

SKRIPSI

**OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM
PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER
(Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah)**

Oleh:

**RINI ANGRAINI
NPM. 2103042002**



**Program Studi Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M**

**OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN
JEMAAH HAJI REGULER
(Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

RINI ANGRAINI
NPM. 2103042002

Pembimbing : Upia Rosmalinda, M.S.I.

Program Studi Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pengajuan Skripsi untuk dimunaqosyahkan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Jurai Siwo Lampung
Di -
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

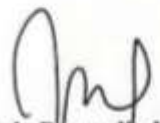
Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka, Artikel penelitian yang disusun oleh:

Nama : RINI ANGRAINI
NPM : 2103042002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah)

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro, 12 Desember 2025
Pembimbing,


Upia Rosmalinda, M.S.I
NIP. 198612260226128602


HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM
PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER (Studi Kasus Seksi
Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Lampung Tengah)
Nama : RINI ANGRAINI
NPM : 2103042002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Metro, 12 Desember 2025
Pembimbing,



Upia Rosmalinda, M.S.I
NIP. 198612260226128602



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. KH. Hajar Dewantara 15A Inggomulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.uinjember.ac.id; humas@uinjember.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-0032/Uin.36.3/0/P.009/01/2026


Skripsi dengan judul: OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN JAMA'AH HAJI REGULER (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah), disusun oleh: RINI ANGRAINI, NPM: 2103042002, Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU), telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin, 22 Desember 2025.

TIM PENGUJI

Ketua / Moderator	: Upia Rosmalinda, M.E.I.	(.....)
Penguji I	: Reonika Puspita Sari, M.E.Sy.	(.....)
Penguji II	: David Ahmad Yani.M.M.	(.....)
Sekretaris	: Misfi Laili Rohmi, M.Si.	(.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Dri Santoso, M.H.
NIP. 19670316 199503 1 001

ABSTRAK

OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah)

Oleh:

**Rini Angraini
NPM. 2103042002**

Pelimpahan porsi adalah kebijakan yang tercantum dalam regulasi haji Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, diperuntukkan bagi jemaah haji meninggal dunia/sakit permanen. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang Optimalisasi Sisten Pelimpahan Porsi dalam Pelaynaan Jamaah Haji Reguler di Kemenag Lampung Tengah ,Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keluhan jemaah penerima pelimpahan porsi terhadap prosedur pengurusan dokumen pelimpahan yang mengharuskan mereka untuk datang ke Kanwil Kemenag Provinsi Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau field research yang berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah . Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara terarah dan dokumentasi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kasi PHU Kementerian AgamaKabupaten Lampung Tengah , staf pelimpahan porsi, calon jemaah haji pelimpahan porsi dan jemaah layanan haji Lampung Tengah perihal pendaftaran haji. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian in adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah telah menerapkan sistem pelimpahan porsi dan layanan kepada jemaah haji dengan baik. Hal ini sesuai dengan SOP, standar pelayanan, dan dimensi kualitas pelayanan serta manajemen operasional terstruktur dengan meningkatkan koordinasi antar pegawai dan memanfaatkan SDM yang ada. Sehingga memberikan pelayanan yang ramah, mudah dan cepat, memberikan rasa puas kepada jemaah serta bertanggung jawab. Pada pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yaitu ahli waris yang berdomisili jauh dari Kantor Kemenag Lampung Tengah, sistem rekam masih dilakukan di Kanwil Kemenag, penerima porsi lambat dalam mengurus berkas syarat pelimpahan dan tidak semua menguasai teknologi IT, serta terletak pada pemahaman jemaah haji lansia dalam menerima informasi.

Kata Kunci: *Optimalisasi, Pelimpahan Porsi, Layanan, Jemaah Haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RINI ANGRAINI
NPM : 2103042002
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian bagian tertentu yang di rujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2025

Yang Menyatakan,



Rini Angraini

NPM. 2103042002

MOTTO

مَا عِنْدَكُمْ يَنْفَدُ وَمَا عِنْدَ اللَّهِ بَاقٍ وَلَنَجْزِيَنَّ الَّذِينَ صَبَرُوا أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ
مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٦﴾

Artinya : "Apa yang ada di sisimu (wahai manusia) akan lenyap, dan apa yang ada di sisi Allah adalah kekal. Dan sungguh, Kami akan memberi balasan kepada orang-orang yang sabar dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan"(Q.S. An Nahl : 96)

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah peneliti persembahkan untuk Allah SWT. Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi tugas dan sebagaimana syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang peneliti sayangi dan cintai:

1. Kedua orang tuaku yang sangat saya cintai ,Papah hebatku Suhaimi yang telah berjuang jiwa tenaga keringat dan fikiran yang selalu mencukupi kehidupanku,pundak yang begitu kuat yang menjadi garda terdepan di saat situasi apapun.
2. Ibuku tersayang Siti Asyah terimakasih atas kasih sayang pelukan yang hangat, nasihat yang selalu kau utarakan. Terimakasih apapun yang terjadi mamah tetap ada di samping Rini.
3. Untuk kakakku Mesi, Dika, Hepni, Hadi, Rani terimakasih telah menjadi panutanku kasih sayang dan menjadi rumah yang menjadi tempat pulang ternyaman.
4. Terimakasih kepada pembimbing skripsi penulis ibu Upia Rosmalinda M.si telah menjadi pembimbing yang baik untuk penulis yang selalu memberi arahan serta motivasi dan semangat kepada penulis.
5. Untuk seseorang teristimewa penulis Wahyu Ananda terimakasih selalu ada disamping penulis dalam situasi apapun selalu memberikan dukungan dalam segala hal, selalu mengupayakan kebahagiaan penulis dan mendengar keluh kesah penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT Berkat Rahmat, Hidayat, dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER”**

Penulisan Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (satu) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Negeri Jurai Siwo Lampung .

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin

1. Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons., selaku Rektor Universitas Jurai Siwo Lampung
2. Dr. Dri Santoso, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Muhammad Mujib Baidhowi, M.E. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan bisnis Islam.
4. Upia Rosmalinda, M.E.I. pembimbing.
5. Seluruh dosen beserta staf Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung
6. Orang tua dan teman seperjuangan jurusan Manajemen Haji dan Umroh.
7. Kantor Kementerian Agama Lampung Tengah .
8. Almamater Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung

Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan, sehingga mengharapkan saran dan kritikan yang membangun untuk penulisan selanjutnya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidika.

Metro, 22 Desember 2025

Peneliti



Rini Angraini

NPM. 2103042002

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.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	xiii
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Manfaat Penelitian.....	10
D. Penelitian Relevan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji.....	14
1. Pengertian Optimalisasi.....	14
2. Elemen-elemen Optimalisasi.....	15
3. Sistem	17
B. Pelayanan	19
1. Pengertian Pelayanan Haji Reguler.....	19
2. Tujuan.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Sifat Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Sifat Penelitian	30

B. Sumber Data.....	31
1. Sumber Data Primer	31
2. Sumber Data Sekunder.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Wawancara	33
2. Dokumentasi.....	34
D. Teknik Analisis Data.....	34
1. Reduksi Data	35
2. Penyajian Data.....	35
3. Kesimpulan dan Verifikasi.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah	36
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.....	36
2. Visi Misi Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.....	40
3. Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.....	41
B. Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Kasus Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah).....	44
C. Analisis Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Kasus Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah)	55
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Izin Reserch
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Reserch
7. SK lulus Plagiasi
8. SK Bebas Pustaka
9. Formulir Bimbingan Skripsi
10. Dokumentasi
11. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji dan Umroh merupakan impian setiap Umat Muslim di seluruh dunia, Haji dan Umroh diwajibkan kepada setiap umat Muslim yang dikategorikan mampu, baik dari segi kesehatan , Cukup dalam biaya untuk perjalanan serta nafkah bagi keluarga yang di tinggalkan, serta tidak ada hal yang menghalanginya dari keberangkatan sampai pulang dari berhaji. Pelaksanaan ibadah haji wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam dengan syarat sudah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan ibadah haji yaitu: Islam, baligh, berakal, merdeka serta sanggup melaksanakannya pada artian mampu secara materi, fisik juga mental. Kewajiban menjalankan ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima¹.

Secara etimologi haji berarti sengaja mengerjakan atau mendatangi Baitullah. Secara terminology berarti sengaja berkunjung ke Baitullah untuk mengerjakan amalan-amalan khusus yang sudah di atur di dalam Al-Quran dan Assunnah².

Perintah haji ini sebagaimana dijelaskan dalam “Al-Qur’an surat Ali Imran ayat 97 sebagai berikut”:

¹ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, ”*Menyelami seluk-beluk ibadah dalam Islam*” (Jakarta: Prenada media,2003), 227.

² Abd. Salam, Suroso dkk. “*Fiqih Penerapan Syariat dalam Keluarga*”, (Jakarta : Darul Haq.2009) , 134.

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam” (QS. Ali Imran (3) : 973

Pelayanan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab dari Kementerian Agama. Keberhasilan suatu kinerja dari Kementerian Agama kerap diukur oleh sebagian masyarakat hanya dari sejauh mana departemen ini sukses dalam melayani pengelolaan ibadah haji yang dilakukan rutin setahun sekali dengan lokasi dan waktu tertentu. Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bersifat masif yakni melibatkan banyak pihak, bersifat lintas Kementerian dan Swasta, serta melibatkan jumlah anggaran besar. Sehingga secara singkat dapat dikatakan bahwa diperlukannya pelayanan haji yang efektif dan efisien. Rangkaian kegiatan penyelenggaraan ibadah haji diantaranya yaitu pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani jemaah agar mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan⁴

Antusiasme masyarakat Indonesia terhadap ibadah haji saat ini telah menyebabkan “ledakan” calon jemaah haji. Hal ini menimbulkan penumpukan

³ Q.S Ali Imron (3) :97.

⁴ Suzami, Ardi dkk. “Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa”. 97

calon jamaah haji atau yang disebut “*waiting list*”. *Waiting list* atau daftar tunggu merupakan “antrian” keberangkatan untuk jamaah calon haji yang ingin melaksanakan ibadah haji ke tanah suci setelah mendapat nomor porsi.⁵

Daerah Lampung, waktu tunggu untuk keberangkatan Haji sekitar 24 tahun,. Hal ini yang disampaikan Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, Drs. H. M. Ansori., M.Kom.I, Jum’at (25/2), Ansori menyebutkan dari data yang terdapat pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Bidang PHU, jumlah daftar tunggu (*waiting list*) calon jamaah haji mencapai 144.630 orang yang berasal dari 15 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Lampung. Hal tersebut terlihat dari daftar tunggu atau *waiting list* sampai dengan 22 tahun. “*Hingga saat ini daftar tunggu atau waiting list untuk keberangkatan haji kita sudah sampai 24 tahun, artinya bila ada yang mendaftar saat ini berangkatnya 24 tahun lagi,*” terang seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umroh) kepada peneliti di Ruang Kerjanya.⁶

Daftar tunggu yang lama mengakibatkan usia calon jamaah sudah menjadi rentan dengan berbagai penyakit bahkan meninggal dunia. Sesuai dengan edaran pemerintah, setiap pendaftar haji yang sudah mempunyai nomor porsi akan dapat melakukan pembatalan maupun pelimpahan porsi. Pembatalan haji dapat terjadi dikarenakan suatu hal yang bisa menyebabkan jamaah yang bersangkutan terhalang untuk menuaikan Ibadah haji atau jamaah

⁵ Tika Syukriyah, *Strategi Promosi PT. Lintas Iskandaria Tours Dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah Umrah*. (Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015), 2

⁶ Wawancara, “ Ansori”., seksi penyelenggara Haji Dan Umroh Kabupaten Lampung tengah , tanggal 15 Januari 2025

haji tersebut meninggal dunia. Sedangkan pelimpahan porsi terjadi dikarenakan dua (2) hal yakni: karena meninggal dunia atau sakit permanen

Sistem pelimpahan porsi berpegang pada regulasi haji Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 6 huruf k yang berbunyi bahwa melimpahkan nomor porsi 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 jemaah haji. Berdasarkan pasal yang tercantum pada undang-undang tersebut bahwa nomor porsi hanya diperuntukkan bagi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen bahwa jemaah dapat melimpahkan nomor porsi haji kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dan atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji sakit permanen. Berdasarkan Kep. Dirjen di atas bahwa jemaah yang berhak menerima pelimpahan yaitu memiliki batasan usia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat pengajuan pelimpahan⁷.

Pemberian pelayanan kepada keluarga yang mendapatkan pelimpahan porsi bagi jemaah haji yang meninggal dunia dan yang dinyatakan sakit

⁷ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No.130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah:TT, TP.

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 Lampung Tengah, 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 Lampung tengah terkait penjelasan prosedur pelimpahan porsi haji. Pelayanan sangat penting untuk haji reguler karena menjamin kelancaran dan kenyamanan jemaah dalam menjalankan ibadah, serta memastikan keselamatan dan kesehatan mereka selama di tanah suci. Pelayanan yang baik juga mencerminkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan khususnya haji reguler.

Kompleksitas pelayanan haji tercermin dari banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh otoritas/unit penyelenggara haji, seperti waktu, jarak dan akses perjalanan yang cukup sulit, banyak biaya diberikan oleh jamaah yang menerima delegasi bagian untuk mengurus perlengkapan SPPH (surat pendaftaran pergi haji). Hal ini juga dikatakan langsung oleh “T” ahli waris yang menggantikan ibunya yang berdomisili di Rumbia Lampung tengah ia mengatakan *“saya menggantikan orang tua saya untuk berangkat haji karena*

*orang tua saya meninggal dunia , saya gak ngerti tentang ngurusnya harus ke kantor yang di Bandar Lampung, jauh juga jaraknya dari rumah saya”.*⁸

Permasalahan dalam pelimpahan porsi haji, terutama bagi calon jemaah haji yang meninggal dunia, seringkali berkaitan dengan proses administrasi dan penentuan ahli waris yang berhak. Beberapa tantangan yang muncul antara lain: Kompleksitas Penentuan Ahli Waris, Batasan Waktu, Biaya Pelaksanaan, Prosedur Administrasi.

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal No 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia beberapa syarat yang harus dipenuhi diantaranya pengajuan permohonan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.masing-masing dengan melampirkan: Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dengan ditandatangani dan bermaterai, surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi dengan disetujui ahli waris dan bermaterai,bukti setoran awal atau setoran lunas asli, surat akta kematian dari Kantor Catatan Sipil, fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah dari calon jemaah haji yang akan dilimpahkan nomor porsinya, fotocopy yang dilegalisir Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (KTP, KK, Akte Kelahiran, Akta Nikah) dai penerima pelimpahan porsi. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi data penerima pelimpahan porsi. Rekening tabungan penerim

⁸ Wawancara dengan saudara T selaku ahli waris jemaah haji pelimpahan porsi tahun 2024 pada hari Selasa tanggal 5 Agustus 2025 pukul 10.00 WIB.

pelimpahan nomor porsinya dengan bank yang sama dengan jemaah haji yang akan dilimpahkan porsinya.

Menurut penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah memberikan solusi kepada jemaah haji yang meninggal dunia dan jemaah haji yang dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan sebelum berangkat, sebagaimana dinyatakan dalam bagian kedua tentang hak dan kewajiban jemaah haji pasal 6 ayat 1 poin yang berbunyi bahwa jemaah haji berhak melimpahkan nomor porsinya kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan memiliki alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jemaah haji. Dalam pelimpahan nomor porsinya tidak hanya berlaku bagi jemaah yang telah meninggal dunia dan sudah berhak lunas karena, kapanpun jemaah wafat maka nomor porsinya dapat dilimpahkan kepada ahli warisnya.⁹ Pelimpahan Porsi masih mendapatkan berbagai kesulitan dan adanya keluhan-keluhan yang muncul dari jemaah haji penerima pelimpahan porsi.

Menurut Kepala Seksi Penyelenggara Haji Kemenag Lampung Tengah H. Herwan Subing dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 tercatat jumlah masyarakat yang tercatat melimpahkan nomor porsi haji yaitu ¹⁰.

⁹ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2022 tentang "Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen", Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah

¹⁰ Wawancara dengan "Herwan Subing" Kepala Penyelenggara Haji Dan Umroh Kabupaten Lampung tengah, tanggal 15 Januari 2025

Tabel 1.1

**Jumlah Jamaah yang Tercatat Melimpahkan Nomor Porsi Haji
di Kementerian Agama Lampung Tengah**

Tahun	Jumlah
2023	9
2024	10

Dari data di atas dapat penulis simpulkan bahwa di tahun 2023 jamaah yang melimpahkan nomor porsi haji sebanyak 9 dari 1130 jamaah, sedangkan di tahun 2024 sebesar 7 dari 1.315 jamaah. Hal ini menunjukkan bahwa Jumlah jamaah yang tercatat melimpahkan nomor porsi haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung tengah dari tahun 2023 sampai 2024 Mengalami penurunan. Tidak ada kendala dalam proses pelimpahan porsi tetapi terdapat kekurangan yang mendasar yakni sistem rekam biometric yaitu proses perekaman data biometrik (seperti sidik jari, foto wajah, dan iris mata) untuk jamaah haji yang mendapatkan pelimpahan nomor porsi haji, baik karena meninggal dunia atau sakit permanen. Perekaman ini merupakan salah satu syarat penerbitan visa haji dan dilakukan secara online melalui aplikasi Saudi Visa Bio atau di kantor perwakilan yang ditunjuk masih dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Adapun faktor penghambat dalam pelimpahan porsi di Kementerian Agama Kabupaten Lampung tengah diantaranya yaitu penerima porsi yang lambat dalam mengurus berkas syarat pelimpahan dan penerima porsi tidak semua mengerti teknologi informasi serta jarak yang jauh apabila di tempuh dari rumah ahli waris penerima pelimpahan porsi haji.

Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan sebuah Lembaga Pemerintah yang membidangi semua urusan Agama,. Kantor Kementerian Agama Lampung Tengah adalah bagian dari Kementerian Agama Republik Indonesia yang beralamat di Komering Agung, Kec. Gn. Sugih, Kabupaten Lampung ini, tentunya ikut bertanggung jawab (ikut melakukan optimalisasi sistem ini agar efektif/berjalan sesuai aturan) atas pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji, yang secara teknis dilaksanakan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pelayanan pelimpahan porsi jemaah haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Lampung Tengah pada Proses Penyelenggaraan Haji dan Umroh akan diteliti melalui proposal skripsi ini yang berjudul **“OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER (STUDI KASUS SEKSI PENYELENGGARA IBADAH HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Optimalisasi sistem pelimpahan porsi bagi jemaah haji reguler pada Kementerian Agama di Kabupaten Lampung Tengah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana optimalisasi sistem pelimpahan Porsi Haji bagi jamaah di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan menjadi khazanah keilmuan dalam bidang implementasi sistem pelimpahan porsi haji dan layanan calon jemaah haji Reguler, khususnya bagi mahasiswa jurusan manajemen haji dan umrah serta para akademisi lain pada umumnya sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya ilmiah.

b. Manfaat Praktis

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan peneliti adalah:

1) Bagi Masyarakat

Dapat memberikan informasi dan dijadikan sebagai tolak ukur dalam menambah wawasan pengetahuan tentang sistem pelimpahan porsi haji kepada masyarakat luas.

2) Bagi Lembaga

Dapat memberikan kontribusi bahan informasi dan dijadikan sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah kegiatan mencari kesamaan dan perbedaan antara penelitian yang sedang berjalan dengan penelitian yang sudah ada sejak lama. Sebagaimana diketahui bahwa penelitian tentang bagaimana optimalisasi sistem pelimpahan porsi bagi jemaah haji reguler di ketahui sudah banyak di teliti misalnya :

1. Ayu Fitriyani “Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah 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 Jemaah Haji Reguler, Persamaan skripsi ini adalah sama sama membahas sebuah kinerja pelayanan kepada pengalihan porsi haji, Perbedaan pada penelitian ini hanya ada di subjek penelitian, Novelty pada penelitian ini adalah menekankan teori yang belum dituangkan terkait SOP (Standar

Operasional Prosedur) pelimpahan porsi berdasarkan Kep. Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021.¹¹

2. Skripsi yang di tulis oleh Ananda Fadila Chan di Jakarta tahun 2022 dengan judul “Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dalam Pelayanan Jamaah Haji Reguler Tahun 2019” penelitian ini terfokus pada kantor Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat, perbandingan penelitian tersebut dengan penelitian yang di lakukan oleh peneliti yaitu sama sama menganalisis tentang pelimpahan porsi haji , adapun perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, Pembaharuan pada penelitian ini dari penelitian terdahulu adalah penelitian ini terfokus kepada bagaimana pelayananyang di berikan untuk mempermudah Jamaah dalam melimpahkan atau menerima pelimpahan porsi haji ¹²
3. Skripsi yang di tulis oleh Reza Nur Handayani di Bengkulu tahun 2023 dengan judul “Optimalisasi pelimpahan Porsi Haji Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Reguler Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Bengkulu” Penelitian ini terfokus pada optimalisasi pelimpahan nomor porsi Haji di kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Perbandingan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama sama menganalisis tentang pelimpahan porsi Haji ,sedangkan

¹¹ Skripsi Ayu Fitriyani studi kasus “Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021”.

¹² Skripsi Ananda Fadila Chan ,studi kasus “Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dalam Pelayanan Jamaah Haji Reguler Tahun 2019”.

perbedaannya ada pada objek yang di teliti yaitu Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Novelty dari penelitian ini adalah menggunakan standar pelayanan dalam Pengalihan Porsi Haji ¹³

4. Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Muhammad Hanbali Bakti dkk, “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara Pada masa Pandemi” Perbandingan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menganalisis terkait pelimpahan porsi haji, dan terdapat perbedaan yang terletak pada objek penelitian yang diambil yakni Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara. Novelty dari penelitian ini adalah menggunakan standar pelayanan dalam masa pandemi seperti jemaah harus mengikuti prosedur kesehatan.¹⁴

¹³ Skripsi Reza Nur Handayani, studi kasus “Optimalisasi pelimpahan Porsi Haji Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Reguler Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Bengkulu”.

¹⁴ Skripsi Muhammad Hanbali Bakti, Nina Siti Salmaniah Siregar dan Budi Hartono, studi kasus “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara”.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji

1. Pengertian Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), optimalisasi berarti suatu proses menemukan hasil yang terbaik untuk mencapai hasil yang maksimal dan ideal, optimalisasi berarti serangkaian proses untuk meningkatkan apa yang sudah ada. Tidak hanya dalam (perusahaan), optimalisasi juga banyak digunakan di bidang lain, salah satunya adalah pendidikan.

Para ahli juga berpendapat mengenai pengertian optimalisasi diantaranya yaitu:

- a. Menurut Winardi Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.
- b. Menurut Hysocc Optimalisasi adalah proses mencapai hasil ideal dengan nilai efektif maksimal, seringkali melibatkan peningkatan hal yang sudah ada atau perancangan baru.

- c. Menurut Machfud Sidik “Optimalisasi suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan.” Optimalisasi adalah upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan atau pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan agar tercapai tujuan sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu.¹

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan suatu pekerjaan menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif serta mencari solusi terbaik dari beberapa masalah agar tercapai tujuan sebaik-baiknya sesuai dengan kriteria tertentu

2. Elemen-elemen Optimalisasi

Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternative keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi

a. Tujuan

Tujuan bisa berbentuk maksimalisasi atau minimalisasi. Bentuk maksimalisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang diminimumkan atau maksimumkan.

¹Muhammad aidi ali, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.Com Di Samarinda* (Samarinda: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis) 2014.

b. Alternatif Keputusan

Pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

c. Sumber daya yang Dibatasi

Sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi.

Setelah mengetahui elemen-elemen dalam mengetahui permasalahan maka untuk mengatasi hal itu dalam pemanfaatan dalam identifikasi optimalisasi, di antaranya adalah:

- 1) Mengidentifikasi tujuan
- 2) Mengatasi kendala
- 3) Pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan
- 4) Pengambilan keputusan yang lebih cepat.

Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dengan demikian, maka kesimpulan dari optimalisasi adalah sebagai upaya, proses, cara, dan perbuatan untuk menggunakan sumber-sumber yang

dimiliki dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan paling diinginkan.²

3. Sistem

Secara umum, sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan atau saling terikat satu sama lain untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan³ Pelimpahan nomor porsi adalah pengalihan nomor porsi jemaah haji yang sakit permanen atau meninggal dunia kepada penerima pelimpahan.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem pelimpahan porsi adalah proses pergantian hak atau memindahkan posisi jemaah haji sakit permanen atau meninggal dunia yang telah terdaftar dalam suatu sistem yang mana nomor porsi tersebut dapat dilimpahkan kepada ahli waris dari jemaah haji yang bersangkutan guna mencapai suatu tujuan. Peraturan yang termuat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 pada pasal 6 huruf k bahwa melimpahkan nomor porsi 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 jemaah haji. Pelimpahan nomor porsi berlaku hanya untuk 1 (Satu) kali pelimpahan.⁴ Kebijakan pemerintah mengenai pelimpahan nomor porsi mulai

² Zulkifli, Skripsi “*Optimalisasi Peran Dinas Pendidikan dalam Mengatasi Buta Aksara di Kabupaten Mamuju*”, (Makassar UMM, 2020),25.

³ Lesi Hertati, Sistem Informasi Akuntansi, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2023), 307

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 6 huruf k.

diberlakukan pada musim haji tahun 1439 H/ 2018 M, dalam kebijakan ini calon jemaah haji yang wafat sebelum keberangkatan bisa digantikan dengan keluarganya. Kemudian pada musim haji tahun 1441 H/ 2020 M juga jemaah haji yang sakit permanen sebelum keberangkatan nomor porsi yang bersangkutan dapat digantikan keluarganya. Sistem dalam pelimpahan porsi menggunakan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Pelaksanaan pelimpahan nomor porsi dilakukan oleh tim Siskohat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung. Tim tersebut bertugas mengakses dan menginput data penerima pelimpahan nomor porsi melalui Siskohat dan menerbitkan bukti SPPH kepada penerima pelimpahan nomor porsi. Terdapat batasan waktu bagi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen agar nomor porsi dapat dilimpahkan diantaranya sebagai berikut:

- 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 porsi
- c. Pengajuan pelimpahan nomor porsi jemaah haji dilakukan setiap hari kerja selama jemaah haji yang bersangkutan memenuhi persyaratan pelimpahan porsi.

- d. Pengajuan usulan pelimpahan nomor porsinya jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat jemaah haji yang bersangkutan terdaftar.
- e. Nomor porsinya jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen hanya dapat dilimpahkan satu kali.
- f. Bagi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang memiliki nomor porsinya lebih dari 1 (satu), hanya dapat dilimpahkan 1 (satu) nomor porsinya dan nomor porsinya lainnya dibatalkan.
- g. Proses pelimpahan nomor porsinya wafat tidak dapat diwakilkan.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan Haji Reguler

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pemasaran atau langganannya.⁵ Pelayanan berfokus pada kepuasan jemaah. Hal ini dikatakan efektif apabila jemaah mendapatkan kemudahan pelayanan dengan proses singkat, cepat, tepat, mudah, dan memuaskan. Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah terutama dalam kegiatan pelayanan pelimpahan nomor porsinya haruslah memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai tujuan dalam mendapatkan kepuasan jemaah .

⁵ A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta:Bumi Aksara, 2016), Cet. Ke-11, 17

Berdasarkan beberapa pengertian diatas bahwa pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan melayani yang terdiri dari interaksi antara jemaah dan pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk menyelesaikan persoalan berkaitan dengan pelimpahan nomor porsi bagi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada jemaah. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui suatu aktivitas, pelayanan juga merupakan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Menurut Hadipranata berpendapat bahwa pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, nasabah dan sebagainya- serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan⁶

⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta, 2020).2

Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dijelaskan terkait layanan yang diberikan kepada jemaah haji diantaranya: 9 Pertama, pelayanan pendaftaran haji dimana calon jemaah membuka tabungan haji minimal 25 juta pada BPS-BPIH yang telah ditunjuk. Kedua, pelayanan pelunasan dimana calon jemaah haji meaksanakan pelunasan di Bank setoran BPIH awal, besaran biaya sesuai dengan Peraturan Presiden di tahun berjalan. Ketiga, pelayanan bimbingan manasik haji dimana bimbingan manasik haji tingkat Kabupaten/Kota dengan jumlah pertemuan sebanyak 2 (dua) kali dan tingkat Kecamatan sebanyak 4 (empat) kali. Keempat, pelayanan Kesehatan dimana pemeriksaan Kesehatan calon jemaah haji dilakukan oleh dokter di Puskesmas Kecamatan dan Kabupaten sesuai dengan domisili calon jemaah. Pemeriksaan calon jemaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab, rontgen dan sebagainya. Begitu pemberian vaksin meningitis dan influenza serta Vaksin Covid 19 secara lengkap. Kelima, pelayanan transportasi dimana transportasi udara yakni dimulai dari Tanah Air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Makkah dan Madinah). Transportasi darat yakni bus angkutan jemaah haji dari embarkasi ke Bandara kemudian dari Madinah ke Makkah, dari Makkah ke Armina, dari Armina ke Makkah, dari Makkah ke Madinah, dan dari Madinah ke Bandara Pemulangan kemudian sampai di Bandara embarkasi di Tanah Air. Keenam, pelayanan akomodasi dimana pengaturan penerimaan Jemaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter

yang telah ditetapkan dan penempatannya disesuaikan dengan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan penempatan pada hotel selama berada di Mekkah dan Madinah dengan hotel setaraf bintang tiga dan empat beserta tenda di Arafah dan Mina. Ketujuh, pelayanan konsumsi dimana pelayanan diberikan pada jemaah selama berada di Tanah Air dan Arab Saudi yang menunya terjadwal dan disesuaikan dengan cita rasa orang Indonesia. Kedelapan, keamanan atau perlindungan dimana Kementerian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada calon jemaah haji agar dapat melaksanakan ibadah dengan lancar dan aman.

a. Sistem Pelimpahan Porsi

Pada tanggal 29 April 2019 undang-undang baru No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menggantikan UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji dan Umrah. Beberapa perubahan signifikan telah dilakukan terhadap pedoman dan peraturan yang mengatur penyelenggaraan haji, Undang-Undang terbaru yang mengatur pelimpahan porsi haji adalah UU Nomor 14 Tahun 2025, yang memperjelas bahwa porsi bisa dilimpahkan kepada keluarga inti (suami/istri, ayah/ibu, anak kandung, saudara kandung) dengan surat kuasa jika jemaah meninggal atau sakit permanen, dengan syarat penerima minimal 12 tahun, dan pelimpahan hanya bisa satu kali, serta aturan ini diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Agama dan Keputusan Dirjen Kemenag. Pelimpahan porsi jemaah haji regular

berlaku bagi jemaah haji yang terdaftar di Kementerian Agama Kabupaten/Kota masing-masing, namun masyarakat yang bersangkutan meninggal dunia atau sakit permanen sehingga menghalangi jemaah haji untuk menunaikan tugasnya. Pengurusan berkas pelimpahan porsi haji Jemaah meninggal dunia atau sakit permanen dapat dilakukan pada Kementerian Agama Kabupaten/Kota masing masing tanpa dipungut biaya apapun. Untuk pengisian surat tanda pergi haji (SPPH), pengambilan foto dan perekaman sidik jari jemaah haji penerima pelimpahan porsi dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi setempat. Sesuai SK Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah (KEPDIRJEN PHU) No. 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Bagi Jemaah Haji yang Meninggal atau Sakit permanen, maka pelimpahan nomor porsi hanya dapat diberikan kepada suami, istri, bapak, ibu, anak pelimpahan nomor porsi. Jemaah haji penerima pelimpahan porsi yang disetujui oleh keluarga secara tertulis atau dengan surat kuasa untuk pembagian jumlah porsi dalam bentuk yang ditentukan oleh keputusan ini⁷.

Jemaah haji yang meninggal dunia dapat digantikan oleh suami/istri/anak kandung/menantu sebagaimana ditentukan dalam keputusan dan pengajuan penggantian tersebut harus diketahui RT, RW, Lurah dan Camat. Verifikasi data pengajuan penggantian

⁷ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen. Jakarta: TT:TP

dilakukan di Kanwil Kemenag Provinsi dan diteruskan ke Direktorat Pelayanan Dalam Negeri Haji, Direktorat Jenderal Penyelenggara Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Jemaah haji yang menerima pelimpahan porsi diberangkatkan pada musim haji saat ini atau tahun berikutnya sesuai ketentuan. Persyaratan calon penerima pelimpahan porsi untuk melakukan perjalanan ke Tanah Suci harus mengajukan permohonan tertulis kepada Kemneterian Agama Kabupaten/Kota setempat, dengan menunjukkan asli akta kematian/surat keterangan dari Dinas Kependudukan dan Status Perkawinan atau Kelurahan/Desa dan Pemenuhan persyaratan diramalkan oleh KEPDIRJEN PHU No. 130 Tahun 2020 tentang pedoman pelaksanaan transmisi jumlah jemaah haji yang meninggal atau sakit tetap. Jumlah porsi jemaah haji yang meninggal atau sakit permanen hanya dapat diberikan satu kali. Namun, jika jemaah haji yang telah menerima pelimpahan porsi tidak dapat menunaikan ibadah haji pada waktu yang telah disepakati, maka jumlah kuota tersebut dapat dibatalkan. Bagi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen yang memiliki nomor porsi lebih dari 1 (satu) maka hanya 1 (satu) nomor porsi yang dapat dilimpahkan kepada ahli waris dan nomor porsi lainnya dibatalkan.⁸

1. Bentuk-bentuk Pelayanan

Terdapat tiga jenis pelayanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

⁸<https://indonesiabaik.id/infografis/calon-jemaah-haji-yang-wafat-kini-boleh-diganti>

a) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan salah satunya adalah ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.

b) Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas

permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

c) Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan factor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar 34 penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai⁹.

Pelayanan mengacu pada proses dimana kebutuhan secara langsung dipenuhi melalui aktivitas orang lain. Layanan juga didefinisikan sebagai aktivitas bermanfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan yang biasanya disebut dengan layanan jasa. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berlangsung dalam interaksi fisik langsung antara satu orang dengan orang lain dan memberikan kepuasan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain.¹⁰

⁹ Kiki Farida Ferine dan Juniarti, *Pelayanan SDM*, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022), 5.

¹⁰ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 20.

b. Jamaah Haji

Menurut undang-undang No. 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyebutkan bahwa Jemaah haji ialah setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang berlaku¹¹. Jemaah haji yaitu umat muslim yang akan menunaikan ibadah haji ke tanah suci Mekkah.

Adapun syarat-syarat untuk berhaji meliputi:

- 1) Islam.
- 2) Dewasa/Baligh.
- 3) Sehat dan berakal.
- 4) Merdeka (bukan budak).
- 5) Mukallaf.
- 6) Mumpu.¹²

Jemaah haji ialah seorang muslim mempunyai niat untuk menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci dan memiliki kemampuan secara fisik untuk melaksanakan ibadah mampu menyediakan pembiayaan perjalanannya untuk melaksanakan ibadah haji, semua itu tidak dapat dipenuhi secara absolut oleh dirinya sendiri, karena ada faktor-faktor lain yang bisa dia dapatkan dari lingkungannya.

¹¹ Undang-undang no.8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Pasal 1 ayat 4. Jakarta : Kementerian Agama Republik Indonesia, 2019.

¹² Sohirin, Nur, Skripsi : *“Pengaruh Persepsi Calon Jemaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KBIH Bina Umat Yogyakarta”*. (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 10.

2. Tujuan

Tujuan pelayanan Haji Reguler adalah memberikan pelayanan yang bisa memenuhi dan memuaskan Jamaah dan memberikan focus pelayanan yang baik kepada jamaah dan akan berpengaruh positif . Pelayanan haji reguler adalah layanan standar bagi jamaah haji yang dilaksanakan sesuai dengan tata cara dan syarat yang ditetapkan oleh pemerintah, dengan paket perjalanan standar tanpa fasilitas khusus dan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan dengan haji khusus atau plus. Ini mencakup seluruh aspek pelayanan yang dibutuhkan jamaah haji, mulai dari transportasi, akomodasi, hingga kesehatan, dengan tujuan agar jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan baik.

a. Manfaat

Manfaat pelayanan adalah suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah Haji yang bertujuan untuk terselenggaranya ibadah Haji dengan baik . Manfaat pelayanan lainnya yaitu supaya Manfaat dari pelayanan tersebut dapat meningkatkan kualitas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Jamaah.¹³

b. Indikator

Indikator pelayanan haji reguler meliputi aspek-aspek seperti kepuasan jamaah terhadap pelayanan pendaftaran, bimbingan manasik, kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan

¹³ Dra. Ratna Suminar dan Mia April, Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Sumarecon. Jurnal Sekretari (Vol 4, No 2, 2017), 7

transportasi balik, serta kelancaran proses puncak haji, hingga integritas dan disiplin petugas yang bekerja dengan semangat ibadah. Pengukuran indikator ini bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan ibadah haji berjalan transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah untuk mencapai kepuasan jemaah. Indikator pelayanan jemaah haji reguler merujuk pada standar kualitas layanan yang diberikan, yang umumnya mencakup aspek berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy). Indikator ini memastikan bahwa jemaah menerima layanan yang memadai dan nyaman mulai dari pendaftaran, bimbingan manasik, pemeriksaan kesehatan, hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci, meliputi akomodasi, konsumsi, dan transportasi.¹⁴

¹⁴ Kiki Farida Ferine dan Juniarti, *Pelayanan SDM*, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022), 15

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan atau *field research*, digunakan untuk memperoleh data yang teliti dan valid kebenarannya. Bertujuan untuk menyelidiki secara mendalam mengenai kondisi saat ini dan interaksi lingkungan dalam kehidupan sosial¹. Penelitian ini membahas terkait optimalisasi pelimpahan porsi haji reguler. Maka peneliti akan memaparkan data hasil penelitian di lapangan peneliti memperoleh data dan informasi langsung dari objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan 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 pengubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah

¹ V. Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022), 20.

penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui wawancara, dan dokumentasi.² Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan maksud memberikan data berupa uraian deskripsi atau keterangan-keterangan seteliti mungkin bertujuan untuk menggambarkan mengenai Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi dalam Pelayanan Jamaah Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah

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 Pada hakikatnya sumber data dalam penelitian dibagi menjadi 2 (dua) yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai Optimalisasi sistem pelimpahan porsi dalam pelayanan Jemaah Haji reguler pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah seksi penyelenggara Haji Dan

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.

Umroh Kemenag Kabupaten Lampung tengah, Kepala Seksi Penyelenggara Haji Kementerian Agama Lampung Tengah, jemaah haji pelimpahan porsi dan jemaah layanan haji di kantor Kementerian Agama Lampung Tengah. 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.

Adapun alasan pemilihan narasumber dalam penelitian ini karena informan tersebut bertanggung jawab langsung sebagai subjek utama yang memberikan optimalisasi pelimpahan porsi yang diberikan oleh pegawai bagian seksi penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah.

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 (minimal 3 buku) atau jurnal penelitian tentang Optimalisasi sistem pelimpahan porsi dalam pelayanan Jemaah Haji reguler pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah ,serta profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah, serta proses pelimpahan porsi Haji di Kantor Kementerian Agama Lampung Tengah serta peneliti juga berpegang pada beberapa jurnal seperti,” sistem pelimpahan porsi Haji di reguler dalam menggantikan jemaah Haji batal

pada kantor kementerian Agama Jakarta di” tulis oleh Sarah Nada Fakhira, “Pelimpahan porsi calon haji yang telah wafat kepada salah satu ahli waris menurut perspektif Hukum waris Islam “ di tulis oleh Masharif al-Syariah, “Manajemen pelayanan pelimpahan porsi Haji kepada ahli waris” di tulis oleh Ilma Ramadhani Putri, Keputusan Direktur Jenderal (Kepdirjen) sebagai penguat data yang diperoleh.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Kartono wawancara adalah percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu; ini adalah proses pembekalan lisan, dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik⁴ Wawancara merupakan kegiatan dimana peneliti dan narasumber melakukan tanya jawab secara langsung guna mendapatkan informasi. Jenis wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah wawancara terarah. Dimana peneliti menanyakan kepada informan hal-hal yang telah disiapkan sebelumnya. Dalam wawancara ini peneliti dapat mengembangkan seperangkat pertanyaan yang dapat difokuskan pada masalah penelitian⁵ Adapun pihak-pihak yang diwawancara dalam penelitian ini adalah :

- a. Ansori selaku seksi penyelenggara Haji Dan Umroh Kabupaten Lampung Tengah

⁴ Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik, (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), 160

⁵ Ag. Bambang Setiyadi, Metode Penelitian Untuk Pengajaran Bahasa Asing: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 244.

- b. Herwan Subing selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji Kemenag Lampung Tengah
- c. 8 Jamaah Haji Dan Umroh Kabupaten Lampung Tengah

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang beraneka ragam bentuknya dibuat oleh diri sendiri atau orang lain, Data yang diambil pada penelitian ini berupa gambar atau tulisan, seperti bukti foto wawancara, data-data calon jemaah pelimpahan porsi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah.

D. Teknik Analisis Data

Menganalisis data ini peneliti menerapkan pola pikir induktif merupakan penarikan kesimpulan dari hasil wawancara dengan nasabah dengan menggabungkan data yang di dapat penulis di lapangan yang meliputi analisis, penyorotan, dan penyimpulan berbagai kondisi dan situasi dari berbagai data yang bertujuan memahami makna, keunikan obyek yang diteliti, proses atau interaksi sosial sebagai hasil survey atau diskusi terhadap suatu masalah yang terjadi dilapangan berdasarkan fakta-fakta khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum⁶ Sehingga diperoleh data deskriptif berupa deskripsi tulisan atau pendapat masyarakat dan fenomena yang sedang diamati. Adapun langkah-langkah analisis data yaitu:

⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung:Alfabeta,2019) 348

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 pegu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah. serta feedback dari faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang diperoleh dari jamaah Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah..

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 Kabupaten Lampung Tengah.

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 Kabupaten Lampung Tengah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah

Kementerian Agama Republik Indonesia, sebelumnya disebut Kemenag, secara resmi dibentuk pada 3 Januari 1946 bertepatan dengan 14 Muharram 1346 H, berlandaskan ketetapan pemerintah Nomor 1/SD Tahun 1946. Menteri Agama perdana, K.H. Dr. Rasjidi B.A., menetapkan semboyan “Ikhlās Beramal” sebagai identitas institusional. Kemudian, pada 23 April 1946 diterbitkan Maklumat Menteri Agama Nomor 2 Tahun 1946 yang menegaskan Shomuko sebagai unit keagamaan di Kantor Keresidenan/Syatyo dengan fungsi jawatan agama daerah. Pada periode dimaksud, Keresidenan Lampung masih berada di bawah administrasi Provinsi Sumatera dengan pusat pemerintahan di Sumatera Utara. Memasuki tahun 1949, pejabat sementara Kepala Jawatan Agama Daerah Keresidenan Lampung Darurat RI bergabung dengan rombongan pejabat sementara Residen Darurat RI, membawahi tiga kewedanan: Lampung Selatan, Lampung Tengah, dan Lampung Utara. Tahun 1950, terbentuk Provinsi Sumatera Selatan yang mencakup empat wilayah administratif: Palembang, Lampung, Bengkulu, serta Bangka Belitung. Pada pertengahan tahun dimaksud, struktur instansi agama tingkat keresidenan dihapus dan diganti dengan KUA Kabupaten yang secara hierarkis berada

di bawah KUA Provinsi Sumatera Selatan. Seiring perkembangan, dilakukan reorganisasi: Bagian Penerangan dialihkan menjadi staf penerangan, sedangkan Bagian Pendidikan berubah menjadi Kantor Pendidikan Agama Kabupaten. Tahap berikutnya, jabatan Agama Keresidenan Lampung dibubarkan dan diganti dengan Koordinator Urusan Agama Daerah Lampung, Koordinator Penerangan Agama Daerah Lampung, serta Pengawas Pendidikan Daerah Lampung. Akhirnya, pada 1952 diterbitkan PMA Nomor 10 Tahun 1959 yang mengatur struktur organisasi Kemenag di tingkat daerah.

a. Jawatan Urusan Agama, yang mencakup:

- 1) KUA Daerah
- 2) KUA Kabupaten
- 3) KUA Kecamatan

b. Jawatan Penerangan Agama, yang mencakup:

- 1) Kantor Penerangan Agama Provinsi
- 2) Pegawai Penerangan Agama

c. Jawatan Peradilan Agama

Berlandaskan UU No. 14 Tahun 1964, wilayah administratif Sumatera Selatan dipisahkan menjadi tiga provinsi: Sumatera Selatan, Lampung, dan Bengkulu. Dengan lahirnya Provinsi Lampung, mekanisme koordinasi serta fungsi pengawasan urusan agama daerah secara resmi dihapus. Selanjutnya, pada 1966 dibentuk tiga institusi baru di tingkat provinsi, yakni KUA Provinsi Lampung, Kantor Pendidikan Agama

Provinsi Lampung, dan Kantor Penerangan Agama Provinsi Lampung. Pada fase awal pendiriannya, sejumlah pejabat ditunjuk untuk memimpin lembaga-lembaga dimaksud.

- 1) K.H. Hasanuddin sebagai Kepala KUA Provinsi Lampung;
- 2) K.H. A. Shobir sebagai Kepala Kantor Pendidikan Agama Provinsi Lampung;
- 3) H. Baherom Bakar sebagai Kepala Kantor Penerangan Agama Provinsi Lampung;
- 4) K.H. M. Safi'i sebagai Ketua Mahkamah Syariah.

Adapun KUA Provinsi Lampung, membawahi 4 KUA yakni:

- 1) KUA Kotamadya Tanjung Karang Teluk Betung
- 2) KUA Kabupaten Lampung Selatan
- 3) KUA Kabupaten Lampung Tengah
- 4) KUA Kabupaten Lampung Utara

Pada tahun 1967 terbitlah KMA Nomor 91 Tahun 1967 tanggal 5 Agustus 1967 tentang Susunan Organisasi Kemenag Daerah diantaranya:

- 1) Perwakilan Kemenag Provinsi yang sederajat beserta jawatan-jawatannya.
- 2) Perwakilan Kemenag yang sederajat dengan dinas- dinasnya.
- 3) Kantor Urusan Kecamatan.

Adapun Perwakilan Kemenag Provinsi Lampung membawahi 4 (empat) Perwakilan Kemenag yakni:

- 1) Perwakilan Kemenag Kotamadya Tanjung Karang Teluk Betung

- 2) KUA Kabupaten Lampung Selatan
- 3) KUA Kabupaten Lampung Tengah
- 4) KUA Kabupaten Lampung Utara

Pada 1975 diterbitkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 18 yang mengesahkan pendirian Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Lampung, dengan H. Baherom Bakar sebagai Kepala Kanwil perdana. Seiring berdirinya Kanwil dimaksud, dibentuk pula Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah. Pada tahap awal, Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah berlokasi di Jalan Hi. Arsyad No. VI Kota Metro dan dipimpin oleh Drs. Zuhri I.M. Wilayah kerja lembaga ini tergolong luas, sehingga pada dekade 2000-an Pemda Kabupaten Lampung Tengah melakukan pemekaran menjadi tiga entitas administratif: Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Timur, dan Kota Metro. Konsekuensinya, wilayah kerja Kemenag Kabupaten Lampung Tengah terbagi ke dalam tiga kantor: Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah, Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Timur, serta Kantor Kemenag Kota Metro. Selanjutnya, Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah dipindahkan ke ibu kota Kabupaten Lampung Tengah di Gunung Sugih, tepatnya di Jalan H. Muchtar No. 1. Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah diklasifikasikan sebagai tipologi 1D, sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kemenag. Berlandaskan

regulasi dimaksud, struktur organisasi Kemenag Kabupaten Lampung Tengah ditetapkan secara resmi.

- 1) Sub Bagian Tata Usaha
- 2) Seksi Pendidikan Madrasah
- 3) Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- 4) Seksi Pendidikan Agama Islam
- 5) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- 6) Seksi Bimas Islam
- 7) Penyelenggara Syariah
- 8) Penyelenggara Katolik
- 9) Penyelenggara Hindu

2. Visi Misi Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah

a. Visi

Kemenag ditampilkan sebagai institusi yang berintegritas tinggi serta kompeten dalam mengembangkan komunitas religius yang berkarakter moderasi, berpengetahuan luas, dan berdaya saing, demi terwujudnya Indonesia modern yang berdaulat, mandiri, serta beridentitas kolektif berlandaskan prinsip kebersamaan.

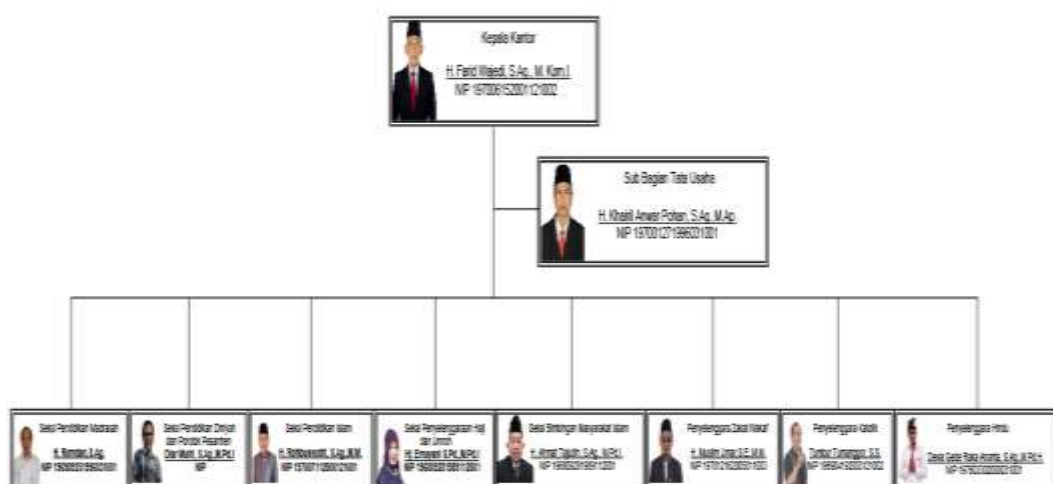
b. Misi

- 1) Mengoptimalkan mutu religiositas masyarakat beriman.
- 2) Mengukuhkan prinsip moderasi beragama serta harmoni antarumat.
- 3) Memperluas akses pelayanan keagamaan yang berkeadilan, sederhana, dan merata.

- 4) Menjamin pemerataan serta peningkatan kualitas layanan pendidikan.
- 5) Mendorong produktivitas dan daya saing pendidikan sekaligus meneguhkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel (*Good Governance*).

3. Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah

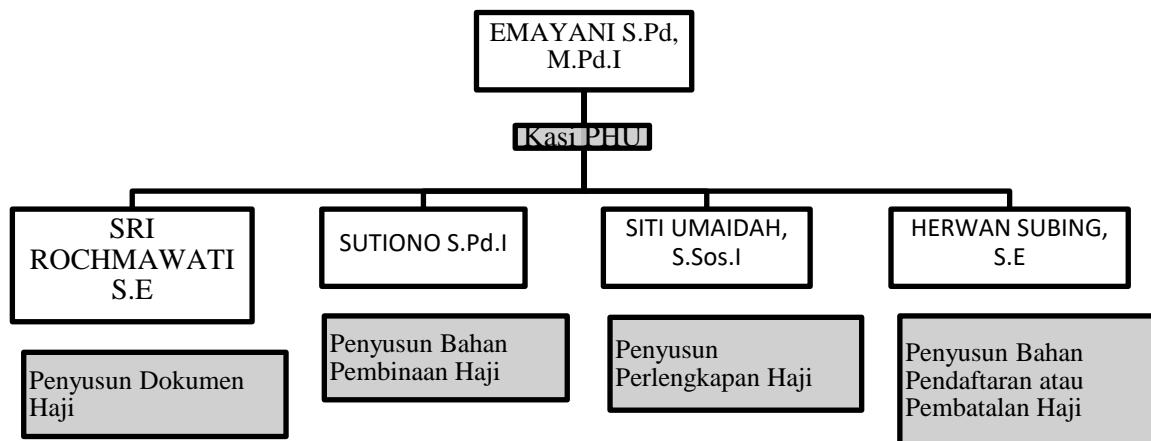
Gambar 4.1
Struktur Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah¹



Mengacu pada struktur organisasi yang telah dijelaskan, dapat diuraikan terdapat sejumlah fungsi utama di berbagai sektor. Salah satu sektor yang relevan dengan fokus penelitian ialah bidang PHU (PHU), dengan susunan organisasi serta mandat kerja diantaranya.

¹ Sumber Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah Seksi PHU

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Bidang PHU



Seksi PHU diberi mandat untuk menyelenggarakan layanan, pendampingan teknis, pengelolaan basis data dan informasi, serta menyusun perencanaan dan pelaporan terkait pendaftaran maupun pembatalan haji. Unit ini turut berfungsi dalam pelaksanaan bimbingan manasik, pembinaan jamaah haji reguler, pengelolaan haji khusus dan umrah, serta koordinasi transportasi dan dokumentasi haji reguler. Selain itu, pengelolaan administrasi keuangan haji menjadi komponen integral dari tugas pokoknya.

a. Kepala Seksi PHU

Kepala Seksi PHU pada Kemenag Kabupaten Lampung Tengah, Ibu Emayani, S.Pd., M.Pd.I., memiliki tanggung jawab untuk memimpin sekaligus mengawasi pelaksanaan seluruh urusan haji dan umrah di lingkungan Kemenag Kabupaten Lampung Tengah, sehingga setiap kegiatan dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Penyusun Dokumen Haji

Penyusun dokumen haji yang dijabat oleh Ibu Siti Rochmawati, S.E., bertanggung jawab atas verifikasi serta penyempurnaan berkas-berkas yang diperlukan dalam tahapan PHU. Tugas dimaksud mencakup pemeriksaan dokumen pendaftaran haji, pengelolaan berkas pembatalan, serta penanganan dokumen pelimpahan porsi haji agar seluruh administrasi berjalan sesuai ketentuan.

c. Penyusun Bahan Pembinaan Haji

Penyusun Bahan Pembinaan Haji, Bapak Sutiono, S.Pd.I., memiliki tanggung jawab menyusun materi pembinaan jamaah haji, mendistribusikan perlengkapan berupa souvenir serta buku panduan manasik, dan mengorganisasi segala keperluan jamaah mulai dari fase embarkasi hingga proses repatriasi ke tanah air. Selain itu, beliau juga berperan dalam pemeriksaan berkas administrasi yang diperlukan untuk tahapan penerbitan paspor jamaah.

d. Penyusun Perlengkapan Haji

Penyusun Perlengkapan Haji yang dijabat oleh Ibu Siti Umaidah memiliki tanggung jawab dalam merumuskan norma, standar, prosedur, serta kriteria pelayanan perlengkapan jamaah dan petugas haji. Selain itu, beliau berperan dalam memberikan bimbingan teknis, melaksanakan kegiatan monitoring, serta melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan perlengkapan haji agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji

Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji, Bapak Herwan Subing, S.E., bertanggung jawab atas penyiapan materi kebijakan teknis, pemberian layanan, pendampingan teknis, serta pelaksanaan supervisi dalam bidang sinkronisasi data pendaftaran dan pembatalan haji reguler. Selain itu, beliau juga mengelola dokumen administratif serta tahapan penerbitan visa haji reguler agar seluruh mekanisme berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

B. Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Kasus Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah)

Menurut Winardi, optimalisasi dipahami sebagai ukuran yang memungkinkan tercapainya tujuan tertentu. Optimalisasi juga dimaknai sebagai tahapan sistematis untuk memperoleh keuntungan dalam pekerjaan sesuai fungsi yang berlaku, sehingga mampu meningkatkan mutu serta kualitas kinerja. Sementara itu, pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang ditujukan untuk membantu pihak lain, termasuk jemaah haji, dalam mencapai tujuan serta memberikan kepuasan atas layanan yang diterima tanpa mengharapkan imbalan. Adapun pelimpahan porsi haji ialah kebijakan baru yang dikeluarkan oleh Kemenag Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019 tentang PHU. Regulasi ini membawa perubahan signifikan terhadap kebijakan dan aturan haji, khususnya terkait pelimpahan nomor porsi. Undang-undang dimaksud sekaligus menjadi penyempurnaan atas UU No. 13

Tahun 2008. Keputusan Direktur Jenderal PHU Nomor 245 Tahun 2021 menetapkan SOP terkait pelimpahan nomor porsi jamaah haji reguler yang meninggal dunia atau mengalami kondisi sakit permanen. Regulasi ini mengatur pihak yang berhak menerima pelimpahan, yakni suami, istri, ayah, ibu, anak, atau saudara kandung, beserta persyaratan dokumen berupa surat kuasa, keterangan medis atau kematian, serta bukti setoran. Mekanisme pengajuan dapat dilakukan melalui Kantor Kemenag maupun layanan berbasis elektronik. Tujuan utama kebijakan ini ialah menjamin agar hak porsi tetap dimanfaatkan oleh keluarga inti untuk menunaikan ibadah haji, dengan batasan serta ketentuan yang terdefinisi secara tegas.

Pernyataan ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan bapak Herwan Subing S.E,

“Berlandaskan UU No. 8 Tahun 2019, pelimpahan nomor porsi haji hanya dimungkinkan ketika calon jamaah meninggal dunia atau mengalami kondisi sakit permanen. Dalam situasi dimaksud, hak porsi dapat dialihkan kepada anggota keluarga terdekat, yakni suami, istri, anak, atau menantu. Adapun tata cara pelaksanaan pelimpahan diatur secara rinci melalui Keputusan Direktur Jenderal PHU Nomor 245 Tahun 2021, yang menjadi pedoman resmi dalam tahapan administrasi dan teknis pelimpahan porsi haji reguler.”

Gambar 4.3
Wawancara Optimalisasi Sistem Pelimpahan porsi Haji ²



² Wawancara dengan Herwan Subing, Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji Kemenag Lampung Tengah

Dari uraian di atas dapat dipahami pelimpahan nomor porsinya hanya dapat dilaksanakan ketika jamaah meninggal dunia atau mengalami kondisi sakit permanen. Ketentuan mengenai SOP pelimpahan nomor porsinya dimaksud secara resmi diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal PHU Nomor 245 Tahun 2021.

1. Persyaratan Pelimpahan Porsi Haji

Kriteria alih nomor porsi bagi calon haji yang meninggal dunia atau mengalami kondisi sakit permanen melibatkan beragam dokumen serta regulasi administratif, diantaranya:

- a. Dokumen resmi berupa permohonan alih porsi nomor registrasi.
- b. Dokumen medis yang mengafirmasi status kronis jamaah, atau akta kematian yang diterbitkan Dukcapil bagi jamaah yang telah berpulang."
- c. Evidensi administratif terkait registrasi ibadah haji, dilengkapi slip setoran awal serta bukti pelunasan pembayaran."
- d. Naskah otentik berupa kuasa tertulis penunjukan alih porsi nomor registrasi.
- e. Salinan identitas kependudukan (KTP dan KK) dari pihak penerima alih porsi.
- f. Fotokopi akta kelahiran, akta perkawinan, atau dokumen pembuktian lain dengan verifikasi melalui dokumen asli.
- g. Dokumen pernyataan resmi tentang komitmen tanggung jawab jamaah haji reguler selaku penerima alih porsi."

- h. Reproduksi rekening jamaah haji pada institusi perbankan yang identik dengan rekening milik jamaah berstatus sakit kronis atau telah meninggal dunia."
2. Prosedur Untuk prosedur pelimpahan nomor porsi bagi jamaah haji meninggal dunia dan sakit permanen meliputi diantaranya:
- a. Calon penerima pengalihan porsi diwajibkan mengajukan permohonan tertulis berikut dokumen persyaratan kepada Kantor Kemenag Kabupaten/Kota.
 - b. Aparat registrasi haji di Kantor Kemenag Kabupaten/Kota menilai validitas berkas persyaratan serta mengunggahnya ke sistem Siskohat.
 - c. Otoritas Kanwil Kemenag Provinsi melalui Kepala Bidang PHU mengesahkan dokumen pengalihan porsi berlandaskan rekomendasi Kantor Kemenag Kabupaten/Kota melalui aplikasi Siskohat.
 - d. Apabila berkas yang diunggah tidak memenuhi standar atau terdapat kekeliruan, pejabat Kanwil Kemenag Provinsi melalui Kepala Bidang PHU mengembalikan pengajuan kepada Kantor Kemenag Kabupaten/Kota untuk koreksi.
 - e. Setelah seluruh berkas dinyatakan autentik, Kakanwil Kemenag Provinsi melalui Kepala Bidang PHU memberikan otorisasi melalui aplikasi Siskohat sekaligus menetapkan jadwal wawancara dan verifikasi dokumen asli.
 - f. Aparat Direktorat Jenderal PHU membuka blokir nomor porsi yang dialihkan dalam sistem Siskohat setelah jadwal wawancara dan

verifikasi dokumen asli ditetapkan oleh Kakanwil Kemenag Provinsi melalui Kepala Bidang PHU.

- g. Jika hasil wawancara dan verifikasi dokumen asli dinyatakan sah, tahapan dilanjutkan dengan pengambilan foto serta pencetakan Surat Pendaftaran Haji (SPH) pengalihan porsi yang disahkan secara elektronik oleh pejabat berwenang.

Pelimpahan nomor porsi ditetapkan memiliki tenggat waktu tertentu bagi jamaah haji yang wafat ataupun mengalami kondisi sakit permanen, sehingga hak porsi dapat dialihkan. Ketentuan ini diatur secara eksplisit dalam UU No. 8 Tahun 2019 mengenai PHU. Regulasi dimaksud menegaskan :

- a. Ketentuan alih porsi berlaku bagi jamaah yang meninggal dunia atau mengalami sakit permanen sejak 29 April 2019, bertepatan dengan pengundangan UU No. 8 Tahun 2019, tanpa efek retroaktif."
- b. Apabila jamaah meninggal sebelum keberangkatan dari bandara embarkasi menuju Arab Saudi dan telah menerima dana living cost, maka penerima alih porsi diwajibkan mengembalikan dana dimaksud sebelum memperoleh hak pengalihan."
- c. Permohonan alih nomor porsi dapat diajukan pada hari kerja sepanjang jamaah terkait memenuhi persyaratan administratif."
- d. Usulan pengalihan porsi bagi jamaah wafat atau mengalami kondisi sakit permanen diajukan melalui Kantor Kemenag Kabupaten/Kota sesuai lokasi registrasi.

- e. Nomor porsi milik jamaah wafat atau sakit permanen hanya dapat dialihkan satu kali secara definitif.
- f. Apabila jamaah wafat atau sakit permanen tercatat memiliki lebih dari satu nomor porsi, maka hanya satu yang berhak dialihkan, sedangkan nomor lainnya dinyatakan batal.
- g. Prosedur alih nomor porsi akibat kematian tidak dapat dilakukan melalui perwakilan."

Sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019 tentang PHU, khususnya terkait mekanisme alih porsi, jamaah haji yang wafat setelah dinyatakan berhak lunas atas pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dapat dialihkan kuotanya kepada anggota keluarga, seperti suami, istri, anak, maupun menantu. Berlandaskan ketentuan Penyelenggara PHU, pelimpahan nomor porsi dapat diberikan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung. Lebih lanjut, ketentuan pelimpahan tidak terbatas pada jamaah yang wafat setelah pelunasan, melainkan berlaku kapanpun jamaah dimaksud meninggal dunia, sehingga nomor porsinya tetap dapat dialihkan kepada keluarga inti.

Seksi PHU Kemenag Kabupaten Lampung Tengah telah melaksanakan sosialisasi regulasi ini melalui KUA, penyuluh agama, serta perangkat pemerintahan kecamatan dan kelurahan. Sosialisasi juga dilakukan kepada calon jamaah yang datang untuk mendaftar maupun sekadar mencari informasi mengenai tahapan pendaftaran haji. Informasi ini diperoleh penulis melalui wawancara dengan Bapak Sutiono, S.Pd.,

selaku penyusun Bahan Pembinaan Haji pada Seksi PHU, yang menyampaikan diantaranya:

“Pasca diterbitkannya UU No. 8 Tahun 2019 oleh Kemenag Republik Indonesia, Seksi PHU segera melaksanakan sosialisasi regulasi dimaksud kepada masyarakat, khususnya jamaah haji, melalui jalur kelembagaan seperti KUA, penyuluh agama, serta perangkat pemerintahan tingkat kecamatan dan kelurahan. Selain itu, penyampaian informasi juga dilakukan secara langsung melalui interaksi personal dengan jamaah yang datang ke Seksi PHU, baik untuk keperluan pendaftaran maupun sekadar memperoleh penjelasan mengenai prosedur ibadah haji.”³

Pada tahun 2019, Seksi PHU telah menangani berkas permohonan alih porsi yang diajukan oleh jamaah penerima, sebagai konsekuensi dari jamaah haji yang wafat. Tanggapan para penerima terhadap ketentuan dalam Undang-Undang ini tergolong positif. Mereka menyatakan kebahagiaan karena tetap dapat melanjutkan cita-cita ibadah haji yang sebelumnya diniatkan oleh anggota keluarga yang telah meninggal dunia. Pernyataan ini diperoleh penulis melalui wawancara dengan Abdullah, salah seorang jamaah penerima alih porsi di bawah koordinasi Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.

*“Mendapatkan informasi nomor porsi jamaah haji yang telah wafat dapat dialihkan kepada ahli waris menimbulkan rasa gembira bagi saya. Awalnya saya berasumsi dana pendaftaran haji yang telah disetorkan akan dikembalikan, sehingga saya segera mengonfirmasi hal dimaksud kepada Kemenag dan melengkapi seluruh persyaratan yang ditentukan. Dorongan utama saya hanyalah untuk melanjutkan cita-cita ayah saya yang sejak lama mendambakan perjalanan ke Tanah Suci.”*⁴

³ Wawancara dengan bapak Sutiono S.Pd, penyusun Bahan Pembinaan Haji pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

⁴ Wawancara dengan bapak Abdullah, Jamaah Haji penerima pelimpahan porsi Haji

Secara keseluruhan, proses pelayanan dokumen alih porsi dilaksanakan oleh Seksi PHU Kemenag Kabupaten Lampung Tengah setelah memperoleh surat rekomendasi resmi dari Kemenag. Berkas dimaksud kemudian diteruskan kepada Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Lampung. Selanjutnya, Kanwil Kemenag Provinsi bersama Ditjen PHU melakukan verifikasi terhadap data pengajuan penerima alih porsi. Dalam tahap pemrosesan, jamaah penerima alih porsi diwajibkan menunggu kurang lebih dua minggu untuk mengisi SPPH, melakukan pengambilan foto, serta pencatatan sidik jari. Kecepatan serta keramahan layanan yang diberikan oleh Seksi PHU telah menghasilkan tingkat kepuasan tinggi bagi jamaah, baik dalam pendaftaran, alih porsi, mutasi, pembatalan, maupun pemberian penjelasan terkait penyelenggaraan ibadah haji. Tahapan administrasi juga berlangsung efisien sehingga jamaah tidak mengalami waktu tunggu yang panjang. Tingkat kepuasan jamaah tercermin dari pernyataan salah seorang penerima alih porsi, Bapak Rian Andriawan, yang penulis wawancarai di Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.

“Para pegawai di Kemenag Kabupaten Lampung Tengah memberikan bantuan yang signifikan dalam tahapan alih porsi yang saya jalani sebagai pengganti almarhum ayah. Layanan yang diberikan bersifat ramah serta profesional. Apabila terdapat kekurangan dokumen, saya selalu memperoleh informasi dengan jelas, bahkan terkadang dihubungi melalui telepon agar tidak perlu berulang kali datang ke kantor mengingat jarak rumah saya yang cukup jauh. Tahapan administrasi berlangsung relatif singkat sehingga waktu tunggu tidak terlalu lama. Setelah itu, saya

kembali dihubungi untuk menghadiri pemanggilan di Kantor Pusat Bandar Lampung.”⁵

Temuan lain diperoleh penulis melalui wawancara dengan Ibu Meliwati, salah seorang jamaah haji penerima alih porsi di Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.” Pelayanan yang di berikan Kemenag Lampung Tengah sudah sangat memuaskan bagi saya calon Jamaah haji, walaupun ada beberapa kendala seperti proses yang membutuhkan waktu sehari hari yang mengakibatkan erbengkalainya pekerjaan saya”.⁶

Pasca diberlakukannya UU No. 8 Tahun 2019, jamaah haji menunjukkan antusiasme tinggi terhadap mekanisme alih porsi dibandingkan dengan opsi pembatalan keberangkatan. Namun demikian, sebagian jamaah masih menyampaikan keluhan terkait prosedur yang mewajibkan pengisian SPPH di Kanwil Kemenag Provinsi Lampung, yang berlokasi di Kota Bandar Lampung. Faktor jarak antara Kabupaten Lampung Tengah dan Kota Bandar Lampung yang relatif jauh menimbulkan rasa keberatan bagi penerima alih porsi. Informasi ini diperoleh penulis melalui wawancara dengan Ibu Sukinah, salah seorang jamaah haji penerima alih porsi di Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.

“Saya merasa gembira dengan adanya regulasi baru ini, sebab seluruh pengurusan dokumen dapat ditahapan langsung di Seksi PHU. Namun demikian, saya berharap prosedurnya dapat lebih disederhanakan, karena untuk keperluan pengambilan foto dan pencatatan sidik jari saya semestinya menuju Bandar Lampung, yang jaraknya cukup jauh. Bahkan perjalanan menuju

⁵ Wawancara dengan bapak Abdul Aziz, Jemaah Haji penerima pelimpahan porsi tahun 2023

⁶ Wawancara dengan ibu Ika Susanti, Jemaah Haji penerima pelimpahan porsi tahun 2023

Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah saja sudah terasa berat bagi saya.”⁷

Temuan tambahan diperoleh penulis melalui wawancara dengan Bapak Muhammad Fatih, salah seorang jamaah haji penerima alih porsi di bawah koordinasi Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.

“Saya merasakan keberatan terkait kewajiban melengkapi dokumen pelimpahan porsi di Kanwil Kemenag Bandar Lampung, sebab keterbatasan jarak dan biaya menjadi kendala utama. Sebagai petani padi dengan penghasilan yang terbatas, biaya yang tersedia benar-benar pas-pasan. Apabila ketentuan seperti ini terus diberlakukan, saya merasa prihatin terhadap jamaah yang kurang mampu, karena mereka terpaksa meminjam dana dari keluarga terdekat. Harapan saya, pemerintah dapat menyederhanakan prosedur sehingga pelimpahan porsi cukup dilakukan di Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.”⁸

Merujuk pada pernyataan sebelumnya, terlihat jamaah haji mengalami beban tambahan akibat prosedur pengisian SPPH, pengambilan foto, serta perekaman sidik jari yang diwajibkan di Kanwil Kemenag Provinsi Lampung. Jarak lokasi yang relatif jauh beserta biaya yang semestinya ditanggung menimbulkan keberatan bagi penerima alih porsi. Selain itu, faktor pendidikan juga teridentifikasi sebagai salah satu kendala yang memperkuat dampak yang dirasakan oleh jamaah penerima pelimpahan. Temuan ini diperoleh penulis melalui wawancara dengan Bapak Putra Pratama, jamaah haji penerima alih porsi di Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.

⁷ Wawancara dengan ibu Sukinah, Jamaah Haji penerima pelimpahan porsi tahun 2023

⁸ Wawancara dengan bapak Muhammad Fatih, Jamaah Haji penerima pelimpahan porsi tahun 2023

“Secara jujur dapat disampaikan keterbatasan dalam pemanfaatan telepon genggam menjadi hambatan saya belum terlalu paham pakai hp yang canggih canggih , jadi sering keinggalan atau terlambat liat info dari kantor Kemenag..”⁹

Pernyataan-pernyataan yang telah dihimpun penulis semakin memperoleh legitimasi melalui hasil wawancara dengan Bapak Herwan Subing, S.E., staf Seksi PHU pada Kemenag Kabupaten Lampung Tengah.

“Beragam keluhan serta hambatan dialami oleh jamaah haji penerima alih porsi. Pihak kami hanya dapat menampung aspirasi dimaksud dan selanjutnya akan disampaikan kepada Kakanwil. Faktor pendidikan dan kondisi ekonomi jamaah penerima alih porsi turut memberikan pengaruh signifikan terhadap dampak yang muncul. Salah satu persoalan yang sering ditemui ialah keterbatasan kemampuan jamaah dalam memanfaatkan perangkat teknologi, khususnya telepon genggam, yang menjadi kendala personal dalam tahapan administrasi.”¹⁰

Berlandaskan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak Seksi PHU serta jamaah penerima alih porsi, ditemukan dampak yang dirasakan berbeda pada setiap individu penerima. Jamaah haji penerima alih porsi mengharapkan agar prosedur administrasi dapat disederhanakan sehingga pelaksanaan pelimpahan cukup dilakukan di Kemenag tingkat kabupaten. Harapan dimaksud muncul dengan mempertimbangkan beragam kendala yang dialami jamaah dalam tahapan pengurusan.

⁹ Wawancara dengan bapak Putra Pratama , jamaah penerima peimpahan porsi haji tahun 2023

¹⁰ Wawancara dengan bapak Herwan Subing S.E staff/pegawai Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah

C. Analisis Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Kasus Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah)

Berlandaskan hasil penelitian serta pengamatan melalui tahapan wawancara dan pengumpulan data dari pihak terkait mengenai optimalisasi sistem alih porsi haji dalam pelayanan calon jemaah di Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah, ditemukan sejumlah kendala dan permasalahan yang mengemuka diantaranya:

1. Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler dan Layanan Calon Jemaah Haji di Kmeneterian Agama Kabupaten Lampung Tengah
 - a. Domisili penerima Pelimpahan Jauh dari Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah

Hal dimaksud semakin diperkuat melalui wawancara dengan Bapak Herwan Subing, S.E., staf Seksi PHU Kemenag Kabupaten Lampung Tengah, yang menyampaikan

“Mengingat wilayah Kabupaten Lampung Tengah yang sangat luas, terdapat banyak jemaah penerima alih porsi haji yang berdomisili jauh dari kantor pelayanan. Bahkan sebagian di antaranya berasal dari luar Lampung Tengah, seperti Kota Metro dan Lampung Timur. Kondisi geografis yang demikian menimbulkan kesulitan bagi jemaah penerima alih porsi dalam mengakses layanan administrasi”.

Permasalahan ini semakin mendapatkan legitimasi melalui wawancara dengan Bapak Agus, salah seorang jemaah haji penerima alih porsi yang berdomisili di Sribhawono, Lampung Timur.

“Saya memperoleh porsi haji karena ibu saya telah meninggal dunia. Setelah menikah, saya tinggal bersama istri di Sribhawono, Lampung Timur. Untuk mengurus seluruh tahapan administrasi, saya membutuhkan waktu berjam-jam perjalanan serta biaya yang tidak sedikit. Tahapan dimaksud juga tidak dapat diselesaikan dalam satu hari, melainkan semestinya dilakukan berulang kali selama beberapa hari”.¹¹

Hasil wawancara menunjukkan jamaah penerima alih porsi menghadapi kesulitan akibat jarak tempat tinggal yang relatif jauh dari Kantor Layanan Kemenag Kabupaten Lampung Tengah. Oleh karenanya, seharusnya Kemenag Kabupaten Lampung Tengah dapat menyediakan alternatif mekanisme yang lebih memudahkan bagi ahli waris yang berdomisili jauh, sekaligus mempercepat tahapan pelimpahan agar tidak memerlukan waktu yang berkepanjangan.

- b. Tahapan perekaman masih terpusat di Kanwil Kemenag, dan peneliti menemukan cukup banyak jamaah yang menyampaikan keluhan terkait pengurusan dokumen permohonan pelimpahan porsi. Tahapan yang meliputi pengisian formulir SPPH, pengambilan foto, serta perekaman sidik jari hanya dapat dilakukan di Kanwil Kemenag Provinsi Lampung. Temuan ini diperkuat melalui wawancara dengan Ibu Sulisty, jamaah haji penerima alih porsi yang menggantikan ayahnya yang telah meninggal dunia. “saya menghadapi kesulitan ketika diminta mengurus dokumen ke Kantor Kemenag di Bandar Lampung. Saya punya balita yang gak bisa di tinggal terlalu lama dan jika saya bawa kasihan karena kondisi panas, sementara ketika Oleh

¹¹ Wawancara dengan bapak Agus penrima pelimpahan porsi Haji

sebab itu, saya berharap agar tahapan administrasi dapat dilakukan di Kemenag Kabupaten Lampung Tengah yang dekat dengan rumah saya.”¹²

Hasil wawancara menunjukkan kesulitan yang dialami jamaah haji penerima alih porsi disebabkan oleh aktivitas yang tidak bisa ditinggalkan selama sehari-hari. Kerumitan ini seharusnya dapat diantisipasi oleh Seksi PHU Kemenag Kabupaten Lampung Tengah dengan menerapkan dimensi *responsiveness*, yakni memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Bentuk konkret yang dapat dilakukan ialah menyampaikan usulan kepada Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Lampung dan diteruskan kepada Direktorat PHU Kemenag Republik Indonesia agar sistem perekaman biometrik dapat dilaksanakan di tingkat Kemenag Kabupaten/Kota.

- c. Penerima alih porsi yang mengalami keterlambatan dalam pengurusan berkas persyaratan pelimpahan tidak seluruhnya memiliki kemampuan dalam menguasai teknologi informasi. Peneliti menemukan salah satu faktor utama keterlambatan dimaksud ialah keterbatasan jamaah dalam mempergunakan telepon genggam, sehingga mereka kurang memahami informasi terkait prosedur pelimpahan. Temuan ini diperkuat melalui wawancara dengan Bapak Tyo, jamaah haji

¹² Wawancara dengan ibu Sulistyو selaku penerima porsi Haji

penerima alih porsi yang menggantikan ibunya yang telah meninggal dunia.

“Sebagai orang tua, keterbatasan dalam mengoperasikan telepon genggam yang memiliki fitur canggih menjadi kendala tersendiri. Tidak jarang semestinya meminta bantuan anak, namun ketika anak sedang bersekolah maka terpaksa meminta arahan dari tetangga. Saya dan istri pun sama-sama tidak memahami penggunaan perangkat dimaksud secara memadai”.¹³

Hasil wawancara menunjukkan keterbatasan pemahaman jamaah terhadap penggunaan perangkat teknologi, khususnya telepon genggam, mengakibatkan kurangnya informasi yang diterima mengenai prosedur pelimpahan porsi. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan jamaah dalam mengurus berkas persyaratan di Kemenag Kabupaten Lampung Tengah. Kerumitan dimaksud seharusnya dapat diantisipasi oleh Seksi PHU dengan menerapkan dimensi empathy, yakni melakukan komunikasi personal kepada jamaah penerima alih porsi agar segera menyelesaikan pengurusan berkas persyaratan.

2. Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah

Terdapat sejumlah jamaah haji yang telah berusia lanjut sehingga pihak penyelenggara menghadapi kesulitan dalam menyampaikan informasi terkait pelaksanaan ibadah haji maupun dokumen-dokumen yang perlu dipersiapkan. Temuan ini diperkuat melalui wawancara dengan

¹³ Wawancara dengan bapak Tyo penerima pelimpahan Porsi Haji

Ibu Fatimah selaku penerima pelimpahan porsi Hajidari anaknya yang telah meninggal dunia

“ saya hanya tinggal berdua dengan anak saya , beberapa tahun yang lalu anak saya meninggal dunia karena sakit, saya gak ada yang bimbing mb, suami sudah gak ada , anak 1 juga sudah gak ada , saya ingin mewakili anak syaa untuk ke tanah suci , tapi prosesnya panjang sekali, saya yang sudah tua begini kalo gak di arahin susah mau tau apa aja tahapannya .

Hal ini di perkuat dengan wawancara dengan Ibu Sri Rochmawati.

*“Kesulitan yang paling nyata dirasakan ialah ketika jamaah lanjut usia datang sendiri tanpa adanya pendamping. Dalam kondisi dimaksud, pihak penyelenggara semestinya memberikan penjelasan secara rinci dan berulang kali mengenai dokumen yang semestinya dipersiapkan serta tahapan pelaksanaan ibadah haji yang akan dijalani”.*¹⁴

Hasil wawancara menunjukkan jamaah haji lanjut usia menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh pihak Seksi PHU dalam memberikan pelayanan. Selain itu, perlu dipahami latar belakang pendidikan jamaah tidak seragam, melainkan beragam. Kerumitan dimaksud seharusnya dapat diatasi dengan penerapan dimensi empathy, yakni melalui komunikasi personal yang dilakukan secara perlahan dan rinci agar jamaah benar-benar memahami informasi yang disampaikan.h

Hasil Wawancara dengan ibu Asmara salah satu jamaah Haji mengatakan bahwa”

“ Saya sih gak menggantikan siapa siapa ya mba memnag berangkat berdua sama suami, tapi saya sering lihat ibu ibu dan bapak bapak tua yang datang sendiri tanpa pendampingan , tu kaya kasian banget, gak ngertii kan aplikasi aplikasi , terus gak ada yang nemani , karena banyaknya jamaah yang di layani jadi

¹⁴ Wawancara dengan ibu Sri Rochmawati selaku kasi dikumentasi kemenag Lampung Tengah

kesannya kayak lama gitu mereka nunggu , kasian tapi kadang ada juga pegawai yang ngajak ngobrol jadi mereka gak jenuh gitu“

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan di Kemenag Lampung Tengah sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Jamaah , namun karena keterbatasan sumber dana pelayanan terkesan lama sehingga butuh waktu berjam jam untuk jamaah yang menunggu

Hasil wawancara di dapatkan dari ibu Meida selaku jamaah Haji di Kemenag Lampung tengah

“ kalo petugas Haji yang membimbing dari tatacara pelaksanaan ibadah Haji nya sih sudah baik sih mba menurut sayaa , tapi karen pelaksanaan di lakukan beramai- ramai jadi kadang sering lupa sama yang di ajarin , mungkin karena gak fokus ya “

Dari hasil Wawancara di atas menunjukkan bahwa proses bimbingan manasik yang di berikan oleh Kemenag Lampung Tengah sudah cukup baik, tetapi karena proses di lakukan beramai ramai menjadi kendala jamaah memperoleh pemahaman tentang Manasik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berlandaskan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan pelaksanaan pelimpahan porsi haji di Kemenag Kabupaten Lampung Tengah telah diupayakan secara optimal sehingga tercipta pelayanan yang ramah, mudah, cepat, serta mampu memberikan kepuasan dan rasa tanggung jawab kepada jamaah. Namun demikian, masih terdapat kendala dan keberatan dari jamaah terkait prosedur yang berlaku, khususnya pada tahap pengisian SPPH, pengambilan foto, dan perekaman sidik jari yang semestinya dilakukan di Kanwil Kemenag Provinsi Lampung. Permasalahan dimaksud muncul akibat faktor jarak, biaya, serta keterbatasan pengetahuan jamaah mengenai lokasi Kanwil Kemenag Provinsi serta minimnya pengetahuan nasabah yang sudah usia renta untuk memanfaatkan kecanggihan alat komunikasi .

B. Saran

Berlandaskan hasil yang telah dilaksanakan dalam penelitian, penulis bermaksud mengajukan sejumlah rekomendasi serta masukan kepada pihak-pihak relevan, diantaranya:

1. Seksi PHU Kemenag Kabupaten Lampung Tengah diharapkan senantiasa menghadirkan layanan yang responsif, akurat, dan selaras dengan kebutuhan jamaah haji sehingga tercapai kepuasan atas pelayanan yang

diberikan. Selain itu, Seksi PHU Kabupaten Lampung Tengah perlu mengajukan rekomendasi kepada Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Lampung, yang selanjutnya diteruskan kepada Direktorat PHU Kemenag Republik Indonesia, agar tahapan pengurusan dokumen alih porsi dapat dilaksanakan langsung di tingkat Kabupaten/Kota.

2. Bagi jemaah

- a. Jemaah haji diharapkan dapat memanfaatkan media sosial yang dapat diakses melalui perangkat telepon genggam agar tidak tertinggal informasi penting terkait pelaksanaan maupun prosedur pelimpahan porsi.
- b. Jemaah diharapkan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, khususnya bagi mereka yang berdomisili di luar Kabupaten Lampung Tengah, dengan cara hadir langsung ke Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Tengah demi kelancaran tahapan administrasi.
- c. Jemaah lanjut usia sebaiknya memperoleh pendampingan dari anggota keluarga agar tahapan pengurusan dokumen dan pemahaman informasi dapat berjalan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonsia, (Jakarta:Bumi Aksara, 2016), Cet. Ke-11, 17
- Abd. Salam, Suroso dkk. "*Fiqih Penerapan Syariat dalam Keluarga*", (Jakarta : Darul Haq.2009) , 134.
- Ag. Bambang Setiyadi, Metode Penelitian Untuk Pengajaran Bahasa Asing: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 244.
- Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, "*Menyelami seluk-beluk ibadah dalam Islam*" (Jakarta: Prenada media,2003), 227.
- 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.
- Dra. Ratna Suminar dan Mia April, Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Sumarecon. Jurnal Sekretari (Vol 4, No 2, 2017), 7
- Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik, (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), 160
- Ismail Nurdin, Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik), (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 20.
- Kementerian Agama Kabupateen Lampung Tengah Seksi PHU
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2018 Tentang "Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler". Jakarta ; Direktorat Jenderal Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah:TT,TP.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen. Jakarta: TT:TP
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No.130 Tahun 2020Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah:TT, TP.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 130 Tahun 2022 tentang “Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen”, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah

Kiki Farida Ferine dan Juniarti, *Pelayanan SDM*, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022), 5.

Lesi Hertati, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2023), 307

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

Muhammad aidi ali, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.Com Di Samarinda* (Samarinda: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis) 2014.

Nadia Intan Fajarlie, *Perbedaan Haji Furoda, Haji Plus, dan Haji Reguler: Mulai dari Biaya Hingga Masa Tunggu*, Kompas TV, <https://www.kompas.tv/article/305770/perbedaan-haji-furoda-haji-plus-dan-haji-reguler-mulai-dari-biaya-hingga-masa-tunggu> (diakses 6 April 2023)

Q.S Ali Imron (3) :97.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta, 2020).2

Skripsi Ananda Fadila Chan ,studi kasus “Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dalam Pelayanan Jamaah Haji Reguler Tahun 2019”.

Skripsi Ayu Fitriyani studi kasus “Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021”.

Skripsi Muhammad Hanbali Bakti, Nina Siti Salmaniah Siregar dan Budi Hartono, studi kasus “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jamaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara”.

Skripsi Reza Nur Handayani, studi kasus “Optimalisasi pelimpahan Porsi Haji Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Reguler Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Bengkulu”.

Sohirin, Nur, Skripsi : “Pengaruh Persepsi Calon Jemaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KBIH Bina Umat Yogyakarta”. (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 10.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung:Alfabeta,2019) 348

Suzami, Ardi dkk. “*Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa*”. 97

Tika Syukriyah, *Strategi Promosi PT. Lintas Iskandaria Tours Dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah Umrah*. (Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015), 2

Undang-undang no.8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Pasal 1 ayat 4. Jakarta : Kementerian Agama Republik Indonesia, 2019.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 6 huruf k.

V. Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2022),20.

Zulkifli, Skripsi “*Optimalisasi Peran Dinas Pendidikan dalam Mengatasi Buta Aksara di Kabupaten Mamuju*”, (Makassar UMM, 2020),25.

<https://haji.okezone.com/read/2019/05/11/398/2054493/inipembedaan-pokok-uu-13-2008-dengan-uu-8-2019-tentang-haji-umrah> diakses pada 24 november 2025

<https://indonesiabaik.id/infografis/calon-jemaah-haji-yang-wafat-kini-boleh-diganti>

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SIWO LAMPUNG
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-2760/In.28.3/D.1/TL.00/1/2025
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 20/11/2025

Kepada Yth,
Upia Rosmalinda, M.E.I (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Rini angraini
NPM : 2103042002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)
Judul : OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN
JAMAAH HAJI REGULER STUDI KASUS SEKSI
PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

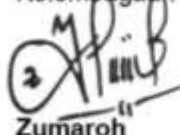
Dengan ketentuan sebagai berikut:

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


Zumaroh

OUTLINE

OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER

**(Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Lampung Tengah)**

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

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 Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji
 - 1. Pengertian Optimalisasi
 - 2. Sistem

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan Haji Reguler
2. Jamaah Haji
3. Tujuan
4. Manfaat
5. Indikator

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan sifat penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Dokumentasi
- E. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
 1. Deskripsi Objek Penelitian
 2. Deskripsi data hasil penelitian

BAB V PENUTUP

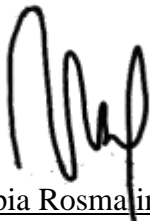
- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Upia Rosmalinda, M.E.I
NIP. 0226128602

Metro, 13 November 2025
Hormat Saya



Rini Anggraini
NPM. 2103042002

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN

JEMAAH HAJI REGULER

(Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah)

A. Wawancara

1. Pertanyaan kepada Kepala Seksi (KASI) PHU Kementerian Agama Lampung Tengah.
 - a. Berlangsung berapa lama sistem pelimpahan porsi haji ini di terapkan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah ?
 - b. Biasanya apakah faktor penyebab Jamaah melimpahkan porsi Haji kepada Ahli Warisnya ?
 - c. Bagaimana alur pelimpahan porsi haji sampai pelimpahan terlaksana?
 - d. Apa saja yang menjadi kendala ketika jaamaah melakukan pelimpahan porsi Haji ?
 - e. Apakah SOP pelimpahan porsi Haji di Kementerian Agama Lampung Tengah mudah di pahami oleh Jamaah ?
 - f. Berapakah jumlah jamaah yang melakukan pembatalan porsi haji dari tahun 2023-2024 ?
 - g. Ada berapa pegawai yang di tugaskan menangani proses pelimpahan porsi Haji
 - h. Apakah pegawai melakukam pendampingan kepada Calon jamah yang melakukan pelimphaan porsi haji ?
 - i. Apakah kendala yang menjadikan sulitnya pelimpahan porsi Haji di laksanakan?
 - j. Apa saja sarana dan prasarana yanh di sediakan untuk mendukung sistem pelimpahan porsi Haji?
 - k. Menurut bapak, apakah jamaah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kementerian Agama Lampung Tengah?
2. Pertanyaan kepada Staff PHU di Kementerian Agama Lampung Tengah?
 - a. Sudah berapa lama bapak/ibu di tugaskan untuk menangani proses pelimpahan porsi Haji ?
 - b. Apa saja persyaratan yang di butuhkan untuk melimpahkan porsi Haji ?
 - c. Apakah semua jamaah paham dengan pemberkasan saat melimpahkan porsi haji terutama di surat kuasa dan syrat pertanggung jawaban mutlak ?

- d. Apa saja yang upaya yang di lakukan Kementerian Agama Lampung Tengah agar jamaah merasa di layani dengan baik ?
 - e. Kendala apa saja yang biasanya di temukan saat proses pelimpahan porsi Haji?
3. Pertanyaan kepada Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Lampung Tengah.
- a. Apakah hubungan anda dengan orang yang melimpahkan porsi Hajinya kepada anda ?
 - b. Apa alasan orang tersebut melimpahkan porsi Hajinya kepada anda ?
 - c. Apa status anda dalam pelimpahan porsi Haji tersebut
 - d. Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh Kementerian Agama Lampung Tengah?
 - e. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kementerian Agama Lampung Tengah.
 - f. Apakah anda di layani dengan baik saat melakukan pelimpahan porsi Haji ?
 - g. Adakah kendala yang anda hadapi ketika melaksanakan pelimpahan porsi Haji?
 - h. Apakah informasi dan pelayanan yang di berikan oleh Kementerian Agama Lampung Tengah untuk mengatasi kendala anda?
 - i. Apakah anda puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kementerian Agama Lampung Tengah?

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Upia Rosmalinda, M.E.I
NIP. 0226128602

Metro, 13 November 2025
Hormat Saya



Rini Anggraini
NPM. 2103042002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0530/In.28/D.1/TL.00/11/2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0531/In.28/D.1/TL.01/11/2025,
tanggal 20 November 2025 atas nama saudara:

Nama : **RINI ANGRAINI**
NPM : 2103042002
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan
mengadakan research/survey di KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi
mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "OPTIMALISASI SISTEM
PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN JAMAAH HAJI REGULER STUDI
KASUS SEKSI PENGELENGGARA HAJI DAN UMROH KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 November 2025
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297, Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id, humas@uinjusila.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0531/ln.28/D.1/TL.01/11/2025

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

Nama : **RINI ANGRAINI**
NPM : **2103042002**
Semester : **9 (Sembilan)**
Jurusan : **Manajemen Haji dan Umroh**

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN JAMA'AH HAJI REGULER STUDI KASUS SEKSI PENGELENGGARA HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH".
 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 : 20 November 2025



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Jl. H. Muchtar Nomor 1 Gunung Sugih 34161
Telp. (0725) 5260517
Email : kemenaglamteng@gmail.com

Nomor : B- *0170* /Kk.08.02.a/HM.00/02/2025
Lampiran : -
Hal : Persetujuan Izin Prasurvey

21 Februari 2025

Yth. Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro

Berdasarkan surat Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor: B-0158/In.28/J/TL.01/02/2025, Tanggal 13 Februari 2025, Hal Izin Prasurvey, maka kami sampaikan bahwa kami memberi izin Mahasiswa atas nama:

Nama : Rini Anggraini
NPM : 2103042002
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi dalam Pelayanan
Jemaah Haji Reguler (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Haji
dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung
Tengah

Untuk melaksanakan kegiatan Prasurvey di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah.

Demikianlah disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala,

Maryan Hasan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBER SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Rini Angraini
NPM : 2103042002
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Proposal berjudul **Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Dalam Pelayanan Jama'ah Haji Reguler (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 16 September 2025
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I.
NIP.198703192020121003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-971/Un.36/S/U.1/OT.01/12/2025**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jemur Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : RINI ANGRAINI
NPM : 2103042002
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jemur Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2103042002.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jemur Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 11 Desember 2025
Kepala Perpustakaan,
Aan Guron, S.I.Pust.
NIP. 19620428 201903 1 009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : RINI ANGRAINI

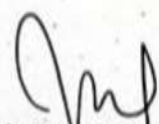
Prodi/Fakultas : MHU/FEBI

NPM : 2103042002

Semester / T A : IX / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	29/11/ 2025	Di Bab diperbaiki dan Aron ke-bali point B, ap- yg ada di landas teori di marukan di terakhir di point C, dan yg lup- di gelask- secara rinci dari peneliti di observasi dan rasio marukan di landas teori	 

Dosen Pembimbing


Upia Rosmalinda, M.S.I
NIP. 198612260226128602

Mahasiswa Ybs,


Rini Anggraini
NPM. 2103042002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : RINI ANGRAINI

Prodi/Fakultas : MHU/FEBI

NPM : 2103042002

Semester / T A : IX / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	03/12/ 2025	Diperbaiki laporan struktur organisasi diseraikan dg. teori skripsi.	
2		landasan teori diperbaiki sesuai dg rumusan masalah dan di bab 4 sesuai dg yg ada di landasan teori dan diuraikan poin C yg analisis yg ada di org Bab B.	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.S.I
NIP. 198612260226128602

Mahasiswa Ybs,

Rini Angraini
NPM. 2103042002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : RINI ANGRAINI

Prodi/Fakultas : MHU/FEBI

NPM : 2103042002

Semester / T A : IX / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	12/12 2025	perbaiki hasil dan buat 1 paragraf dan hasil dan di lapangan & dan masalah dan di perbaiki dan	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.S.I
NIP. 198612260226128602

Mahasiswa Ybs,

Rini Anggraini
NPM. 2103042002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : RINI ANGRAINI

Prodi/Fakultas : MHU/FEBI

NPM : 2103042002

Semester / T A : IX / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15/12/25	Acc skripsi lanjut up di muna goyahkan	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.S.I
NIP. 198612260226128602

Mahasiswa Ybs,

Rini Angraini
NPM. 2103042002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
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 : RINI ANGGRAINI

Prodi/Fakultas

:MHU/FEBI

NPM : 2103042002

Semester / T A

: IX / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Acc proposal lanjut y & isenim ha	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.S.I
NIP. 198612260226128602

Mahasiswa Ybs,

Rini Anggraini
NPM. 2103042002

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Apdullah sebagai Penerima Pelimpahan Poris Haji



Wawancara dengan Bapak Abdul Aziz sebagai Penerima Pelimpahan Porsi Haji



Wawancara dengan Bpk Muhammad Fatih sebagai Penerima Pelimpahan
Porsi Haji



Wawancara dengan Bapak Herwan Subing sebagai Penyusun Bahan Pendaftaran,
pembatalan Haji Kemenag Lampung Tengah



Wawancara dengan Bpk Putra Pratama sebagai Penerima Pelimpahan Porsi Haji



Wawancara dengan Ibu Ika Susanti sebagai Penerima Pelimpahan Porsi Haji

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rini Angraini lahir 27 Januari 2003 di desa Mataram Ilir Kabupaten Lampung Tengah, Anak ke 6 dari 6 bersaudara Hasil pernikahan pasangan dari bapak Suhaimi dan ibu Siti Asyah, Bertempat tinggal didesa Mataram Ilir Kabupaten Lampung Tengah. Peneliti sangat bangga karna lahir dari keluarga yang penuh kasih sayang berkat doa dan motivasi keluarga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan ini, Riwayat pendidikan peneliti pendidikan Sekolah Dasar N 3

Mataram Ilir lulus pada tahun 2015 Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP N 2 Seputih Surabaya lulus pada tahun 2018 Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA N 1 Seputih Surabaya lulus pada 2021 selanjutnya peneliti melanjutkan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung(UIN JUSILA) Dengan program studi manajemen haji dan umrah tahun akademik 2021/2022 Penulis berharap setiap pendidikan dan pengalaman selama menjadi mahasiswa Univertas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung ini dapat membawa penulis pada masa depan yang lebih baik dari sebelumnya.