasi adalah laporan yang ditulis dengan menganalisis dan mencatat secara sistematis dengan mengamati atau mengamati secara langsung.⁴⁵ Berkat pengamatan, kami dapat membuktikan persepsi yang kami miliki berdasarkan fakta. Peneliti juga mengamati berbagai fenomena-fenomena pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang terjadi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

3. Dokumentasi

Istilah dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti wahana informasi, data yang terekam atau dimuat dalam wahana tersebut beserta maknanya yang digunakan untuk belajar, kesaksian, penelitian, rekreasi dan sejenisnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa dokumentasi adalah semua bukti tertulis yang berguna untuk mendukung kebenaran atau keaslian suatu keterangan.⁴⁶

Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan visi, misi, tujuan, fungsi, dokumen berupa foto dan gambar maupun data pendukung lain yang berkaitan dengan Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

F. Teknik Analisis Data

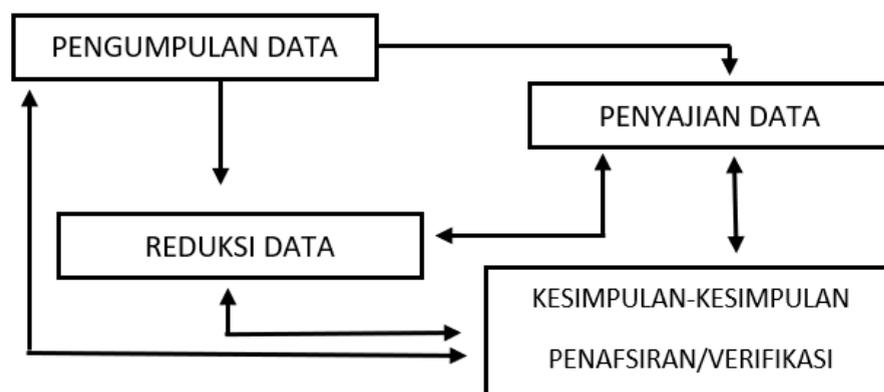
Analisis data adalah sekumpulan kegiatan yang peneliti lakukan setelah mengumpulkan data dan mengolahnya sedemikian rupa sehingga mengarah pada suatu kesimpulan. Analisis data adalah proses mencari dan membandingkan informasi secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan materi lainnya untuk memahaminya dan mengkomunikasikan hasilnya kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data,

⁴⁵ Rifa'I Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021) hlm. 90.

⁴⁶ Purwono, *Konsep dan Definisi Dokumentasi*, (PUST2241/MODUL) hlm. 3.

mendesripsikannya dalam unit-unit analisis, mensintesiskannya, menggabungkannya ke dalam rumusan, memilih dan mengurutkan hal-hal yang penting untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan. Proses analisis data diawali dengan menelaah informasi yang berasal dari berbagai sumber seperti: Bahan wawancara, observasi yang tercatat dalam catatan lapangan tempat penelitian, dokumen resmi, gambar, foto, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga datanya tetap konsisten sama. Adapun dalam analisis data menurut model Miles dan Huberman yaitu:

Gambar 1.1
Komponen Dalam Analisis Data



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif

a. Data Collection (Pengumpulan Data)

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data berlangsung selama beberapa hari, memberi peneliti sejumlah besar dan informasi yang sangat bervariasi

b. Data Reductio (Reduksi Data)

Mereduksi informasi berarti meringkas, memilih dan mengurutkan hal-hal yang penting, mencari tema dan pola agar lebih jelas datanya, serta memudahkan peneliti mengumpulkan dan mencari data jika diperlukan. Dalam hal ini peneliti menyeleksi data dari observasi, wawancara mendalam

dan dokumentasi, setelah itu peneliti memfokuskan pada materi untuk memudahkan pemahaman bagi peneliti dan orang lain.

c. Data display (Penyajian data)

Materi yang dihasilkan dalam penelitian ini disajikan dengan menggunakan deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data memudahkan peneliti untuk memahami apa yang sedang terjadi dan membuat data lebih mudah dipahami.

d. Conclusion drawing/Verification

Kesimpulan dari penelitian ini bersifat deskriptif atau deskriptif terhadap benda-benda yang sebelumnya gelap. Kesimpulan mungkin berhubungan secara kausal atau interaktif dengan hipotesis atau teori.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabuapten Purbalingga

Kantor Kementerian Agama terletak di kabupaten purbalingga, tepatnya dibagian paling selatan provinsi jawa tengah. Batas kabupaten banjarnegara ditimur selatan, kabupaten pemalang di utara dan kabupaten banyumas di kedua arah identik. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang beralamat di jalan Mayjen Panjaitan 115 A purbalingga ini menawarkan kegiatan pengajian dan ibadah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga terdiri dari 20 kantor urusan agama, 3 madrasah Negeri, 1 administrasi, 5 bagian, dan banyak lagi, kelima layanan tersebut antara lain bimbingan umat Islam, PAUD dan pondok pesantren, Pendidikan agama Islam, Pendidikan madrasah, serta pelaksanaan zakat dan wakaf yang sebelumnya berada dibawah pengelolaan penyelenggara (PHU).

Terdapat 20 KUA untuk KKN di Kabupaten Purbalingga yang tersebar di 18 kecamatan. Di bidang pendidikan formal, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga membawahi tiga Madrasah Ibtidaiyah Negeri, tiga Madrasah Tsanawiyah Negeri, dan satu Madrasah Aliyah Negeri. Selain itu, ia bertanggung jawab dan memberikan dukungan kepada ratusan lembaga pendidikan swasta, termasuk 248 RA/BA, 180 Madrasah Ibtidaiyah, 39 SLTP, dan 10 Madrasah Aliyah Islam. Tindakan kesehatan dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kabupaten Purbalingga untuk semua pejabat dan tamu yang memasuki gedung kantor selama wabah. Aturan yang harus diikuti antara lain mengukur suhu tubuh, mencuci tangan dengan sabun dan air atau cairan pembersih, memakai masker, dan menjaga jarak aman. Selain itu, penting untuk mengisi daftar hadir, mendapatkan nomor antrian, dan menunggu untuk membangun zona integritas yang melayani kantor kementerian dan bebas dari birokrasi. Kabupaten Purbalingga akan memberikan Integritas Kawasan Pojok dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan bantuan seluruh pegawai yang

ada. Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memberikan pelayanannya melalui PTSP pada jam kerja normal. Ruang PTSP dilengkapi dengan standar kursi, air, dan makanan ringan untuk tamu yang membutuhkannya, serta pegawai yang sopan, efisien, peduli, dapat diandalkan, tertib, dan tulus, sesuai dengan slogan kementerian agama purbalingga. SEHATI adalah tetangga terdekat.

Tersedia Website dan Aplikasi Android Kantor Sistem Informasi Cepat dan Akuntabel Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga atau SICAKAP Website purbalingga.kemenag.go.id dan Google Playstore memungkinkan untuk mengunduh SICAKAP. Cara-cara baru dalam membantu masyarakat selalu ditawarkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Layanan kendaraan roda empat keliling tersedia untuk penyuluhan, pengukuran kiblat, dan pendaftaran haji. Untuk WBK 2021, Kantor Kemenag Kabupaten Purbalingga disiapkan. Kanwil Kemenag Purbalingga siap mensukseskan penerapannya untuk membangun zona integritas guna mewujudkan situs bebas korupsi di Kanwil Kemenag

2. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabuapten Purbalingga

Sekilas tentang Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dan Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia. Kementerian Agama Republik Indonesia didirikan oleh KNI, atau Perwakilan Komisi Nasional Indonesia. KNIP, atau Komite Nasional Indonesia Pusat, mengadakan rapat pleno pada 24-28 April di fasilitas Universitas Indonesia Kabupaten Banyum di Salemba, Jakarta. Kementerian Pendidikan, Pelatihan, dan Kebudayaan atau Kementerian Dalam Negeri harus secara eksklusif mengurus urusan agama dalam negara Indonesia merdeka, sesuai dengan rekomendasi mendesak yang dibuat oleh KH. Abu Dardiri, KH. Soleh Su'adi, dan M. Sukoso Wiryo Saputro. Tapi itu harus berada di bawah lingkup pelayanan khusus yang berbeda. Mosi anggota KNI Banyuma ini didukung oleh anggota KNIP, khususnya dari Partai Masyumi, antara lain Mohammad Natsir, Dr. Muwardi, Dr. Marzuki Mahdi, dan M. Kartosudarma. Majelis KNIP memuji dan mendukung rencana pembentukan Kementerian Agama. Presiden Soekarno memberikan perintah ini kepada Wakil Presiden Mohammad Hatta. Bung Hatta berdiri dan berkata, "Pemerintah

memperhatikan adanya Kementerian Agama tersendiri." Pertama, apakah Kementerian Agama atau Kementerian Agama Islam bisa dipersoalkan. Namun akhirnya diputuskan untuk disebut Kementerian Agama. Menyusul terbentuknya Kementerian Agama, Kementerian Agama menguasai urusan agama Islam dan pengadilan yang sudah ada sejak sebelum kemerdekaan.

Ini pertama kali terjadi di provinsi Jawa dan Madura. Namun, setelah berdirinya kembali Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang dibawa oleh mosi integral Mohammad Natsir (pada periode UUDS 1950), dan pengalihan urusan agama dari negara-negara bekas NKRI, Indonesia (RIS) kepada Menteri Agama baik secara de jure maupun de facto, tugas dan wewenang di bidang agama untuk seluruh wilayah diberikan kepada Menteri Agama. Antara lain yang dikeluarkan pada tahun-tahun berikutnya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1949, Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1950, dan Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 1951, yang memuat tugas dan kewajiban Kementerian Agama, khususnya

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

- a. Melaksanakan asas Ketuhanan Yang Maha Esa menggunakan sebaik-baiknya
- b. Menjaga bahwa tiap-tiap penduduk memiliki kemerdekaan buat memeluk agamanya masing-masing dan buat beribadat dari agamanya dan kepercayaannya.
- c. Membimbing, menyokong, memelihara dan membuatkan genre-genre kepercayaan yang sehat
- d. Menyelenggarakan, memimpin dan mengawasi pendidikan kepercayaan pada sekolah-sekolah negeri
- e. Memimpin, menyokong dan mengamat-amati pendidikan dan pedagogi pada madrasah-madrasah dan perguruan-perguruan kepercayaan lain-lain

- f. Mengadakan pendidikan pengajar-pengajar dan hakim kepercayaan
- g. Menyelenggarakan segala sesuatu yang bersangkutan paut menggunakan pedagogi rohani pada anggota-anggota tentara, asramaasrama, tempat tinggal -tempat tinggal penjara dan loka-loka lain yang dicermati perlu
- h. Menyelenggarakan segala sesuatu yang bersangkutan paut menggunakan pedagogi rohani pada anggota-anggota tentara, asramaasrama, tempat tinggal -tempat tinggal penjara dan loka-loka lain yang dicermati perlu
- i. Memberikan donasi materiil buat pemugaran dan pemeliharaan loka-loka beribadat (masjid-masjid, gereja-gereja dll
- j. Menyelenggarakan, mengurus dan mengawasi segala sesuatu yang bersangkutan paut menggunakan Pengadilan Agama dan Mahkamah Islam Tinggi
- k. Menyelidiki, menentukan, mendaftarkan dan mengawasi pemeliharaan wakaf-wakaf
- l. Menyelidiki, menentukan, mendaftarkan dan mengawasi pemeliharaan wakaf-wakaf

Sehingga dalam perkembangan lebih lanjut untuk meningkatkan pelayanan publik, Kementerian Agama kini terdiri dari 11 unit Tingkat I : Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Badan Penelitian dan Pengembangan, dan Pendidikan dan Pelatihan, dan 7 Direktorat Jenderal yang membidangi Pendidikan Islam, Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH), Bimbingan Masyarakat Islam, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bimbingan Masyarakat Katolik, Masyarakat Buddha, Bimbingan Masyarakat Hindu, Bimbingan Masyarakat Kristen.

Selain 11 unit kerja, Kementerian Agama didukung oleh 3 orang spesialis dan 2 pusat. Pusat Kerukunan Umat Beragama, Pusat Konseling dan Pendidikan Konghucu.

Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) merupakan organisasi kerja baru dan baru efektif memenuhi mandatnya pada tahun 2017.

BPJPH didirikan berdasarkan amanat Undang-Undang Jaminan Produk Halal (JPH) No. 33 yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, diproklamirkan pada 17 Oktober 2014 oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Amir Syamsuddin Did. UU JPH menetapkan bahwa BPJPH harus berbadan hukum dalam waktu tiga tahun sejak diundangkannya UU JPH.

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

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

- a. Perumusan, penetapan, dan aplikasi kebijakan pada bidang bimbingan rakyat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Konghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan kepercayaan dan keagamaan
- b. Koordinasi aplikasi tugas, pembinaan, dan hadiah dukungan administrasi pada semua unsur organisasi pada lingkungan Kementerian Agama
- c. Pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang sebagai tanggung jawab Kementerian Agama
- d. Supervisi atas aplikasi tugas pada lingkungan Kementerian Agama
- e. Aplikasi bimbingan teknis dan pengawasan atas aplikasi urusan Kementerian Agama pada wilayah
- f. Aplikasi bimbingan teknis dan pengawasan atas aplikasi urusan Kementerian Agama pada wilayah
- g. Aplikasi pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan pada bidang kepercayaan dan keagamaan
- h. Aplikasi penyelenggaraan agunan produk halal

- i. Aplikasi dukungan substantif pada semua unsur organisasi pada lingkungan Kementerian Agama Departemen Agama Kabupaten Purbalingga berdiri sejak tahun 1951 yang beralamat Kantor di Jl. Mayjend Panjaitan 115 A Purbalingga.

Perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama adalah berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) RI No. 1 Tahun 2010

Sejarah pergantian Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, sampai saat ini tercatat ada 13 nama Kepala Kantor, yaitu

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| a. K.H. M. Ishom | 1951-1959 |
| b. K. H. Ismail Saja'i | 1959-1973 |
| c. Mustofa Nur | 1973-1977 |
| d. H. Rahmat Sukantio | 1978-1985 |
| e. H. Ach. Suhardjo B. A | 1986-1991 |
| f. H. Soediman Budi R. B. A | 1991-1996 |
| g. Drs. H. Zabidi Toni | 1996-2002 |
| h. Drs. H. Muadz, M. S | 2002-2004 |
| i. Drs. H. Khaerudin, M. A | 2005-2006 |
| j. H. Soenaryo, S. Ag., M. Pd | 2007-2013 |
| k. H. Rochiman, S. Ag., M. H | 2013-2017 |
| l. H. Karsono, S. Pd.I, M. M | 2018-2022 |
| m. H. Muhammad Syafi', S.Ag | 2022-Sekarang |

3. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kabuapten Purbalingga

a. Visi

Terwujudnya Masyarakat Indonesia yang Taat beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong (Keputusan Mentri Agama Nomor 39 Tahun 2015)

b. Misi

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama.
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.

- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas Pendidikan umum berciri agama, Pendidikan agama pada satuan Pendidikan umum, dan Pendidikan keagamaan.
- 7) Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya

4. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

- a. Kepala: H. Muhammad Syafi', S.Ag.
- b. Kasubag Tata Usaha: H. Sarif Hidayat, S.Ag.,M.S.I.
- c. Kasi Pendidikan Madrasah: H. Sudiono, S.Pd.I, M.Pd.I.
- d. Kasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren: Ani Mufarokhah, S.AG
- e. Kasi Pendidikan Agama Islam: Wisnu Sudarman, SE
- f. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh: Dra. Hj. Khamimah
- g. Kasi Bimbingan Islam
- h. Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf: Drs. H. Nurdin Setiyadi

5. Visi Misi Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

Visi

“Optimalnya penyelenggaraan Haji dan Umrah serta terwujudnya masyarakat Islam purbalingga yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin”

Misi

- a. Meningkatkan pelayanan, pembinaan dan perlindungan serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan jemaah Haji dan Umrah

- b. Mewujudkan Petugas haji yang Handal dan Profesional
- c. Meningkatkan manajemen terpadu secara professional.
- d. Meningkatkan kualitas bimbingan dan layanan keagamaan bagi umat Islam purbalingga.
- e. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang mengayomi, akuntable, bersih, ramah up to date dan responsive.

6. Sturktur dan Job Deskripsi Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh

- a. Kepala Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah: Dra. Hj. Khamimah
Job Deskripsi:

Unit yang membidangi perencanaan haji dan umrah bertugas memberikan pelayanan, memberikan petunjuk teknis, mengelola data dan informasi, merencanakan dan melaporkan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, memberikan bimbingan tentang manasik, menitikberatkan pada haji reguler, penyelenggaraan haji khusus, umrah, transportasi, dan dokumen haji, serta pengelolaan keuangan haji.

Uraian Tugas:

- 1) Membuat regulasi teknis Unit PHU.
- 2) Membuat jadwal kerja Unit PHU.
- 3) Mengadakan sesi koordinasi.
- 4) Memisahkan tugas dan tanggung jawab untuk masing-masing area kerja.
- 5) Menangani pengelolaan keuangan haji.
- 6) Berkoordinasi dengan organisasi terkait.
- 7) Mengelola layanan data dan informasi haji.
- 8) Menyediakan akomodasi, transportasi, arahan, dan bimbingan untuk haji.
- 9) Mengawasi penyelenggaraan haji.
- 10) Melaksanakan pengendalian dan penilaian implementasi.
- 11) Mengambil alih pengelolaan Unit PHU secara keseluruhan.
- 12) Melaksanakan tanggung jawab lain yang diberikan oleh pimpinan.

13) Menginformasikan kepada atasan tentang penyelesaian

b. Pengadministrasi Umum : Nurul Khotimah

Deskripsi Job:

Melakukan tugas pencatatan dan dokumentasi, pengelolaan material, pembuatan surat-surat administrasi, tugas terkait PHU, dan laporan anggaran.

Uraian Tugas:

- 1) Membuat jadwal kerja untuk tugas administrasi Unit PHU mengelola laporan kegiatan dan anggaran.
- 2) Menyusun atau meneliti aturan-aturan yang mengatur pengelolaan anggaran dan kegiatan Unit PHU.
- 3) Membuat jadwal kerja untuk tugas administrasi Unit PHU membuat laporan kegiatan dan anggaran.
- 4) Minta KUA memantau penggunaan dana haji.
- 5) Melaksanakan tugas sesuai dengan RKA DIPA dan BPIH.
- 6) Selesaikan tanggung jawab tambahan yang ditugaskan oleh pimpinan atau atasan.
- 7) Membuat laporan operasional dan keuangan Unit PHU.
- 8) Menginformasikan atasan bagaimana tugas diselesaikan.

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

Deskripsi Job:

Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertugas merencanakan program kerja informasi haji, pendaftaran pembatalan haji, mengumpulkan dan mempelajari peraturan bimbingan terkait haji, membuat rencana aksi informasi haji, menyediakan dan menyediakan informasi haji, layanan informasi, pendaftaran, dan penyelenggaraan haji

Uraian Tugas :

- 1) Membuat mekanisme untuk menyebarkan informasi haji dan mengawasi pendaftaran pembatalan.
- 2) Penyusunan dan pengujian peraturan atau kebijakan yang mengatur tentang ibadah haji.

- 3) Penjadwalan proses pendaftaran, informasi acara, dan pembatalan haji.
- 4) Penyediaan layanan dan informasi tentang ibadah haji.
- 5) Pelaksanaan pelayanan informasi, informasi, pendaftaran, dan pembatalan haji dan umrah.
- 6) Menempatkan saran layanan ke dalam praktik.
- 7) Data tentang jemaah disediakan.
- 8) Periksa ulang data jemaah.
- 9) Pengenalan pendataan pasca haji dan KBIHU.
- 10) Menyelesaikan tugas tambahan dari atasan.
- 11) Menginformasikan penyelia penyelesaian tugas.

d. Pengadministrasi Umum : Untung

Deskripsi Tugas:

menyediakan penginapan, transportasi, dan pelatihan haji, serta melakukan tugas administrasi dan pencatatan.

Uraian Tugas :

- 1) Menyusun jadwal kerja bidang penginapan, transportasi, pramuwisata, dan jemaah haji.
- 2) Mengumpulkan dan meneliti setiap aturan atau petunjuk yang berkaitan dengan bagaimana perjalanan harus dilakukan.
- 3) Perencanaan perekrutan petugas haji.
- 4) Mempersiapkan pelaksanaan Pedoman Manasik.
- 5) Menyiapkan Pedoman Karu dan Karom untuk Pelaksanaannya.
- 6) Menyiapkan pembinaan, pemantauan, evaluasi, akreditasi, dan pengawasan pelaksanaan KBIH.
- 7) Merencanakan dan mengatur akomodasi dan fasilitas untuk haji.
- 8) Mengatur dan mengawasi transportasi haji.
- 9) Mengatur dan mengkoordinir jemaah yang menjaga keberangkatan dan kepulangan jemaah Tanazur.
- 10) Menyelesaikan tanggung jawab tambahan yang ditugaskan oleh manajemen atau atasan

e. Pengadministrasi Umum : Muslich

Deskripsi Job :

Kelola bahan, catatan, dan barang inventaris BMN dan BMH dengan melakukan tugas pencatatan dan pendokumentasian Uraian

Tugas:

- 1) Menyiapkan jadwal tenaga kerja, menyiapkan rencana administrasi umum, dan mengelola inventaris haji.
- 2) Mengumpulkan peraturan-peraturan untuk administrasi dan pengelolaan barang inventaris dan mempelajarinya, jika memungkinkan.
- 3) Mengatur jadwal atau mengkoordinasikan kegiatan ibadah haji.
- 4) Mengontrol dan memonitor Unit BMN dan/atau BMH PHU.
- 5) 5. Menyusun surat pendukung atau rekomendasi.
- 6) Di area PHU, kelola file surat untuk surat keluar dan terima.
- 7) Membuat dokumen pendukung pelaksanaan pelayanan Unit PHU.
- 8) Selesaikan tanggung jawab tambahan yang ditugaskan oleh pemimpin atau penyelia.
- 9) Menginformasikan atasan tentang aplikasi

f. Penyusunan Dokumen Haji : Desi Sukohartato, S.H.

Tugas tambahan: Pengurusan pendaftaran nomor komponen haji, pembatalan

Tugas: Melakukan tugas mengumpulkan dan menganalisis dokumen haji, serta mengatur dan merakit bidang untuk pendaftaran, pembatalan, dan delegasi nomor bagian.

Uraian Tugas:

- 1) Buat jadwal kerja untuk manajemen dokumen untuk pendaftaran haji dan pembatalan.
- 2) Kompilasi dan baca pedoman atau arah untuk melakukan ziarah.
- 3) Menyiapkan rencana aksi untuk dokumentasi, pendaftaran, pembatalan, dan delegasi porsi.

- 4) Administrasi pembatalan, delegasi nomor departemen haji, dan organisasi, penyimpanan, dan manajemen materi pendaftaran.
- 5) Atur folder kertas untuk ziarah.
- 6) Selesai mengisi dokumen ziarah.
- 7) Verifikasi dokumen haji.
- 8) Daftarkan nomor dosis, batalkan, dan pindahkan.
- 9) Menawarkan bantuan dalam mendapatkan referensi untuk paspor Umrah.
- 10) Mengumpulkan informasi tentang KBIH dan merencanakan haji.
- 11) Lengkapi tanggung jawab tambahan yang ditugaskan oleh kepemimpinan atau atasan.
- 12) menginformasikan atasan penyelesaian tugas.

B. Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

1. Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

Dikatakan sebuah pelayanan jika ada suatu kegiatan, rangkaian kegiatan, yang tidak berwujud yang sering terjadi, akibat interaksi antara konsumen dan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi PHU Hj. Khamimmah pada tanggal 07 Desember 2022 pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga adalah

*“Pelayanan itu kita memberikan sesuatu kepada seseorang yang membutuhkan kita. Pelayanan yang kami siapkan disini itu sebuah pelayanan prima jadi seseorang merasa melayani dikita terkait dengan jemaah haji daftar, batal, pelimpahan dan lain lain, tetapi dia merasa terpuaskan dengan layanan kita begitu, jadi kami ingin layanan yang ada di kemenag khususnya di PHU itu adalah sebuah pelayanan prima yang diberikan kepada seseorang yang datang ke PHU ini, jadi orang datang itu merasa terpuaskan dengan layanan kami gitu, jangan sampai orang itu masuk cemberut keluar masih cemberut, seharusnya masuk cemberut pulang sudah bisa tersenyum”.*⁴⁷

Pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga adalah pelayanan prima, yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada seseorang, sehingga ketika orang datang kesini dengan keadaan cemberut keluar

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Hj. Khamimmah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022.

harus dipastikan bisa tersenyum dalam artian semua permasalahannya terselesaikan. Pelayanan prima ini berarti kemenag purbalingga memberikan suatu jasa layanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik. Hal ini juga disampaikan oleh Pak Tulus Rahardjo :

“Sesuatu yang bisa kita berikan dalam wujud penjelasan, fasilitas yang itu berasal dari kami Kemenag Purbalingga untuk masyarakat yang membutuhkan”⁴⁸

Wujud pelayanan yang dimaksud pak tulus disini yang penulis tangkap yaitu pelayanan harus menyediakan sarana dan prasarana yang baik, tersedianya karyawan yang baik, bertanggung jawab kepala pelanggan dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas atau Bahasa yang di inginkan pelanggan sehingga mudah dipahami, pengguna jasa pelayanan memiliki pengetahuan yang luas dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, dan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan datang lagi.

Sedangkan pelayanan jemaah haji ini di PHU ini kaitanya dengan napa saja yang diberikan dari awal keberangkatan sampai dengan pulang ke Indonesia, hal ini juga dituturkan oleh Ibu Hj. Khamimah Selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga :

“Pelayanan jemaah haji ini kaitnya dengan dari awal keberangkatan sampai pulang, berarti kan kita mulai melayani dari mulai pendaftaran, sampai dengan pemberangkatan, terus kemudian pelayanan ketika diperjalanan, pada saat di arab dan Makkah Madinah sampai Kembali lagi keindonesia. Hal ini kan ada kaitanya dengan pelayanan administrasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan”⁴⁹

Dari hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa yang dimaksud pelayanan haji adalah layanan haji yang terkait dengan layanan perlindungan, layanan administrasi, layanan transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan perlindungan jemaah.

⁴⁸Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Hj. Khamimmah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

Salah satu tugas terpenting yang tidak bisa diabaikan masyarakat ialah pelayanan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sangat mengutamakan pelayanan masyarakat, karena jika komponen pelayanan hilang maka tidak akan tercipta loyalitas bagi perusahaan. Hal ini juga akan mendatangkan kerugian bagi berbagai pihak kemenag. Maka dari itu perlunya para pihak kemenag untuk mengetahui berbagai factor pendukung pelayanan dan factor penghambat pelayanan.

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan termasuk Sumber Daya Manusia yang kurang kompeten, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan kurangnya regulasi dalam artian tidak mengetahui SOP Pelayanan, demikian juga yang dikatakan oleh Kasi PHU Hj. Khamimmah pada tanggal 07 Desember 2022 pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga :

*“Kalo Faktor Pendukung pelayanan pastinya Sumber Daya Manusia mas, itu sangat mendukung kita, kalo kita tidak mempunyai Sumber daya manusia yang bagus bisa jadi pelayanan yang baik itu tidak akan muncul, factor pendukung ke dua yaitu sarana dan prasarana, ini juga penting untuk menjamin kemudahan dan kenyamanan kebersamaan di dalam ruangan. Faktor pendukung yang ke tiga yaitu regulasi, karena kita bekerja tidak bisa lepas dari peraturan yang ada gitu, kita bekerja sesuai dengan alur”.*⁵⁰

Sumber Daya Manusia memang sebuah komponen yang sangat amat penting disemua instansi/ perusahaan karena Sumber Daya Manusia ini berfungsi sebagai penggerak kegiatan produksi pada sebuah instansi/pelayanan. Begitu juga dengan sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di pelayanan, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan, agar mendapatkan hasil yang diharapkan maka Kemenag Purbalingga bekerja aturan/konsep pelayanan yang ada sesuai dengan SOP. Setiap pelayanan pasti mengalami beberapa kendala atau yang biasa disebut dengan Faktor Penghambat, factor penghambat disini diartika segala sesuatu hal

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Hj. Khamimmah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022.

yang sifatnya mengambat atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu. Kemenag Purbalingga dalam pelayanan mengalami beberapa hambatan, hambatan yang paling dirasa oleh Kasi, Staff dan Pegawai PTSP ialah Usia Pengguna Jasa. Hal ini dituturkan oleh Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Ibu Hj. Khammimah :

*“Kebanyakan Jemaah haji itu lansia mas, apalagi haji itu perjalanan yang sangat jauh, yang mana mengatur jemaah sebanyak 130 orang itu tidak mudah, dan latar belakang mereka kebanyakan orang desa desa tidak pernah berpergian jauh, pastinya harus ada fasilitas dan sarana prasarana yang sangat memadai”.*⁵¹

Memang benar kendala yang peneliti lihat ketika pelayanan di ptsp itu adalah pengguna jasa, karena kebanyakan yang berkepentingan itu terkadang para orangtua atau lansia yang sudah berusia lanjut, hal ini dilatar belakangi karena pengguna jasa berasal dari Pendidikan yang berbeda beda, dan usia yang berbeda beda. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Pak Tulus :

*“Kalo kendala itu yang paling kami rasakan baik itu dari Penyelenggaraan haji dan umroh, yang ada di ptsp, mungkin bisa jadi semua seksi disini mas, yaitu kendala masyarakat lansia, karena memberi penjelasan ke masyarakat lansia itu memang harus detail, dan sulitnya Ketika masyarakat lansia datang ke kemenag ini dengan keadaan sendiri mas”*⁵²

Hampir semua seksi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga mengalami terhambatnya pelayanan dari faktor usia pengguna pelayanan, karena mereka berasal dari pendidikan dan latar belakang yang berbeda beda, akan tetapi kemenag purbalingga selalu mencari solusi dari masalah itu contohnya seperti yang pak tulus katakana bahwa sebaiknya pengguna lansia ketika datang kesini membawa pihak ke tiga fungsinya agar memperjelas apa yang disampaikan dari pihak pelayan.

3. Ciri-Ciri Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik adalah tolak ukur keberhasilan suatu kantor ataupun perusahaan yang ditandai dengan dan senangnya masyarakat ataupun pelanggan dalam menjalani proses pelayanan Kantor Kementerian Agama

⁵¹Wawancara dengan Ibu Hj. Khamimmah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022.

⁵² Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022

Kabupaten Purbalingga selalu berusaha memuaskan masyarakatnya dengan standar pelayanan yang ditentukan. Menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul terdapat 8 point penting kriteria pelayanan yang baik.

a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Kelengkapan dan fasilitas menjadi hal yang penting yang sangat diperhatikan oleh staf PTSP di kemenag purbalingga, karena sarana dan prasarana ini berguna untuk menjamin kemudahan dan kenyamanan kebersamaan di dalam ruangan PTSP. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam sarana prasarana sudah mencukupi standar minimal ptsp. Hal ini sesuai dengan yang pak tulus katakan :

*“kalo dari standar minimal ya sudah mas, karena sudah ada meja layanan, ruang tunggu, mesin antrian, minuman, makanan kecil, ruang laktasi, tempat bermain anak, toilet, kursi roda dan lain lain. Secara batas minimal sudah memenuhi “.*⁵³

Dari yang peneliti lihat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga bisa dibilang sarana dan prasarananya sudah sangat lengkap untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa/masyarakat, hal ini juga dikatakan oleh Pak Suko selaku :

*“terkait peralatan dan sarana prasana, kita disini ada bisa dibilang lengkap mas, baik sarana pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi. Bisa dilihat dengan adanya computer, aplikasi. Cuma kewenangannya mas, jadi kemenag kabupaten/daerah untuk pelimpahan nomor porsi haji itu hanya bisa mengusulkan dokumen dan menjembatani para calon jemaah pelimpahan nomor porsi, nanti permohonannya itu kita tambah surat pengantar ke kanwil, nanti kanwil akan mengundang pemohon untuk rekaman data disana/kanwil yang datang kesini dengan syarat jemaah yang melimpahkan itu banyak kurang lebih 50 pelimpah mas.”*⁵⁴

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dari sarana prasarana bisa dibilang lengkap baik sarana pendaftaran haji, pembatalan, pelimpahan dan layanan lainnya. Tetapi ada beberapa wewenang yang memang tidak boleh dilakukan meskipun peralatan

⁵³Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022

⁵⁴ Wawancara dengan Pak Suko Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022

lengkap contohnya yang di ungkapkan pak suko yaitu perekaman data pelimpahan nomor porsi, memang proses perekaman data jemaah pelimpahan porsi itu hanya ada di kanwil, kemenag tidak berhak dan tidak mempunyai wewenang. Sarana dan Prasarana di Seksi PHU juga dirasakan oleh Pak Hendro selaku jemaah penerima pelimpahan porsi:

“Disini lengkap banget mas yang saya rasakan ketika saya ke ptsp, adda ruang tunggu, nomor antri, dan meja resepsionis”⁵⁵

Dari hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga khususnya di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh sudah sangat lengkap dan sesuai standar pelayanan

b. Tersedia Karyawan yang baik

Selain sarana dan prasarana, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga juga memiliki karyawan yang baik. Kenyaman masyarakat juga tergantung pada staf yang baik, artinya staf harus rama, sopan dan menarik. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Pak Tulus :

“alhamdulillah baik mas, karena kami ada survai pelayanan yang setiap bulan dicek dan rating kami bagus semua mas”⁵⁶

Adanya pengecekan survai pelayanan di setiap bulan ini merupakan sebuah evaluasi apakah nantinya ada pengguna jasa yang tidak puas akan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, jika terdapat kritik/rating buruk pastinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga akan mengadakan evaluasi dan tidak akan mengulangi kesalahan tersebut. Hal ini senada dengan pendapat Pak Hendro :

“Kalo Karyawan disini sopan sopan mas, ini terlihat dari awal ada satpamnya yang membukakan pintu dan mengarahkan ke ptsp gitu, nanti di ptsp ditanyakan keperluan apa gitu”⁵⁷

⁵⁵ Wawancara dengan Pak Hendro Selaku Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 08 Desember 2022

⁵⁶ Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022

⁵⁷ Wawancara dengan Pak Hendro Selaku Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 08 Desember 2022

Dari hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa karyawan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga khususnya di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh staf atau karyawannya baik, ramah dan sopan.

c. Melayanai dari awal hingga akhir dan melayani secara cepat dan tepat

Karyawan yang melayani masyarakat harus dapat melayani dari awal sampai selesai, bisa dikatakan pelanggan itu puas atas apa yang dia inginkan, kebanyakan perusahaan mempunyai target waktu/lama pelayanan dalam menghadapi pengguna jasa, begitu pun karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sebisa mungkin melayani dengan target waktu yang telah ditentukan, hal ini disampaikan oleh Pak Tulus :

“secara prinsip kami itu ada jam layanan yang ada didepan ptsp mas, tapi pada prakteknya kita tidak bisa membatasi itu orang konsultasi itu bisa kapan saja minta dan harus tetap kita layani, bahkan pernah sampai kerumah mas, atau kadang lewat WA mas, ya intinya kita membalas dan respon, karena bagaimanapun kita sudah punya komitmen pelayanan yang baik dan cepat”⁵⁸

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memang menargetkan berapa lamanya pelayanan, contohnya Layanan Pendaftaran haji, Layanan Usulan Pembatalan Haji, Layanan Usulan Pelimpahan porsi, Layanan Usulan Penggabungan Mahram. Layanan yang penulis sebutkan itu hanya berlangsung selama 30 menit, jadi staff PHU diberikan waktu selama 30 menit untuk penyelesaian layanan yang penulis sebutkan. Hal ini dikuatkan dengan adanya dokumentasi Jenis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

Dan hal ini juga sependapat dengan Pak Hendro penerima pelimpahan porsi, *“Pas proses pelimpahan itu hanya 15 menit mas, jadi saya Cuma mau tau apa saja persyaratannya dan itu dijelaskan semua oleh pak thulus”⁵⁹*

⁵⁸Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022

⁵⁹Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para staf PHU dapat melayani jemaah dari awal hingga akhir dan PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sudah mempunyai target waktu pelayanan.

d. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami

Karyawan juga harus mampu memahami bahasa pengguna jasa, untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pengguna jasa dengan spesifik. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga selalu berusaha memahami Bahasa masyarakat yang mereka layani ada beberapa yang tidak bisa berbahasa Indonesia, khususnya lansia mereka lebih menggunakan bahasa jawa krama inggil, hal ini dikatakan oleh Pak Tulus :

“kalo selama ini insya alloh sudah mampu, Cuma kendalanya gini sebageian costumers kita kan orang orang sepuh sepuh, kadang kami susah menjelaskannya mas, karena kami pakainya Bahasa Indonesia, ya kami bisa Bahasa Krama Jawa kalo saya pribadi terlalu lama memakai Bahasa krama itu kesulitan juga, selama inikan kami pakai Indonesia, jadi solusinya kami tuh komunikasi dengan pihak ketiga contoh ada kakek ke sini bawa cucunya, ya kami komunikasikan dengan cucunya nanti cucunya yang akan menerangkan ke kakaknya tentang yang telah kami sampaikan”.⁶⁰

Seiring perkembangan zaman, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar sudah jarang, dan juga staf atau masyarakat juga memepunyai latar belakang yang berbeda beda, maka dari itu masyarakat yang datang ke kemenag kebanyakan menggunakan bahasa krama inggil yang jelas tidak ada perubahanya dari zaman ke zaman, tetapi biasanya pegawai staf penyelenggaraan haji dan umroh kemenag purbalingga juga keteteran jika menggunakan bahasa itu terlalu lama jadi solusinya kemenag purbalingga menggunakan pihak ketiga jika ada kosa kata yang tidak dapat dipahami. Penggunaan bahasa ini juga disinggung oleh Pak Hendro:

⁶⁰Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022

“Kalo saya si pake bahasa Indonesia mas, karena staf kemenag juga memakai bahasa Indonesia gitu jadi saya menyesuaikan”⁶¹

Dari wawancara yang dilakukan oleh ditemukannya bahwa PHU kemenag purbalingga sudah melakukan penyesuaian bahasa oleh pelanggan, tetapi peneliti tidak ditemukannya pengguna jasa yang memakai bahasa jawa krama inggil, peneliti menduga adanya perbedaan disebabkan karena latar belakang dan waktu penelitian

e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Pengetahuan dan kemampuan juga menunjang sukses tidaknya sebuah pelayanan, jadi karyawan perlu didikan khususnya mengenai kemampuan dalam bekerja, kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang di inginkan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sebagai koordinator dalam rekrutmen pegawai dan staff melalui beberapa tahap agar mendapatkan pegawai yang memiliki kompeten, memiliki komitmen, loyal dan berakhlakul karima dalam melayani masyarakat. Hal ini dikatakan oleh Pak Tulus :

“Untuk pelatihan rutin kami tidak ada mas, karena dulu sempat kedatangan pihak dari layanan BCA itu mengadakan Latihan dan Pelayanan disini, dan dulu juga ada seminar pelayanan yang kalo gak salah itu pematernya Dosen UIN SAIZU, itu mereka menerangkan pelayanan prima dan penggunaan pelayanan yang tepat”.⁶²

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga tidak ada pelatihan pelayanan setiap minggunya, akan tetapi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga selalu mengadakan rapat evaluasi di setiap minggu guna untuk memantau apakah ada yang kurang dari segi pelayanan kantor. Meskipun tidak adanya latihan per minggunya banyak sekali komentar bagus untuk para petugas ptsp khususnya di seksi penyelenggaraan haji dan umroh, hal ini disampaikan oleh ibu cicit selaku jemaah pelimpahan nomor porsi :

⁶¹ Wawancara dengan Pak Hendro Selaku Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 08 Desember 2022

⁶² Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 10 Desember 2022

“sudah sangat bagus mas, sebelumnya saya itu jemaah yang tidak tahu akan adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi, tapi pas hari itu saya tiba tiba dihubungi pak tulus, disuruh di limpahkan saja nomor porsinya dengan ketentuan seperti ini. Sejak saat itu saya jadi tahu adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi”⁶³

Disini terlihat bahwa staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berdasarkan cupiklan wawancara ibu cicit *“sejak saat itu saya jadi tahu adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi”*, yang tadinya ibu Cicit Lestari tidak tahu tentang adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi haji, setelah dijelaskan oleh Pak Tulus beliau menjadi tau adanya kebijakan tersebut.

f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus memenuhi kebutuhan pengguna jasa, karena karyawan lambat itu menyebabkan pengguna jasa pergi dan tidak ingin kembali karena pelayananya buruk. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sangat mengedepankan kepentingan pengguna jasa dengan cara memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna jasa, hal ini juga dikatakan oleh Pak Tulus :

“Layanan kepada customer mengaju ke standar operasional prosedur yang ada dengan menggunakan prinsip layanan yang cepat, tepat dan efisien”⁶⁴

Maksud dari yang pak tulus katakan pelayanan yang dibutuhkan pengguna jasa itu mengacu pada Standar Operasional Prosedur, dengan menggunakan prinsip layanan yang cepat dan efisien. Hal ini juga sependapat dengan Bu Cicit

“staf phu khususnya pak tulus, ini tau betul mas apa yang saya butuh, saya butuhnya kan pelimpahan porsi itu diterangkan dari UUD nya terus ke persyaratanya, yang saya inget tuh kalo pelimpahan tidak bisa di kemenag sini, disini katanya hanya untuk menjembatani”⁶⁵

g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

⁶³Wawancara dengan Ibu Cicit Lestari selaku jemaah penerima pelimpahan nomor porsi pada tanggal 08 Desember 2022

⁶⁴Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 10 Desember 2022

⁶⁵Wawancara dengan Ibu Cicit Lestari selaku jemaah penerima pelimpahan nomor porsi pada tanggal 08 Desember 2022

Kepercayaan konsumen merupakan satu hal yang harus dijaga dan ditingkatkan demi pengembangan perusahaan. Kepercayaan adalah syarat mutlak berkembangnya sebuah perusahaan atau instansi. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga berusaha untuk mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pengguna jasa agar pengguna jasa ini tidak lari ke instansi lain. Banyak sekali cara menjaga kepercayaan jemaah salah satunya dengan menjadi pendengaran yang baik, jujur dan terbuka, professional dan lain-lain. Hal ini juga dikatan oleh Pak Tulus :

“jadi selama ini kami juga meminta ada survai layanan, jadi ketika kami sudah melayani kami meminta seperti survai bagaimana pelayanan kami, untuk selama ini si alhamdulillah kebanyakan puas dan otomatis itu sudah memberikan kepercayaan”⁶⁶

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga untuk menjaga kepercayaan yaitu dengan mengisi survai layanan karena di Survai Layanan itu ada bisa di lihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat dari segi Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Ketepatan Waktu dan lain lain. Hal ini dikuatkan dengan adanya dokumentasi berikut ini :

Gambar 02: Form Pengisian Survai Kepuasan

⁶⁶Wawancara dengan Pak Tulus Rahardjo Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 10 Desember 2022

Hal ini juga dituturkan oleh bu Cicit, *“kemaren saya tidak mengisi survai mas karena buru buru, tetapi saya juga sudah puas atas pelayanannya”*⁶⁷

Dari semua hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga khususnya di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh sudah sesuai teori yang peneliti gunakan.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator untuk menentukan apakah sukses tidaknya perusahaan atau instansi. Semakin banyak pelanggan yang merasa puas dengan produk atau jasa maka semakin baik juga perkembangan perusahaan itu. Oleh karenanya, tidak mengherankan jika kepuasan pelanggan selalu mendapat perhatian khusus saat menyusun strategi perusahaan, dalam menyusun strategi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melibatkan faktor manusia yang digunakan untuk, pelayanan, alat atau fasilitas, mekanisme pelayanan, atau yang sering disebut dengan SERQUAL (Service Quality) dimensi tersebut adalah tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).

a. Dimensi Tangible (berwujud)

Tangible disini merupakan fasilitas atau sarana prasarana yang digunakan oleh staff atau pengguna layanan. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam segi tangible ini sudah sangat lengkap. Hal ini sesuai dengan perkataan beliau Pak Suko :

“Terkait peralatan dan sarana prasana disini kemenag purbalingga bisa dibbilang lengkap. Bisa dilihat dengan adanya computer, aplikasi, ruang tunggu dan masih banyak lagi”.⁶⁸

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam dimensi tangible ini sudah lengkap hal ini bisa dilihat dengan adanya

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Cicit Lestari selaku jemaah penerima pelimpahan nomor porsi pada tanggal 08 Desember 2022

⁶⁸ Wawancara dengan Pak Suko selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 6 Desember 2022

daya taris fasilitas, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan karyawan yang terjadwalkan. Hal ini dikuatkan dengan wawancara pengguna pelayan yaitu Ibu Cicit:

*“yang saya lihat dari saya proses pelimpahan perlengkapan disini sudah lengkap mas, contohnya ada nomor antrean, tempat tunggu, pacitapacitan dan masih banyak lagi mas”*⁶⁹

Dari hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam Dimensi Tangible sudah bagus dan layak hal ini karena pengguna jasa sudah merasakan nilai baik dan merasa puas akan fasilitas fisik, dan peralatan

b. Dimensi Reliability

Reliability disini diartikan kehandalan pengguna jasa atau layanan yang dijanjikan dan menjamin kepuasan. Handalnya sebuah karyawan ini bisa dilihat dari ketepatan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam menggunakan saran dan prasarana selama proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Pak Suko :

*“Untuk semua pelayanan di kemenag ini akan diarahkan ke ptsp mas, hal ini agar lebih jelas dan masyarakat tidak masuk kerungan -ruangan, jadi masuknya langsung ke PTSP, nanti diruang ptsp, petugas PTSP akan memberi informasi terkait denga napa yang dibutuhkan masyarakat begitu mas, dan kami sebenaarnya juga sudah menyampaikan informasi melalui web site yaitu dengan adanya SICAKAP (Sistem Akutansi Akutable dan Profesional) ”.*⁷⁰

Dari penjelasan Pak Suko bahwasanya semua layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Purbalingga ini akan dipusatkan ke PTSP (pelayanan terpadu satu pintu) dan kebutuhan akan informasi-informasi masyarakat bisa mengaksesnya website yang Namanya SICAKAP. Peneliti menemukan bahwa masih banyaknya jemaah atau masyarakat yang tidak tahu akan web site tersebut karena banyaknya pengguna jasa yang usia lumayan tua, dan Web Site ini hanya dikenalkan kepada orang

⁶⁹ Wawancara dengan Ibu Cicit Lestari selaku jemaah penerima pelimpahan nomor porsi pada tanggal 08 Desember 2022

⁷⁰ Wawancara dengan Pak Suko Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 6 Desember 2022

yang tingkat pendidikannya minimal SMP dan masih agak muda. Hal ini juga sependapat dengan penjelasan dari Pak Tulus

“Untuk aplikasi sicakap ini dikenalkan dengan orang-orang yang tingkat pendidikannya minimal SMP dan masih agak muda, kalo mbah mbah tidak kami kenalkan mas”⁷¹

Jadi memang target untuk web site SICAKAP ini adalah para anak muda dan orang yang tingkat pendidikannya minimal smp. Hal ini dikuatkan dengan wawancara pengguna jasa Pak Wahyu, *“Saya tau ada aplikasi sicakap, tapi saya lebih suka dating langsung si mas, jadi lebih jelas”⁷²*.

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menemukan Dimensi Reliability yaitu dengan adanya kinerja perangkat yang dijanjikan, keterampilan dan ketepatan karyawan, tetapi peneliti tidak menemukan Reliability ini di aspek alat bantu dalam proses pelayanan SICAKAP ini, peneliti menduga ini disebabkan karena latar belakang dan waktu penelitian.

c. Dimensi Responsiviness

Tanggung jawab karyawan kepada pengguna jasa yaitu memberikan layanan yang dibutuhkan dan penyampaian layanan yang cepat dan tepat, tidak membuat pengguna jasa menunggu lama tanpa ada alasan yang tidak jelas. Dalam dimensi ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sangat mengedepankan dan memiliki tanggung jawab penuh khususnya ketika melayani pengguna jasa. Agar pengguna jasa tidak merasa bingung jadi Kantor Kementerian Agama Purbalingga ini membuat yang namanya jenis-jenis pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini diterangkan juga dengan Pak Suko:

“jadi dikantor kemenag purbalingga itu kami sudah ada yang namanya standar pelayanan, jadi didepan ptsp pun sudah dipampang begitu besar disana ada banner terkait standar pelayanan, disana juga dari setiap jenis pelayanan itu ada waktunya, contoh pembuatan rekomendasi missal berapa menit, pendaftaran berapa menit, termasuk pelimpahan

⁷¹ Wawancara dengan Pak Tulus Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 10 Desember 2022

⁷² Wawancara dengan Pak Wahyu Selaku Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 12 Desember 2022

*nomor porssi haji, kalo pelimpahan di standar pelayanan kami itu 30 menit*⁷³

Peneliti mengamati memang benar adanya jenis jenis layanan ini terpampang besar dibagian depan sebelum masuk ke ruangan PTSP, dengan adanya jenis layanan pengguna jasa atau masyarakat tidak bingung, tinggal melihat apa yang dibutuhkan pengguna jasa dan optimasi selainya juga jelas. Hal ini sesuai dengan napa yang dikatakan oleh Pak Wahyu :

*“yang jelas dari pihak kemenag ini, pelayanannya sangat memuaskan karena mereka ini responya cepat, dan mudah dalam memberikan penjelasan, jadi kita cukup membenahi yang akan dikumpulkan dan disitu juga dijelaskan secara detail mengenai berkas yang harus dilengkapi untuk pelimpahan porssi, saya acungi jempol untuk pelayanan di kemenag ini mas”*⁷⁴

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Dimensi Responsiviness di PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sudah ada dan bagus hal ini dibuktikan dengan tanggung jawab karyawan dan respon karyawan PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang cepat dan tepat.

d. Dimensi Assurance

Dimensi Assurance disini diartikan jaminan, maksudnya dimana pihak penyedia jasa memberikan perlindungan kepada pengguna jasa berupa kesopanan, pengetahuan, keterampilan dan keamanan data. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam memberikan jaminan kepada jemaah sudah sangat bagus dan dalam memberikan keamanan data sudah sangat bagus juga. Hal ini dikatakan juga oleh Pak Suko :

“terkait jaminan perlindungan bagi jemaah itu otomatis ada, contoh pelimpahan porssi haji itu kan ada surat penguasa penunjukan itu wajib ada karena disitu mencantumkan persetujuan antara pemberi kuasa dan penerima kuasa jadi jelas, jadi ada bukti hitam di atas putih legalitas

⁷³Wawancara dengan Pak Tulus Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 10 Desember 2022

⁷⁴Wawancara dengan Pak Wahyu Selaku Jemaah Pelimpahan Nomor Porssi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 12 Desember 2022

*dan mengetahui perangkat desa itu kan sudah jelas sekali ada perlindungan”.*⁷⁵

Perlindungan dokumen sangatlah penting maka dari itu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga akan menjamin document yang sudah jemaah kumpulkan, contohnya surat kuasa ahli waris Ketika ingin melimpahkan disitu tercantum persetujuan antara pemberi kuasa dan penerima kuasa. Hal ini juga senada oleh jemaah pelimpahan nomor porsi yaitu Pak Wahyu :

“Untuk jaminan perlindungan saya yakin banget mas, ya karena memang sudah tugasnya mereka kan, jaga document yang penting-penting dan jangan sampai hilang”

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menemukan adanya Dimensi Assurance hal ini dibuktikan dengan adanya jaminan dan kepastian berupa keamanan dan perlindungan dokument-dokument penting.

e. Dimensi Emphaty

Ini merupakan dimensi yang menekankan perhatian yang diberikan kepada pengguna jasa secara individual atau pribadi, maksudnya ketika ada pengguna jasa belum merasa puas, maka pihak pengguna jasa akan menempatkan diri pengguna jasa sebagai penyedia jasa dan berbicara di ruangan tertentu. Dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabuapten Purbalingga sangat memahami kebutuhan khusus pengguna jasa dan kenyamanan kerja. Hal ini dikatakan juga oleh Pak Suko :

*“jadi terkait tamu yang hadir itu kan latar belakangnya beda beda, dari tingkat Pendidikan, kultularnya, budaya, ada yang keras lembut, kalo memang ada yang perlu dijelaskan lebih lanjut kita bisa ngobrol lebih intens misalnya yang tadinya diruang ptsp kita alihkan ke ruang konsultasi jadi disana bisa ngobrol puas disana”.*⁷⁶

Ketika ada masyarakat yang kurang puas atau ingin berbicara lebih dalam lagi, pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga akan mengarahkan masyarakat tersebut ke ruang konsultasi,

⁷⁵ Wawancara dengan Pak Suko Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 6 Desember 2022

⁷⁶ Wawancara dengan Pak Suko Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 6 Desember 2022

tapi peneliti mengamati sampai saat ini jarang sekali ada masyarakat seperti itu, karena dari pihak kemenag memahami kebutuhan individu pengguna jasa. Hal ini dikuatkan dengan wawancara oleh Pak Wahyu:

“kalo untuk keruang konsultasi saya belum pernah mas, karena pas pelayanan di ptsp saya juga sudah puas dan tidak perlu keruang konsultasi itu”

Dari wawancara tersebut peneliti tidak menemukan adanya Dimensi Emphaty, peneliti menduga hal ini disebabkan oleh waktu penelitian yang tidak tepat.

C. Sistem Pelimpahan Nomor Porsi

1. Pengertian Pelimpahan Nomor Porsi

Pelimpahan porsi ini sudah berlaku dari tahun 2019 tepatnya 29 April 2019, karena melihat banyaknya jemaah yang meninggal dan sakit permanen lebih memilih membatalkan sehingga tidak bisa mewujudkan niat mulianya haji, lebih lanjut Pak Suko menjelaskan asal muasa pelimpahan nomor porsi:

“...ya terkait tentang pelimpahan porsi itu sebenarnya mulai berlaku sesuai dengan keputusan direktur jendral penyelenggaraan haji dan umrah nomor 130 tahun 2020, sebenarnya kan sebab pelimpahan nomor porsi itu kan penyebabnya ada 2 karena meninggal dunia dan sakit permanen, kalo meninggal dunia itu kalo sebelum 29 april 2019 itu tidak bisa dilimpahkan porsinya jadi hanya bisa dibatalkan, kalo mau dilimpahkan porsinya ya harus daftar baru terus nanti baru dilimpahkan ke siapa yang di inginkan sesuai ahli waris dan nanti menyesuaikan estimasi keberangkatnya, tapi bagi jemaah yang meninggal setelah lewat 29 april 2019 itu bisa langsung dilimpahkan porsinya, estimasinya sesuai pendaftaran pertama kali, yang meninggal dunia juga sebelum keberangkatan ke arab Saudi dari banda embarkasih jadi kalo waktunya masih mencukupi itu masih bisa dilimpahkan porsinya, kalo sakit permanen itu harus ada surat keterangan dari dokter rumah sakit pemerintah dan kriteria itu harus sesuai dengan permenkes disana ada kriteria sakit permanen itu apa saja mas, contoh nya penyakit yang mengancam jiwa, stroke stadium 4, AIDS, dll bisa diliat sendiri mas, jadi kalo semisal nya sudah cek dokter itu hasilnya tidak sesuai dengan permenkes ini, itu tidak bisa untuk melimpahkan porsi”⁷⁷

Pelimpahan porsi haji adalah proses pergantain hak atau memindahkan porsi jemaah haji yang telah terdaftar dalam sistem komputerisasi haji terpadu dengan syarat jemaah sakit atau meninggal dunia, hal ini juga sependapat dengan pendapat beliau Ibu Hj. Khamimah selaku Kasi PHU :

⁷⁷ Wawancara dengan Pak Suko Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 6 Desember 2022

*“Seseorang yang sudah mendaftarkan haji tetapi ada sesuatu hal dalam hal ini meninggal atau sakit permanen harus dilimpahkan kepada ahli waris, jadi pelimpahan itu berkaitan dengan hak seseorang yang akan menerima hak dari orang lain dengan syarat tertentu, dan sesuai dengan undang-undang yang ada”.*⁷⁸ Hal ini senada juga dengan yang disampaikan Pak Tulus :

*“Pemindahan nomor Porsi pendaftaran dari Calon Jamaah Haji yang meninggal atau sakit permanen ke ahli waris sesuai ketentuan yang berlaku”*⁷⁹

Berdasarkan keterangan di atas bisa diketahui bahwa pelimpahan nomor porsi hanya berlaku kepada jemaah yang meninggal dunia dan sakit permanen. Hal ini sesuai dengan keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. 130 Tahun 2020. Jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen porsinya dapat dilimpahkan atau digantikan oleh suami, istri, anak kandung, saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi. Hal ini sesuai dengan prosedur pelimpahan nomor porsi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

a. Persyaratan

Untuk persyaratan pelimpahan nomor porsi jemaah haji terbagi menjadi 2 macam yaitu jemaah meninggal dunia dan jemaah sakit permanen

1) Jemaah Meninggal Dunia

- a) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dengan ditandatangani dan bermaterai
- b) Surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi dengan disetujui ahli waris dan bermaterai
- c) Bukti setoran awal atau setoran lunas BPIH asli
- d) Surat akta kematian dari Kantor Catatan Sipil
- e) Fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP/identitas lain, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti Lain) dari jemaah calon haji yang akan dilimpahkan nomor porsinya

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Hj. Khamimmah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022.

⁷⁹ Wawancara dengan Pak Tulus selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 10 Desember 2022

- f) Fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP/identitas lain, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti Lain) dari penerima pelimpahan nomor porsinya
 - g) Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi data penerima pelimpahan porsinya
 - h) Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsinya dengan bank yang sama dengan jemaah calon haji yang akan dilimpahkan
- 2) Jemaah Sakit Permanen
- a) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dengan ditandatangani dan bermaterai
 - b) Surat kuasa penunjuk pelimpahan nomor porsinya dengan ditandatangani pelimpah dan penerima pelimpahan porsinya
 - c) Bukti setoran awal atau setoran lunas BPIH asli
 - d) Surat keterangan sakit permanen dari Rumah Sakit Pemerintah
 - e) Fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP/identitas lain, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti Lain) dari jemaah calon haji yang akan dilimpahkan nomor porsinya
 - f) Fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP/identitas lain, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti Lain) dari penerima pelimpahan nomor porsinya
 - g) Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi data penerima pelimpahan porsinya
 - h) Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsinya dengan bank yang sama dengan jemaah calon haji yang akan dilimpahkan.

b. Sistem dan Prosesur Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi

Sistem pelayanan yang ada di Unit PHU bisa langsung datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga ataupun melalui web site yaitu <http://purbalingga.kemenag.go.id> atau aplikasi SICAKAP, untuk Prosedur Layanan Pelimpahan Porsi Haji sebagai berikut:

- 1) Menyampaikan permohonan
- 2) Verifikasi permohonan
- 3) Surat usulan pelimpahan

c. Jangka waktu pelayanan

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

- 1) Layanan pendaftaran haji waktu pelayanan 60 menit
- 2) Layanan usulan pembatalan haji waktu pelayanan 60 menit
- 3) Layanan usulan penggabungan mahrom waktu pelayanan 60 menit
- 4) Layanan usulan pelimpahan nomor porsi waktu pelayanan 60 menit

Estimasi pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, hal ini dikatakan oleh Pak Suko dari hasil wawancara berikut:

“kami sudah ada yang namanya standar pelayanan, jadi didepan ptsp pun sudah dipampang begitu besar disana ada banner terkait standar pelayanan, disana juga dari setiap jenis pelayanan itu ada waktunya, contoh pembuatan rekomendasi missal berapa menit, pendaftaran berapa menit, termasuk pelimpahan nomor porsi haji, kalo pelimpahan di standar pelayanan kami itu 30 menit karena terkait pelimpahan porsi haji itu sendiri ada yang membutuhkan penjelasan, jadi dari waktu 30 menit itu dirasa cukup untuk memberikan penjelasan-penjelasan terkait pelimpahan porsi haji itu apa saja”⁸⁰

2. Kompleksitas Pelimpahan Nomor Porsi

Kompleksitas disini diartikan sebagai kerumitan atau beranekaragam, kompleksitas ini muncul dari suatu sistem dan interaksi antar komponen sistem dengan komponen sistem lainnya. Hal ini juga sependapat dengan Ibu Hj. Khamimah:

“Kompleksitas itu suatu hal yang memang tidak hanya satu hal yang diurusi berarti lebih dari dua, sehingga kompleks itu meliputi beberapa hal, jadi contoh pelimpahan porsi”⁸¹

Dan pendapat Kompleksitas Ibu Hj Khamimah juga senada dengan Pak Tulus : *Kompleksitas itu bisa di artikan beraneka ragam, rumit, atau sulit.*⁸²

⁸⁰ Wawancara dengan Pak Suko Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 6 Desember 2022.

⁸¹ Wawancara dengan Ibu Hj. Khamimmah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022.

⁸² Wawancara dengan Pak Tulus Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 10 Desember 2022

Ibadah haji tahunan tidak boleh dilihat sebagai kegiatan yang mudah. pemerintah harus belajar dari tahun-tahun sebelumnya dan berinovasi jika perlu untuk menyelenggarakan haji dengan lebih baik. Terutama dalam pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan, langkah perbaikan dan inovasi harus terus dilakukan. Sehingga citra baik Indonesia tetap terjaga dan menjadi percontohan bagi negara lain. Rumitnya ibadah haji tentunya membutuhkan kerjasama berbagai pihak. kegiatan ini tidak hanya menjadi tanggung jawab kemendikbud, tetapi juga kementerian dan lembaga terkait.

Meskipun pelimpahan porsi telah adanya pelayanan-pelayanan yang sesuai dengan prosedur, tetap saja menimbulkan sesuatu yang kompleks dari pelayanan tersebut. Peneliti menemukan beberapa kekompleks nya pelayanan di PHU Kantor Kementerian Agama Purbalingga. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Hj. Khamimah :

“Saya akui mas pelimpahan porsi itu banyak kerumitannya dan kekompleksannya, contohnya yang pelimpahan yang sakit permanenn itu surat dari rumah sakit berbeda loh mas sama yang ketentuan dari kemenkes, kadang ahli warisnya itu tidak ada mas, harus ke kanwil kalo jemaah tidak di bombing bakal mager terus mas ke kanwilnya dan kadang jemaah itu tidak jujur mas ke kami, jadi pas nyampe kanwil kan ditanyakan lagi, kalo salah ya suruh pulang”⁸³

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menemukan beberapa kerumitan yang dihadapi oleh PHU Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yaitu sinkronisasi data, tidak mempunyai ahli waris, lokasi pelimpahan yang sangat jauh. Hal ini juga sependapat dengan Pak Tulus yang mengatakan :

“untuk kompleksnya pelimpahan porsi itu, yang pertama proses pelimpahan itu harus ke kanwil mas jadi lumayan jauh dan kanwil juga kebanyakan sibuk jadi harus ada konfirmasi dulu, yang kedua persepsi masyarakat tentang sakit permanen, bahwa yang dapat melimpahkan itu penyakit yang sesuai dengan kemenkes, kadang dokter juga mengeluarkanya berbeda dari surat edaran kemenkes mas, yang ketika persepsi masyarakat tentang iuran transpot, kami kalo mau melimpahkan itu bareng bareng mas, kalo jemaah pelimpahan tidak diopeni makan gak bakal jadi pelimpahan porsi, nah kadang ada jemaah yang ditanya ke kanwil ada biayanya apa tidak, jemaah menjawab ada sebesar 300

⁸³ Wawancara dengan Ibu Hj. Khamimmah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022.

*ribu, nah kanwil kan jadi curiga, sebenerna kan 300 ribu itu uang tranpost mereka untuk bolak balik ke semarang dan purbalingga”.*⁸⁴

Dari hasil wawancara Pak Tulus beliau menambahkan beberapa kerumitan pelimpahan porsi yaitu penyesuaian waktu ke kanwil, persepsi masyarakat untuk transport. Hal ini juga dikatan oleh Pak Suko :

*“kalo rumitnya ya mas itu harus kekanwil, kita membuat 2 pilihan mau kesana sendiri monggo, atau mau bareng-bareng tapi nunggu banyak yang melimpahkan, terus itu mas surat kuasa kadang ada beberapa penerima pelimpahan porsi itu tidak berada disatu daerah jadi jauh jauh, nah itu membuat sulit loh mas, karena di surat kuasa itu harus semua ahli waris harus bertanda tangan hitam diatas putih, dan kadang juga document dokumen yang menerima pelimpahan porsi itu hilang contoh akta, kalo akta kelahiran hilang kan jadi dadak bikin lagi”*⁸⁵

Dari wawancara oleh pak suko, beliau menambahkan kerumitan pelimpahan porsi yaitu surat kuasa yang harus di tanda tangani oleh para ahli waris pelimpahan porsi, dan document akte kelahiran yang hilang. Kerumitan pelimpahan porsi juga disebutkan oleh Ibu Cicit selaku penerima pelimpahan porsi :

*“Kalo ribetnya yang saya alami itu, kan yang menerima anak saya, jadi dia belum punya seperti KTP kan, jadi saya harus bikin yang namanya KIA”*⁸⁶

Dari wawancara oleh Bu Cicit, beliau menambahkan kerumitan pelimpahan porsi yaitu bagi penerima pelimpahan yang masih anak anak atau sekolah, harus membuat KIA sebagai pesyaratan penerima pelimpahan. Tetapi hal ini bertolak belakang dengan pendapat Pak Hendro :

*“saya si tidak mengalami kesulitan mas, karena sudah lengkap dan pihak kemenag juga selalu open kepada saya mas”*⁸⁷

Hal ini juga sependapat dengan Pak Wahyu yang mengatakan *“alhamdulillah tidak ada kerumitan apapun mas, mungkin tidak dirasakan oleh kami selaku pelaksana”*⁸⁸

⁸⁴ Wawancara dengan Pak Tulus Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 10 Desember 2022

⁸⁵ Wawancara dengan Pak Suko Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 6 Desember 2022

⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Cicit Lestari selaku jemaah penerima pelimpahan nomor porsi pada tanggal 08 Desember 2022.

⁸⁷ Wawancara dengan Pak Hendro Selaku Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 08 Desember 2022

⁸⁸ Wawancara dengan Pak Wahyu Selaku Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 12 Desember 2022.

Dari wawancara oleh Pak Wahyu dan Pak Hendro dapat disimpulkan bahwa mereka tidak mengalami kerumitan di pelimpahan nomor porsi, peneliti menduga ini disebabkan oleh latar belakang informan yang berbeda dan waktu penelitian yang berbeda dan peneliti menemukan hanya ada beberapa jemaah yang mengalami kompleksitas dan kompleksitas tertinggi di pelimpahan ini dirasakan oleh dari pihak Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga itu sendiri selaku penyelenggara.

D. Analisis Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji

1. Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Meninggal Dunia

Setelah dilakukan penelitian dan wawancara terkait kompleksitas pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah meninggal dunia di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, ditemukanya kerumitan atau kompleksnya pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sebagai berikut :

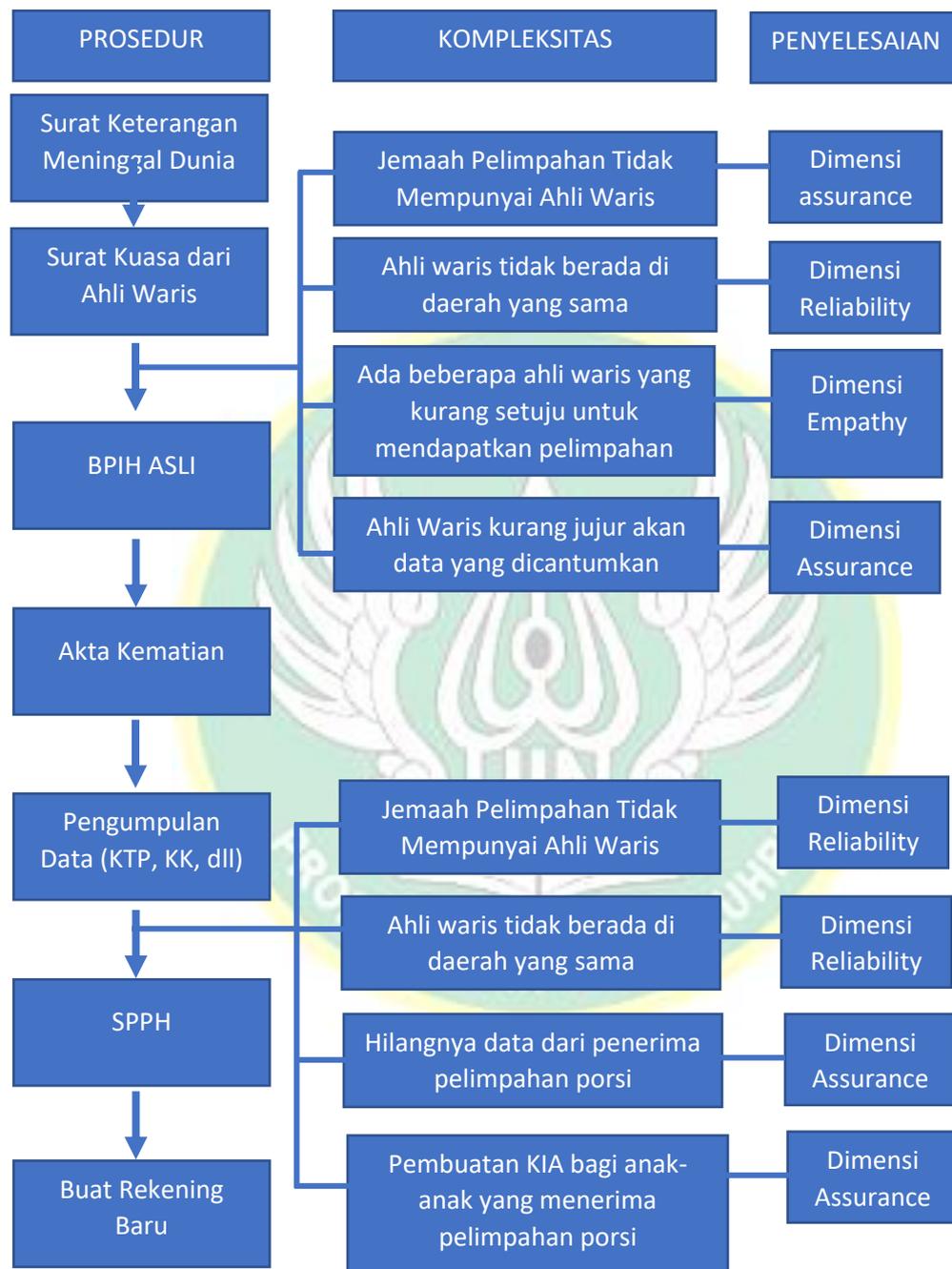
- a. Prosedur pelimpahan yang ke dua yaitu persyaratan surat kuasa ahli waris peneliti menemukan bahwa ada beberapa jemaah pelimpahan yang tidak mempunyai ahli waris, jika jemaah tidak mempunyai ahli waris otomatis nomor porsi ini membeku di data siskohat atau dibatalkan hajinya. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi assurance yaitu memberi pengetahuan kepada jemaah pelimpahan mencangkup bagaimana jika penerima pelimpahan tidak mempunyai ahli waris.
- b. Prosedur pelimpahan yang ke dua yaitu persyaratan surat kuasa ahli waris peneliti menemukan bahwa ada beberapa jemaah yang ahli warisnya berada di luar daerah purbalingga atau diluar kota. Hal ini sangat menyulitkan bagi jemaah penerima pelimpahan porsi karena ada beberapa dokumen yang harus ditanda tangai oleh para ahli waris. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi reliability yakni mampu memberikan pelayanan yang segera, dan akurat atau memberikan alternatif untuk mempermudah ahli waris yang jauh dari kampung halaman.

- c. Prosedur pelimpahan yang ke dua yaitu persyaratan surat kuasa ahli waris peneliti menemukan bahwa ada beberapa ahli waris dari jemaah pelimpahan nomor porsi yang tidak setuju akan menjadi penerima pelimpahan nomor porsi atau pihak keluarga tidak setuju akan si A sebagai penerima pelimpahan nomor porsi. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi empati yakni mencoba melakukan komunikasi pribadi, dan di arahkan agar keluarga penerima pelimpahan porsi melakukan musyawarah.
- d. Prosedur pelimpahan yang ke dua yaitu persyaratan surat kuasa ahli waris peneliti menemukan bahwa ada beberapa jemaah pelimpahan nomor porsi yang kurang jujur akan data yang diberikan, contoh Si A mempunyai ahli waris sebanyak 4 ahli waris, tetapi disurat kuasa hanya ada 3 tanda tangan ahli waris, sehingga ketika sampai di kanwil ditolak dan akhirnya pulang ke purbalingga guna untuk memperbaiki datanya. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi assurance yakni memberi pengetahuan bahwa memalsukan data adalah hal yang akan menimbulkan kesulitan ketika sampai di kanwil.
- e. Prosedur pelimpahan yang ke lima yaitu pengumpulan data dari penerima pelimpahan, peneliti menemukan ada beberapa jemaah yang melimpahkan kepada saudara yang usianya sangat tua, hal ini menjadi komplekst ketika jemaah penerima pelimpahan ini banyak data yang hilang dan harus mengurus ulang datanya. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi reliability yaitu menampilkan kehandalan yang tercemin dari ketepatan keterampilan pelayanan dan pengetahuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, mengarahkan jemaah penerima pelimpahan untuk mengurus document ke kantor yang bersangkutan.
- f. Prosedur pelimpahan yang ke lima yaitu pengumpulan data dari penerima pelimpahan, peneliti menemukan bahwa ada beberapa penerima pelimpahan porsi yang berada diluar daerah purbalingga atau berada diluar kota, sehingga butuh waktu untuk pengumpulan data tersebut. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi reliability yakni mampu

memberikan pelayanan yang segera, dan akurat atau memberikan alternatif untuk mempermudah ahli waris yang jauh dari kampung halaman.

- g. Prosedur pelimpahan yang ke lima yaitu pengumpulan data dari penerima pelimpahan, peneliti menemukan bahwa jemaah pelimpahan nomor porsi tidak mempunyai ahli waris sehingga data yang dibutuhkan tidak ada. Seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi assurance yaitu memberi pengetahuan kepada jemaah pelimpahan mencangkup bagaimana jika penerima pelimpahan tidak mempunyai ahli waris, maka akan terhambat dibagian pengumpulan data, dan alangkah baiknya jika penerima pelimpahan porsi adalah orang yang bukan lansia.
- h. Prosedur pelimpahan yang ke lima yaitu pengumpulan data dari penerima pelimpahan, peneliti menemukan bahwa jemaah pelimpahan ada yang berusia 14 tahun jadi harus mengurus KIA ke cipil. Seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi assurance yaitu memberi pengetahuan kepada jemaah penerima pelimpahan yang berusia 14 tahun atau yang mewakili untuk membuat yang namanya KIA di capil guna pengganti KTP.

Lebih jelasnya peneliti membuat peta kompleksitas pelimpahan nomor porsi jemaah meninggal dunia yang ada di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, berikut peta kompleksitasnya :



Gambar 03: Peta Kompleksitas Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Meninggal Dunia

2. Analisis Kompleksitas Pelayanan Haji Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Sakit Permanen

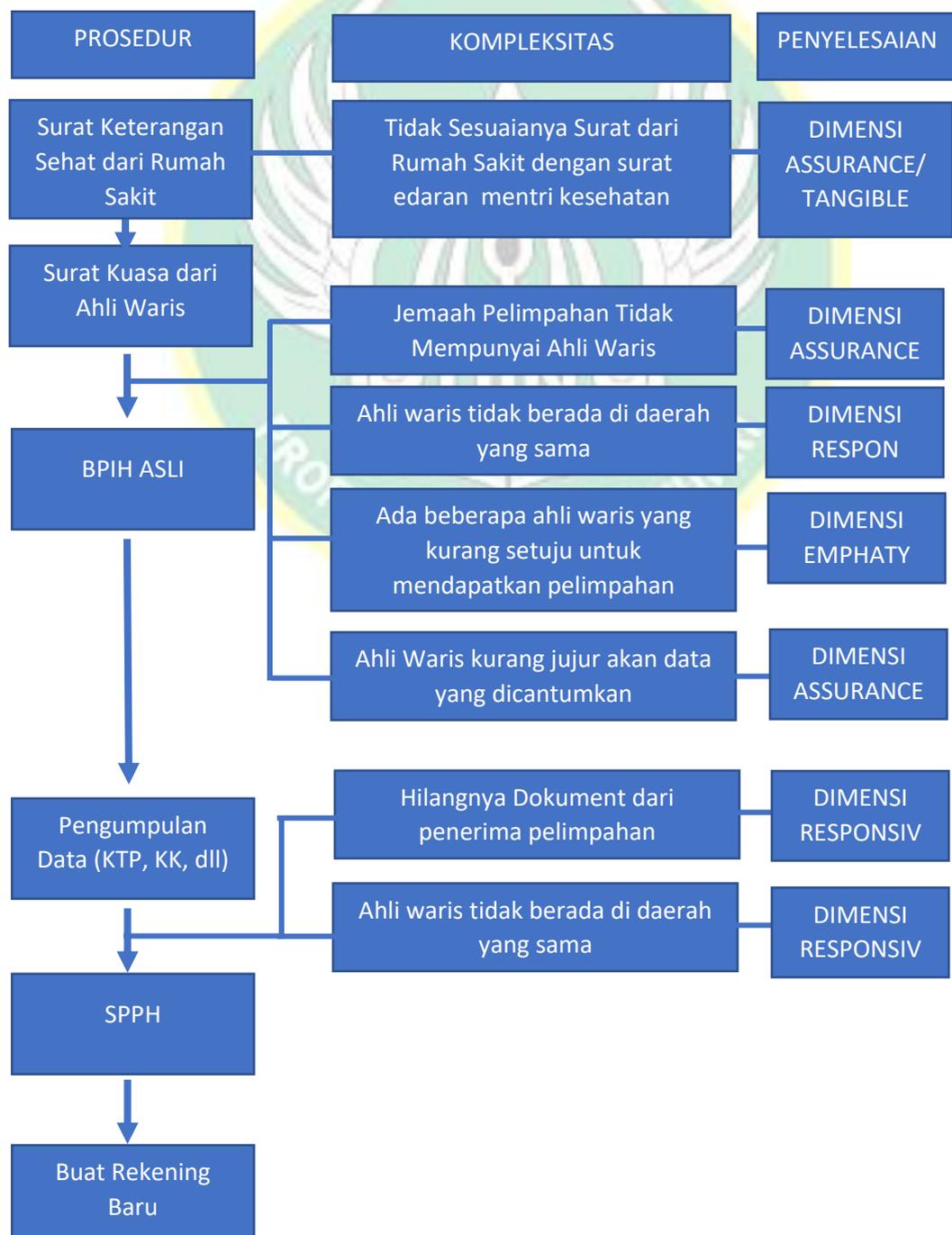
Setelah dilakukan penelitian dan wawancara terkait kompleksitas pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah meninggal dunia di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, ditemukanya kerumitan atau kompleksnya pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sebagai berikut :

- a. Prosedur pelimpahan yang pertama yaitu Surat Keterangan Sehat dari Rumah sakit, peneliti menemukan ketidak sinkronan klasifikasi sakit permanen antara surat edaran KEMENKES dan Surat yang dikeluarkan oleh pihak rumah sakit. Seharusnya PHU purbalingga menggunakan dimensi tangible yaitu luasnya hubungan komunikasi antar rumah sakit atau pihak kemenag merekomendasikan sebuah rumah sakit untuk periksa sakit permanen agar tidak terjadi kesalahan dalam surat sakit permanen.
- b. Prosedur pelimpahan yang ke dua yaitu persyaratan surat kuasa ahli waris peneliti menemukan bahwa ada beberapa jemaah pelimpahan yang tidak mempunyai ahli waris, jika jemaah tidak mempunyai ahli waris otomatis nomor porsi ini membeku di data siskohat atau dibatalkan hajinya. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi assurance yaitu memberi pengetahuan kepada jemaah pelimpahan mencangkup bagaimana jika penerima pelimpahan tidak mempunyai ahli waris jika benar kenyataanya tidak mempunyai ahli waris maka lebih baik dibatalkan saja.
- c. Prosedur pelimpahan yang ke dua yaitu persyaratan surat kuasa ahli waris peneliti menemukan bahwa ada beberapa jemaah yang ahli warisnya berada di luar daerah purbalingga atau diluar kota. Hal ini sangat menyulitkan bagi jemaah penerima pelimpahan porsi karena ada beberapa dokumen yang harus ditanda tangai oleh para ahli waris. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi reliability yakni mampu memberikan pelayanan yang segera, dan akurat atau memberikan alternatif untuk mempermudah ahli waris yang jauh dari kampung halaman.

- d. Prosedur pelimpahan yang ke dua yaitu persyaratan surat kuasa ahli waris peneliti menemukan bahwa ada beberapa ahli waris dari jemaah pelimpahan nomor porsi yang tidak setuju akan menjadi penerima pelimpahan nomor porsi atau pihak keluarga tidak setuju akan si A sebagai penerima pelimpahan nomor porsi. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi empati yakni mencoba melakukan komunikasi pribadi, dan di arahkan agar keluarga penerima pelimpahan porsi melakukan musyawarah.
- e. Prosedur pelimpahan yang ke dua yaitu persyaratan surat kuasa ahli waris peneliti menemukan bahwa ada beberapa jemaah pelimpahan nomor porsi yang kurang jujur akan data yang diberikan, contoh Si A mempunyai ahli waris sebanyak 4 ahli waris, tetapi disurat kuasa hanya ada 3 tanda tangan ahli waris, sehingga ketika sampai di kanwil ditolak dan akhirnya pulang ke purbalingga guna untuk memperbaiki datanya. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi assurance yakni memberi pengetahuan bahwa memalsukan data adalah hal yang akan menimbulkan kesulitan ketika sampai di kanwil.
- f. Prosedur pelimpahan yang ke lima yaitu pengumpulan data dari penerima pelimpahan, peneliti menemukan ada beberapa jemaah yang melimpahkan kepada saudara yang usianya sangat tua, hal ini menjadi kompleks ketika jemaah penerima pelimpahan ini banyak data yang hilang dan harus mengurus ulang datanya. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi reliability yaitu menampilkan kehandalan yang tercemin dari ketepatan keterampilan pelayanan dan pengetahuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, mengarahkan jemaah penerima pelimpahan untuk mengurus document ke kantor yang bersangkutan.
- g. Prosedur pelimpahan yang ke lima yaitu pengumpulan data dari penerima pelimpahan, peneliti menemukan bahwa ada beberapa penerima pelimpahan porsi yang berada diluar daerah purbalingga atau berada diluar kota, sehingga butuh waktu untuk pengumpulan data tersebut. Hal ini sangat menyulitkan bagi jemaah penerima pelimpahan porsi karena ada beberapa dokumen yang

harus ditanda tangai oleh para ahli waris. Kerumitan ini seharusnya Unit PHU Purbalingga menggunakan dimensi reliability yakni mampu memberikan pelayanan yang segera, dan akurat atau memberikan alternatif untuk mempermudah ahli waris yang jauh dari kampung halaman.

Lebih jelasnya peneliti membuat peta kompleksitas pelimpahan nomor porsi jemaah Sakit Permanen yang ada di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, berikut peta kompleksitasnya



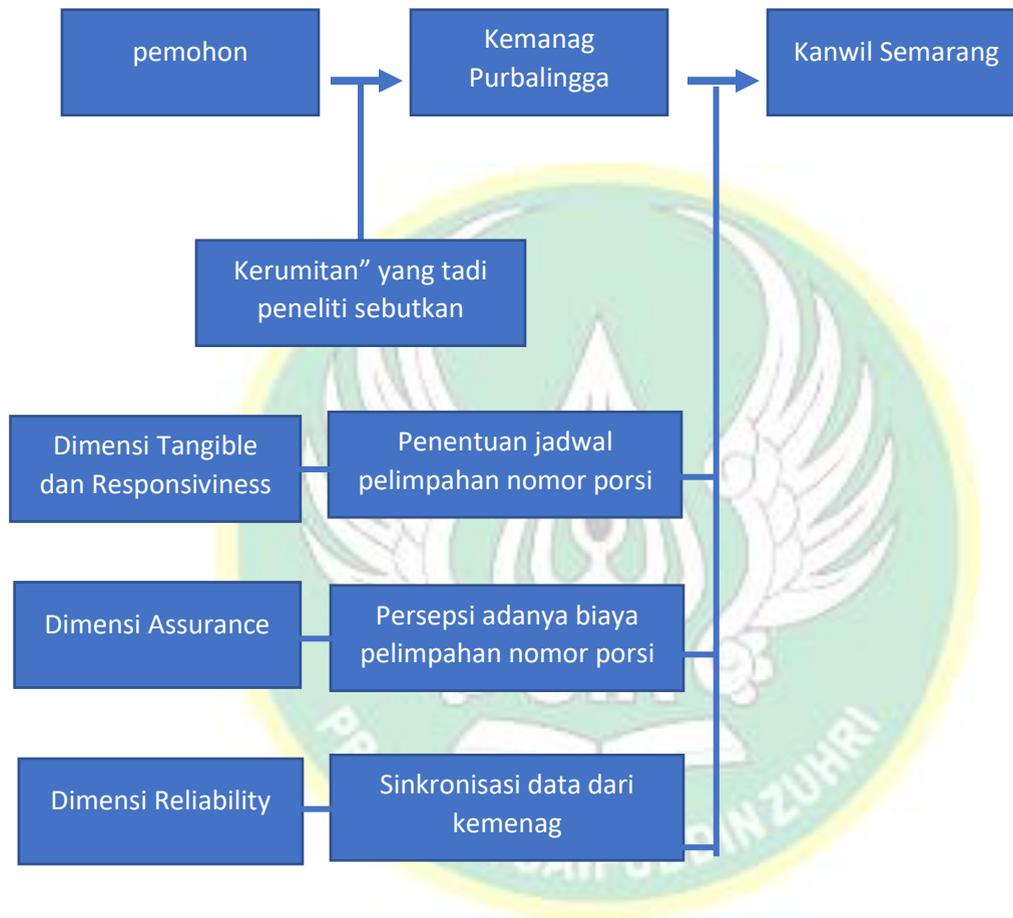
3. Analisis Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Kemenag Purbalingga ke Kanwil

Setelah dilakukan penelitian dan wawancara terkait kompleksitas pelayanan pelimpahan nomor porsi di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, ditemukanya kerumitan atau kompleksnya pelayanan Kanwil terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga :

- a. Penentuan jadwal pelimpahan nomor porsi di Kanwil. Seharusnya PHU Purbalingga menggunakan dimensi Tangible yaitu memperluas komunikasi antara pihak kemenag dan kanwil, kemudian PHU Purbalingga menggunakan dimensi Responsivinees yaitu dengan penyampaian layanan yang cepat dalam waktu tertentu, membuat jemaah menunggu tanpa alasan akan menciptakan persepsi negative terhadap pelayanan.
- b. Persepi adanya biaya pelimpahan nomor porsi. Seharusnya PHU Purbalingga menggunakan dimensi Assurance yaitu berupa jaminan kepastian, dan memberikan informasi bahwasanya pelimpahan nomor porsi itu tidak ada pemungutan biaya.
- c. Tidak lengkap atau tidak sesuai data dari penerima pelimpahan seperti surat keterangan sehat dan surat kuasa. Seharusnya PHU purbalingga menggunakan dimensi tangible yaitu luasnya hubungan komunikasi antar rumah sakit atau pihak kemenag merekomendasikan sebuah rumah sakit untuk periksa sakit permanen agar tidak terjadi kesalahan dalam surat sakit permanen dan memberi pengetahuan bahwa memalsukan data adalah hal yang akan menimbulkan kesulitan ketika sampai di kanwil. dan PHU Purbalingga menggunakan dimensi yaitu kehandalan karyawan dalam melakukan proses pelayanan dan memberikan layanan yang cepat, akurat dan memuaskan.

Lebih jelasnya peneliti membuat peta kompleksitas pelimpahan nomor porsi jemaah Sakit Permanen yang ada di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, berikut peta kompleksitasnya :



Gambar 04: Peta Kompleksitas Kanwil terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga

Dapat disimpulkan dari ketiga kompleksitas diatas bahwa layanan pelimpahan nomor porsi mengalami tingkat kompleksitas yang tinggi dibandingkan dengan layanan pendaftaran dan pembatalan haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang sudah dilakukan mengenai Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji di Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga menghasilkan kesimpulan yaitu Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga masih terjadi kompleksitas seputar pelimpahan porsi. Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Porsi di PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga terbagi menjadi 3 yaitu Kompleksitas jemaah pelimpahan, kompleksitas PHU, Kompleksitas Kanwil. Salah satu contohnya adalah kurang sinkronnya surat keterangan sehat dari rumah sakit, lokasi pelimpahan yang jauh, lokasi ahli waris yang jauh antar kota, dokumen penerima pelimpahan yang hilang, dan lain lain. Terjadinya kompleksitas di PHU Purbalingga disebabkan oleh penyerapan informasi dari masyarakat yang kurang baik dan kurangnya sosialisasi dari pihak kemenag setiap bulan.

B. Saran-Saran

1. Bagi Lembaga

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan agar Unit PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga untuk melakukan inovasi atau sosialisasi tentang prosedur-prosedur pelimpahan nomor porsi bagi jemaah pelimpahan, dan menggunakan penyuluh untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini agar dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya pada penyelesaian kerumitan pelimpahan nomor porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, sehingga mampu memperkasa khasanah keilmuan tentang pelimpahan nomor porsi khususnya manajemen dakwah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'I. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Ali Yusni, Muhammad. 2015. "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda". *Jurnal Ilmu Pemerintah*. Vol. 3. No. 1.
- Andesta, Rita. 2010. "*Pengelolaan Pembiayaan Dana Talangan Haji Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru*". *Skripsi*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau Pekanbaru.
- Bisri, Mustofa. 2011. *Mengelola Haji Dengan Hati*. Jakarta : Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama.
- Erdiani, Vadel. 2022. "Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji di Kemenag Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji". *Skripsi*. Bengkulu: UIN Fatmawati Sukarno.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2003. *Hikmah Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Bimas dan Penyelenggaraan Haji 2003.
- Febriyaningsih, Ratna Indah. 2022. "Musyawarah Ahli Waris Dalam Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Yang Meninggal Dunia Perpektif Maqashid Syariah". *Skripsi*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Hamid, Noor. 2020. "Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci", Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hayati, Isra . 2019. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pada Bulan Medan". *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 1. No. 2.
- KBBI Daring Arti kata calon - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online Di akses pada tanggal 11 September 2022 pukul 23.40 WIB.
- KBBI Daring Arti kata jemaah - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Di akses pada tanggal 11 September 2022 pukul 23.40 WIB.

- KBBI Daring, <https://kbbi.web.id/pelayanan>, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022 pukul 22.29 WIB.
- KBBI Daring, <https://kbbi.web.id/porsi>, Di Akses pada tanggal 18 Juni 2022 pukul 22.30.
- KBBI Daring. <https://kbbi.web.id/kompleksitas>, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022 Pukul 22.03 WIB.
- KBBI Daring. <https://kbbi.web.id/kompleksitas>, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022 Pukul 22.03 WIB.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen, Jakarta.
- Khaerunnisa, Rini. 2021. "Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta". *Skripsi*. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga.
- Kusumastuti, Adhi. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*, Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Murdiansyah Herman, Normajatun Normajatun, dan Desy Rahmita, 2019. "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah". *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. Vol. 3. Vol. 1.
- Nanang, 2019. "Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa". *Jurnal Penelitian Islam*. Vol. 7. No. 1.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, 2016. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.
- Purwono, *Konsep dan Definisi Dokumentasi*, (PUST2241/MODUL).
- Rachmadi, Anugrah. 2014. "Studi Tentang Rekrutmen Calon Jemaah Haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia Di Kantor". *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2. No. 2.

- Rahman, Aan. 2019. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Yudha Swalayan Jakarta". *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, Vol. 4. No. 2.
- Rohaeni, Heni, Nisa Marwa, 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" *Jurnal Ecodemica*. Vol. 2. No. 2.
- Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh - Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga (kemenag.go.id) Di akses pada tanggal 11 September 2022 pukul 22.49.
- Syariah, Maqasid. 2022. "Musyawarah Ahli Waris Dalam Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Yang Meninggal Dunia". *Skripsi*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Undang-undang No. 13 tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji regular pasal 1 ayat 2, Jakarta : Kementerian Agama Republik Indonesia, 2008.
- Undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, bagian kedua, pasal 1 poin k.
- Undang-undangNo. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Haji dan Umrah Pasal 6 ayat (1) huruf k. Jakarta : Kementerian Agama Republik Indonesia, 2019.
- Wawancara dengan Ibu Cicit Lestari selaku jemaah penerima pelimpahan nomor porsi pada tanggal 08 Desember 2022.
- Wawancara dengan Ibu Hj. Khamimmah selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 07 Desember 2022.
- Wawancara dengan Pak Hendro Selaku Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 08 Desember 2022.
- Wawancara dengan Pak Suko Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 6 Desember 2022.

Wawancara dengan Pak Tulus Selaku Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 10 Desember 2022.

Wawancara dengan Pak Wahyu Selaku Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga pada tanggal 12 Desember 2022.

Yahya Jamaludin, Ahmad. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kec. Kebonarum Kab. Klaten". *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Iriantara, Yosol. 2019. "Membaca Komunikasi Melalui Teori Kompleksitas Dan Chaos". *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 2 No.1.

Zahdi, 2021. "Manajemen Haji dan Umrah (Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung)". *Disertasi*. Lampung: Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I, Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

1. Informan Wawancara

- a. Kasi Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- b. Staf Karyawan Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- c. Jemaah Penerima Pelimpahan Nomor Porsi

2. Pedoman Wawancara Penelitian

a. Wawancara dengan Kasi Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh

- 1) Pengertian pelayanan menurut ibu sendiri bagaimana?
- 2) Pengertian Pelayanan Haji menurut ibu sendiri bagaimana?
- 3) Menurut ibu, apa saja faktor pendukung dan penghambat yang ada di PHU ini bu?
- 4) Pengertian pelimpahan porsi menurut ibu bagaimana?
- 5) Pengertian Kompleksitas menurut ibu bagaimana?
- 6) Kompleksitas yang ada di pelimpahan porsi ini apa saja?

b. Wawancara dengan Staf Karyawan Unit Penyelenggaraan Haji dan Umroh

- 1) Pengertian pelayanan menurut bapak sendiri bagaimana?
- 2) Apa saja kendala pelayanan yang bapak rasakan di PHU ini?
- 3) Bagaimana sarana dan prasarana disini pak?
- 4) Apakah karyawan disini ramah dan sopan?
- 5) Apakah karyawan disini melayani dari awal hingga akhir secara cepat dan tepat?
- 6) Apakah karyawan disini dapat menggunakan bahasa yang jelas dan dipahami?
- 7) Apakah karyawan disini berpengetahuan dan mempunyai kemampuan yang baik?
- 8) Apakah karyawan disini memahami kebutuhan pelanggan?
- 9) Apakah karyawan disini mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan?

- 10) Apakah setiap masyarakat yang datang ke ptsp dikenalkan dengan Aplikasi SICAAP?
- 11) Apakah di PHU ini tangible tidak ya pak, artinya berwujud yaitu adanya fasilitas fisik, personal ,peralatan yang dapat diraskan oleh masyarakat?
- 12) Apakah pelayanan disini reliability dalam artian pelayanan disini dapat memberikan pelayanan yang segera dan kepuasan, dan pelayanan disini akurat?
- 13) Apakah pegawai disini responsiviness yaitu memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan?
- 14) Apakah setiap masyarkat melakukan pelayanan disini ada jaminan perlindungan yang disajikan bagi pengguna layanan?
- 15) Apakah di phu ini dalam pelayanannya memahami keinginan pengguna layanan, lebih ke empathy kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan?
- 16) Pengertian pelimpahan porsi menurut bapak gimana?
- 17) Asal usul terjadinya pelimpahan nomor porsi ini bagaimana?
- 18) Selama bapak kerja disini kompleksitas pelimpahan porsi itu apa saja pak?

c. Wawancara dengan penerima pelimpahan nomor porsi

- 1) Bagaimana sarana dan prasarana disini ibu/bapak, Apakah sudah bagus menurut ibu/bapak, bentuknya apa saja yang bapak rasakan?
- 2) Apakah karyawan disini menurut ibu/bapak sopan dan ramah?
- 3) Apakah karyawan disini melayani dari awal hingga akhir secara cepat dan tepat?
- 4) Apakah karyawan disini dapat menggunakan bahasa yang jelas dan dipahami?
- 5) Apakah karyawan disini berpengetahuan dan mempunyai kemampuan yang baik?
- 6) Apakah karyawan disini memahami kebutuhan pelanggan?

- 7) Apakah karyawan disini mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan?
- 8) Apakah Ibu/Bapak tahu adanya aplikasi SICAKAP?
- 9) Apakah Ibu/Bapak tau adanya pengisian survai pelayanan, dan apakah ibu/bapak mengisi survai itu?
- 10) Apakah di PHU ini tangible tidak ya pak, artinya berwujud yaitu adanya fasilitas fisik, personal ,peralatan yang dapat diraskan oleh masyarakat?
- 11) Apakah pelayanan disini reliability dalam artian pelayanan disini dapat memberikan pelayanan yang segera dan kepuasan, dan pelayanan disini akurat?
- 12) Apakah pegawai disini responsiveness yaitu memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan?
- 13) Apakah setiap masyarkat melakukan pelayanan disini ada jaminan perlindungan yang disajikan bagi pengguna layanan?
- 14) Apakah di phu ini dalam pelayanannya memahami keinginan pengguna layanan, lebih ke empathy kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan?
- 15) Bapak/ibu kan sebagai penerima pelimpahan nomor porsi, apakah selama melakukan pelimpahan porsi bapak/ibu mengalami kerumitan?

Lampiran 2, Hasil Wawancara

Hasil Wawancara

- Narasumber : Dra. Hj. Khamimah
- Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kabupaten Purbalingga
- Peneliti : Menurut ibu apa pengertian dari sebuah pelayanan?
- Narasumber : Pelayanan itu kita memberikan sesuatu kepada seseorang yang membutuhkan kita. Pelayanan yang kami siapkan disini itu sebuah pelayanan prima jadi seseorang merasa melayani dikita terkait dengan jemaah haji daftar, batal, pelimpahan dan lain lain, tetapi dia merasa terpuaskan dengan layanan kita begitu, jadi kami ingin layanan yang ada di kemenag khususnya di PHU itu adalah sebuah pelayanan prima yang diberikan kepada seseorang yang datang ke PHU ini, jadi orang datang itu merasa terpuaskan dengan layanan kami gitu, jangan sampai orang itu masuk cemberut keluar masih cemberut, seharusnya masuk cemberut pulangny sudah bisa tersenyum
- Peneliti : Pengertian Pelayanan Haji menurut ibu sendiri bagaimana
- Narasumber : Pelayanan jemaah haji ini kaitnya dengan dari awal keberangkatan sampai pulang, berarti kan kita mulai melayani dari mulai pendaftaran, sampai dengan pemberangkatan, terus kemudian pelayanan ketika diperjalanan, pada saat di arab dan Makkah Madinah sampai Kembali lagi keindonesia. Hal ini kan ada kaitanya dengan pelayanan administrasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan
- Peneliti : Menurut ibu, apa saja faktor pendukung dan penghambat yang ada di PHU ini bu?

- Narasumber : Kalo Faktor Pendukung pelayanan pastinya Sumber Daya Manusia mas, itu sangat mendukung kita, kalo kita tidak mempunyai Sumber daya manusia yang bagus bisa jadi pelayanan yang baik itu tidak akan muncul, factor pendukung ke dua yaitu sarana dan prasarana, ini juga penting untuk menjamin kemudahan dan kenyamanan kebersamaan di dalam ruangan. Faktor pendukung yang ke tiga yaitu regulasi, karena kita bekerja tidak bisa lepas dari peraturan yang ada gitu, kita bekerja sesuai dengan alur
- Peneliti : Pengertian pelimpahan porsi menurut ibu bagaimana?
- Narasumber : Seseorang yang sudah mendaftarkan haji tetapi ada sesuatu hal dalam hal ini meninggal atau sakit permanen harus dilimpahkan kepada ahli waris, jadi pelimpahan itu berkaitan dengan hak seseorang yang akan menerima hak dari orang lain dengan syarat tertentu, dan sesuai dengan undang undang yang ada
- Peneliti : Pengertian Kompleksitas menurut ibu sendiri bagaimana?
- Narasumber : Kompleksitas itu suatu hal yang memang tidak hanya satu hal yang diurusi berarti lebih dari dua, sehingga kompleks itu meliputi beberapa hal, jadi contoh pelimpahan porsi
- Peneliti : Apakah pelimpahan porsi itu sangat kompleks bu, selama ibu disini, apa saja kompleksitas yang ada dipelimpahan nomor porsi?
- Narasumber : Saya akui mas pelimpahan porsi itu banyak kerumitannya dan kekompleksannya, contohnya yang pelimpahan yang sakit permanenn itu surat dari rumah sakit berbeda loh mas sama yang ketentuan dari kemenkes, kadang ahli warisnya itu tidak ada mas, harus ke kanwil kalo jemaah tidak di bombing bakal mager terus mas ke kanwilnya dan kadang jemaah itu tidak jujur mas ke kami, jadi pas nyampe kanwil kan ditanyakan lagi, kalo salah ya suruh pulang



HASIL WAWANCARA

- Narasumber : Tulus Rahardjo, S.E
- Jabatan : Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh
Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
- Peneliti : Menurut Pak Tulus, Pelayanan itu apa?
- Narasumber : Sesuatu yang bisa kita berikan dalam wujud penjelasan,
fasilitas yang itu berasal dari kami Kemenag Purbalingga
untuk masyarakat yang membutuhkan
- Peneliti : Selama bapak kerja disini kendala pelayanan itu apa saja pak?
- Narasumber : Kalo kendala itu yang paling kami rasakan baik itu dari
Penyelenggaraan haji dan umroh, yang ada di ptsp, mungkin
bisa jadi semua seksi disini mas, yaitu kendala masyarakat
lansia, karena memberi penjelesan ke masyarakat lansia itu
memang harus detail, dan sulitnya Ketika masyarakat lansia
datang ke kemenag ini dengan keadaan sendiri mas
- Peneliti : Bagaimana sarana dan prasarana disini pak, apakah sudah baik?
- Narasumber : kalo dari standar minimal ya sudah mas, karena sudah ada
meja layanan, ruang tunggu, mesin antrian, minuman,
makanan kecil, ruang laktasi, tempat bermain anak, toilet,
kursi roda dan lain lain. Secara batas minimal sudah
memenuhi
- Peneliti : Apakah disini karyawannya ramah dan sopan pak?
- Narasumber : alhamdulillah baik mas, karena kami ada survai pelayanan
yang setiap bulan dicek dan rating kami bagus semua mas
- Peneliti : Apakah karyawan disini melayani dari awal hingga akhir
secara cepat dan tepat
- Narasumber : Secara prinsip kami itu ada jam layanan yang ada didepan
ptsp mas, tapi pada prakteknya kita tidak bisa membatasi itu
orang konsultasi itu bisa kapan saja minta dan harus tetap kita
layani, baihkan pernah sampai kerumah mas, atau kadang
lewat WA mas, ya intinya kita membalas dan respon, karena

bagaimanapun kita sudah punya komitmen pelayanan yang baik dan cepat

- Peneliti : Apakah karyawan disini dapat menggunakan bahasa yang jelas dan dipahami
- Narasumber : Kalo selama ini insya alloh sudah mampu, Cuma kendalanya gini sebageian costumers kita kan orang orang sepuh sepuh, kadang kami susah menjelaskannya mas, karena kami pakainya Bahasa Indonesia, ya kami bisa Bahasa Krama Jawa kalo saya pribadi terlalu lama memakai Bahasa krama itu kesulitan juga, selama inikan kami pakai Indonesia, jadi solusinya kami tuh komunikasi dengan pihak ketiga contoh ada kakek ke sini bawa cucunya, ya kami komunikasikan dengan cucunya nanti cucunya yang akan menerangkan ke kakaknya tentang yang telah kami sampaikan
- Peneliti : Apakah karyawan disini ada jadwal Latihan rutin guna untuk mengasah kemampuan dan kemampuan?
- Narasumber : Untuk pelatihan rutin kami tidak ada mas, karena dulu sempet kedatangan pihak dari layanan BCA itu mengadakan Latihan dan Pelayanan disini, dan dulu juga ada seminar pelayanan yang kalo gak salah itu pematerinya Dosen UIN SAIZU, itu mereka menerangkan pelayanan prima dan penggunaan pelayanan yang tepat
- Peneliti : Apakah karyawan disini memahami kebutuhan pelanggan?
- Narasumber : Layanan kepada customer mengaju ke standar operasional prosedur yang ada dengan menggunakan prinsip layanan yang cepat, tepat dan efisien
- Peneliti : Apakah karyawan disini mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan?
- Narasumber : Jadi selama ini kami juga meminta ada survai layanan, jadi ketika kami sudah melayani kami meminta seperti survai bagaimana pelayanan kami, untuk selama ini si alhamdulillah

- kebanyakan puas dan otomatis itu sudah memberikan kepercayaan
- Peneliti : Apakah setiap masyarakat yang datang ke ptsp dikenalkan dengan Aplikasi SICAKAP?
- Narasumber : Untuk aplikasi sicakap ini dikenalkan dengan orang orang yang tingkat pendidikanya minimal SMP dan masih agak muda, kalo mbah mbah tidak kami kenalkan mas
- Peneliti : Menurut bapak, pengertian pelimpahan nomor porsi itu apa?
- Narasumber : Pemindahan nomor Porsi pendaftaran dari Calon Jamaah Haji yang meninggal atau sakit permanen ke ahli waris sesuai ketentuan yang berlaku
- Peneliti : Selama bapak kerja disini kompleksitas pelimpahan porsi itu apa saja pak?
- Narasumber : Untuk kompleksnya pelimpahan porsi itu, yang pertama proses pelimpahan itu harus ke kanwil mas jadi lumayan jauh dan kanwil juga kebanyakan sibuk jadi harus ada konfirmasi dulu, yang kedua persepsi masyarakat tentang sakit permanen, bahwa yang dapat melimpahkan itu penyakit yang sesuai dengan kemenkes, kadang dokter juga mengeluarkanya berbeda dari surat edaran kemenkes mas, yang ketika persepsi masyarakat tentang iuran tranpost, kami kalo mau melimpahkan itu bareng bareng mas, kalo jemaah pelimpahan tidak diopeni makan gak bakal jadi pelimpahan porsi, nah kadang ada jemaah yang ditanya ke kanwil ada biayanya apa tidak, jemaah menjawab ada sebesar 300 ribu, nah kanwil kan jadi curiga, sebenerna kan 300 ribu itu uang tranpost mereka untuk bolak balik ke semarang dan purbalingga

HASIL WAWANCARA

- Narasumber : Desi Sukohartato, S.H.
- Jabatan : Pegawai Bahan Informasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh
Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
- Peneliti : Bagaimana sarana dan prasarana disini pak, apakah sudah baik?
- Narasumber : terkait peralatan dan sarana prasana, kita disini ada bisa dibidang lengkap mas, baik sarana pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi. Bisa dilihat dengan adanya computer, aplikasi. Cuma kewenangannya mas, jadi kemenag kabupaten/daerah untuk pelimpahan nomor porsi haji itu hanya bisa mengusulkan dokumen dan menjembatani para calon jemaah pelimpahan nomor porsi, nanti permohonannya itu kita tambahi surat pengantar ke kanwil,nanti kanwil akan mengundang pemohon untuk rekaman data disana/kanwil yang datang kesini dengan syarat jemaah yang melimpahkan itu banyak kurang lebih 50 pelimpah mas
- Peneliti : Apakah di PHU ini tangible tidak ya pak, artinya berwujud yaitu adanya fasilitas fisik, personal ,peralatan yang dapat diraskan oleh masyarakat?
- Narasumber : Terkait peralatan dan sarana prasana disini kemenag purbalingga bisa dibidang lengkap. Bisa dilihat dengan adanya computer, aplikasi, ruang tunggu dan masih banyak lagi
- Peneliti : Apakah pelayanan disini reliability dalam artian pelayanan disini dapat memberikan pelayanan yang segera dan kepuasan, dan pelayanan disini akurat?
- Narasumber : Untuk semua pelayanan di kemenag ini akan diarahkan ke ptsp mas, hal ini agar lebih jelas dan masyarakat tidak masuk kerungan -ruangan, jadi masuknya langsung ke PTSP, nanti

diruang ptsp, petugas PTSP akan memberi informasi terkait dengan apa yang dibutuhkan masyarakat begitu mas, dan kami sebenarnya juga sudah menyampaikan informasi melalui web site yaitu dengan adanya SICAKAP (Sistem Akutansi Akutable dan Profesional

- Peneliti : Apakah pegawai disini responsiviness yaitu memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan?
- Narasumber : Jadi dikantor kemenag purbalingga itu kami sudah ada yang namanya standar pelayanan, jadi didepan ptsp pun sudah dipampang begitu besar disana ada banner terkait standar pelayanan, disana juga dari setiap jenis pelayanan itu ada waktunya, contoh pembuatan rekomendasi missal berapa menit, pendaftaran berapa menit, termasuk pelimpahan nomor porsi haji, kalo pelimpahan di standar pelayanan kami itu 30 menit
- Peneliti : Apakah setiap masyarakat melakukan pelayanan disini ada jaminan perlindungan yang disajikan bagi pengguna layanan?
- Narasumber : Terkait jaminan perlindungan bagi jemaah itu otomatis ada, contoh pelimpahan porsi haji itu kan ada surat penguasa penunjukan itu wajib ada karena disitu mencantumkan persetujuan antara pemberi kuasa dan penerima kuasa jadi jelas, jadi ada bukti hitam di atas putih legalitas dan mengetahui perangkat desa itu kan sudah jelas sekali ada perlindungan
- Peneliti : Apakah di phu ini dalam pelayanannya memahami keinginan pengguna layanan, lebih ke empathy kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan?

- Narasumber : Jadi terkait tamu yang hadir itu kan latar belakangnya beda beda, dari tingkat Pendidikan, kultularnya, budaya, ada yang keras lembut, kalo memang ada yang perlu dijelaskan lebih lanjut kita bisa ngobrol lebih intens misalnya yang tadinya diruang ptsp kita alihkan ke ruang konsultasi jadi disana bisa ngobrol puas disana
- Peneliti : Asal usul terjadinya pelimpahan nomor porsi itu bagaimana ya pak?
- Narasumber : Ya terkait tentang pelimpahan porsi itu sebenarnya mulai berlaku sesuai dengan keputusan direktur jenderal penyelenggaraan haji dan umrah nomor 130 tahun 2020, sebenarnya kan sebab pelimpahan nomor porsi itu kan penyebabnya ada 2 karena meninggal dunia dan sakit permanen, kalo meninggal dunia itu kalo sebelum 29 april 2019 itu tidak bisa dilimpahkan porsinya jadi hanya bisa dibatalkan, kalo mau dilimpahkan porsinya ya harus daftar baru terus nanti baru dilimpahkan ke siapa yang di inginkan sesuai ahli waris dan nanti menyesuaikan estimasi keberangkatnya, tapi bagi jemaah yang meninggal setelah lewat 29 april 2019 itu bisa langsung dilimpahkan porsinya, estimasinya sesuai pendaftaran pertama kali, yang meninggal dunia juga sebelum keberangkatan ke arab Saudi dari banda embarkasih jadi kalo waktunya masih mencukupi itu masih bisa dilimpahkan porsinya, kalo sakit permanen itu harus ada surat keterangan dari dokter rumah sakit pemerintah dan kriteria itu harus sesuai dengan permenkes disana ada kriteria sakit permanen itu apa saja mas, contoh nya penyakit yang mengancam jiwa, stroke stadium 4, AIDS, dll bisa diliat sendiri mas, jadi kalo semisalnya sudah cek dokter itu hasilnya tidak sesuai dengan permenkes ini, itu tidak bisa untuk melimpahkan porsi

- Peneliti : Estimasi pelayanan disini berapa menit ya pak?
- Narasumber : Kami sudah ada yang namanya standar pelayanan, jadi didepan ptsp pun sudah dipampang begitu besar disana ada banner terkait standar pelayanan, disana juga dari setiap jenis pelayanan itu ada waktunya, contoh pembuatan rekomendasi missal berapa menit, pendaftaran berapa menit, termasuk pelimpahan nomor porsi haji, kalo pelimpahan di standar pelayanan kami itu 30 menit karena terkait pelimpahan porsi haji itu sendiri ada yang membutuhkan penjelasan, jadi dari waktu 30 menit itu dirasa cukup untuk memberikan penjelasan-penjelasan terkait pelimpahan porsi haji itu apa saja
- Peneliti : Selama bapak kerja disini kompleksitas pelimpahan porsi itu apa saja pak?
- Narasumber : Kalo rumitnya ya mas itu harus kekanwil, kita membuat 2 pilihan mau kesana sendiri monggo, atau mau bareng-bareng tapi nunggu banyak yang melimpahkan, terus itu mas surat kuasa kadang ada beberapa penerima pelimpahan porsi itu tidak berada disatu daerah jadi jauh jauh, nah itu membuat sulit loh mas, karena di surat kuasa itu harus semua ahli waris harus bertanda tangan hitam diatas putih, dan kadang juga document dokumen yang menerima pelimpahan porsi itu hilang contoh akta, kalo akta kelahiran hilang kan jadi dadak bikin lagi

HASIL WAWANCARA

- Narasumber : Ibu Cicit
- Jabatan : Penerima Pelimpahan Nomor Porsi
- Peneliti : Bagaimana sarana dan prasarana disini ibu/bapak, Apakah sudah bagus menurut ibu/bapak, bentuknya apa saja yang bapak rasakan?
- Narasumber : sudah sangat bagus mas, sebelumnya saya itu jemaah yang tidak tahu akan adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi, tapi pas hari itu saya tiba tiba dihubungi pak tulus, disuruh di limpahkan saja nomor porsinya dengan ketentuan seperti ini. Sejak saat itu saya jadi tahu adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi
- Peneliti : Apakah staf PHU ini mengerti apa yang ibu/bapak butuhkan
- Narasumber : Staf phu khususnya pak tulus, ini tau betul mas apa yang saya butuh, saya butuhnya kan pelimpahan porsi itu diterangkan dari UUD nya terus ke persyaratanya, yang saya inget tuh kalo pelimpahan tidak bisa di kemenag sini, disini katanya hanya untuk menjembatani
- Peneliti : Apakah Ibu/Bapak tau adanya pengisian survai pelayanan, dan apakah ibu/bapak mengisi survai itu?
- Narasumber : kemaren saya tidak mengisi survai mas karena buru buru, tetapi saya juga sudah puas atas pelayanannya
- Peneliti : Bapak/ibu kan sebagai penerima pelimpahan nomor porsi, apakah selama melakukan pelimpahan porsi bapak/ibu mengalami kerumitan?
- Narasumber : Kalo ribetnya yang saya alami itu, kan yang menerima anak saya, jadi dia belum punya seperti KTP kan, jadi saya harus bikin yang namanya KIA

HASIL WAWANCARA

- Narasumber : Bapak Hendro
- Jabatan : Penerima Pelimpahan Nomor Porsi
- Peneliti : Bagaimana sarana dan prasarana disini ibu/bapak, Apakah sudah bagus menurut ibu/bapak, bentuknya apa saja yang bapak rasakan?
- Narasumber : Disini lengkap banget mas yang saya rasakan ketika saya ke ptsp, adda ruang tunggu, nomor antri, dan meja resepsionis
- Peneliti : Berapa menit proses pelayanan ketika bapak/ibu melimpahkan porsi?
- Narasumber : Pas proses pelimpahan itu hanya 15 menitan mas, jadi saya Cuma mau tau apa saja persyaratanya dan itu dijelaskan semua oleh pak thulus
- Peneliti : Apakah karyawan disini dapat menggunakan bahasa yang jelas dan dipahami?
- Narasumber : Kalo saya si pake bahasa Indonesia mas, karena staf kemenag juga memakai bahasa Indonesia gitu jadi saya menyesuaikan
- Peneliti : Bapak/ibu kan sebagai penerima pelimpahan nomor porsi, apakah selama melakukan pelimpahan porsi bapak/ibu mengalami kerumitan?
- Narasumber : Saya si tidak mengalami kesulitan mas, karena sudah lengkap dan pihak kemenag juga selalu open kepada saya mas

HASIL WAWANCARA

- Narasumber : Pak Wahyu
- Jabatan : Penerima Pelimpahan Nomor Porsi
- Peneliti : Apakah Ibu/Bapak tahu adanya aplikasi SICAKAP?
- Narasumber : Saya tau ada aplikasi sicakap, tapi saya lebih suka datang langsung si mas, jadi lebih jelas
- Peneliti : Menurut Ibu/Bapak Apakah pegawai disini memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan?
- Narasumber : Yang jelas dari pihak kemenag ini, pelayanannya sangat memuaskan karena mereka ini responya cepat, dan mudah dalam memberikan penjelasan, jadi kita cukup membenahi yang akan dikumpulkan dan disitu juga dijelaskan secara detail mengenai berkas yang harus dilengkapi untuk pelimpahan porsi, saya acungi jempol untuk pelayanan di kemenag ini mas
- Peneliti : Apakah setiap masyarkat melakukan pelayanan disini ada jaminan perlindungan yang disajikan bagi pengguna layanan
- Narasumber : Untuk jaminan perindungan saya yakin banget mas, ya karena memang sudah tugasnya mereka kan, jaga document yang penting-penting dan jangan sampai hilang
- Peneliti : Bapak/ibu kan sebagai penerima pelimpahan nomor porsi, apakah selama melakukan pelimpahan porsi bapak/ibu mengalami kerumitan
- Narasumber : Alhamdulillah tidak ada kerumitan apapun mas, mungkin tidak dirasakan oleh kami selaku pelaksana

Lampiran ke 3 Dokumentasi Pelimpahan Nomor Porsi

DOKUMENTASI



Wawancara Ibu Khamimah



Wawancara Bapak Tulus



Wawancara Bapak Suko



Wawancara Bapak Hendro



Wawancara Bapak Wahyu



Wawancara Ibu Cicit Lestari



Ruang PTSP



Ruang Tunggu



Tempat Bermain Anak



Proses Pelimpahan di Kanwil

Lampiran ke 3 Dokument Pelimpahan Nomor Porsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURBALINGGA
 Jalan May.Jend.Panjaitan No.115 A Purbalingga 53311
 Telepon (0281) 891086 Faksimili (0281) 892564
 Website : <http://2.purbalingga.kemenag.go.id>

SURAT REKOMENDASI

Nomor : **123** /Kk.11.03/05/Hj.00/9/2022

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dengan ini menerangkan bahwa :

No	Nama Jamaah Yang Dilimpahkan	No. Porsi	Nama Penerima Pelimpahan	Keterangan
1	Murwati	1100567856	Laela Nurhidayati	Anak Kandung

Adalah Calon Jamaah Haji Penerima Pelimpahan Porsi karena **Meninggal Dunia** sesuai dengan Peraturan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 130 Tahun 2020.

Demikian Rekomendasi ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purbalingga, 2 September 2022

An. Kepala,
 Kasr PHU

 Khanamah

Tembusan Yth :

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga

Perihal : Permohonan Pelimpahan Nomor Porsi Haji
 Lampiran : 1 berkas
 Kepada Yth : Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Sehubungan dengan adanya kebijakan Kementerian Agama Pusat tentang penyelenggaraan haji bahwa porsi calon jamaah haji yang wafat/sakit sebelum berangkat ke Arab Saudi bisa digantikan oleh keluarganya, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **Laela Nurhidayati**
 Tempat/Tanggal Lahir : Purbalingga, 10 Desember 1995
 Alamat : Desa Gumiwang RT 009 RW 005
 Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga 53392

Dengan ini mengajukan permohonan pelimpahan nomor porsi haji regular wafat atas nama **MURWATI** nomor porsi **1100567856** dan menggantikan keberangkatan menunaikan ibadah haji tahun 1451 H/ 2030 M.

Bersama ini saya lampirkan berkas kelengkapan :

- a. Surat rekomendasi pelimpahan nomor porsi jamaah calon haji dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga
- b. Surat permohonan pelimpahan nomor porsi;
- c. Surat pernyataan tanggungjawab mutlak;
- d. Surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi;
- e. Bukti setoran awal atau setoran /awal lunas Biph;
- f. Surat akta kematian dari Kantor Catatan Sipil;
- g. Fotocopy legalisir (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari jamaah calon haji yang akan dilimpahkan nomor porsi nya;
- h. Fotocopy legalisir (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, AktaKelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari penerima pelimpahan porsi;
- i. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi data penerima pelimpah porsi;
- j. Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi dengan bank yang sama dengan jamaah calon haji yang akan dilimpahkan porsi nya;

Demikian surat permohonan ini saya buat, besar harapan saya agar permohonan pelimpahan nomor porsi jamaah wafat dapat dikabulkan.

Atas perhatian dan kebijaksanaannya kami ucapkan Terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Purbalingga, 27 Agustus 2022

Pemohon



Laela Nurhidayati

**SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB MUTLAK
PENERIMA PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI MENINGGAL DUNIA**

Saya yang bertanggung jawab di bawah ini :

Nama : Laela Nurhidayati
Tempat/tgl lahir : Purbalingga, 10 Desember 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Gumiwang RT 009 RW 005 Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga 53392

Bertanggung jawab atas pelimpahan nomor porsi jemaah haji tersebut regular yang meninggal dunia atas nama MURWATI sesuai dengan surat kuasa yang telah diberikan oleh pemberi kuasa.

Apabila di kemudian hari ditemukannya data yang tidak benar atau timbul gugatan atas kuasa penerima pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia, maka saya siap bertanggung jawab secara administrative dan/atau pidana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sadar. Tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Purbalingga, 27 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan



Laela Nurhidayati

SURAT KUASA PELIMPAHAN NOMOR PORSI
JEMAAH HAJI MENINGGAL DUNIA

1. Yang bertanda tangan di bawah ini:
 Nama : Siti Nurjanah
 Tempat dan tgl lahir : Purbalingga, 29 Agustus 1983
 Status keluarga dengan Jemaah meninggal dunia : Anak Kandung
 Alamat (sesuai KTP/SIM) : Desa Gumiwang RT 009 RW 005
 : Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga 53392
2. Yang bertanda tangan di bawah ini:
 Nama : Arif Dwi Utomo
 Tempat dan tgl lahir : Purbalingga, 20 September 1985
 Status keluarga dengan Jemaah meninggal dunia : Anak Kandung
 Alamat (sesuai KTP/SIM) : Desa Gumiwang RT 009 RW 005
 : Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga 53392
3. Yang bertanda tangan di bawah ini:
 Nama : Lestari Setyawati
 Tempat dan tgl lahir : Purbalingga, 09 September 1991
 Status keluarga dengan Jemaah meninggal dunia : Anak Kandung
 Alamat (sesuai KTP/SIM) : Desa Gumiwang RT 009 RW 005
 : Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga 53392

Dengan ini secara bersama sama memberi kuasa kepada:

Nama : **Laela Nurhidayati**
 Tempat dan tgl lahir : Purbalingga, 10 Desember 1995
 Status keluarga dengan Jemaah meninggal dunia : Anak Kandung
 Alamat (sesuai KTP/SIM) : Desa Gumiwang RT 009 RW 005
 : Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga 53392
 Nama Ayah : Harun Nurokhman

Selanjutnya disebut sebagai Penerima Kuasa
 Untuk menerima pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia atas nama MURWATI nomor porsi **1100567856** dan menggantikan keberangkatan menunaikan ibadah haji tahunH/.....M atau tahun berikutnya.

Penerima kuasa dapat melakukan pengurusan dokumen keberangkatan dan kelengkapan lain yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat kuasa ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Purbalingga, 27 Agustus 2022

Penerima kuasa,



Laela Nurhidayati

Pemberi kuasa,

1. Siti Nurjanah

2. Arif Dwi Utomo

3. Lestari Setyawati





Mengetahui,

Ketua

Sukanto

Kepala Desa Gumiwang





KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KAB. PURBALINGGA

Nomor SPPH :

112401792

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI

Nomor Registrasi Pendaftaran : 122112401792
 Nomor KTP : 3303035006570002
 Nama Lengkap : **MURWATI**
 Nama Ayah Kandung : SANMUNGID TAWIKRAMA
 Tempat dan Tanggal Lahir : PURBALINGGA, 10 Juni 1957
 Umur : 55 Tahun
 Jenis Kelamin : WANITA
 Kewarganegaraan : INDONESIA
 Alamat : GUMIWANG RT 09 RW 05

Desa / Kelurahan : GUMIWANG
 Kecamatan : KEJOBONG
 Kabupaten / Kota : KAB. PURBALINGGA
 Propinsi : JAWA TENGAH
 Kode Pos : 53392
 No Telp :
 No Handphone : 81903136455
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan : PNS
 Pergi Haji : BELUM
 Nama Mahram / Pendamping :
 Hubungan Mahram / Pendamping :
 Golongan Darah : O
 Status Jemaah : BIASA
 Status Perkawinan : SUDAH
 Kode Diagnosis : ---

Ciri - Ciri : 1. Rambut **IKAL** 2. Alis **TIPIS** 3. Hidung **SEDANG**
 4. Muka **LONJONG** 5. Tinggi **150 cm** 6. Berat **54 kg**



Kantor Kementerian Agama
KAB. PURBALINGGA
Penyelenggara Haji dan Umrah

DRS. H. SISWADI
NIP. 196005011983031002



KAB. PURBALINGGA, 11 Desember 2012
Calon Jemaah Haji

MURWATI

- Catatan :
1. Lembar pertama(abu-abu) untuk BPS BPIH
 2. Lembar kedua(merah muda) untuk Kantor Kementerian Agama Kab / Kota
 3. Lembar ketiga(hijau muda) untuk Calon Jemaah Haji
 4. SPPH bukan jaminan memperoleh porsi
 5. BPS BPIH harus menggunakan SPPH yang sah dan ditandatangani oleh Kantor Kementerian Agama Kab / Kota

Nomor Induk Kependudukan 3303035006570002
Single Identity Number



REPUBLIK INDONESIA
PENCATATAN SIPIL
REGISTRY OFFICE

WARGA NEGARA INDONESIA
NATIONALITY INDONESIA

KUTIPAN AKTA KEMATIAN
EXCERPT OF DEATH CERTIFICATE

Berdasarkan Akta Kematian Nomor
By virtue of Death Certificate Number
menurut stblid

3303-KM-22062022-0004

bahwa di PURBALINGGA
in accordance with state gazette that in

pada tanggal TIGA BELAS
on date THE THIRTEENTH OF

APRIL
APRIL

tahun DUA RIBU DUA PULUH DUA
year TWO THOUSAND TWENTY-TWO

telah meninggal dunia seorang bernama Tr/Ny/Nn MURWATI
a person has deceased by name of Mr/Mrs/Miss

lahir di PURBALINGGA
born in

pada tanggal SEPULUH
on date THE TENTH OF

JUNI
JUNE

tahun SERIBU SEMBILAN RATUS LIMA PULUH TUJUH
year NINETEEN FIFTY-SEVEN

Kutipan ini dikeluarkan Di KABUPATEN PURBALINGGA
The excerpt is issued

pada tanggal DUA PULUH DUA JUNI
on date THE TWENTY-SECOND OF JUNE

Tahun DUA RIBU DUA PULUH DUA
on year TWO THOUSAND TWENTY-TWO

Pejabat Pencatatan Sipil KABUPATEN PURBALINGGA
Officer of Civil Registration



Drs. MUHAMMAD FATHURROHMAN, M.Si.
NIP. 196710071993031005

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN





BANK BRI
Melayani Dengan Setulus Hati

SETORAN BPIH

BUKTI PEMBAYARAN SETORAN AGAL BPIH

TGL TRANSAKSI	: 12/12/2012	JAM TRANSAKSI	: 13:03:51
TGL SETTLEMENT	: 12/12/2012		
KODE BANK BPS	: 002 - BANK PAKYAT INDONESIA		
KODE CABANG BPS	: 0074 - PURBALINGGA		
NO. REFERENCE	: 002C12002491		
CHANNEL	: 6010	TELLER ID	: 0074052
NO. REKENING	: 681701000036517		
NAMA PEMILIK REKENING	: MURMUTI		
KODE BUKU BANG	: 360 (IDR)		
NO. PENDAFTARAN	: 122112401792	NO. PURSI	: 1100567856
NAMA CALON	: MURMUTI		
NILAI SETORAN	: 25,000,000.00		
TERDIRILANG	: DUA JULUH LIMA JUTA RUPIAH		

SESI INI HARAP DISIMPAN SEBAGAI BUKTI PENDAFTARAN YANG SAMA SETORAN AGAL BIAYA PERJALANAN IBADAH HAJI

Cetakan Ke # 1

Photo
3 x 4

Perhatian :

1. Setelah menerima Tanda Bukti Setoran BPIH ini, calon jemaah haji agar segera mendaftarkan diri ke Kantor Departemen Agama Kabupaten Kota sesuai tempat domisili selambat-lambatnya 7 hari dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Jika calon jemaah haji bermaksud membatalkan pendaftarannya atau batal berangkat menunaikan ibadah haji pada musim haji tahun berjalan karena alasan sesuatu hal (kesehatan, meninggalkan dunia atau alasan lainnya yang sah), pembatalan dapat dilakukan melalui Kantor Departemen Agama setempat.



14017
www.bri.co.id



Tibungun **BRI**
Wujudkan Langkah Menuju Sukses

LEMBANG 1
MATA PENYALAM

Kutipan Ayat kitab
no. 33/14/1982
UNTUK ISTERI

SERI : GM

وَقَالَ فُؤَادُ بْنُ كَثِيرٍ
عَلَى مَوْتِ أَبِي سَعِيدٍ
عَلَى مَوْتِ أَبِي سَعِيدٍ

"Dan bergaulah dengan mereka secara penuh"

Pada hari Senin tanggal 10 bulan Februari tahun 1403 H atau tanggal 11 bulan Februari tahun 1982 M. Jam 10.00 telah berlangsung akad nikah antara :

SEORANG LAKILAKI :

- III. 1. nama lengkap dan aliharga : Herwin
- 2. bin : Herwin
- 3. tanggal lahir (umur) : 12.11.1963
- 4. tempat lahir : Kab. Pangasinan
- 5. agama : Islam
- 6. pekerjaan : gubernur
- 7. tempat tinggal : Pennang
- 8. tanda-tanda kelainan : tidak ada
- 9. pejabat diuraikan beserta : tidak ada

DENGAN SEORANG PEREMPILAN :

- V. 1. nama lengkap dan aliharga : Maria
- 2. bin : Santoso
- 3. tanggal lahir (umur) : 10.11.1963
- 4. tempat lahir : Kab. Pangasinan
- 5. agama : Islam
- 6. pekerjaan : gubernur
- 7. tempat tinggal : Pennang
- 8. tanda-tanda kelainan : tidak ada
- 9. perantara atau janda : tidak ada

YANG MENADI WALINIKAH :

- VII. 1. nama lengkap dan aliharga : Herwin
- 2. bin : Herwin
- 3. tanggal lahir (umur) : 12.11.1963
- 4. pekerjaan : gubernur
- 5. agama : Islam
- 6. tempat tinggal : Pennang
- 7. spt kelengkapan (sifat raga) : tidak ada

JIKA WALI ITU WALI HAKIM :

- a. nama : Herwin
- b. pangkat/jabatan : gubernur
- c. hubungan : gubernur

DENGAN MAS BAWAH :

- VIII. 1. berjenis spes dan bangsa : Herwin
- 2. dibayar tunai atau diamanat : tidak ada

IX. Setelah akad nikah, suami mengucapkan ta'lib-taluk atau tidak :

X. Apabila ada perjanjian setelah ta'lib-taluk, seburuk :

Herwin 19.02.82

Herwin 19.02.82

Departemen Agama, Direktorat Nikah, Kantor Wilayah, Kalimantan Barat, Pontianak



MENGETAHUI :

SESUAI DENGAN ASLINYA

29-02-2022

KIT/ KEM. KEP. 001

us en, S.Pd.I

NIP. 19720427200701 1 021

PROVINSI JAWA TENGAH
KABUPATEN PURBALINGGA

NIK : 3303035012950004

Nama : **SALA NURHIDAYATI**
Tempat/Tgl Lahir : PURBALINGGA, 10-10-1995
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah :
Alamat : GUMIWANG
RT/RW : 08/005
Kecamatan : GUMIWANG
Kabupaten : KEJOBONG
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : BELUM KAWIN
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA
Pemerintahan : WNI
Berikut Hingga : SEMURUH HIDUP



PURBALINGGA 01 03 2019

Sala

KARTU TANDA PENDUDUK
REPUBLIK INDONESIA



MENGETAHUI
CAMAT KEJOBONG



NUR TEDJO, S.Sos
Pejabat
NIP. 19680503 198208 1 001

CSL 0385903

PENCATATAN SIPIL

WARGANEGARA INDONESIA

PURBALINGGA

KUTIPAN

AKTA KELAHIRAN

No. 3707 / 1995.-

Dari daftar U M U M tentang kelahiran menurut Stbl 1920 No.751 jo Stbl 1927 No.564 di Purbalingga ternyata, bahwa di Purbalingga pada tanggal sepuluh bulan Desember hari Minggu tahun seribu sembilan ratus sembilanpuluh lima, pukul 01.30 telah lahir :

LAEIA NURHIDAYATI

anak perempuan dari suami-istri : NUROCHMAN, pekerjasekang dan MURNATI, Guru Madrasah Ibtidaiyah Guppi Gumiwang, keduanya bertempat tinggal di Rt.09/V desa Gumiwang, Kecamatan Kejobong, Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga.

Kutipan ini sesuai dengan keadaan pada hari ini. Purbalingga delspanbelas Desember, tanggal sembilanpuluh lima, seribu sembilan ratus

Kantor Catatan Sipil di Purbalingga, KANTOR CATATAN SIPIL, NIDHON KARDI, Nip. : 010 056 275.-

MENGETAHUI Foto Copy Sesuai Dengan Aslinya An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga Kabid. Pelayanan dan Catatan Sipil

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TRESTI ESTU HANDAYANI, S.Pol, Psi NIP. 19780224200612913 NO. 46890 TGL

29 AUG 2022



Nama Kepala Keluarga : **MURWATI**
 Alamat : **QUAMWANG**
 RT/RW : **009/005**
 REPUBLIK INDONESIA Kode Pos : **53392**

KARTU KELUARGA

No. 3303032912J70006

Desa/Kelurahan : **QUAMWANG**
 Kecamatan : **KULONING**
 Kabupaten/Kota : **RURE ALINGGA**
 Provinsi : **JAWA TENGAH**

No	Nama Lengkap	NIK	Jenis Kelamin	Tempat Lahir	Tanggal Lahir	Agama	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Selangan Darah
1	MURWATI	330303200527002	P	WALUYA	05/01/1971	ISLAM	DIT LAIN KOTA	PEKERJA	TIKAM TAJU
2	LESTARI SETYAWATI	330303402910001	P	PURBALINGGA	04/01/1991	ISLAM	DIT LAIN KOTA	KARYAWAN SWASTA	TIKAM TAJU
3	LAELA MURSIKAWATI	330303502980004	P	PURBALINGGA	05/01/1988	ISLAM	DIT LAIN KOTA	PEKERJA SWASTA	TIKAM TAJU
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

No	Status Perkawinan	Tanggal Perkawinan/Perceraian	Status Hubungan Dalam Keluarga	Kewarganegaraan	No. Paspor	No. KITAS	Asah	Nama Orang Tua	Ibu
1	110	111	112	113	114	115	116	117	117
1	CELA MARI		KEPALA KELUARGA	WNI			SAMUDJO	RAYADI	
2	DELIANAWATI		ANAK	WNI			HARON MURCHIDIAN	MURWATI	
3	BEULIANAWATI		ANAK	WNI			HARON MURCHIDIAN	MURWATI	
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Dikeluarkan Tanggal : **31-10-2020**

KEPALA KELUARGA

(Signature)

MURWATI
 Tanda Tangan/Cap Jempol

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENDAFTARAN SIPIL



DR. MUHAMMAD FATHURROHMAN, M.Si
 NIP. 196710071993031005

Dokumen ini telah disandatangani secara elektronik menggunakan teknik elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSiE), BSSN

LAELA NURHIDAYAT
7201467319
GUMIWANG RT9RW5 KEJOSONG

KC PLRACK1002215
3303351012350004
08/Jul/2002



BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

[Handwritten signature]

Tanda tangan pejabat Bank

Buku ini adalah milik PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
Apabila diwariskan, mohon dikembalikan ke kantor
PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. terdekat

Pilihan Akad • Syariah • Muftakabah
Pilihan Mata Uang • USD • IDR

PENDANAAN

- BSI Tabungan Easy Wadiah
- BSI Tabungan Easy Muftakabah
- BSI Tabungan Iqrah
- BSI Tabungan Haji Indonesia
- BSI Tabungan Payroll
- BSI Tabungan Rahnah
- BSI Tabungan Produktif
- BSI Tabungan Depositansi
- BSI Tabungan Mepanawana
- BSI Tabungan Perantau
- BSI Tabungan Tempel ID
- BSI Tabungan Tawakkal
- BSI Giro
- BSI Deposito

PEMBINAAN

- Model Kerja
- Investasi
- Konsumsi

Produk dan Jasa BSI

KONSEPAKAD

- Murabahah
- Ijarah
- Rahn
- Musyarakah
- Salam
- Qardh
- Murabahah
- Iktisba

JASA

- BSI Debit
- BSI Sendra Raya
- BSI Hibah
- BSI Internet Banking
- BSI Electronic Payment
- BSI e-C
- Real Estate Value Ating
- Bank Garansi
- Western Union

JASA OPERASIONAL

- Transfer
- Intercity Clearing
- BSI RTGS (Real Time Gross Settlement)
- Inkaso
- Ekspor
- Impor

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.



KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TENGAH

Nomor PORSI :

1100462058

SURAT PENDAFTARAN HAJI (SPH)
PELIMPAHAN NOMOR PORSI

BIODATA PENDAFTAR

Nomor KTP : 3303095008560001
Nama : RUSMITI
Tempat, Tanggal Lahir : PURBALINGGA, 25 AGUSTUS 1956
Kode Pos : 53353
Kecamatan : null
Kabupaten/Kota : KAB. PURBALINGGA
Provinsi : JAWA TENGAH

BIODATA PENERIMA PELIMPAHAN

Nomor KTP : 3303096510810002
Status Hubungan : ANAK KANDUNG
Nama : NINING SUGIARTI
Nama Ayah Kandung : ROCHANI
Jenis Kelamin : WANITA
Tempat, Tanggal Lahir : PURBALINGGA, 25 OKTOBER 1981
Alamat : DAGAN RT 02 RW 09
Desa/Kelurahan : DAGAN
No Handphone : 085747020110
Pendidikan : D1/D2/D3/SM
Pergi Haji : BELUM
Status Perkawinan : MENIKAH
Status Bayar : LUNAS



Kode Bank : 451
Nama Bank : BANK SYARIAH IND.
No. Rekening : XXXXXX8237

PURBALINGGA, 12 DESEMBER 2022
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TENGAH
SUBKOORDINATOR PADA SEKSI BINA
HAJI REGULER DAN ADVOKASI HAJI


H. FITRIYANTO, S. AG, M. PD. I
NIP. 197012012003121002

JEMAAH HAJI


NINING SUGIARTI

Lembar Kantor Kementerian Agama Kab/Kota