

SKRIPSI

**DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH
DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

Oleh:

**MUHAMMAD AZHARI ALWY
NPM. 1804011010**



**Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH
DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

MUHAMMAD AZHARI ALWY
NPM. 1804011010

Pembimbing: Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy

Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan**
Saudara Muhammad Azhari Alwy

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

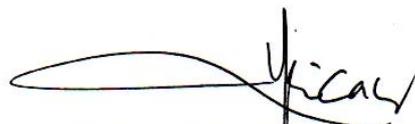
Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **MUHAMMAD AZHARI ALWY**
NPM : 1804011010
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA KOTA
METRO**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.
Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 13 Juni 2024
Pembimbing,



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA KOTA
METRO**

Nama : **MUHAMMAD AZHARI ALWY**

NPM : 1804011010

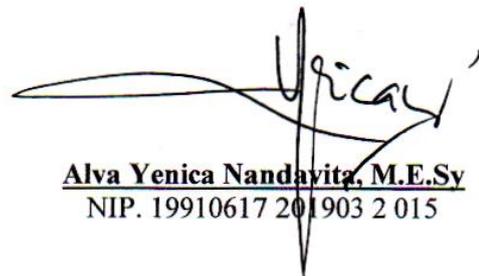
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 13 Juni 2024
Pembimbing,



Alva Yenica Nandayita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015



**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website:www.metrouniv.ac.id E-mail:iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-215 /In-28.3/D/PP-00-9/07/2024.....

Skripsi dengan Judul: DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, disusun oleh: Muhammad Azhari Alwy, NPM: 1804011010, Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/25 Juni 2022

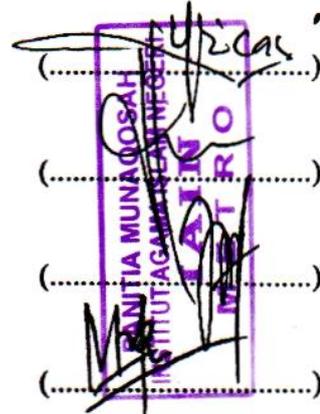
TIM PENGUJI MUNAQOSYAH:

Ketua/Moderator : Alva Yenica Nandavita,M.E.Sy.

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.

Penguji II : Dian Oktarina, M.M.

Sekretaris : Misfi Laili Rohmi, M.Si.



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jafil, M.Hum
NIP. 19620812199803 1 001

ABSTRAK

DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Oleh:

**Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010**

Antusiasme masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi setiap tahunnya. Kuota haji yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi sering kali tidak mencukupi untuk memenuhi permintaan, sehingga terjadi antrian panjang bagi calon jemaah haji. Dalam upaya mengatasi permasalahan ini, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama memberlakukan kebijakan pengalihan porsi haji, yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada calon jemaah haji yang lebih prioritas, seperti lanjut usia dan yang memiliki kondisi kesehatan khusus. Namun, kebijakan ini membawa dampak signifikan terhadap kinerja pegawai di bagian penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama, termasuk dalam hal ini adalah Kementerian Agama Kota Metro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Dampak Pengalihan Porsi Haji terhadap Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Metro.

Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dan studi dokumentasi. Data primer diperoleh dari wawancara dengan pegawai Kementerian Agama dan calon jemaah haji di Kota Metro, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai bagian penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro dapat dibagi ke dalam dua kategori yaitu dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif meliputi peningkatan motivasi kerja, kualitas pelayanan yang lebih baik, dan kerja sama yang solid antar pegawai. Pegawai menunjukkan semangat tinggi dalam bekerja, memiliki pengetahuan yang baik tentang alur pengalihan porsi, dan mampu berkomunikasi efektif dengan jemaah. Sedangkan dampak negatifnya mencakup keterbatasan sumber daya manusia, komunikasi yang kurang efektif dengan jemaah non-bahasa Indonesia, dan faktor eksternal yang tidak terkontrol. Meskipun beban kerja tinggi dan tantangan lain, pegawai berhasil menjaga kuantitas dan kualitas kerja serta menunjukkan pengetahuan pekerjaan dan kreativitas yang memadai. Kerja sama yang kuat di antara mereka juga menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

Kata Kunci: *Dampak, Haji, Pengalihan Porsi*

ORISINILITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Azhari Alwy

NPM : 1804011010

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Metro, 13 Juni 2024
Yang Menyatakan



Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010

MOTTO

وَأَنَّ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى^{لا} ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى^ط ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَى^{لا}
﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَى^{لا} ﴿٤٢﴾

Artinya: dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya), Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhanmulah kesudahan (segala sesuatu). (Q.S. Najm: 39-42)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, karena telah diselesaikannya Skripsi ini. Peneliti mempersembahkan kepada:

1. Orang Tua yang selalu memberikan doa serta semangat dan usahanya yang sangat luar biasa agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada seluruh saudara dan keluarga besar di rumah yang selalu memberikan dukungan dan doa agar segera terselesaikannya skripsi ini.
3. Kepada teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan siap siaga membantu dalam terselesaikannya skripsi ini.
4. Kepada Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy yang telah membantu dan mendukung dalam terselesaikannya skripsi ini.
5. Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur peneliti haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Dampak Pengalihan Porsi Haji Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Penyelenggara Haji Dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro” sebagai salah satu dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Agung Nabi Muhammad SAW yang menjadi satu-satunya manusia yang paling mulia di dunia ini dan syafaatnya yang kita nanti-nantikan di akhirat kelak.

Penelitian ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya keterlibatan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti hanya dapat mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, khususnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA selaku Rektor IAIN Metro
2. Bapak Dr.Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh sekaligus Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
4. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan Ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh Pendidikan.

5. Kementerian Agama Kota Metro

Peneliti menyadari dalam penelitian Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman yang dimiliki oleh peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan, dan kritik membangun dari berbagai pihak untuk membantu menyempurnakan penelitian skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 13 Juni 2024
Peneliti



Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	9
D. Penulisan Relevan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kinerja Pegawai	13
1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	13
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	14
3. Indikator Kinerja Pegawai	15
4. Dampak Kinerja Pegawai	19
5. Dampak Positif dan Negatif Pada Kinerja Pegawai	20
B. Pelimpahan Porsi Haji	22
1. Pengertian Pelimpahan Porsi Haji	22
2. SOP Pelimpahan porsi	23
3. Mekanisme Pelimpahan Porsi	29
C. Dampak Pengalihan Porsi Haji terhadap Kinerja Pegawai	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	32
B. Sumber Data.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
D. Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kota Metro.....	39
2. Tugas dan Wewenang PHU Kementerian Agama Kota Metro	39
3. Struktur Organisasi PHU Kementerian Agama Kota Metro....	40
B. Prosedur pelayanan pelimpahan porsi haji terhadap Jama'ah.....	44
C. Dampak Pengalihan Porsi Haji Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Penyelenggara Haji dan Umroh di kementerian Agama Kota Metro	57
D. Pembahasan	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	88
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan (SK Penunjukkan Pembimbing)
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Tugas
5. Surat Research
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan ibadah Haji merupakan sebuah rutinitas mendekatkan diri kepada Allah dengan berbagai gerakan yang semuanya mengandung hal-hal yang mengingatkan kita pada kekuasaan Allah. Ritual dalam ibadah haji merupakan simbol kehidupan seorang muslim, dapat diartikan bahwasannya simbol tersebut merupakan cara manusia menambah keimanannya setelah menghayati arti dari simbol-simbol tersebut.¹ Seperti pada surat Al-Baqarah ayat 196 yang berbunyi:

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهِ آذَى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِدْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةً إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Dan sempurnakanlah ibadah haji dan ‘umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfidyah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan ‘umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau

¹ Azalia Mutammimatul Khusna, “Hakekat Ritual Ibadah Haji Dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R. Roff”, *An-Nas: Jurnal Humaniora* 2, no. 1 (2019)., 133

tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya²

Minat masyarakat Kota Metro untuk menunaikan ibadah haji cukup tinggi, apalagi dengan adanya Pembatalan keberangkatan Calon Jamaah Haji (CHJ) Indonesia selama dua tahun ini, berdampak kian memperpanjang antrian daftar tunggu di Kota Metro, Hingga saat ini daftar tunggu atau *waiting list* untuk keberangkatan haji kita sudah sampai 21 tahun, artinya bila ada yang mendaftar saat ini berangkatnya 21 tahun lagi, terang Kepala Bidang PHU kepada Humas di Ruang Kerjanya lainnya bervariasi seperti di Kota Metro sekitar 26 tahun di kota Metro bahkan telah tercatat di bulan September 2022 pendaftaran haji sudah mengalami antrian sekitar tahun 2048 artinya daftar tunggu haji reguler sudah mencapai 26 tahun. Sementara kuota haji masing-masing Provinsi dibatasi 1/1000 (1 per mil) dari jumlah muslim di suatu daerah. Lama antrian tersebut menjadi tambah panjang seiring pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama mengumumkan pembatalan keberangkatan jamaah haji tahun 2020 karena pandemi dan tidak adanya kepastian dari pemerintah Arab Saudi untuk membuka kembali penyelenggaraan ibadah haji, dalam waktu tunggu antrian keberangkatan yang cukup lama tersebut tidak sedikit jamaah haji yang mengalami perubahan kondisi kesehatan, antara lain ada yang dinyatakan sakit permanen menurut

² Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah. Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2018), 12

keterangan kesehatan bahkan ada juga yang meninggal dunia sebelum berangkat. Sehingga jamaah haji yang bersangkutan tidak bisa melaksanakan niatnya yang mulia untuk menunaikan ibadah haji.³

Hadirnya UU No 8 tahun 2019 perihal penyelenggaraan ibadah haji serta umrah menyampaikan solusi kepada jamaah haji yang meninggal dunia dan jamaah haji yang dinyatakan sakit tetap oleh pihak kesehatan sebelum berangkat, sebagaimana dinyatakan pada bagian kedua tentang hak serta kewajiban Jamaah haji pasal 6 ayat 1 poin k, bahwa Jamaah haji berhak melimpahkan angka porsi pada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan atau sakit tetap dari keterangan kesehatan Jamaah haji.⁴ Nomor Porsi adalah nomor urut pendaftaran yang diterbitkan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama bagi Jamaah Haji yang mendaftar.⁵

Amanat undang-undang tersebut secara teknis ditindak lanjuti oleh Kementerian Agama dengan mengeluarkan petunjuk teknis yang dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia dan Sakit Permanen. Petunjuk pelaksanaan tersebut menjadi acuan dari Kementerian Agama pusat sampai daerah

³ Wawancara dengan Ibu Nuryanah, selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, bagian kedua, pasal 1 poin k.

⁵ Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Pasal 1 ayat 12

khususnya di tingkat kabupaten/kota di Indonesia sebagai eksekutor pelayanan langsung di masyarakat.⁶

Pemberian pelayanan kepada keluarga yang mendapatkan pelimpahan porsi bagi jamaah haji yang meninggal dunia dan yang dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan tersebut tidaklah mudah. Karena pihak keluarga jamaah haji yang bersangkutan banyak yang berkepentingan ingin mendapatkan pelimpahan porsi sebagai pengganti untuk dapat berangkat ibadah haji. Hal ini diperlukan pelayanan yang baik, efektif dan efisien yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Metro, agar diantara keluarga yang berhak menerima pelimpahan porsi tersebut merasa puas, tidak terjadi gesekan antar keluarga dan yang ditunjuk sebagai penerima pelimpahan porsi dapat berangkat haji sesuai yang diharapkan, akan tetapi ada beberapa pihak keluarga yang merasa tidak puas dengan pelayanan dari pegawai Kementerian Agama Kota metro terkait penjelasan prosedur pelimpahan porsi haji.⁷

Penantian panjang di antrian pemberangkatan, banyak dari para jamaah yang status kesehatannya berubah, termasuk yang sudah dinyatakan sakit permanen menurut informasi kesehatan, bahkan ada yang meninggal sebelum berangkat, sehingga tidak memungkinkan bagi jamaah yang bersangkutan untuk mewujudkan niat mulianya haji.

Nomor porsi hanya diperuntukkan bagi jamaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen. Adapun Keputusan Direktur Jenderal

⁶ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020

⁷ Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh

Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen bahwa jamaah dapat melimpahkan nomor porsi haji kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jamaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dan atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jamaah haji sakit permanen.⁸

Berdasarkan Kep. Dirjen di atas bahwa jamaah yang berhak menerima pelimpahan yaitu memiliki batasan usia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat pengajuan pelimpahan. Terdapat batasan waktu bagi Jamaah haji yang meninggal dunia agar nomor porsi dapat terlimpahkan diantaranya yakni meninggal dunia yang dihitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak diberlakukannya Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 (tidak berlaku surut) dan sebelum keberangkatan menuju Arab Saudi dari Bandara Embarkasi. Pelimpahan porsi hanya dapat dilakukan dalam satu kali pelimpahan. Apabila terdapat jamaah haji yang memiliki nomor porsi lebih dari satu, maka hanya dapat dilimpahkan satu nomor porsi saja dan nomor porsi lainnya dibatalkan.

Pada 22 Februari 2022 dari data yang terdapat pada Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Bidang PHU, jumlah daftar tunggu calon jamaah haji mencapai 144.630 orang yang berasal dari 15 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Lampung. Hal tersebut terlihat dari daftar tunggu sampai dengan 21 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa

⁸ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen

daftar tunggu pada jamaah haji di Kota Metro sampai pada 21 tahun. Ketika ada jamaah haji yang mendaftarkan dirinya maka beliau akan mendapatkan keberangkatan haji pada 21 tahun yang akan datang.⁹

Pemberian pelayanan kepada keluarga yang mendapatkan pelimpahan porsi bagi jamaah haji yang meninggal dunia dan yang dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan tersebut tidaklah mudah. Karena pihak keluarga jamaah haji yang bersangkutan banyak yang berkepentingan ingin mendapatkan pelimpahan porsi sebagai pengganti untuk dapat berangkat ibadah haji. Hal ini diperlukan pelayanan yang baik, efektif dan efisien yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Metro, agar diantara keluarga yang berhak menerima pelimpahan porsi tersebut merasa puas, tidak terjadi gesekan antar keluarga dan yang ditunjuk sebagai penerima pelimpahan porsi dapat berangkat haji sesuai yang diharapkan, akan tetapi ada beberapa pihak keluarga yang merasa tidak puas dengan pelayanan dari pegawai kementerian agama kota Metro terkait penjelasan prosedur pelimpahan porsi haji.¹⁰

Terjadi kendala dalam proses implementasi sistem pelimpahan porsi. Akan tetapi terdapat kekurangan yang mendasar yakni sistem rekam biometric masih dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Adapun faktor penghambat dalam implementasi sistem pelimpahan porsi di Kementerian Agama Kota Metro diantaranya yaitu penerima porsi yang lambat dalam mengurus berkas syarat pelimpahan dan penerima porsi tidak

⁹ Wawancara staf PHU Bapak Setyo Pramono, SE.

¹⁰ Wawancara staf PHU Ibu Siti Munawaroh, SS, M.pd.I

semua menguasai Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Hal tersebut didukung oleh pernyataan saudara Fauzi (Ahli waris jamaah haji pelimpahan porsi) ia mengatakan bahwa menggantikan nomor porsi orangtuanya yang telah meninggal dunia, namun tidak langsung mengurus berkas persyaratan pelimpahan dikarenakan kurang memahami akan informasi terkait pelimpahan porsi haji.¹¹ Diterapkannya sistem pelimpahan porsi dalam pelayanan haji dimaksudkan agar ahli waris dapat menerima pelimpahan porsi tanpa harus mendaftar dari awal dan menjaga agar porsi calon jamaah yang meninggal atau sakit permanen tidak dibatalkan.¹²

Kantor Kementerian Agama Kota Metro merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama RI yang beralamatkan di Jl. Ki. Arsyad No. 6 Kota Metro, tentunya memiliki andil dan bertanggung jawab atas pelayanan pelimpahan porsi jamaah haji yang secara teknis dilaksanakan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Tercatat pada tahun 2023 di Kota Metro terdapat sekitar 14 calon jamaah haji yang terdaftar melakukan pelimpahan nomor porsi. Adapun 4 calon jamaah haji yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah jamaah merupakan ahli waris dari jamaah haji meninggal dunia atau dinyatakan sakit permanen oleh tenaga kesehatan, 10 sakit permanen.¹³

Kompleksitas pelayanan haji tercermin dari banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh otoritas/unit penyelenggara haji, seperti waktu, jarak dan

¹¹ Wawancara dengan saudara Fauzi selaku ahli waris jamaah haji pelimpahan porsi tahun 2022 pada tanggal 21 November 2023

¹² Wawancara dengan ibu Dra. Nuryanah, Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 21 November 2023

¹³ Wawancara dengan Staf PHU Setyo Pramono

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 Dra. Nuryanah selaku Kasi PHU Kota Metro “Pelimpahan porsi itu banyak kerumitannya diantaranya surat keterangan sehat dari rumah sakit, harus pergi ke kanwil mas jadi membutuhkan biaya transportasi, ahli waris harus menandatangani surat keputusan, terkadang ahli waris tidak ada di tempat dalam artian di luar kota dan masih banyak lagi”.¹⁴ Hal ini menimbulkan suatu yang kompleks atau kerumitan menyangkut berbagai hal, diantaranya alur informasi, pembuat keputusan, wewenang dan lain sebagainya.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hanbali Bakti dengan judul “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jamaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara”. Adapun hasil penelitiannya yaitu kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi jamaah haji reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sudah memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan teori kinerja oleh Pollit & Bouckaert.¹⁵

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “Dampak Pengalihan Porsi Haji Terhadap

¹⁴ Wawancara dengan ibu Dra. Nuryanah, Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 21 November 2023

¹⁵ Muhammad Hanbali Bakti, Nina Siti Salmaniah Siregar & Budi Hartono, “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jamaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara”, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 5, no. 3 (2023)

Kinerja Pegawai Bagian Penyelenggara Haji Dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah adalah bagaimana dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai bagian penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai bagian penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro.

2. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun secara praktis. Hal ini dimaksud agar penelitian yang dilakukan dapat memberi manfaat tidak hanya untuk peneliti saja melainkan bagi pembaca peneliti ini. Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Peneliti ini bisa dijadikan sebagai bahan referensi tentang Dampak Pengalihan Porsi Haji Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Penyelenggara Haji Dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis, yaitu:

1) Bagi lembaga

Meningkatkan Kinerja pelayanan yang ditawarkan kepada calon jama'ah dalam pengalihan porsi haji di Kementerian Agama Kota Metro.

2) Bagi Peneliti berikutnya

Dapat menjadi bahan pengembangan keilmuan apabila diperlukan penelitian lebih lanjut, atau dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian sejenis.

D. Penelitian Relevan

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Novelty
1.	Muhammad Syarif Hidayah Tullah, "Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jamaah Haji (Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022)"	Hasil penelitian ini adalah Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Porsi di PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga terbagi menjadi 3 yaitu Kompleksitas jamaah 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	Persamaan pada penelitian ini adalah sama sama membahas tentang permasalahan kinerja pegawai pelayanan pelimpahan porsi haji	Penelitian ini lebih fokus kepada dampak dari pada sebuah pelayanan pada pengalihan porsi haji	Pembaharuan pada penelitian ini dari penelitian terdahulu bahwasanya penelitian ini membahas sebuah dampak dari kinerja pelayanan terhadap pengalihan porsi jama'ah haji

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Novelty
		hilang, dan lain lain.			
2.	Ayu Fitriyani “Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021”	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Petugas Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY, secara keseluruhan memiliki kualitas pelayanan yang baik, hal ini dibuktikan dengan terlimpahkannya nomor porsi dengan baik di tahun 2021 dan penerapan dari Keputusan Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler, dengan catatan penyediaan sarana dan prasarana yang harus diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Bentuk pelayanan pelimpahan nomor porsi haji di Bidang PHU yaitu validasi berkas persyaratan, wawancara dan verifikasi dokumen asli jamaah, serta	Persamaan skripsi ini adalah sama sama membahas sebuah kinerja pelayanan kepada pengalihan porsi haji	Perbedaan pada penelitian ini hanya ada di subjek penelitian	Pembaharuan pada penelitian ini adalah menekankan teori yang belum dituangkan terkait SOP (Standar Operasional Prosedur) pelimpahan porsi berdasarkan Kep. Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	<i>Novelty</i>
		pencetakan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).			
3.	Muhammad Hanbali Bakti "Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jamaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara"	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi jamaah haji reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sudah memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan teori kinerja oleh Pollit & Bouckaert yang digunakan dalam penelitian ini.	Persamaan pada skripsi ini adalah sama sama membahas sebuah pelimpahan porsi haji,	Berdasarkan persamaan itu maka peneliti lebih fokus kepada dampak dari kinerja pelayanan kepada pelimpahan porsi haji	Novelty dari penelitian ini adalah menggunakan standar pelayanan dalam Pengalihan Porsi Haji

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai merupakan Hasil kerja baik secara kuantitas maupun kualitas yang diperoleh seorang Pegawai terhadap pelaksanaan tugas nya yang merupakan sebuah tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹ Sedangkan menurut pendapat lain, kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam sebuah organisasi yang disesuaikan dengan wewenang dan Tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi yang tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.²

Konsep kinerja pegawai yaitu memberikan pengertian kinerja atau performance ialah gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dan kebijakan dalam rangka untuk mewujudkan sasaran tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.³ Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang telah diperoleh individu berdasarkan pada syarat pekerjaan tersebut. Kinerja sebagai hasil baik secara kualitatif dan kuantitas yang sudah dicapai oleh

¹ Mariana Damanik, "Artikel Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Remunerasi Terhadap Budaya Kerja Dan Peningkatan Kinerja Pegawai Di Lingkungandirektorat Jenderal Pajak Kpp Pratama Pematang Siantar", *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 2, no. 1 (2021)., 195

² Nurdin Yusuf, "Pengaruh Kepemimpinan, Tanggung Jawab, Kedisiplinan Dan Kerjasama Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Gorontalo", *Gorontalo Development Review* 1, no. 1 (2019)., 15

³ Keban Yeremias. *Enam Strategi Administrasi Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014)., 19

pegawai dalam melaksanakan tanggungjawabnya terhadap organisasi. Untuk menentukan kinerja yang baik organisasi membuat standar pekerjaan yang telah diputuskan bersama.⁴

Berdasarkan konsep kinerja pegawai menurut pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai ialah hasil kerja dari pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang dicapai individu maupun kelompok guna mencapai target dan tujuan yang telah ditentukan oleh sebuah organisasi, dimana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan adanya strategi serta perencanaan yang matang dari pegawai dan organisasi yang bersangkutan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Arini T. Soemahidwidjojo faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu karyawan adalah sebagai berikut:

a. Faktor Internal

- 1) Kompetensi individu yang bersangkutan, baik kompetensi teknis maupun kompetensi kepemimpinan dan manajerial.
- 2) Motivasi individu untuk berprestasi dan mencapai target yang telah ditetapkan

⁴ Aisyah, Nurdin, Aminudin, Samsuri, "Manajemen Kinerja Pegawai Subbag Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara", *Jurnal Al-Munazzam* 2, No. 2, (2022)., 59

b. Faktor Eksternal

- 1) Budaya organisasi yang mendasari perilaku individu. Budaya organisasi yang ideal adalah budaya yang dapat memberikan dorongan semangat kerja dan semangat berprestasi bagi individu yang berada di dalam organisasi.
- 2) Ketersediaan sumber daya.
- 3) Ketersediaan sistem dan teknologi yang memadai.
- 4) Dukungan manajemen: pemberdayaan karyawan, pendelegasian kepercayaan, umpan balik dari atasan atau manajemen.
- 5) Strategi organisasi.⁵

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dikemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kompetensi dan motivasi karyawan untuk berprestasi mencapai target yang ditetapkan manajemen. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu budaya organisasi, ketersediaan sumber daya, dan teknologi, dukungan manajemen dan strategi organisasi.

3. Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu

⁵ Arini T. Soemahidwidjojo, *Panduan Praktis Menyusun KPI (Key Performance Indicator)*, (Jakarta, 2018),. 129

kebijakan operasional yang diambil. Hal utama yang dituntut oleh kantor dari pegawai adalah kinerja mereka yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh kantor. Adapun indikator kinerja yaitu: *Quantity of work, Quality of work, Job knowledge, Creativeness, Cooperation, Dependability, Initiative, Personal qualities*.⁶ Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. *Quantity of Work* (Kuantitas Kerja)

Berhubungan dengan jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.⁷ Kuantitas kerja telah berjalan dengan baik apabila jumlah pekerjaan karyawan yang berada pada kantor volumenya tidak begitu tinggi, namun para karyawan akan menghadapi jumlah kerja yang banyak pada saat akhir bulan atau ketika kontrak *project* di lapangan akan habis.⁸

b. *Quality of Work* (Kualitas Kerja)

Merupakan kualitas pekerjaan yang dicapai berdasarkan persyaratan kesesuaian dan kesiapannya.⁹ Kualitas kerja dapat dikatakan dengan baik, apabila para karyawan sudah mengetahui cara-cara dalam melaksanakan tugasnya, sehingga tidak memerlukan arahan dari pimpinan secara mendalam dengan hasil yang maksimal.¹⁰

⁶ Hasrun Afandi Umpu Singa, "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kompensasi Sebagai Variabel Moderasi", *Derivatif: Jurnal Manajemen* 16, No. 1 (April 2022), 123-133

⁷ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara Budaya Organisasi Dengan Kinerja Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol", *Jurnal E-Komunikasi* 3, no.2, (2018), 4-5

⁸ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Sigma Petrotech Pekanbaru", *Jurnal Valuta* 1, no. 2, (Oktober 2019), 293

⁹ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara Budaya Organisasi, 4-5

¹⁰ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

c. *Job Knowledge* (Pengetahuan Pekerjaan)

Mengenai seberapa luas pengetahuan karyawan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.¹¹ Pengetahuan karyawan terhadap pekerjaannya cukup baik, apabila sebelumnya pihak perusahaan mengkualifikasi para karyawan yang akan bekerja sesuai dengan beban kerja yang akan ditanggung, dan pihak perusahaan juga membuat agenda tentang pelatihan-pelatihan bagi karyawannya agar lebih dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan bagi perusahaan tersebut.¹²

d. *Creativeness*

Merupakan gagasan atau ide yang kreatif dan inovatif yang dimunculkan, serta bagaimana karyawan bertindak dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.¹³

e. *Cooperation* (Kerjasama)

Adalah kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam organisasi yang sama. Kerja sama pada kantor tertentu sangat baik, apabila terciptanya hubungan kekeluargaan antara atasan dan bawahan, tidak terlalu membeda-bedakan jabatan, sehingga lingkungan kerja yang ada di kantor terasa nyaman dan dapat meringankan beban kerja yang sewaktu-waktu menjadi tinggi.¹⁴

¹¹ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara Budaya Organisasi, 4-5

¹² Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

¹³ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara Budaya Organisasi, 4-5

¹⁴ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

f. *Dependability* (bisa diandalkan)

Merupakan kesadaran akan ketergantungan pada diri yang dapat diandalkan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.¹⁵ Karyawan yang dapat diandalkan cukup baik, apabila para karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target dengan kualitas yang baik meskipun tanpa ada pengawasan dari pimpinan, namun karena tidak meratanya pembagian kerja yang ada pada bagian logistik ada karyawan yang bekerja kurang efektif dan efisien sehingga kelihatan tidak bisa diandalkan serta kehadirannya pada jam kerja juga kurang baik.¹⁶

g. *Initiative*

Adalah semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam berinisiatif dalam memperbesar tanggung jawabnya.¹⁷

h. *Job knowledge*

Berkaitan dengan kualitas kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integritas pribadi.

Pegawai merupakan aset penting perusahaan sebagai pengelola operasional program dan kebijakan perusahaan. Oleh karena itu, masing-masing harus dapat bekerja sama dan berkoordinasi dalam melaksanakan pekerjaan. Kerja sama tersebut bertujuan untuk saling membantu dan mendukung terwujudnya pelayanan yang baik kepada pengguna jasa atau konsumen.

¹⁵ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara budaya organisasi, 4-5

¹⁶ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

¹⁷ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara budaya organisasi, 4-5

4. Dampak Kinerja Pegawai

Berikut ini merupakan dampak dari kinerja pegawai, yaitu:

a. Produktivitas Keseluruhan sebuah perusahaan

Kinerja karyawan yang tinggi cenderung berkontribusi pada peningkatan produktivitas keseluruhan perusahaan. Karyawan yang mencapai atau melebihi KPI mereka secara teratur membantu perusahaan mencapai targetnya dengan lebih efisien. Ini mencakup peningkatan dalam proses kerja, hasil yang lebih optimal, hingga penghematan waktu dan sumber daya

b. Citra dan Reputasi Sebuah Perusahaan

Perilaku dan kinerja karyawan juga dapat mempengaruhi citra dan reputasi perusahaan di mata publik. Karyawan yang berkinerja tinggi dapat menjadi sumber informasi terpercaya yang positif dimana mereka akan menceritakan pengalamannya yang baik dengan perusahaan kepada orang lain. Sebaliknya, insiden yang melibatkan karyawan dengan kinerja buruk dapat merusak citra perusahaan dan mengurangi kepercayaan pelanggan

c. Inovasi dan Pertumbuhan Perusahaan

Karyawan yang berkinerja tinggi sering kali menjadi sumber ide dan inovasi berharga. Mereka memiliki motivasi untuk berkontribusi secara aktif dalam meningkatkan proses dan produk. Dengan

demikian, kinerja karyawan yang baik dapat menjadi katalisator untuk pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.¹⁸

5. Dampak Positif dan Negatif Pada Kinerja Pegawai

a. Dampak Positif dalam sebuah kinerja pegawai

- 1) Sikap karyawan lebih positif akan menghasilkan keselarasan dari kebijakan (pengurangan perbedaan dalam syarat dan ketentuan antara manajer dan pekerja, seperti pergeseran dari per jam untuk gaji kompensasi) dan dari keterlibatan karyawan (seperti melalui luas komunikasi untuk semua karyawan dan penggunaan kualitas perbaikan tim).
- 2) Penggunaan tim-tim kerja juga positif karena dapat mempengaruhi produktivitas
- 3) Kinerja karyawan yang tinggi cenderung berkontribusi pada peningkatan produktivitas keseluruhan perusahaan. Karyawan yang mencapai atau melebihi KPI mereka secara teratur membantu perusahaan mencapai targetnya dengan lebih efisien.
- 4) Kinerja karyawan juga Berdampak pada kualitas produk atau layanan perusahaan. Karyawan yang berkinerja baik cenderung memberikan hasil kerja yang lebih berkualitas.

¹⁸ Puji Lastri T. Sihombing, Maria Ulfa Batoebara, "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan di CV Multi Baja Medan", *Jurnal Publik Reform UNDHAR Medan* 6, no. 1 (2019), 2

- 5) Karyawan yang memiliki performa baik akan lebih diakui dan dihargai sehingga cenderung lebih dapat bertahan lama di suatu perusahaan
 - 6) Perilaku dan kinerja karyawan juga dapat Berdampak pada citra dan reputasi perusahaan di mata publik. Karyawan yang berkinerja tinggi dapat menjadi sumber informasi terpercaya yang positif.
 - 7) Kinerja karyawan yang kuat juga berdampak pada efisiensi operasional perusahaan. Mereka memungkinkan perusahaan untuk menghindari biaya yang tidak perlu, seperti pemecatan dan pelatihan karyawan baru terlalu sering
- b. Dampak Negatif dalam sebuah kinerja pegawai
- 1) Kinerja pegawai yang tidak disiplin berdampak pada kelancaran bisnis perusahaan.
 - 2) Karyawan yang memiliki performa yang tidak baik berdampak pada sebuah perusahaan yang tidak dianggap baik oleh sebuah klien.
 - 3) Performa kinerja yang tidak baik berdampak pada lingkungan kerja yang lain.
 - 4) Perlakuan terhadap perusahaan pada kinerja pegawai yang tidak baik akan memburuk
 - 5) Jika seorang atasan selalu berkomentar buruk, tidak bisa dipercaya, atau tidak dihargai, maka motivasi dan kinerja karyawan akan menurun.

- 6) Kinerja pegawai yang buruk akan berdampak pada pandangan orang lain terhadap perusahaan.

B. Pelimpahan Porsi Haji

1. Pengertian Pelimpahan Porsi Haji

Pelimpahan nomor porsi adalah pengalihan nomor porsi jamaah haji yang sakit permanen atau meninggal dunia kepada penerima pelimpahan.¹⁹ Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem pelimpahan porsi adalah proses pergantian hak atau memindahkan posisi jamaah haji sakit permanen atau meninggal dunia yang telah terdaftar dalam suatu sistem yang mana nomor porsi tersebut dapat dilimpahkan kepada ahli waris dari jamaah haji yang bersangkutan guna mencapai suatu tujuan.

Keputusan Direktur Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Nomor 142 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran Haji Khusus menyebutkan bahwa Nomor Porsi adalah nomor urut pendaftaran yang diterbitkan oleh Kementerian Agama bagi Jamaah Haji yang mendaftar.²⁰ Sesuai keputusan dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) No 130 Tahun 2020 calon Jamaah yang telah meninggal dunia atau mengalami sakit berat sekarang boleh digantikan dengan ahli waris. Pada peraturan sebelumnya, yakni keputusan dirjen PHU No 17 Tahun 2018 calon jamaah haji yang meninggal hanya bisa digantikan oleh waris apabila sudah lunas biaya haji

¹⁹ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler

²² Keputusan Direktur Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Nomor 142 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran Haji Khusus

dan dilakukan pada saat tahun perkembangan calon jamaah tersebut, selain itu kebijakan yang diberikan oleh pemerintah hanya dapat melakukan pengembalian dana awal pendaftaran haji.²¹

Berdasarkan penjelasan di atas bahwasanya porsi haji adalah nomor registrasi yang diberikan oleh Kementerian Agama kepada calon jamaah haji baik itu haji reguler ataupun non reguler.

2. SOP Pelimpahan Porsi

Kebijakan pemerintah tentang pelimpahan porsi mulai di berlakukan pada musim haji tahun 1439 H/2018 M, kebijakan ini calon jamaah haji yang wafat sebelum keberangkatan bisa digantikan dengan keluarga. Kemudian pada musim haji 1441 H/2020 M juga calon jamaah haji yang sakit permanen sebelum keberangkatan nomor porsi yang bersangkutan dapat digantikan oleh keluarga.

Amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 6 menyatakan bahwasanya melimpahkan nomor porsi dapat dilakukan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung atau saudara kandung yang ditunjuk dan atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jamaah haji. Pelimpahan porsi tersebut hanya berlaku untuk satu kali pelimpahan.²²

²¹ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen.

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

Keputusan Dirjen PHU Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen, dinyatakan sebagai berikut:²³

a. Ketentuan umum pelimpahan nomor porsi

- 1) Pelimpahan nomor porsi jamaah haji reguler dapat diberlakukan bagi jamaah haji yang telah mendaftar pada Kementerian Agama namun jamaah yang bersangkutan meninggal dunia atau sakit permanen sebelum keberangkatan.
- 2) Pelimpahan nomor porsi hanya dapat dilakukan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jamaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dan/ atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jamaah haji/ jamaah sakit permanen.
- 3) Batasan waktu jamaah haji yang meninggal dunia agar nomor porsi dapat dilimpahkan adalah
- 4) Meninggal dunia terhitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak diundangkan undang-undang nomor 8 tahun 2019 (tidak berlaku surut); dan Meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari bandara embarkasi
- 5) Bagi jamaah haji yang meninggal dunia sebagaimana yang dimaksud angka 3 huruf b dan telah menerima uang *living cost*,

²³ Keputusan Dirjen PHU Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen

penerima pelimpahan wajib mengembalikan uang *living cost* sebelum menerima pelimpahan porsi.

- 6) Pengajuan pelimpahan porsi jamaah haji dilakukan setiap hari kerja selama jamaah haji yang bersangkutan memenuhi persyaratan pelimpahan nomor porsi.
- 7) Pengajuan usulan pelimpahan nomor porsi jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat jamaah haji yang bersangkutan terdaftar.
- 8) Nomor porsi jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen, hanya dapat dilimpahkan satu kali.
- 9) Bagi jamaah 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

Berikut ini persyaratan pelimpahan nomor porsi jamaah haji antara lain:

- 1) Jamaah haji meninggal dunia
 - a) Salinan Akta Kematian dari dinas kependudukan dan catatan sipil setempat
 - b) Asli bukti setoran awal dan/ atau setoran lunas BPIH
 - c) Asli surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi jamaah haji meninggal dunia yang ditandatangani oleh suami, istri, ayah, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh RT,

RW, dan Lurah/ Kepala Desa.

- d) Asli surat keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh jamaah haji penerima pelimpahan
 - e) Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/ Surat KenalLahir, salinan akta nikah atau bukti lain jamaah penerima pelimpahan porsinya dengan menunjukkan aslinya.
- 2) Jamaah haji sakit permanen
- a) Asli surat keterangan sakit dari rumah sakit pemerintah dengan kategori sakit sesuai surat edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/33/2020 tentang kategori sakit permanen dalam penyelenggaraan ibadah haji.
 - b) Asli bukti setoran awal dan/ atau setoran lunas BPIH.
 - c) Asli surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsinya jamaah haji sakit permanen kepada suami, istri, ayah, anak kandung, atau saudara kandung yang ditandatangani oleh yang bersangkutan dan diketahui oleh RT, RW, dan Lurah/ Kepala Desa.
 - d) Asli surat keterangan Tanggung Jawab Mutlak yang ditandatangani oleh jamaah haji penerima pelimpahan.
 - e) Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir, salinan akta nikah, atau bukti lain jamaah penerima pelimpahan nomor porsinya dengan menunjukkan aslinya.

- 3) Penerima pelimpahan nomor porsi membuka rekening tabungan jamaah haji di bank yang sama dengan jamaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen.
 - 4) Penerima pelimpahan nomor porsi jamaah haji meninggal dan sakit permanen telah berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mengajukan pelimpahan. Adapun persyaratan keberangkatan haji berusia paling rendah 18 tahun atau sudah menikah.
- c. Prosedur pelimpahan nomor porsi

Berikut ini prosedur pelimpahan nomor porsi jamaah haji:

- 1) Penerima pelimpahan nomor porsi harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- 2) Petugas pendaftaran haji kabupaten/kota melakukan pelimpahan nomor porsi pada kantor kementerian Agama verifikasi persyaratan permohonan.
- 3) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan surat rekomendasi bagi pemohon pelimpahan ` nomor porsi yang memenuhi persyaratan dan telah diverifikasi.
- 4) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi c.q. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi atas surat rekomendasi kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota.
- 5) Dalam hal seluruh berkas persyaratan telah lengkap, Kepala Kantor

Wilayah Kementerian Agama Provinsi membuat surat usulan pelimpahan nomor porsi kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah c.q. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri.

- 6) Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan berdasarkan usulan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.
- 7) Penerima Pelimpahan nomor porsi wajib datang ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk melakukan pengisian formulir Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), pengambilan foto, dan perekaman sidik jari.
- 8) Petugas pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi menginput data penerima pelimpahan nomor porsi melalui Siskohat dan menerbitkan bukti SPPH kepada penerima pelimpahan nomor porsi sebanyak 5 lembar ditandatangani dan distempel basah oleh pejabat yang berwenang.

d. Ketentuan lain-lain

- 1) Proses pelimpahan nomor porsi wafat tidak dapat diwakilkan.
- 2) Bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang belum memiliki perangkat yang memadai, maka proses pelimpahan porsi dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota terdekat.
- 3) Proses pelimpahan porsi jamaah haji selain di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, juga dapat dilakukan di Direktorat

Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah bagi penerima pelimpahan yang berdomisili di wilayah Jakarta dan sekitarnya setelah mendapatkan rekomendasi dari pejabat yang berwenang Kantor Wilayah Provinsi.

- 4) Jamaah haji pelimpahan nomor porsi melakukan pelunasan BPIH Reguler sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Jamaah haji pelimpahan nomor porsi yang tidak melakukan pelunasan pada tahap kesatu menjadi daftar tunggu musim hajitahun berikutnya.
- 6) Pelimpahan nomor porsi tidak dikenakan biaya administrasi.

3. Mekanisme Pelimpahan Porsi

a. Jamaah Haji Meninggal Dunia

- 1) Salinan Akta Kematian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat.
- 2) Asli bukti setoran awal dan/atau setoran lunas BPIH.
- 3) Asli surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi Jamaah haji meninggal dunia yang ditandatangani oleh suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh RT, RW, dan Lurah/Kepala Desa.
- 4) Asli surat keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh Jamaah haji penerima pelimpahan. Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Salinan Akta Nikah, atau bukti lain Jamaah penerima pelimpahan

5) nomor porsi dengan menunjukkan aslinya.

b. Jamaah Haji Sakit Permanen

Asli surat keterangan sakit dari rumah sakit pemerintah dengan kategori sakit sesuai surat edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/33/2020.

C. Dampak Pengalihan Porsi Haji terhadap Kinerja Pegawai

Dalam suatu pelayanan pasti tidak akan bisa berjalan dengan mulus, akan ada faktor pendukungnya maupun faktor penghambatnya, baik itu dari segi pelayanan maupun yang melayani, Untuk faktor pendukung jika faktor pendukungnya sudah baik maka perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebaik mungkin baik berbeda dengan untuk faktor penghambat dapat diidentifikasi apa masalahnya kemudian dikoreksi lalu diperbaiki sampai hal itu dianggap baik, maka dari itu dari beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung tersebut pastinya akan berdampak pada kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi haji regular. Adapun dampak yang ditimbulkan dari pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Relevansi.

Relevance atau relevansi yaitu mengukur keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan.

2. Efisiensi.

Efisiensi yaitu perbandingan antara input dengan output pelayanan.

3. Efektivitas

Efektivitas yaitu tingkat kesesuaian antara tujuan dengan intermediate outcomes (results) dan final outcomes (impacts).

4. Utilitas dan Keberlanjutan, yaitu mengukur kegunaan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan final outcomes (impacts).²⁴

²⁴ Muhammad Hanbali Bakti, Nina Siti Salmaniah Siregar & Budi Hartono, “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara”, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 5, no. 3, (2023)., 2467-2468

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder.¹ Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain.

Penelitian deskriptif yang peneliti maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan mekanisme dalam membahas dan meneliti dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai bagian PHU Kementerian Agama Kota Metro. Berdasarkan informasi di atas maka penelitian ini disebut penelitian lapangan karena dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018),

menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui wawancara, dan dokumentasi.²

Berdasarkan informasi tersebut dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif dalam bertujuan menjelaskan dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai bagian PHU Kementerian Agama Kota Metro yang diuraikan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada.

B. Sumber Data

Sumber data ialah salah satu paling mendasar dalam penulisan. Adanya kesalahan dalam memahami sumber data, maka data yang akan diperoleh dilapangan akan meleset dari yang diharapkan. Oleh karena itu, peneliti harus mampu memahami sumber data mana yang harus digunakan dalam penulisan tersebut.³ Adapun sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 5

³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen Dan Pemasaran*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2015), 129.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁴ Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam penentuan sampel. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Pada penelitian ini sumber data primer digunakan untuk menggali informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara haji dan umroh. Adapun sumber utama penelitian ini adalah:

- a. Kepala Seksi penyelenggara haji dan umroh, staf atau karyawan penyelenggara haji dan umroh, merupakan pihak yang memahami dan memiliki tugas dan tanggungjawab terkait penyelenggaraan haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro.
- b. 7 jamaah haji di Kementerian Agama Kota Metro. Adapun kriteria penentuan sumber primer yang akan dijadikan sumber utama dan kemudian digali informasinya yaitu:
 - 1) Beralamat di Kota Metro
 - 2) Ahli Waris dari Pengalihan Porsi Haji

Adapun alasan pemilihan jamaah haji dan umroh sebagai sumber utama dalam penelitian ini karena para jamaah tersebut adalah subjek utama yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bagian

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 456

seksi penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro terkait kinerja pegawai.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Jadi sumber data sekunder merupakan buku-buku serta jurnal penelitian tentang dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja penyelenggara Haji dan Umroh, serta profil Kantor Kementerian Agama Kota Metro, serta proses pengalihan porsi Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵ Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka. Dalam teknik wawancara ini peneliti dengan tujuan, untuk memperoleh data tentang kondisi Kantor Kementerian Agama Kota Metro secara umum, serta dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai bagian PHU Kementerian Agama Kota Metro. Adapun pihak-pihak yang akan diwawancara dalam penelitian ini adalah:

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 317

- a. Dra. Nuryanah, M.M, selaku Kasi penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Metro
- b. Siti Munawaroh, S.S, M.Pd.I, Setyo Pramono, SE dan Lisdiyanto, A.Md, selaku Staf atau Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Metro.
- c. 7 Jamaah Haji dan Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui teks-teks tertulis maupun *soft-copy edition*, seperti buku, ebook, artikel-artikel dalam majalah, surat kabar, buletin, jurnal, laporan atau arsip organisasi, makalah, publikasi pemerintah dan lain-lain.⁶

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data-data berupa foto video dan hal-hal yang berkaitan dengan kinerja pegawai terhadap pelimpahan porsi haji di Kementerian Agama Kota Metro.

D. Teknik Analisis Data

Menganalisis data ini peneliti menerapkan pola pikir induktif merupakan penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum.⁷ Sehingga diperoleh data deskriptif berupa deskripsi tulisan atau pendapat masyarakat dan fenomena yang sedang diamati. Intinya mengumpulkan informasi yang berhubungan

⁶ Nurhadi, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021)., 133

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 335

dengan penelitian, setelah itu mengumpulkan informasi tersebut sehingga menjadi kesimpulan khusus yang bisa dipahami dan dipahami.

Mendeskripsikan data yang ada agar diperoleh bentuk yang nyata dari responden, sehingga lebih mudah dipahami oleh peneliti atau orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan. Adapun langkah-langkah analisis data yaitu:

1. Reduksi data

Mengurangi data artinya meringkas, memilih hal utama, fokus pada hal urgen, menentukan fokus masalahnya. Reduksi data berarti mengumpulkan berbagai referensi dari beberapa sumber terkait dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja penyelenggara haji dan umroh yang diperoleh dari pimpinan dan pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Metro serta *feedback* dari faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang diperoleh dari jamaah Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Metro.

2. Penyajian data

Tahap ini merupakan pengumpulan sumber terstruktur untuk dianalisa dan ditarik kesimpulan. Data yang telah direduksi kemudian disajikan. Penyajian untuk mengetahui dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja penyelenggara haji dan umroh pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

3. Kesimpulan dan verifikasi

Verifikasi yaitu upaya untuk menemukan, menganalisa terhadap berbagai sumber yang telah diperoleh. Kesimpulan berupa uraian atau

uraian objek yang tadinya redup sehingga jelas atau terang benderang menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan berdasarkan teori dan fakta lapangan. Menarik kesimpulan melalui reduksi data tentang dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja penyelenggara haji dan umroh pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kota Metro

Kementerian Agama Kota Metro diresmikan pada tanggal 5 Agustus 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung sekaligus melantik Bapak Drs. H. Azhari Muchtar sebagai Kepala Kandepag Kota Metro berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor: Wh/1.b/Kp.07.6/20/2000 tanggal 19 Juni 2000.

Beberapa nama pejabat yang pernah menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro sampai saat ini antara lain:

- a. Drs. H. Azahari Muchtar, periode Tahun 2000 s.d. tahun 2005
- b. Drs. H.M. Sholeh, periode Tahun 2005 s.d. tahun 2011
- c. Drs. H.Luqmanul Hakim, MM. periode Tahun 2011 s.d. Desember 2013
- d. Drs. H. Qomaru Zaman, MA. Periode 2013 s.d Juni 2017
- e. H. Johan Yusuf, S.Ag, M.Pd.I. Periode Juni 2017 s.d. Januari 2021
- f. Drs. H. Muhammad Yusuf, M.M.Pd Periode Januari 2021 s.d 2022
- g. Drs. Hi. Jamaludin, M.M, Periode 2022 s/d sekarang.

2. Tugas dan Wewenang PHU Kementerian Agama Kota Metro

Kantor Kementerian Agama kota Metro bertugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kota Metro berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama

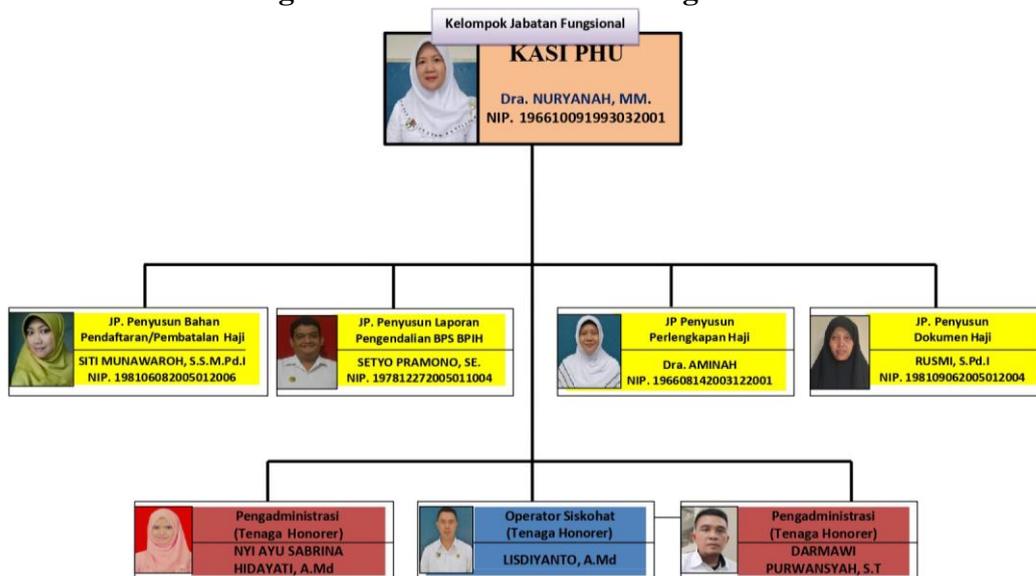
provinsi Lampung dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tugas seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 657 huruf d bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara Haji khusus dan Umrah, transportasi dan dokumen haji reguler serta administrasi keuangan haji. Fungsi seksi penyelenggara haji dan umrah:

- a. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jamaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

3. Struktur Organisasi PHU Kementerian Agama Kota Metro

Struktur organisasi adalah susunan serta hubungan antara tiap bagian dalam organisasi, baik secara posisi maupun tugas, demi mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi sebagai suatu garis hirarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau Sumber Daya Manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PHU Kementerian Agama Kota Metro



Berikut ini adalah *Job Description* dari masing-masing jabatan tersebut di atas:

1. Kasi PHU

- a. Menjabarkan dan melaksanakan kebijakan teknis di Seksi penyuluhan, bimbingan jamaah dan petugas, perjalanan dan sarana haji, pembinaan lembaga. Melakukan kegiatan Koordinasi dan Konsultasi baik yang bersifat internal maupun eksternal
- b. Sosialisasi Calon Jamaah Haji dan Penyuluh Agama Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di lingkungan Kankemenag Kabupaten Lampung Selatan
- c. Menandatangani SPPH dan Rekomendasi Paspor Umroh
- d. Mengendalikan seluruh pengelola kegiatan dalam rangka kelancaran tugas-tugas pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji
- e. Mengawasi pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh Staf PHU

- f. Melaksanakan Tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro
2. Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji
 - a. Menerima Pendaftaran Calon Jamaah Haji
 - b. Mengentry Data Calon Jamaah Haji ke dalam Aplikasi Siskohat
 - c. Memeriksa kelengkapan Dokumen Jamaah Haji yang berangkat dalam Tahun berjalan
 - d. Mengelola Dana BPIH dari Kanwil sebagai Bendahara Pengeluaran Seksi PHU
 - e. Penginputan pembatalan Haji melalui Siskohat online dan Mengirim Email Pembatalan Haji ke subdit pembatalan Haji Pusat
 - f. Mengentry Berkas Usul Lansia dan Penggabungan Mahrom (percepatan keberangkatan Haji) ke dalam Aplikasi Siskohat
 - g. Melaksanakan Tugas lain yang diperintahkan oleh Atasan
 3. Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH
 - a. Mengetik dan menghimpun pendaftar yang sudah mendapat nomor porsi setiap bulan
 - b. Membuat Laporan Bulanan BPIH Lembar Biru untuk disampaikan ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung
 - c. Memeriksa dan meneliti persyaratan rekomendasi Paspor Umroh
 - d. Perlengkapan persyaratan pembuatan paspor calon jamaah haji tahun berjalan
 - e. Mengetik Surat Rekomendasi Paspor Haji Reguler

- f. Memeriksa Berkas Usul Lansia
 - g. Melaksanakan Tugas lain yang diperintahkan oleh Atasan
4. Penyusun Perlengkapan Haji
- a. Menulis data pendaftar Haji
 - b. Menerima dan menginventarisir tas koper, tas jinjing dan tas dada
Jamaah calon haji
 - c. Menyiapkan perlengkapan pemberangkatan dan pemulangan jamaah
calon Haji
 - d. Pengiriman paspor jamaah haji ke Kanwil Kemenag Provinsi Lampung
 - e. Menyusun dan mengarsipkan Berkas Pendaftar Haji
 - f. Melaksanakan Tugas lain yang diperintahkan oleh Atasan
5. Penyusun Dokumen Haji
- a. Pengetikan SPPH Calon Jamaah Haji
 - b. Menyusun Pramanifes Jamaah Calon Haji Tahun berjalan
 - c. Memeriksa kelengkapan Dokumen Jamaah Haji yang berangkat dalam
Tahun berjalan
 - d. Mengetik Surat Rekomendasi Paspor Haji Reguler
 - e. Pengiriman paspor jamaah haji ke Kanwil Kemenag Provinsi Lampung
 - f. Melaksanakan Tugas lain yang diperintahkan oleh Atasan
 - g. Mengelola Dana DIPA
6. Pengadministrasi
- a. Menulis data pendaftar Haji
 - b. Menyusun surat masuk dan keluar pada seksi PHU

- c. Mengentry Data Calon Jamaah Haji ke dalam Aplikasi Siskohat
 - d. Pengiriman paspor jamaah haji ke Kanwil Kemenag Provinsi Lampung
 - e. Menyusun dan mengarsipkan Berkas Pendaftar Haji
 - f. Menyusun dan mengarsipkan Berkas Pembatalan Haji
 - g. Melaksanakan Tugas lain yang diperintahkan oleh Atasan
7. Operator Siskohat

Operator SISKOHAT Kemenag Kota Metro bertugas memonitoring seluruh perangkat SISKOHAT pada ruang pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sekaligus menyelesaikan masalah perangkat software maupun hardware jika mengalami trouble.

B. Prosedur Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji terhadap Jama'ah

Pelimpahan porsi ini sudah berlaku dari tahun 2019 tepatnya 29 April 2019, karena melihat banyaknya jamaah yang meninggal dan sakit permanen lebih memilih membatalkan sehingga tidak bisa mewujudkan niat mulianya haji, ibu Dra. Nuryanah, M.M menjelaskan asal muasal pelimpahan nomor porsi:

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 keberangkatannya, tapi bagi jamaah 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”¹.

Pelimpahan porsi haji adalah proses pergantian hak atau memindahkan porsi jamaah haji yang telah terdaftar dalam sistem komputerisasi haji terpadu dengan syarat jamaah sakit atau meninggal dunia, hal ini juga sependapat dengan pendapat beliau Ibu Dra. Nuryanah, M.M selaku Kasi PHU:

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.²

Hal ini senada juga dengan yang disampaikan Bapak Setyo Pramono:

Pemindahan nomor Porsi pendaftaran dari Calon Jamaah Haji yang meninggal atau sakit permanen ke ahli waris sesuai ketentuan yang berlaku.³

Berdasarkan keterangan di atas dapat diketahui bahwa pelimpahan nomor porsi hanya berlaku kepada jamaah haji yang meninggal dunia dan sakit permanen. SOP (Standar Operasional Prosedur) mengenai pelimpahan nomor porsi tertuang pada Kep. Dirjen Nomor 245 Tahun 2021, hal ini sesuai dengan prosedur pelimpahan nomor porsi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

¹ Wawancara dengan Ibu Nuryanah, selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

² Wawancara dengan Ibu Nuryanah, selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

³ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

1. Persyaratan

Persyaratan pelimpahan nomor porsi bagi jamaah haji meninggal dunia dan sakit permanen diantaranya yaitu:

- a. Surat permohonan pelimpahan nomor porsi.
- b. Surat keterangan dokter tentang sakit permanen bagi jamaah yang sakit permanen atau surat kematian dari Dukcapil bagi jamaah yang wafat.
- c. Surat pendaftaran haji atau bukti setoran awal dan/atau setoran lunas.
- d. Asli surat kuasa penunjukkan pelimpahan nomor porsi.
- e. Fotokopi KTP dan KK calon penerima pelimpahan nomor porsi.
- f. Fotokopi akte kelahiran/akta nikah/bukti lain dengan menunjukkan bukti aslinya.
- g. Surat pernyataan tanggung jawab jamaah haji reguler penerima pelimpahan.
- h. Fotokopi rekening jamaah haji di bank yang sama dengan jamaah haji yang sakit permanen atau meninggal dunia.⁴

2. Prosedur Pelimpahan Porsi

Prosedur pelimpahan nomor porsi bagi jamaah haji meninggal dunia dan sakit permanen di Kantor Kementerian Agama Kota Metro meliputi sebagai berikut:

- a. Calon penerima pelimpahan nomor porsi harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

⁴ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler

- b. Petugas pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan verifikasi persyaratan permohonan pelimpahan nomor porsi dan mengunggah ke aplikasi Siskohat.
- c. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi c.q. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi atas surat rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada aplikasi Siskohat.
- d. Dokumen persyaratan yang diunggah tidak lengkap atau terdapat kesalahan unggahan, petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengembalikan pengajuan pelimpahan nomor porsi kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diperbaiki.
- e. Seluruh berkas persyaratan telah tervalidasi, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi c.q. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan persetujuan melalui aplikasi Siskohat dan membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli.
- f. Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan pada aplikasi Siskohat setelah Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi c.q. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli.

- g. Hasil wawancara dan verifikasi dokumen asli dinyatakan benar, maka dilanjutkan proses pengambilan foto dan pencetakan Surat Pendaftaran Haji (SPH) Pelimpahan nomor porsinya yang ditandatangani secara elektronik oleh pejabat yang berwenang.⁵

Pelimpahan porsinya memiliki batasan waktu bagi jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen agar nomor porsinya dapat dilimpahkan. Hal ini tercantum di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa:

- a. Meninggal dunia atau sakit permanen terhitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak diundangkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 (tidak berlaku surut).
- b. Meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari bandara embarkasi dan telah menerima uang living cost, penerima pelimpahan wajib mengembalikan uang living cost sebelum menerima pelimpahan nomor porsinya.
- c. Pengajuan pelimpahan nomor porsinya jamaah haji dilakukan setiap hari kerja selama jamaah haji yang bersangkutan memenuhi persyaratan pelimpahan porsinya.
- d. Pengajuan usulan pelimpahan nomor porsinya jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat jamaah haji yang bersangkutan terdaftar.

⁵ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsinya Jamaah Haji Reguler

- e. Nomor porsi jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen hanya dapat dilimpahkan satu kali.
- f. Bagi jamaah 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.
- g. Proses pelimpahan nomor porsi wafat tidak dapat diwakilkan.⁶

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan Kas33i PHU Kementerian Agama Kota Metro Ibu Dra. Nuryanah, MM., beliau mengatakan bahwa:

Memang benar mas bahwa pelimpahan porsi memiliki batasan waktu agar nomor porsi tersebut dapat dilimpahkan, khususnya bagi jamaah haji meninggal dunia yang sebelum keberangkatan menuju Arab Saudi dari bandara embarkasi itu apabila jamaah tersebut telah menerima uang living cost maka wajib mengembalikan uang tersebut sebelum menerima pelimpahan. Selain itu mas, pelimpahan porsi hanya dapat dilakukan satu kali pelimpahan saja berlaku bagi jamaah haji sakit permanen dan meninggal dunia.⁷

Pelimpahan porsi memiliki beberapa kriteria yang diperuntukkan bagi jamaah haji yang berhak menerima pelimpahan: Pertama, jamaah merupakan salah satu anggota keluarga dari jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang terdiri dari suami, istri, ayah, ibu, anak kandung dan saudara kandung sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam pelimpahan porsi. Kedua, calon penerima pelimpahan porsi telah berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat pengajuan pelimpahan. Hal ini dibuktikan dengan hasil

⁶ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler

⁷ Wawancara dengan Ibu Nuryanah, selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi beliau mengatakan:

Benar mas memang ada kriterianya untuk jamaah yang berhak menerima pelimpahan porsi, salah satunya yaitu calon penerima pelimpahan merupakan anggota keluarga dari jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen, jadi yang dapat menerima pelimpahan itu suami, istri, ayah, ibu, anak kandung dan saudara kandung. Selain itu calon penerima pelimpahan haruslah berusia minimal 12 (dua belas) tahun baru pelimpahan porsi tersebut dapat dilimpahkan.⁸

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Fitria (jamaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) mengatakan bahwa:

Saya jamaah penerima pelimpahan porsi mas. Saya bisa menerima pelimpahan porsi ini karena merupakan anak kandung dari ibu saya yang telah meninggal dunia. Seperti yang diketahui mas bahwa pelimpahan porsi hanya dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung dan saudara kandung atas kesepakatan dari anggota keluarga.⁹

Kementerian Agama Kota Metro memiliki sistem pelayanan yaitu bagi calon jamaah haji bisa langsung datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Dalam pelimpahan porsi haji terdapat alur prosedur layanan terdiri dari menyampaikan permohonan, verifikasi permohonan, dan surat usulan pelimpahan. Estimasi waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak PHU dalam melayani jamaah yaitu berbeda-beda sesuai dengan jenis pelayanan yang ditangani, misalnya dalam layanan pendaftaran haji, layanan usulan pembatalan haji, layanan usulan penggabungan mahrom dan layanan usulan pelimpahan nomor porsi diberikan waktu pelayanan selama 60 menit.

⁸ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

⁹ Hasil wawancara dengan Fitria, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

Estimasi pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, hal ini dikatakan oleh Bapak Setyo Pramono, SE. dari hasil wawancara beliau mengatakan:

Kami sudah ada yang namanya standar pelayanan. Dari setiap jenis pelayanan itu ada waktunya mas, contoh pendaftaran berapa menit, pembuatan rekomendasi berapa menit, termasuk pelimpahan nomor porsi haji. Untuk pelimpahan di standar pelayanan kami itu sekitar 30 menit karena terkait pelimpahan porsi haji itu sendiri dibutuhkan penjelasan, jadi dari waktu 30 menit itu dirasa cukup untuk memberikan penjelasan-penjelasan terkait pelimpahan porsi haji itu apa saja.¹⁰

Adanya regulasi terbaru pihak Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Metro mensosialisasikan kepada para jamaah haji melalui Kantor Urusan Agama (KUA), penyuluh agama, website resmi Kemenag, dan media sosial. Serta mensosialisasikan kepada para jamaah yang datang ke Kementerian Agama Kota Metro untuk mendaftar ataupun hanya sekedar meminta informasi mengenai pendaftaran haji. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Setyo Pramono, SE. selaku staf Pelimpahan Porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro beliau mengatakan bahwa:

Awal regulasi ini dikeluarkan kami pihak PHU Kemenag Kota Metro mulai mensosialisasikan UU No. 8 Tahun 2019 ini kepada masyarakat melalui pihak KUA, penyuluh agama serta melalui media sosial dan website resmi kemenag. Selain itu kami juga menyampaikan dari mulut ke mulut melalui jamaah yang datang ke seksi PHU untuk melakukan pendaftaran ataupun hanya sekedar ingin mengetahui informasi mengenai pendaftaran ibadah haji.¹¹

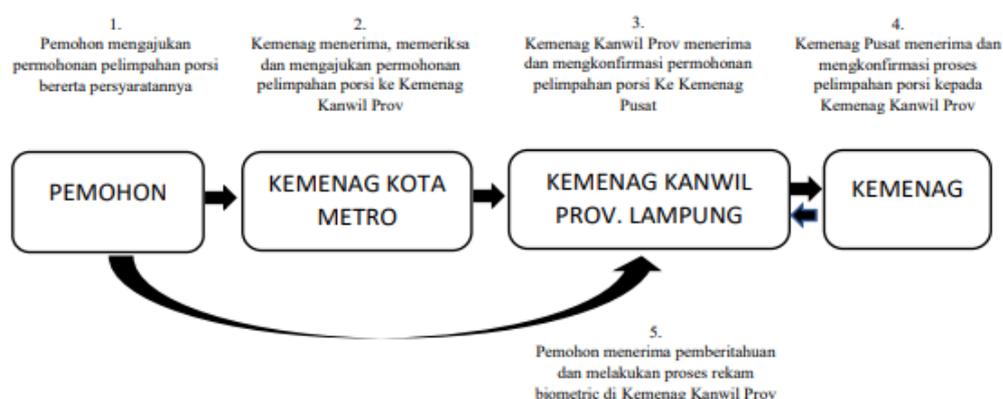
¹⁰ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

¹¹ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

Respon jamaah terhadap keputusan mengenai pelimpahan porsi yang terdapat di dalam undang-undang ini cukup baik. Para jamaah penerima pelimpahan porsi merasa senang dikarenakan dapat melanjutkan niat melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci dari jamaah haji yang sudah meninggal dunia dan jarak antara BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) yakni Bank BSI yang jaraknya sangat dekat dengan Kantor Pelayanan Kementerian Agama Kota Metro.

Adapun alur prosedur proses pelimpahan porsi haji adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2
Alur Proses Pelimpahan Porsi



Sumber: Dokumentasi alur proses pelimpahan porsi Kementerian Agama Kota Metro

Berdasarkan alur proses pelimpahan porsi: Pertama, pihak jamaah mengajukan permohonan pelimpahan porsi dengan berkas persyaratan yang lengkap. Kedua, setelah Kemenag menerima dan memeriksa kelengkapan berkas persyaratan kemudian mengajukan permohonan pelimpahan porsi ke Kemenag Kanwil Provinsi. Ketiga, Kemenag Kanwil Provinsi menerima dan

mengkonfirmasi permohonan pelimpahan porsi ke Kemenag Pusat. Keempat, Kemenag Pusat menerima dan mengkonfirmasi proses pelimpahan porsi kepada Kemenag Kanwil Provinsi. Kelima, jamaah menerima pemberitahuan dan melakukan proses rekam biometric di Kemenag Kanwil Provinsi.

Secara keseluruhan, pelayanan dokumen pelimpahan porsi dilakukan di Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Metro, setelah jamaah mendapat surat rekomendasi dari Kementerian Agama, selanjutnya dokumen tersebut dikirim ke pihak haji dan umrah Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung. Kemudian, Kanwil Kemenag Provinsi dan Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri (DITJEN PHU) melakukan verifikasi data pengajuan penerima pelimpahan porsi. Pada saat sedang memproses dokumen, jamaah penerima pelimpahan porsi diminta menunggu 2 minggu untuk melakukan proses rekam biometric yang meliputi pengisian SPPH (Surat Pendaftaran Haji), pengambilan foto dan perekaman sidik jari. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro Ibu Dra. Nuryanah, MM., beliau mengatakan:

Pada tahap proses pelimpahan porsi jamaah memang diminta agar menunggu selama 2 minggu mas untuk bisa melakukan proses rekam biometric di Kanwil Kemenag Provinsi.¹²

Pernyataan ini diperkuat juga oleh bapak Hamdan (jamaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) mengatakan bahwa:

¹² Wawancara dengan Ibu Nuryanah, selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

Memang benar mas pada saat itu saya menunggu sekitar 2 mingguan dari mengajukan berkas persyaratan ke Kemenag Kota Metro, baru setelah itu saya datang ke Kanwil Kemenag Provinsi untuk melakukan sistem rekam biometric. Jadi di sana mas saya mengisi SPPH (Surat Pendaftaran Haji), mengambil foto dan perekaman sidik jari.¹³

Berdasarkan keterangan tersebut maka dapat diketahui bahwa proses pelimpahan porsi jamaah memang diminta agar menunggu selama 2 minggu untuk bisa melakukan proses rekam biometric di Kanwil Kemenag Provinsi.

Keramahan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah sudah sangat memberikan kepuasan kepada para jamaah baik dari segi pelayanan pendaftaran, pembatalan haji, pelayanan calon jamaah haji yang bertanya mengenai penyelenggaraan ibadah haji, dan yang paling utama pada pelayanan pelimpahan porsi. Dalam pemrosesan dokumen pun dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga membuat jamaah haji tidak menunggu begitu lama. Pernyataan ini dibuktikan dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu jamaah haji penerima pelimpahan porsi yaitu Bapak Rifqi Fauzi (jamaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) beliau mengatakan:

Para pegawai yang ada di seksi haji semuanya baik dan ramah mas. Saya malah di telfon oleh pihak Kemenag karena ada dokumen saya yang kurang supaya saya tidak bolak balik ke kantor. Pemrosesan dokumen saya juga tidak berlangsung lama sehingga saya tidak perlu menunggu lama. Setelah itu saya di telfon lagi oleh pihak kemenag menginformasikan bahwa saya sudah di panggil untuk pergi ke Kanwil Provinsi untuk melakukan pengisian SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), dan melakukan pengambilan foto serta perekaman sidik jari.¹⁴

¹³ Hasil wawancara dengan Hamdan, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

¹⁴ Hasil wawancara dengan Rifqi Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

Temuan lainnya juga peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan Bapak Ferdi (jamaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) Kementerian Agama Kota Metro:

Pemrosesan dokumen saya di seksi haji juga cepat dan teliti sehingga tidak membuat saya bolak-balik ke kantor. Pegawainya sangat ramah, murah senyum, dan mereka sabar dalam melayani para jamaah. Pada waktu itu saya melihat terdapat jamaah yang sudah tua mendatangi mereka dan pastinya juga dilayani dengan baik. Meski terkadang ada beberapa hal yang membuat pengurusan dokumen tersebut menjadi gagal namun bisa diatasi dengan baik oleh pegawainya.¹⁵

Akan tetapi dalam pemrosesan dokumen terdapat beberapa jamaah haji mengeluhkan prosedur pelimpahan porsi yang mengharuskan mereka untuk melakukan Pengisian Surat Tanda Pergi Haji (SPPH) ke Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung yang terletak di Bandar Lampung. Hal ini disebabkan oleh jarak antara Kota Metro ke Kota Bandar Lampung yang memiliki jarak tempuh lumayan jauh membuat jamaah haji penerima pelimpahan porsi merasa sedikit keberatan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Ilham (jamaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) dalam wawancara sebagai berikut:

Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh seksi PHU Kemenag Metro dalam proses pengurusan dokumen. Hanya saja saya meminta semoga bisa lebih dipermudah lagi prosedurnya karena saya merasa untuk pengambilan foto dan perekaman sidik jari saja harus ke Kanwil Kemenag Provinsi itu cukup jauh mas bagi saya.¹⁶

Adapun pernyataan yang disampaikan juga oleh ibu Ajeng Pratiwi (jamaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

¹⁵ Hasil wawancara dengan Ferdi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ilham, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

Saya tidak merasa keberatan mas dengan prosedur yang mengharuskan saya datang ke Kanwil Provinsi untuk melengkapi berkas persyaratan, mulai dari pengisian SPPH, pengambilan foto, dan perekaman sidik jari. Hanya saja saya merasa kasihan mba melihat ada jamaah yang menempuh perjalanan cukup jauh untuk sampai ke Kanwil Kemenag Provinsi. Saya harap kebijakan selanjutnya untuk prosedur kelengkapan pelimpahan porsi dapat dilakukan di Kemenag Kabupaten/Kota saja.¹⁷

Hal demikian disampaikan juga oleh Bapak Fauzi (jamaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

Saya merasa sedikit keberatan dengan adanya pengurusan perlengkapan dokumen pelimpahan porsi yang harus saya lakukan di Kanwil Kemenag Lampung, jarak dan biaya yang saya miliki itu terbatas mba benar-benar pas-pasan. Kalau ada peraturan seperti ini terus saya merasa kasihan juga dengan jamaah yang kurang mampu dan memiliki pendapatan yang pas-pasan, mereka mau tidak mau harus meminjam uang kepada keluarga terdekatnya. Saya berharap semoga pemerintah dapat mempermudah jamaah haji cukup melakukan segala prosedur pelimpahan porsi di Kementerian Agama Kota Metro saja.¹⁸

Berdasarkan pernyataan di atas terlihat bahwa jamaah haji merasa keberatan dengan prosedur SPPH, pengambilan foto, dan perekaman sidik jari yang harus dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung yang jaraknya lumayan jauh dan membutuhkan biaya.

Setiap pelayanan tentunya terdapat suatu kegiatan dan rangkaian kegiatan di dalamnya, yang tidak berwujud yang sering terjadi akibat interaksi antara staf dan jamaah haji. Pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Metro adalah pelayanan prima, yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para jamaah haji. Wujud pelayanan yang diberikan berupa tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana

¹⁷ Hasil wawancara dengan Ajeng Pratiwi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

¹⁸ Hasil wawancara dengan Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan jamaah, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah sehingga jamaah akan datang lagi.

C. Dampak Pengalihan Porsi Haji Terhadap Kinerja Pegawai bagian Penyelenggara Haji dan Umroh di kementerian Agama Kota Metro

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Sehingga kinerja pegawai dalam suatu Lembaga sangat dipengaruhi oleh banyak faktor di dalamnya.

Setiap Lembaga pemerintah tentunya memiliki berbagai macam aturan atau kebijakan untuk mengatur aktivitas kinerja para pegawainya. Demikian halnya dengan Kementerian Agama Kota Metro juga memiliki standar kinerja pegawai, hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Kantor penyelenggaraan Haji dan Umroh:

Penetapan standar kinerja pegawai berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang kinerja pegawai, kemudian disesuaikan dengan kebijakan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro dan juga kebutuhan di kantor ini. Penetapan standar kinerja tersebut masuk kedalam perencanaan yang telah dibuat sebelumnya, hal ini bertujuan agar visi dan misi Kementerian Agama Kota Metro terwujud yaitu salah satunya dengan menetapkan standar kinerja pegawai yang profesional dan andal.¹⁹

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Nuryanah, selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

Diketahui di Kementerian Agama Kota Metro memiliki pegawai yang jumlahnya tidak begitu sedikit. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Kasi penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Metro:

Jumlah pegawai di Kemeterian Agama Kota Metro yaitu 36 pegawai. Sedangkan pegawai di bagian Kasi penyelenggara Haji dan Umroh yakni berjumlah 7 pegawai.²⁰

Diketahui bahwa pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Metro telah bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya serta telah sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Hal ini bertujuan agar kinerja pegawai dapat berjalan dengan lancar. Selain daripada itu untuk menunjang kinerja pegawai, disediakan juga sarana dan prasarana penunjang, sebagaimana hasil wawancara berikut:

Tentu saja pihak Kementerian Agama Kota Metro Telah memenuhi dan melengkapi sarana penunjang guna kelancaran kinerja pegawainya, seperti Komputer/laptop, printer, scanner, wifi, ruangan ber AC, serta berbagai macam penunjang lainnya.²¹

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Kementerian Agama Kota Metro, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap pengalihan porsi haji. Sebagaimana diungkapkan oleh kepala kantor penyelenggara haji dan umrah Kota Metro:

Banyak sekali faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap pengalihan porsi haji, adapun secara garis besar faktor tersebut bisa berasal fasilitas atau kebijakan yang diberikan oleh pihak kantor ataupun faktor yang berasal dari para jamaah itu sendiri.²²

²⁰ Wawancara dengan Ibu Nuryanah, selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

²¹ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

²² Wawancara dengan Ibu Nuryanah, selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

Seluruh fasilitas yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Metro khususnya di bagian penyelenggara haji dan umroh disediakan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani jamaah haji dan umrah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap pengalihan porsi haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor Internal

a. Keinginan Untuk Hidup

Berdasarkan faktor internal meliputi keinginan untuk hidup, keinginan untuk kelangsungan hidup itu merupakan faktor dominan dan juga mutlak karena itu adalah salah satu motivasi seseorang untuk bekerja secara manusiawi tidak ada pribadi manusia yang tidak menginginkan kehidupannya tercukupi.

Apabila keinginan untuk hidup ini dipertanyakan kepada seluruh pegawai pasti jawaban mereka keinginan untuk memenuhi kebutuhan dan memperoleh hidup yang layak ini sangat penting dan menjadi faktor utama seseorang untuk bekerja. Pada saat penelitian peneliti menanyakan hal ini pada salah satu pegawai yaitu:

Adanya keinginan untuk hidup atau keberlangsungan hidup pasti memotivasi bekerja. Kelangsungan hidup itu tidak harus selalu mewah karena sedikit banyaknya gaji atau kompensasi yang diterima pegawai dapat mencukupi kelangsungan hidup, kehidupan yang tercukupi sangat membahagiakan. Tidak semua orang menginginkan kehidupan mewah dan megah, namun dengan kata sederhana pun sudah dapat dikatakan cukup.²³

²³ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

Bapak Lisdiyanto selaku pegawai PHU Kementerian Agama

Kota Metro menambahkan bahwa:

Semua pegawai menginginkan kehidupan yang sejahtera dan lebih baik sehingga dengan adanya keinginan itu mampu memotivasi dan mendorong agar bisa lebih giat lagi dalam bekerja, tentunya hal itu juga tidak lepas dari ketekunan pegawai dalam kehadiran untuk bekerja. Kehadiran merupakan aspek yang penting dinilai dari diri pegawai.²⁴

Bapak Setyo Pramono selaku pegawai PHU Kementerian

Agama Kota Metro menambahkan bahwa:

Setiap orang pasti membutuhkan biaya untuk memenuhi kebutuhannya, saya selaku pegawai yang digaji dari pemerintah tentunya akan menjalankan tugas dan wewenang dengan baik sesuai ketentuan yang telah diberikan.²⁵

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa faktor ekonomi menjadikan alasan utama seseorang atau pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro memiliki kinerja yang maksimal sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

- b. Memberikan Pembinaan dan Pelayanan yang Baik Kepada Jamaah yang Melakukan Pengalihan Porsi Haji

Wawancara dengan bapak Setyo Pramono SE, selaku staf pegawai PHU Kementerian Agama Kota metro mengatakan bahwa:

Para pegawai mampu dan bisa berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di pahami untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari jamaah yang ingin melakukan pengalihan porsi, para pegawai juga harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang alur pengalihan porsi guna

²⁴ Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

²⁵ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

untuk menunjang sukses tidaknya pelayanan dan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan.²⁶

Wawancara dengan Siti Munawaroh, selaku pegawai PHU

Kementerian Agama Kota Metro, yaitu:

Tugas kami selaku pegawai akan selalu membina dan mengarahkan seluruh jamaah dalam pengalihan porsi haji, hal ini bertujuan agar proses haji dalam berjalan dengan lancar.²⁷

Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto, selaku pegawai PHU

Kementerian Agama Kota Metro menambahkan bahwa:

Tentunya sebagai pegawai, harus memberikan pembinaan dan pelayanan yang baik kepada jamaah yang melakukan pengalihan porsi haji, kami memiliki prinsip mempermudah tidak mempersulit, memperlancar tidak memperlambat.²⁸

Pernyataan tersebut menjadikan alasan bahwasannya dengan adanya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai mampu membantu para jamaah untuk melakukan pengalihan porsi Haji dengan baik.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar seperti lingkungan kerja dan jamaah yang melakukan pengalihan porsi Haji:

a. Kondisi Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja merupakan sebuah penunjang utama untuk menghasilkan situasi dan kondisi tempat kerja yang nyaman dan damai. Tempat kerja tidak hanya terfokus pada lingkungan kerja saja,

²⁶ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

²⁷ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

²⁸ Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

tetapi kondisi antar para pegawai yang mampu menciptakan situasi lingkungan kerja yang baik. Adapun hasil wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh S.S., M.pd., staf Kementerian Agama Kota Metro bahwa:

Dalam lingkungan kerja pegawai berperan dalam melaksanakan kegiatan dan tugas sehari-hari di dalam lingkungan kerja tersebut, pegawai harus bisa menunjang kelancaran dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Lingkungan kerja yang nyaman dan aman pasti sangat berpengaruh dalam pekerjaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik.²⁹

Bapak Lisdiyanto selaku pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro menambahkan bahwa:

Lingkungan kerja di Kementerian Agama Kota Metro sangat baik, semua pegawai bekerja secara professional dan penuh dengan kekeluargaan.³⁰

Bapak Setyo Pramono selaku pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro menambahkan bahwa:

Kami disini bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, serta kami saling membantu antar sesama pegawai.³¹

b. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Kelengkapan dan fasilitas menjadi hal yang penting dan harus diperhatikan oleh pegawai di Kementerian Agama Kota Metro. Karena sarana dan prasarana ini berguna untuk menjamin kemudahan dan kenyamanan para jamaah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai yang akan melakukan pengalihan porsi haji mengatakan:

²⁹ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

³⁰ Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

³¹ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

Kalau menurut standar minimal ya sudah mas, karena sudah ada meja pelayanan, ruang tunggu nya nyaman, kursinya nyaman, pelayanan nya sudah baik mas, Secara batas minimal sudah memenuhi.³²

Wawancara dengan Siti Munawaroh, selaku pegawai PHU

Kementerian Agama Kota Metro, yaitu:

Sarana dan prasarana yang ada di Kementerian Agama Kota Metro saya rasa sudah cukup memadai.³³

Bapak Lisdiyanto selaku pegawai PHU Kementerian Agama

Kota Metro menambahkan bahwa:

Saya bekerja sebagai operator SISKOHAT, sarana yang saya terima sudah memadai baik itu computer, laptop, printer, wifi, serta ruangan yang nyaman.³⁴

c. Melayani Dari Awal Hingga Akhir Secara Cepat dan Tepat

Pegawai yang melayani jamaah harus dapat melayani dari awal sampai selesai, bisa dikatakan jamaah itu puas atas apa yang dia inginkan. Pegawai Kementerian Agama Kota Metro sebisa mungkin melayani dengan target waktu yang telah ditentukan, hal ini disampaikan oleh pegawai pada saat wawancara:

Para pegawai tidak membatasi waktu pada saat konsultasi bisa kapan saja dan tepat pada saat melayani, bahkan pernah sampai ke rumah mas, atau kadang lewat WA, ya intinya saat kita berkonsultasi dibalas dan di respon.³⁵

³² Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

³³ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

³⁴ Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

³⁵ Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

Wawancara dengan Siti Munawaroh, selaku pegawai PHU

Kementerian Agama Kota Metro, yaitu:

Pihak pimpinan PHU Kementerian Agama Kota Metro selalu mengingatkan kepada seluruh pegawai untuk melayani jamaah dengan cepat dan tepat, serta berperilaku sopan dan ramah kepada seluruh jamaah.³⁶

d. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di pahami

Pegawai harus mampu memahami bahasa jamaah yang mereka layani ada beberapa yang tidak dapat berbahasa Indonesia khususnya lansia hal ini dikatakan oleh pegawai pada saat wawancara:

Terkadang kami terkendala berbahasa kami susah menjelaskannya mas, banyak jamaah yang menggunakan bahasa jawa, tetapi para pegawai bisa memahami dan komunikasinya nyaman serta mengerti, terkadang kami juga kurang memahami dan terkendala dalam menjelaskan kepada jamaah dari segi alur pelimpahan porsi haji itu.³⁷

Bapak Lisdiyanto selaku pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro menambahkan bahwa:

Kebanyakan jamaah berasal dari suku Jawa, dan banyak yang menggunakan Bahasa Jawa, sehingga saya tidak kesulitan menjelaskan proses pengalihan porsi haji, baik menggunakan Bahasa Jawa maupun Indonesia.³⁸

Bapak Setyo Pramono selaku pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro menambahkan bahwa:

Kami menjelaskan kepada jamaah secara jelas dan mudah dipahami sesuai dengan kemampuan jamaah, sebisa mungkin

³⁶ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

³⁷ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

³⁸ Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

kami mengimbangi Bahasa yang biasa digunakan oleh jamaah.³⁹

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Metro, yaitu:

1. *Quantity of Work* (Kuantitas Kerja)

Berhubungan dengan jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Kuantitas kerja telah berjalan dengan baik apabila jumlah pekerjaan karyawan yang berada pada kantor volumenya tidak begitu tinggi, namun para karyawan akan menghadapi jumlah kerja yang banyak pada saat akhir bulan atau ketika kontrak *project* di lapangan akan habis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rifqi Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Kinerja yang dilakukan oleh pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, selalu sesuai walaupun kami yang mengantri sangat banyak, tetapi pekerjaan tepat waktu.⁴⁰

Hasil wawancara dengan Bapak Ferdi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pekerjaan yang dilakukan pegawai sesuai dengan baik.⁴¹

Hasil wawancara dengan ibu Fitria, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

³⁹ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, selaku Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Februari 2024

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Rifqi Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁴¹ Hasil wawancara dengan Ferdi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

Saya dari awal menyetorkan berkas hingga sah menjadi jamaah, sangat dilayani dengan baik oleh pegawai.⁴²

Hasil wawancara dengan Bapak Ilham, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Iya, kami dilayani dengan sangat baik, pekerjaannya pun setahu saya sangat baik.⁴³

Hasil wawancara dengan Ibu Ajeng Pratiwi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pekerjaan yang dijanjikan pegawai PHU tepat waktu.⁴⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdan, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Kinerja pegawai PHU sudah sangat baik.⁴⁵

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Saya rasa sampai saat ini, pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh pihak Kementerian Agama Kota Metro sangat baik.⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa jamaah haji di Kementerian Agama Kota Metro menyatakan bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah baik.

⁴² Hasil wawancara dengan Fitria, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁴³ Hasil wawancara dengan Ilham, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Ajeng Pratiwi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Hamdan, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

2. *Quality of Work* (Kualitas Kerja)

Merupakan kualitas pekerjaan yang dicapai berdasarkan persyaratan kesesuaian dan kesiapannya. Kualitas kerja dapat dikatakan dengan baik, apabila para karyawan sudah mengetahui cara-cara dalam melaksanakan tugasnya, sehingga tidak memerlukan arahan dari pimpinan secara mendalam dengan hasil yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rifqi Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai tersebut terlihat sudah sangat cakap dalam menjalankan tugasnya.⁴⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Ferdi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Semua pegawai yang saya ketahui mempunyai kemampuan yang baik, buktinya waktu saya mendaftar langsung dilayani dan terlihat pegawai tersebut langsung melayani dan tidak bertanya kepada atasannya.⁴⁸

Hasil wawancara dengan ibu Fitria, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Para pegawai PHU terlihat sudah sangat professional.⁴⁹

Hasil wawancara dengan Bapak Ilham, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Terlihat sudah sangat menguasai.⁵⁰

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Rifqi Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Ferdi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Fitria, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

Hasil wawancara dengan Ibu Ajeng Pratiwi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Tidak ada pegawai yang meminta arahan dari pegawai lain atau atasannya.⁵¹

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdan, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Kinerja pegawai Kementerian Agama sangat baik.⁵²

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Selama saya mengurus di Kementerian Agama terlihat pegawai dalam menjalankan tugasnya sangat baik dan tidak terlihat meminta arahan dari pihak lain.⁵³

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah Kementerian Agama Kota Metro dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro dalam melaksanakan tugasnya tidak meminta arahan dari pimpinannya.

3. *Job Knowledge* (Pengetahuan Pekerjaan)

Mengenai seberapa luas pengetahuan karyawan mengenai pekerjaan dan keterampilannya. Pengetahuan karyawan terhadap pekerjaannya cukup baik, apabila sebelumnya pihak perusahaan mengkualifikasi para karyawan yang akan bekerja sesuai dengan beban

⁵⁰ Hasil wawancara dengan ...
Maret 2024

⁵¹ Hasil wawancara dengan Ajeng Pratiwi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁵² Hasil wawancara dengan Hamdan, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

⁵³ Hasil wawancara dengan Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

kerja yang akan ditanggung, dan pihak perusahaan juga membuat agenda tentang pelatihan-pelatihan bagi karyawannya agar lebih dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan bagi perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rifqi Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Setiap saya bertanya selalu diberikan arahan terkait pengurusan haji di Kementerian Agama Kota Metro.⁵⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Ferdi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai PHU sudah sangat baik dalam memberikan arahan tentang pengurusan haji.⁵⁵

Hasil wawancara dengan ibu Fitria, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro bekerja dengan penuh ketelitian dan tanggungjawab kepada jamaah, jamaah merasa dilayani dengan baik.⁵⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Ilham, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai PHU selalu menjelaskan dengan sangat baik Ketika kami meminta penjelasan terkait pengurusan Haji.⁵⁷

Hasil wawancara dengan Ibu Ajeng Pratiwi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Rifqi Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Ferdi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Fitria, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Ilham, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

Penjelasan terkait Haji dari pihak pegawai sudah sangat baik dan jelas.⁵⁸

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdan, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Semua pegawai bersikap ramah dan mau menjawab seluruh pertanyaan yang diberikan.⁵⁹

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Saya rasa pihak pegawai mengetahui pekerjaannya, hal ini terbukti mereka dengan sangat baik dapat menjawab pertanyaan yang saya berikan.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah Kementerian Agama Kota Metro dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro mengetahui dan dapat memberikan penjelasan terkait pengurusan haji dengan baik.

4. *Creativeness*

Merupakan gagasan atau ide yang kreatif dan inovatif yang dimunculkan, serta bagaimana karyawan bertindak dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rifqi Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Setiap saya mengurus di kantor Kementerian Agama tidak pernah terjadi kendala apapun.⁶¹

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ajeng Pratiwi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Hamdan, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

Hasil wawancara dengan Bapak Ferdi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Sampai saat ini berjalan lancar, dan pihak PHU juga sudah sangat baik dalam memberikan pelayanannya.⁶²

Hasil wawancara dengan ibu Fitria, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pernah terjadi kendala sistem yang diinput di komputer, tetapi proses itu tidak berlangsung lama, karena pihak pegawai sangat sigat mengatasi problem tersebut.⁶³

Hasil wawancara dengan Bapak Ilham, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Selama ini tidak pernah terjadi persoalan.⁶⁴

Hasil wawancara dengan Ibu Ajeng Pratiwi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Jika ada persoalan yang dialami, pegawai PHU dengan sigap menyelesaikan persoalan tersebut.⁶⁵

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdan, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Tidak pernah ada persoalan.⁶⁶

⁶¹ Hasil wawancara dengan Rifqi Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁶² Hasil wawancara dengan Ferdi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁶³ Hasil wawancara dengan Fitria, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Ilham, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Ajeng Pratiwi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Hamdan, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pernah terjadi persoalan, karena kesalahan berasal dari saya, pihak pegawai tersebut dengan sabar menjelaskan dan memberikan arahan untuk menyelesaikan persoalan tersebut.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah Kementerian Agama Kota Metro dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro mampu menyelesaikan persoalan yang timbul dengan gagasan atau ide yang kreatif dan inovatif.

5. *Cooperation* (Kerjasama)

Adalah kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam organisasi yang sama. Kerja sama pada kantor tertentu sangat baik, apabila terciptanya hubungan kekeluargaan antara atasan dan bawahan, tidak terlalu membeda-bedakan jabatan, sehingga lingkungan kerja yang ada di kantor terasa nyaman dan dapat meringankan beban kerja yang sewaktu-waktu menjadi tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rifqi Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Terlihat kinerja antar pegawai PHU satu dengan pegawai yang lain sangat baik, pegawai tersebut saling bekerja sama satu sama lain.⁶⁸

Hasil wawancara dengan Bapak Ferdi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Saya kurang tahu kerja sama yang dilakukan oleh pihak pegawai, karena saya hanya mengurus dan diurus oleh satu orang pegawai.⁶⁹

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Rifqi Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

Hasil wawancara dengan ibu Fitria, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pihak pegawai terlihat saling berkomunikasi untuk memperlancar kinerjanya.⁷⁰

Hasil wawancara dengan Bapak Ilham, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai PHU saling bekerja sama.⁷¹

Hasil wawancara dengan Ibu Ajeng Pratiwi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Karena pengurusan haji ini tidak hanya dengan satu pegawai saja, namun mereka saling koordinasi.⁷²

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdan, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Kerjasama antar pegawai terlihat sangat baik.⁷³

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Tidak pernah terjadi saling lempar tanggung jawab.⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah Kementerian Agama Kota Metro dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Ferdi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Fitria, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁷¹ Hasil wawancara dengan Ilham, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁷² Hasil wawancara dengan Ajeng Pratiwi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁷³ Hasil wawancara dengan Hamdan, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

Kota Metro dalam melakukan Kerjasama antar pegawai di kantor sudah baik.

6. *Dependability* (bisa diandalkan)

Merupakan kesadaran akan ketergantungan pada diri yang dapat diandalkan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja. Karyawan yang dapat diandalkan cukup baik, apabila para karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target dengan kualitas yang baik meskipun tanpa ada pengawasan dari pimpinan, namun karena tidak meratanya pembagian kerja yang ada pada bagian logistik ada karyawan yang bekerja kurang efektif dan efisien sehingga kelihatan tidak bisa diandalkan serta kehadirannya pada jam kerja juga kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rifqi Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Para jamaah sangat yakin atas kinerja pegawai Kementerian Agama.⁷⁵

Hasil wawancara dengan Bapak Ferdi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Selama ini pegawai PHU dapat diandalkan, proses dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut sangat baik, serta janji yang diberikan kepada jamaah juga semua ditepati.⁷⁶

Hasil wawancara dengan ibu Fitria, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Rifqi Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ferdi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

Pada saat saya mengurus haji, terlihat bahwa ada pegawai pada bagian yang akan saya urus belum datang, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat.⁷⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Ilham, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai PHU sangat bisa untuk diandalkan.⁷⁸

Hasil wawancara dengan Ibu Ajeng Pratiwi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Setiap sangat mengurus di kantor, selalu dilayani dengan baik, sehingga dapat diandalkan.⁷⁹

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdan, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pernah saya mengurus dan pegawai pada loket yang saya tuju tidak ada ditempat, maka saya harus menunggu hingga pegawai tersebut datang.⁸⁰

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Semua pegawai dapat diandalkan.⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan jamaah haji Kementerian Agama Kota Metro, terbukti bahwa kebanyakan jamaah mengaku pegawai PHU sangat baik dan dapat diandalkan, namun terdapat

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Fitria, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ilham, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Ajeng Pratiwi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Hamdan, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

⁸¹ Hasil wawancara dengan Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

satu kesaksian jamaah haji yang mengaku bahwa terdapat pegawai yang kurang bisa diandalkan karena datang tidak tepat pada waktunya.

7. *Initiative*

Adalah semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam berinisiatif dalam memperbesar tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rifqi Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Terlihat seluruh pegawai bekerja dengan penuh semangat dan senang hati membantu para jamaah yang mengalami kesulitan,⁸²

Hasil wawancara dengan Bapak Ferdi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Tidak terlihat raut muka yang kesal,⁸³

Hasil wawancara dengan ibu Fitria, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Saya tidak pernah melihat pegawai lelah terhadap pekerjaan yang dijalannya.⁸⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Ilham, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Mereka bekerja dengan santai.⁸⁵

⁸² Hasil wawancara dengan Rifqi Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁸³ Hasil wawancara dengan Ferdi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Fitria, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ilham, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

Hasil wawancara dengan Ibu Ajeng Pratiwi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Tidak terlihat raut muka yang kusam.⁸⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdan, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai terlihat sangat professional dan bekerja dengan sangat baik.⁸⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Seluruh pegawai sepengetahuan saya selama ini menjadi jamaah, sangat bertanggungjawab dengan pekerjaannya.⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah haji Kementerian Agama Kota Metro dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kota Metro dalam bekerja terlihat semangat dalam menyelesaikan tugasnya.

8. *Job knowledge*

Berkaitan dengan kualitas kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integritas pribadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rifqi Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai Kementerian Agama sangat baik dalam melayani kami.⁸⁹

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Ajeng Pratiwi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Hamdan, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Rifqi Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

Hasil wawancara dengan Bapak Ferdi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pada saat kami baru datang langsung disambut dengan senyuman dan ditanya “Ada yang bisa kami bantu pak”.⁹⁰

Hasil wawancara dengan ibu Fitria, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Seluruh pegawai PHU rapi, sopan dan ramah.⁹¹

Hasil wawancara dengan Bapak Ilham, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Seluruh pegawai sangat rapi.⁹²

Hasil wawancara dengan Ibu Ajeng Pratiwi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai juga sangat sopan dan ramah.⁹³

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdan, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Penjelasan yang diberikan oleh pegawai sangat mudah dipahami.⁹⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi, selaku jamaah yang mengatakan bahwa:

Pegawai bersedia dan sabar menjelaskan seluruh pertanyaan yang saya ajukan.⁹⁵

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Ferdi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁹¹ Hasil wawancara dengan Fitria, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 11 Maret 2024

⁹² Hasil wawancara dengan Ilham, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁹³ Hasil wawancara dengan Ajeng Pratiwi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 12 Maret 2024

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Hamdan, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dapat diketahui bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Metro, faktor-faktor tersebut dikelola dengan baik oleh para pegawai sehingga meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Hal ini terbukti dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada para jamaah yang menghasilkan bahwa kinerja pegawai yang terdiri dari *quantity of work* (kuantitas kerja), *quality of work* (kualitas kerja), *job knowledge* (pengetahuan pekerjaan), *creativity*, *cooperation* (kerjasama), *dependability* (bisa diandalkan), *initiative* dan *job knowledge* sudah berjalan dengan baik.

D. Pembahasan

Mekanisme pelimpahan porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro diperuntukkan bagi jamaah yang memenuhi dua kriteria utama: meninggal dunia dan sakit permanen, dengan ketentuan pelimpahan nomor porsi tersebut mengikuti estimasi keberangkatan awal. Secara operasional, pelimpahan porsi ini memerlukan beberapa persyaratan administrasi, seperti surat permohonan pelimpahan, surat keterangan dokter atau surat kematian, surat pendaftaran haji, surat kuasa pelimpahan, dan dokumen identitas calon penerima pelimpahan.

Prosedur pelimpahan melibatkan beberapa tahap, mulai dari pengajuan surat permohonan, verifikasi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, validasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, hingga konfirmasi oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Fauzi, jamaah PHU Kementerian Agama Kota Metro, 13 Maret 2024

(DITJEN PHU). Regulasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi keluarga jamaah yang berhak menerima pelimpahan, seperti suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, dan saudara kandung. Calon penerima pelimpahan harus berusia minimal 12 tahun pada saat pengajuan. Sosialisasi kebijakan ini dilakukan melalui Kantor Urusan Agama (KUA), penyuluh agama, website resmi Kemenag, dan media sosial.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pelimpahan porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro menunjukkan bahwa kebijakan diatur berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 dan Kep. Dirjen Nomor 245 Tahun 2021. Kebijakan ini dirancang untuk mengakomodasi jamaah yang meninggal dunia atau sakit permanen dengan tujuan memberikan kemudahan bagi keluarga untuk melanjutkan niat ibadah haji.⁹⁶

Respon dari para jamaah terhadap kebijakan pelimpahan porsi ini umumnya positif. Jamaah penerima pelimpahan merasa terbantu karena bisa melanjutkan niat ibadah haji anggota keluarganya yang telah meninggal atau sakit permanen. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, terutama terkait prosedur administrasi yang mengharuskan jamaah datang ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk pengisian Surat Pendaftaran Haji (SPPH), pengambilan foto, dan perekaman sidik jari. Jarak dan biaya yang diperlukan untuk melakukan prosedur ini menjadi beban bagi sebagian jamaah, terutama yang berasal dari daerah jauh.

⁹⁶ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 dan Kep. Dirjen Nomor 245 Tahun 2021

Kemudian, mengenai dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai bagian penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro dapat dibagi ke dalam dua yaitu dampak positif dan dampak negatif.

1. Dampak Positif

Dampak positif pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai di antaranya sebagai berikut:

a. Peningkatan Motivasi Kerja

Pegawai di Kementerian Agama Kota Metro menunjukkan motivasi yang tinggi dalam bekerja, didorong oleh keinginan untuk mencukupi kebutuhan hidup mereka. Berdasarkan wawancara dengan pegawai, seperti Bapak Lisdiyanto dan Bapak Setyo Pramono, motivasi ekonomi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong mereka untuk bekerja dengan giat. Motivasi yang kuat ini berkontribusi pada kinerja pegawai yang lebih maksimal dan berdampak positif pada pelaksanaan tugas mereka.

b. Kualitas Pelayanan yang Meningkatkan

Pegawai di bagian penyelenggaraan haji dan umroh memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang alur pengalihan porsi, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Setyo Pramono dan Siti Munawaroh. Kemampuan berkomunikasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh jamaah juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dan pembinaan

yang tepat kepada jamaah menunjukkan bahwa pegawai mampu menjalankan tugas mereka dengan profesional dan efisien.

c. Kerja Sama yang Baik Antar Pegawai

Kerja sama yang baik antar pegawai, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Rifqi Fauzi dan Bapak Hamdan, menunjukkan bahwa pegawai mampu bekerja sama dan saling membantu dalam melaksanakan tugas mereka. Kerja sama yang baik ini menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian tugas-tugas kantor.

2. Dampak Negatif Terhadap Kinerja Pegawai

Dampak negatif pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai di antaranya sebagai berikut:

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Dengan jumlah pegawai yang terbatas di bagian penyelenggaraan haji dan umroh, yaitu hanya 7 pegawai dari total 36 pegawai di Kementerian Agama Kota Metro, beban kerja yang tinggi dapat menjadi tantangan. Pada saat-saat tertentu, seperti menjelang akhir bulan atau ketika ada proyek besar, pegawai harus bekerja ekstra keras untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka tepat waktu.

b. Komunikasi yang Kurang Efektif

Meskipun sebagian besar pegawai mampu berkomunikasi dengan baik, ada kendala bahasa yang dihadapi ketika berhadapan dengan jamaah yang tidak fasih berbahasa Indonesia, terutama lansia.

Hal ini dapat memperlambat proses pelayanan dan mempengaruhi efisiensi kerja pegawai, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Lisdiyanto dan Bapak Setyo Pramono.

c. Faktor Eksternal yang Tidak Terkendali

Faktor eksternal seperti kondisi lingkungan kerja dan respon dari jamaah yang melakukan pengalihan porsi haji juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Meskipun lingkungan kerja di Kementerian Agama Kota Metro umumnya baik, adanya gangguan dari luar atau perubahan kebijakan yang mendadak dapat menimbulkan tekanan tambahan bagi pegawai dan mempengaruhi kualitas kerja mereka.

Secara keseluruhan, dampak peralihan porsi terhadap kinerja pegawai dapat dilihat dari beberapa segi sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja (*Quantity of Work*)

Pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Metro menunjukkan bahwa mereka mampu menyelesaikan tugas-tugas dengan baik, meskipun volume pekerjaan tinggi pada saat-saat tertentu. Hal ini tercermin dari wawancara dengan jamaah yang menunjukkan bahwa pelayanan tetap tepat waktu meskipun ada antrian yang panjang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki dan Zulkifli, bahwa kuantitas kerja dianggap berjalan dengan baik ketika jumlah pekerjaan karyawan di kantor tidak terlalu tinggi,

namun mereka akan menghadapi volume pekerjaan yang besar pada akhir bulan atau saat proyek di lapangan mendekati batas waktu penyelesaian.⁹⁷

Penyesuaian antara teori dan praktik ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Metro telah berhasil mengelola kuantitas pekerjaan mereka secara efektif, meskipun menghadapi tantangan volume pekerjaan yang fluktuatif.

2. Kualitas Kerja (*Quality of Work*)

Kualitas pekerjaan pegawai di Kementerian Agama Kota Metro terlihat sangat baik, dengan pegawai yang mampu melaksanakan tugas tanpa perlu arahan mendalam dari atasan. Jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, menunjukkan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugas mereka.

Hal penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Rizki dan Zulkifli, yang menyatakan bahwa kualitas kerja dapat dikatakan baik apabila karyawan telah mengetahui cara-cara dalam melaksanakan tugasnya secara efektif sehingga tidak memerlukan bimbingan intensif dari pimpinan.⁹⁸ Hasil maksimal yang dicapai oleh para pegawai Kementerian Agama Kota Metro menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi kriteria tersebut, mencerminkan kualitas kerja yang tinggi.

⁹⁷ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Sigma Petrotech Pekanbaru", *Jurnal Valuta* 1, no. 2, (Oktober 2019), 293

⁹⁸ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

3. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Tingkat pengetahuan pekerjaan (*Job Knowledge*) di kalangan pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Metro sangat baik. Pegawai memiliki pemahaman yang mendalam tentang alur pengalihan porsi haji dan mampu memberikan arahan serta penjelasan yang jelas kepada jamaah. Hal ini memastikan bahwa proses pengalihan porsi berjalan dengan lancar dan tanpa kendala berarti, sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi jamaah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki dan Zulkifli, bahwa pengetahuan karyawan terhadap pekerjaannya akan sangat baik apabila perusahaan terlebih dahulu mengkualifikasi para karyawan yang akan bekerja sesuai dengan beban kerja yang akan ditanggung. Selain itu, perusahaan juga perlu menyusun agenda pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja.⁹⁹ Dalam konteks ini, pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Metro telah memenuhi kualifikasi yang sesuai dan mendapatkan pelatihan yang memadai, sehingga mampu menjalankan tugasnya dengan optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah.

4. Kreativitas (*Creativeness*)

Pegawai Kementerian Agama Kota Metro mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif, seperti yang terlihat dari kemampuan mereka mengatasi kendala sistem atau kesalahan yang terjadi selama

⁹⁹ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

proses pengalihan porsi. Kemampuan ini menunjukkan bahwa pegawai dapat berpikir kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan persoalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi, bahwa *creativity* adalah gagasan atau ide yang kreatif dan inovatif yang dihasilkan, serta bagaimana karyawan bertindak dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang muncul.¹⁰⁰ Sejalan dengan teori ini, para pegawai di Kementerian Agama Kota Metro menunjukkan bahwa mereka memiliki kemampuan berpikir kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan masalah, yang memungkinkan mereka untuk mengatasi kendala dengan efektif.

5. Kerja Sama (*Cooperation*)

Kerja sama yang baik antar pegawai di Kementerian Agama Kota Metro menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Pegawai saling membantu dan berkoordinasi untuk memastikan bahwa tugas-tugas mereka dapat diselesaikan dengan baik, tanpa saling lempar tanggung jawab.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki dan Zulkifli, bahwa kerja sama dalam konteks organisasi adalah kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam organisasi yang sama. Mereka menekankan bahwa kerja sama yang baik dalam sebuah kantor tercapai ketika terdapat hubungan kekeluargaan antara atasan dan bawahan, serta tidak ada diskriminasi berdasarkan jabatan. Dengan adanya

¹⁰⁰ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara Budaya Organisasi Dengan Kinerja Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol", *Jurnal E-Komunikasi* 3, no.2, (2018), 4-5

kerja sama semacam ini, lingkungan kerja menjadi nyaman dan mampu meringankan beban kerja yang mungkin menjadi tinggi pada waktu tertentu.¹⁰¹ Oleh karena itu, penelitian ini mendukung teori tersebut dengan menunjukkan bahwa kerja sama yang erat dan saling mendukung di antara pegawai Kementerian Agama Kota Metro berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja dan suasana kerja yang positif.

¹⁰¹ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan dampak pengalihan porsi haji terhadap kinerja pegawai bagian penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro dapat dibagi ke dalam dua kategori yaitu dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif meliputi peningkatan motivasi kerja, kualitas pelayanan yang lebih baik, dan kerja sama yang solid antar pegawai. Pegawai menunjukkan semangat tinggi dalam bekerja, memiliki pengetahuan yang baik tentang alur pengalihan porsi, dan mampu berkomunikasi efektif dengan jamaah. Sedangkan dampak negatifnya mencakup keterbatasan sumber daya manusia, komunikasi yang kurang efektif dengan jamaah non-bahasa Indonesia, dan faktor eksternal yang tidak terkendali. Meskipun beban kerja tinggi dan tantangan lain, pegawai berhasil menjaga kuantitas dan kualitas kerja serta menunjukkan pengetahuan pekerjaan dan kreativitas yang memadai. Kerja sama yang kuat di antara mereka juga menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

B. Saran

Kepada seluruh pegawai Kementerian Agama Kota Metro agar mampu mempertahankan kinerjanya bahkan tidak hanya mempertahankan namun juga bisa lebih meningkatkan kinerjanya agar kinerjanya lebih baik lagi dan mengenai peraturan yang tidak fleksibel agar mampu dipertahankan agar

semua pegawai selalu disiplin sehingga mampu menjadi panutan untuk pegawai lainnya di luar Kementerian Agama Kota Metro, sehingga Kementerian Agama Kota Metro akan terus maju dan dipercaya oleh masyarakat. Saran untuk meminimalisir dampak pengalihan porsi haji di Kementerian Agama Kota Metro yakni:

1. Memberikan Pemahaman terkait alur dan juga berkas-berkas pengalihan porsi haji terhadap calon jamaah.
2. Pengembangan SDM dengan melalui pelatihan serta sertifikasi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis bagi pegawai PHU serta dapat meningkatkan komunikasi yang baik dengan calon dan jamaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Nurdin, Aminudin, Samsuri. "Manajemen Kinerja Pegawai Subbag Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara". *Jurnal Al-Munazzam* 2. No. 2, 2022
- Bakti, Muhammad Hanbali, Nina Siti Salmaniah Siregar & Budi Hartono. "Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jamaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama. Sumatera Utara". *Journal of Education. Humaniora and Social Sciences. JEHSS* 5. no. 3, 2023
- Basuki, Ahmad, Ade Jaya Sutisna. Yumhi. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan. Kompensasi, Dan Disiplin Terhadap Kinerja". *Jurnal E-Journal: Studia Manajemen* 9. no. 1, 2020
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi. Kebijakan Publik. Komunikasi. Manajemen Dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2015
- Damanik, Mariana. "Artikel Pengaruh Kepemimpinan. Motivasi. Dan Remunerasi Terhadap Budaya Kerja Dan Peningkatan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Kpp Pratama Pematang Siantar". *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 2. no. 1, 2021
- Dewi, Rosdiana. "Hubungan antara Budaya Organisasi Dengan Kinerja Karyawan PT. Jasa Marga. Persero Tbk. Cabang Surabaya Gempol". *Jurnal E-Komunikasi* 3. no.2, 2018
- Kementerian Agama RI. *Alquran dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah. Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2018
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen

- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler
- Keputusan Direktur Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Nomor 142 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran Haji Khusus
- Keputusan Dirjen PHU Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen
- Khusna, Azalia Mutammimatul. "Hakekat Ritual Ibadah Haji Dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R. Roff". *An-Nas: Jurnal Humaniora* 2. no. 1, 2019
- Lastri, Puji, T. Sihombing, Maria Ulfa Batoebara. "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan di CV Multi Baja Medan". *Jurnal Publik Reform UNDHAR Medan* 6. no. 1, 2019
- Mastanah & Faisal Amin. "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau". *Jurnal Manajemen Dakwah* 10. no. 1, 2022
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018
- Nurhadi, dkk. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Pasal 1 ayat 12
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Bagian Kedua. Pasal 1 poin 16
- Rizki, Cindy Indah dan Zulkifli. "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Sigma Petrotech Pekanbaru". *Jurnal Valuta* 1. no. 2. Oktober 2019
- Singa, Hasrun Afandi Umpu. "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kompensasi Sebagai Variabel Moderasi". *Derivatif: Jurnal Manajemen* 16. No. 1. April 2022
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah. bagian kedua. pasal 1 poin k.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

Wanasaputra, Silvera & Liliana Dewi. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Yayasanpek. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*. 2. 4, 2017.

Yeremias, Keban. *Enam Strategi Administrasi Publik*. Yogyakarta: GavaMedia, 2014

Yusuf, Nurdin. “Pengaruh Kepemimpinan. Tanggung Jawab. Kedisiplinan Dan Kerjasama Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Gorontalo”. *Gorontalo Development Review* 1. no. 1, 2019

<https://lampung.kemenag.go.id/news-525449-.html>

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0364/In.28.3/D.1/TL.00/02/2022
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 4 Februari 2022

Kepada Yth.,
Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : M.Azhari Alwi
NPM : 1804011010
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)
Judul : Dampak Pengalihan Porsi Haji Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kota Metro

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Siti Zulakha

OUTLINE SKRIPSI

DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penulisan
- C. Tujuan dan Manfaat Penulisan
- D. Penulisan Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pelimpahan Porsi Haji
 - 1. Pengertian Pelimpahan Porsi Haji

2. Tujuan tentang pelimpahan porsi

3. SOP Pelimpahan porsi

4. Mekanisme Pelimpahan Porsi

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

C. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

2. Indikator Kinerja Pegawai

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian

B. Data Penelitian

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Kementrian Agama Kota metro

2. Tugas Dan Wewenang Kementrian Agama Kota Metro

3. Struktur Organisasi Kementrian Agama Kota Metro

B. Prosedur pelayanan pelimpahan porsi haji terhadap Jama'ah

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dampak Pengalihan Porsi Haji Terhadap Kinerja Pegawai bagian Penyelenggara Haji dan Umroh di kementrian Agama Kota Metro

D. Pembahasan

BAB V PENUTUP

- A. Penutup
- B. Kesimpulan

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui
Pembimbing Skripsi



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Metro, 07 Mei 2024
Peneliti



Muhammad Azahari Alwy
NPM. 1804011010

ALAT PENGUMPUL DATA

DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

A. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada para narasumber dari pihak pegawai Kementerian Agama Kota Metro bagian Penyelenggara Haji dan Umroh, dan juga calon jamaah haji untuk memperoleh data yang valid.

1. Pertanyaan kepada Kasi bagian PHU Kementerian Agama Kota Metro
 - a. Bagaimana asal muasal ketentuan pelimpahan porsi haji?
 - b. Bagaimana persyaratan dan prosedur pelimpahan porsi haji?
 - c. Bagaimana penetapan standar kinerja pegawai bagian PHU di Kementerian Agama Kota Metro?
 - d. Berapa jumlah pegawai di Kementerian Agama Kota Metro dan khususnya dibagian PHU?
 - e. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di bagian PHU?
 - f. Apakah ada dampak yang ditimbulkan dari pelimpahan porsi haji terhadap kinerja pegawai?
2. Pertanyaan kepada pegawai Kementerian Agama Kota Metro bagian penyelenggara haji dan umroh (PHU)
 - a. Bagaimana faktor keinginan untuk hidup dalam mempengaruhi kinerja pegawai?
 - b. Bagaimana pemberian Pembinaan dan Pelayanan yang Baik Kepada Jamaah yang Melakukan Pengalihan Porsi Haji?

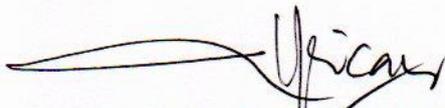
- c. Bagaimana kondisi lingkungan kerja dalam mempengaruhi kinerja pegawai terkait pelimpahan porsi haji?
 - d. Bagaimana kondisi ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang kinerja pegawai terkait dengan pelimpahan porsi haji?
 - e. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai?
 - f. Bagaimana komunikasi antara pegawai dan jamaah?
3. Pertanyaan kepada jama'ah yang melakukan pelimpahan
- a. Apakah pegawai Kementerian Agama Kota Metro menyelesaikan pekerjaannya dengan baik?
 - b. Apakah pegawai Kementerian Agama Kota Metro melaksanakan tugasnya tanpa meminta arahan dari pimpinannya Ketika anda melakukan pengurusan haji?
 - c. Apakah menurut anda pegawai Kementerian Agama Kota Metro mengetahui atau memberikan penjelasan kepada anda terkait pelimpahan porsi haji dengan baik?
 - d. Apakah menurut anda pegawai Kementerian Agama Kota Metro mampu menyelesaikan persoalan yang timbul terkait pelimpahan porsi haji dengan gagasan atau ide yang kreatif dan inovatif?
 - e. Apakah menurut anda pegawai Kementerian Agama Kota Metro melakukan kerjasama antar pegawai dan jamaah di kantor tersebut dengan baik, khususnya jamaah yang melakukan pelimpahan porsi haji?

- f. Apakah anda yakin pegawai Kementerian Agama Kota Metro dapat diandalkan?
- g. Apakah pegawai Kementerian Agama Kota Metro dalam bekerja terlihat semangat dalam menyelesaikan tugasnya?
- h. Apakah sikap pegawai Kementerian Agama Kota Metro ramah dan memiliki kepribadian yang baik Ketika melayani jamaah?

B. Dokumentasi

1. Data mengenai Syarat-syarat pengalihan porsi haji di Kementrian agama Kota Metro
2. Data mengenai wawancara terhadap pegawai Kementrian AgamaKota Metro
3. Data mengenai wawancara terhadap jama'ah yang melakukan pelimpahan porsi haji

Mengetahui
Pembimbing Skripsi


Alva Yenica Nandavita, M.E.Sv
NIP. 199106172019032015

Metro, 07 Mei 2024
Peneliti


Muhammad Azahari Alwy
NPM. 1804011010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1069/In.28/D.1/TL.00/04/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1070/In.28/D.1/TL.01/04/2024, tanggal 01 April 2024 atas nama saudara:

Nama : **MUHAMMAD AZHARI ALWY**
NPM : 1804011010
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 01 April 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Jl. Ki. Arsyad No. 6 Metro Pusat Kota Metro 34111

Telp/Fax:(0725) 41828

Website: metrolampung.kemenag.go.id / Email: kemenag_metro@yahoo.com

Nomor : B-247/KK.08.10.1/KP.01.01/06/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Research

13 Juni 2024

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di
Metro

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menindaklanjuti surat dari Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Institut Agama Islam Negeri Metro tanggal 01 April 2024 perihal permohonan izin Research, bersama ini diberikan Izin mengadakan Research kepada :

No	Nama	NPM	Jurusan
1.	Muhammad Azhari Alwi	1804011010	Manajemen Haji dan Umroh

Untuk melaksanakan kegiatan Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi, dilaksanakan pada :

Waktu : 19 Juni 2024 s.d selesai

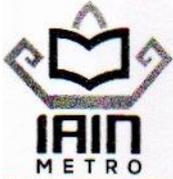
Lokasi : Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



Deswin Fitra k



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1070/In.28/D.1/TL.01/04/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **MUHAMMAD AZHARI ALWY**
 NPM : 1804011010
 Semester : 12 (Dua Belas)
 Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
 Pada Tanggal : 01 April 2024

Mengetahui,
 Pejabat Setempat



Deswin Fitra

Wakil Dekan Akademik dan
 Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
 NIP 19861030 201801 2 001

DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH

by Muhammad Azhari Alwy

mission date: 14-Jun-2024 03:14PM (UTC+0400)

mission ID: 2397510947

name: 243696 (314.92K)

'd count: 12356

racter count: 83616

DAMPAK PENGALIHAN PORSI HAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to IAIN Metro Lampung Student Paper	4%
2	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	3%
3	e-journal.metrouniv.ac.id Internet Source	3%
4	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	2%
5	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
6	afatihsyuhud.wordpress.com Internet Source	1%
7	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1%
9	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-686/In.28/S/U.1/OT.01/06/2024

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Azhari Alwy
NPM : 1804011010
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1804011010

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 13 Juni 2024
Kepala Perpustakaan



Asad
Dr. Asad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Muhammad Azhari Alwy

Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI

NPM : 1804011010

Semester / T A : XI / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<p>Kami / Perbaiki lagi format penulisan. 30-11-23 tambahkan/ lengkapi secara terkait dengan indikator kemampuan mencari dan menganalisis dan SOP dalam pelaksanaan. - Bab III mohon diteliti lagi - Daftar pustaka yang mana? - Penulisan footnote (catatan bawah) pada mana.</p>	✓ ✓ ✓ ✓ ✓

Dosen Pembimbing

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422-200604-2-002

Moh. Henafi Zumaroh M.Si

~~1804011010~~

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Muhammad Azhari Alwy Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1804011010 Semester / T A : XI / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<p>- Ace 7 Desember Serun - persiapan rencana administrasi 2-10-2023. yg lainnya.</p>	

Dosen Pembimbing

Muhammad Hanafi Zuardi M.S.I
NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Muhammad Azhari Alwy Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1804011010 Semester / T A : XI / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15/09 23	<ul style="list-style-type: none">- studi kasus & hilangkan saja- Gunakan Footnote ya jangan body note- Gunakan konsep kinerja dari aspek ayat Al-Qur'an/ hadist- Gunakan Provinsi Lampung pada kata awal bab I	

Dosen Pembimbing

Muhammad Hanafi Zuardi M.S.I
NIP. 19800712008011012

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010



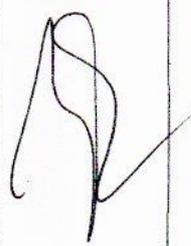
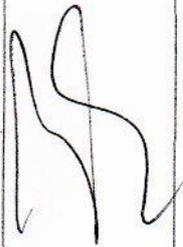
**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Azhari Alwy
NPM : 1804011010

Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / T A : XII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	SENIN/ 06 MEI 2024	BIMBINGAN APD & OUTLINE PERBAIKAN APD, TEORI BAB I DIJADIKAN SEBAGAI ACUAN MENUJU WAWANCARA	
	SELASA/ 07 MEI 2024	ACC APD & OUTLINE SEGERA DAFTAR RISET	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Azhari Alwy
NPM : 1804011010

Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / T A : XII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<ul style="list-style-type: none">- BAB I, Masalah harus jelas, tambah Penelitian terdahulu untuk memperkuat Penelitian Anda- Perbaiki update max sht sebelum- Pertanyaan 2 Tujuan penelitian & Pembahasan- Penelitian Relevan diperbaiki, cari yg sesuai penelitian Anda, tambahkan Novelty- BAB BAB II - Pengertian kinerja, Pengaruh faktor-faktor yg mempengaruhi kinerja pegawai (Inter & Eksternal), Indikator kinerja pegawai, Dampak kinerja- Pergalihan porsi berdasarkan pada Undang-undang atau peraturan jgn dari internal.- BAB III Sumber data Primer diperbaiki harus jelas Narasumber informasinya, sebutkan nama dan alasan penelitian	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Azhari Alwy
NPM : 1804011010

Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / T A : XII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki sumber data sebelum- Hilangkan populasi & sampel.- Wawancara sertakan siapa yg akan diwawancarai, to do point dan metode - telep.- Bagian metoden BAB III harus dikaitkan dg penelitian Anda, dan lupa teori copy paste.- BAB IV, pertajam APD & jadikan acuan untuk wawancara, hasil & tulis & BAB IV bagian B.- APD harus ada SOP & kegiatan porsi & kinerja pegawai.- Dapatkan informasi tidak boleh diwawancarai, maka harus semua metode & foto, maka lakukan wawancara ke seluruh informan.- BAB V, menjawab pertanyaan penelitian selakan dampak positif & negatifnya.	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Azhari Alwy
NPM : 1804011010

Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / T A : XII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat, 14 Juni 2024 BAGIAN I	<ul style="list-style-type: none">- LBM belum menjelaskan tgl masalah yg terjadi & lapangan.- Ada masalah apa terkait pelimpahan porsi lalu kaitannya dg kinerja pegawai? jelaskan- Masalah itu timbul karena tidak sesuai antara teori dg data lapangan, maka jelaskan dulu & LBM terima setelahnya baru data & lapangan seperti apa!- Teori & BAB II cukup di BAB I, terkait Indikator Kinerja pegawai → masukkan ke LBM- LBM juga belum ada penjelasan dampak yg ditimbulkan karena pelimpahan porsi thd kinerja pegawai (Dampak positif & Negatif)- BAB II tambah teori tgg Dampak Kinerja Pegawai, pecah menjadi Dampak positif & Dampak Negatif- BAB IV Analisis tgg Dampak Positif & Negatif dari peralihan porsi tgg terhadap kinerja pegawai & itu kaitannya belum ada!	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Azhari Alwy
NPM : 1804011010

Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / T A : XII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	JUMAT, 14 JUNI 2024 BAGIAN II	<p>BAB V, Kesimpulan belum menjawab Rumusan Masalah/pertanyaan penelitian. Jika pertanyaan Hg Dampak, Maka jawabannya dg Hg Dampak, baik dari segi positif maupun dari segi Negatif. Jawab singkat, tegas & padat</p> <ul style="list-style-type: none">- Perbaiki Daftar pustaka- Perbaiki typo, footnote, Penulisan Kapital, ETD, Seb.- dan ada kata hubung awal paragraf, dan ada kata tanya selain si pertanyaan penelitian, dan ada kata kesimpulan selain si BAB V- Lengkapi lampiran- Motto harus sesuai dg penelitian Anda- Gunakan Buku pedoman penelitian IAIN Metro sebagai acuan menulis	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Azhari Alwy
NPM : 1804011010

Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / T A : XII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	JUMAT/ 14 JUNI 24	Kesimpulan & perbaikan - perbaikan abstrak - lengkapi lampiran	
	JUMAT/ 14 JUNI 24	ACC BAB I-V SEGERA DAFTAR MUNAPOSYAH	

Dosen Pembimbing

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Azhari Alwy
NPM. 1804011010

DOKUMENTASI



Foto jamaah pengalihan porsi haji



**Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono selaku Pegawai Penyelenggara
Haji dan Umroh**



Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh selaku Pegawai bagian pembatalan dan pendaftaran Haji dan Umroh



Wawancara dengan Ibu Nyi Ayu Sabrina Hidayati selaku Pegawai Penyelenggara Haji dan Umroh



Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto selaku Operator Penyelenggara Haji dan Umroh



Wawancara dengan Ibu Aminah selaku Pegawai Penyelenggara Haji dan Umroh



Foto bersama pegawai bagian Penyelenggara Haji dan Umroh

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Azhari Alwy atau biasa dipanggil Alwi lahir di Sekampung, 02 Januari 2000. Peneliti merupakan anak dari Ibu Nurfiyanti dan Bapak Alm Mahfud Sidiq. Peneliti adalah anak Kedua dari 3 bersaudara. Peneliti menyelesaikan pendidikan formal di SDS Islam Al-Furqon lulus pada tahun 2012, MTs Darul A'mal Metro lulus pada tahun 2015, MAS Istiqomah Islamiyah lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 sampai saat ini peneliti tercatat sebagai mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Haji dan Umroh di IAIN Metro Lampung