

SKRIPSI

**ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI
(Studi di Kementerian Agama Kota Metro)**

Oleh:

BUDI ANGGARA
1704010005



Jurusan S1 Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M

**ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI
(Studi di Kementerian Agama Kota Metro)**

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

Oleh:

BUDI ANGGARA
1704010005

Pembimbing : Sukma Sari Dewi Chan, S.TH.I., M.Ud.

Jurusan S1 Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : **BUDI ANGGARA**
NPM : 1704010005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : **ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI (Studi di Kementerian Agama Kota Metro)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan. Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, November 2021

Pembimbing


Sukmasari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul : ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI (Studi di Kementerian Agama Kota Metro)

Nama : **BUDI ANGGARA**

NPM : 1704010005

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

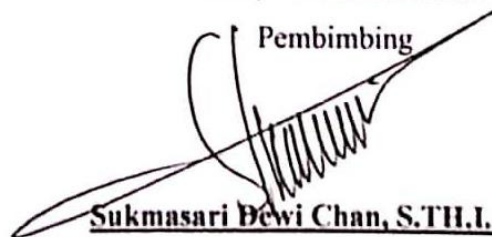
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, November 2021

Pembimbing



Sukmasari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-4488 / In.28.3 / 0 / PP.00.9 / 10 / 2021

Skripsi dengan Judul “ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI (Studi di Kementerian Agama Kota Metro)”, Disusun oleh Budi Anggara, NPM. 1704010005, Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Jum’at, 10 Desember 2021.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

| | | |
|-------------------|--------------------------------------|---------|
| Ketua / Moderator | : Sukmasari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud | (.....) |
| Penguji I | : Nizaruddin, S.Ag., M.H | (.....) |
| Penguji II | : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I | (.....) |
| Sekretaris | : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy | (.....) |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Agus Jalil, M.Hum
NIP. 196208121998031001

ABSTRAK

ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI (Studi di Kementerian Agama Kota Metro)

Penelitian ini dilatarbelakangi karena pendaftar calon jamaah haji mengalami kenaikan pada tahun 2018-2019 kemudian pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan dalam pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro maka perlu dianalisis untuk mengevaluasi pelayanan pendaftaran Haji dengan analisis SWOT, karena analisis SWOT dapat menganalisis sejauh mana pelayanan pendaftaran Haji yang dapat memanfaatkan peluang untuk menekan kelemahan, meminimalisir semua kelemahan untuk menghadapi hambatan-hambatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro dilihat dari analisis SWOT yang meliputi (*Strenght*) Kekuatan, Kelemahan (*Weaknees*), Peluang(*Opportunity*), Hambatan (*Threats*)

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian *field research*. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik analisis data menggunakan teknik data kualitatif dengan berpikir induktif. Sumber data yang diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, *observasi* dan dokumentasi.

Hasil penelitian dalam penelitian ini yaitu pelayanan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro sudah berjalan dengan baik. Pelayanan pendaftaran Haji ditinjau dari analisis SWOT diperoleh hasil: (*Strenght*) di Kemenag Kota Metro pegawai Kemenag Kota Metro saling berkoordinasi dengan baik didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, kelemahan (*Weaknees*) yaitu saat jaringan susah calon jamaah haji harus sabar menunggu, kurangnya sosialisasi dengan calon jamaah dengan pendekatan Fiqh atau tasawuf untuk meredam kegelisahan jamaah. Peluang (*Opportunity*) pegawai Kemenag Kota Metro agar memanfaatkan kemajuan teknologi dengan memposting di sosial media seperti syarat pendaftaran Haji dan prosedur pendaftaran Haji, Hambatan (*Threats*) tingkat pemahaman dan kecerdasan calon jamaah haji berbeda-bedasehingga mempengaruhi saat proses pemberian pelayanan oleh pegawai di Kementerian Agama Kota Metro.

Kata kunci: *Analisis SWOT, Pelayanan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Budi Anggara

NPM : 1704010005

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Menyebutkan bahwa tugas skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil dari penelitian saya kecuali bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 25 Oktober 2021

Yang menyatakan



Budi Anggara

NPM. 1704010005

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya”. (Al-Ma’idah : 2).

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Said dan Ibu Budi Asih yang telah memberikan dukungan moral maupun materil serta doa yang tiada henti untuk saya.
2. Adek kandung saya, Fadila Dian Saputri yang senantiasa memberikan semangat dan doanya untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2017. Terimakasih untuk dukungan dan bantuan dari kalian, terimakasih untuk canda, tawa tangis dan perjuangan pahit manis yang kita lewati bersama.
4. Sahabat-sahabat baik saya, terimakasih telah memberikan dorongan, inspirasi dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya.
5. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Terima kasih diucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya. Terima kasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Haji (Studi di Kementerian Agama Kota Metro)”.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan sampai zaman yang terang benderang ini dan yang dinanti-nantikan syafaatnya di hari akhir. Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Siti Nurjanah, M. Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Mat Jalil, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah,
4. Sukmasari Dewi Chan, S.TH.I., M.Ud.selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dengan selalu sabar dalam memberikan masukan dan arahan sehingga tugas ini dapat terselesaikan,
5. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro,
6. Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan,

7. Rekan-rekan Manajemen Haji dan Umrah yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan. Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Agama Islam.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi perkembangan Hukum Ekonomi Syariah.

Metro, Oktober 2021

Peneliti,



Budi Anggara

NPM. 1704010005

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| NOTA DINAS | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Dan Manfaat | 6 |
| D. Penelitian Relevan | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Tinjauan Umum Pelayanan | 11 |
| B. Pelayanan Pendaftaran Haji | 19 |
| C. Analisis SWOT | 23 |
| 1. Pengertian Analisis SWOT | 23 |
| 2. Faktor- faktor Analisis SWOT | 21 |
| 3 Cara Membuat Analisis SWOT | 25 |
| 4. Matrik SWOT | 25 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian..... | 27 |
| B. Sumber Data | 27 |
| C. Metode Pengumpulan Data | 29 |
| D. Teknik Analisis Data | 30 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Metro | 33 |
| B. Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro | 43 |
| C. Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro | 55 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 58 |
| B. Saran | 58 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Pendaftaran Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Metro | 5 |
| Tabel. 4.1 | Syarat Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro | 44 |

DAFAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Matri SWOT | 23 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat keterangan Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Research
3. Surat Tugas
4. APD
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seluruh umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT. Dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Quran dan Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim yaitu rukun Islam dan rukun iman kita yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut. Haji merupakan salah satu dari kelima aspek rukun Islam, yang mana tidak sempurna Islam seseorang yang sanggup menunaikan haji hingga ia berhaji. Haji menurut bahasa bermakna menuju atau mengunjungi ke baitullah di Mekkah untuk melaksanakan ibadah dengan tata cara dan waktu yang telah ditentukan¹. Ibadah haji merupakan ibadah fisik dan dana bagi setiap muslim yang melaksanakan. Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbanyak yang mayoritas adalah Agama Islam. Sesuai dengan undang-undang penyelenggaraan ibadah Haji dan umrah nomor 8 tahun 2019, bahwa penyelenggarakan ibadah Haji merupakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan dengan tujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah Haji, Sehingga sesuai dengan syariat untuk mewujudkan kemandirian dan ketahanan

¹Ahmad Zuhdi. Jamaaluddin et al., *Tuntutan Ibadah Haji dan Umrah Sesuai Sunnah Nabi Saw* (Kebumen : Tangan Emas Publisher, 2017),11.

dalam penyelenggaraan ibadah Haji². Adapun tujuan penyelenggaraan Haji berasaskan syariat, amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi dan akuntabilitas.³

Salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan Haji adalah sebuah pelayanan. Pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan⁴. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Standar pelayanan ibadah Haji yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, pembayaran setoran awal di bank, pengurusan dokumen Haji, pemeriksaan jamaah kesehatan Haji, bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan sedangkan standar pelayanan ibadah Haji di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁵ Menjaga nama baik lembaga salah satunya dengan pelayanan yang maksimal kepada jamaah Haji sehingga jamaah haji merasa nyaman selama melaksanakan ibadah Haji.

²Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Pasal 1 Ayat 3 dan pasal 3.

³Ibid.

⁴Akhmad, "Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jenepono," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 6, no. 2 (29 Desember 2016): 21

⁵Aziz Kustina, *Ibadah haji dalam sorotan Publik*, (Jakarta: puslitbang kehidupan keagamaan), 22.

Masyarakat menganggap kinerja dan posisi kementerian agama sangat terkait dengan dengan pegawai penyelenggara haji dan umrah. Secara universal, kinerja pelayanan aparatur pemerintahan memanglah tergantung pada sikap kerja para ASN di organisasi pemerintahan provinsi/ kota/ kabupaten. Sikap kerja yang baik ataupun yang kurang baik hendak mendukung ataupun malah merendahkan pelayanan publik tubuh layanan pemerintah dalam menggapai tujuannya. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor.5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negeri mengamanatkan tentang berartinya membangun Aparatur Sipil Negeri yang berintegritas, professional, netral, bersih serta sanggup menyelenggarakan pelayanan publik untuk warga.⁶

Kementerian Agama Kota Metro memiliki beberapa kepengurusan seksi-seksi yang berhubungan dengan terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji yang lancar, aman, tertib mandiri dan istiqomah. Salah satu seksi dikementerian Agama Kota Metro yaitu seksi penyelenggaraan haji dan umrah yang mempunyai kewenangan dalam seksi penyelenggara Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro yaitu mulai dari :

1. Pendaftaran Haji.
2. Pembatalan Haji Reguler (karena Meninggal).
3. Pembatalan Haji Reguler (Karena Mengundurkan Diri).
4. Pembatalan Nomor Validasi Haji Reguler.
5. Permohonan rekomendasi pembuatan paspor Umrah.
6. Permohonan Rekomendasi pembuatan/ Perpanjangan Paspor Haji.

⁶Sulastiana, Sulistiobudi, dan Hami, *“Employee Coaching and Counseling Program Metode Alternatif Untuk Optimalisasi Human Capital Pada Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN),”* 62.

7. Permohonan Penggabungan Mahrom.
8. Permohonan pelimpahan porsi jamaah meninggal/ sakit permanen.
9. Permohonan pendampingan jamaah lansia.
10. Permohonan mutasi jamaah.
11. Permohonan pengajuan izin operasional pendirian KBIHU.
12. Permohonan perpanjangan izin operasional KBIHU.

Seksi penyelenggara haji dan umrah dibentuk untuk melayani jamaah haji dan umrah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam peraturan menteri nomor 13 tahun 2012, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:⁷

1. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, dan pembinaan jamaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah;
3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Berdasarkan hasil pra survey peneliti jumlah jamaah haji pada Kementerian Agama Kota Metro didapatkan data sebagai berikut:

⁷“Sirandang :Peraturan No. 13 Tahun 2012 Peraturan Menteri Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.”

Tabel 1.1
Pendaftaran Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

| No | Jumlah Jamaah Haji | Tahun |
|----|--------------------|-------|
| 1 | 886 | 2018 |
| 2 | 1011 | 2019 |
| 3 | 643 | 2020 |

Sumber : Kementerian Agama Kota Metro

Dari tabel di atas terlihat pada tahun 2018 – 2019 ada kenaikan jumlah calon pendaftar jamaah haji sebanyak 125 pendaftar, sedangkan pada tahun 2019-2020 terjadi jumlah penurunan 368 calon pendaftar jamaah haji. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti pelayanan pendaftar haji di Kota Metro yang kemudian peneliti analisis dengan analisis SWOT.

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategi yang digunakan untuk menilai *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman atau tantangan) dalam organisasi atau suatu instansi pemerintah.⁸Pada dasarnya persoalan ini muncul karena kurangnya analisis dalam masalah pelayanan pendaftaran yang dilakukan oleh pihak yang menangani, yaitu Kementerian Agama. Karena dalam pelayanan Pendaftaran ibadah haji masih didapati kelemahan seperti permasalahan yang telah disebutkan diatas maka peneliti perlu menganalisis untuk mengevaluasi pelayanan pendaftaran ibadah haji dengan analisis SWOT, karena analisis SWOT dapat menganalisis sejauh mana pelayanan pendaftaran yang dapat memanfaatkan peluang untuk menekan kelemahan, meminimalisir semua

⁸Rangkuti, *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,2006) , 26.

kelemahan untuk menghadapi ancaman-ancaman yang ada.⁹Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul **“ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI” (Studi di Kementerian Agama Kota Metro)**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan Pendaftaran Haji di tinjau dari analisis SWOT di Kementerian Agama Kota Metro?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pendaftaran Haji di tinjau dari analisis SWOT di Kementerian Agama Kota Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan peneliti terhadap pelayanan pendaftaran Haji berdasarkan analisis SWOT (Strengths, weaknesses, Oppportunity Treats) pada Kementerian Agama Kota Metro.

b. Secara Praktis

⁹Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Modern Sektor Publik*, (Yogyakarta: Balaiurang & CO, 2003), 19-20.

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi penyusun sendiri dan bagi kementerian Agama kota Metro bahwa pelayanan yang tepat akan memberikan rasa nyaman bagi jamaah Haji .

D. Penelitian Relevan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh beberapa sumber penelitian sebelumnya agar tidak dapat terjadi pengulangan penelitian dan dapat melengkapi wacana terkait dengan penelitian maka diperlukan penelitian-penelitian terdahulu sehingga ada beberapa penelitian mengangkat tema sama diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aula Mashuri Siregar Pada Tahun 2018, Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Dengan Judul: “*Analisis Swot Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang*”. Hasil penelitiannya yaitu, Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah di Deli Serdang Pada kuadrat 1 lembaga saat ini dalam kondisi kuat dan berpeluang dalam meraih kemajuan secara maksimal, dan terus berupaya memberikan pelayanan yang nyaman dan aman untuk para jamaah ,keinginan masyarakat dari tahun-ketahun semakin meningkat, bersama dengan itu pemerintah telah berupaya mengembangkan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang memenuhi asas keadilan, profesional dan akuntabilitas

dengan prinsip nirlaba.¹⁰Persamaan penelitian sebelumnya dengan yang diteliti yaitu obyek yang akan diteliti yaitu pegawai Kementerian Agama.

Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif Deskriptif. Perbedaannya yaitu Pada fokus masalah Penelitian dan Periode pengamatan antara keduanya, Aula Mashuri Siregar Pada Tahun 2018 dengan terfokus pada masalah Posisi lembaga yaitu Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 dengan terfokus pada pelayanan pendaftaran Haji yang diberikan oleh Pegawai Kemenag Kota Metro ditinjau dari Analisis SWOT.

2. Penelitian yang dilakukan Muzakkir Abid Pada tahun 2020, Mahasiswa Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dengan judul:“*Pelayanan Pendaftaran ibadah Haji Di Kota Jambi*”hasil penelitiannya yaitu, didapatkan pelayanan yang cukup baik dalam pelayanan bagi para jamaah Haji sehingga dapat mempunyai nilai yang positif bagi para jamaah sehingga jamaah sudah sesuai apa yang diharapkan namun dalam pelaksanaannya belum semua maksimal dan terpenuhi. Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat didalam pelayanan kementerian Agama Kota Jambi adapun faktor pendukung ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan faktor penghambat ini harus

¹⁰Aula Mashuri Siregar, *Analisis Swot Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang*, Skripsi (Sumatera Utara:Fakultas Dakwah Dan Komunikasi universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018).

diselesaikan sehingga tidak mengganggu kinerja pelayanan.¹¹persamaan penelitian sebelumnya dengan yang akan diteliti yaitu membahas tentang pelayanan Pendaftaran ibadah Haji. metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi dan fokus penelitian. Peneliti memfokuskan pelayanan pendaftaran ibadah haji ditinjau dari analisis SWOT di Kemenag Kota Metro, Sedangkan penelitian oleh muzakir abid memfokuskan pelayanan pendaftaran Ibadah yang dilakukan dengan faktor pendukung dan penghambat.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pratiwi pada tahun 2018, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Dengan judul “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung” Hasil penelitian : KBIH Al-Ikhwan menerapkan unsur-unsur manajemen yang baik sehingga dalam memberikan pelayanan ibadah haji bisa secara optimal, sehingga dapat memberikan nilai yang positif dan mempunyai rasa ikhlas, ada beberapa faktor pendukung dan penghambat di dalam KBIH Al-Ikhwan adapun faktor pendukung dimana faktor pendukung ini digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada jama'ah agar lebih baik dan faktor penghambat ini harus diselesaikan

¹¹Muzakkir Abid, *Pelayanan Pendaftaran ibadah Haji Di Kota Jambi*, Skripsi (Jambi: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).

sehingga tidak mengganggu kinerja pelayanan KBIH¹². Persamaan penelitian yang digunakan juga sama yaitu kualitatif deskriptif. Adapun perbedaannya adalah obyek penelitian dan lokasinya. Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pratiwi, obyek penelitiannya adalah KBIH Al-Ikhwan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki obyek yaitu Kementerian Agama. Lokasi yang digunakan oleh Anisa Pratiwi adalah di KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berlokasi di Kantor Kemenag Metro.

¹²Anisa Pratiwi, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*, Skripsi (Bandar Lampung:Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Umum Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

- a. Menurut DR. Rahman Mulyawan pelayanan adalah sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan dan ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.¹³
- b. Menurut R.A Supriyono Pelayanan adalah kegiatan yang di selenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan sendiri.¹⁴
- c. Menurut Munir, Pelayanan adalah kegiatan yang oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya.¹⁵

2. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan Publik harus mampu memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang diwajibkan ditaati oleh

¹³DR. Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Bandung: Unpad Pres,2016), 33

¹⁴R.A Supriyono, *Manajemen Strategi Dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFEUGM, 1999), 300

¹⁵Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 275

pemberi pelayanan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi¹⁶:

- a. prosedur pelayanan.
- b. waktu penyelesaian.
- c. biaya pelayanan.
- d. produk pelayanan.
- e. sarana dan prasarana.

Asas pelayanan yang harus diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Tranparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.

- b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

¹⁶*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.*

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan masing-masing pihak.

Sedangkan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam menyelenggarakan pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan nyaman harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

3. Indikator Pelayanan

Kegiatan Keseluruhan yang dilakukan oleh sebuah instansi/lembaga pada akhirnya akan bertepi pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Jika kepuasan pelanggan terwujud maka citra baik perusahaan akan terbangun melalui prespsi baik pelanggan terhadap perusahaan. Harapan pelanggan memiliki peranan besar dalam menentukan kualitas produk dan jasa. Pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan. Menurut Olson & Dover Dalam Fandy Tjiptono yaitu harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.¹⁷Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa harapan adalah suatu keadaan tertentu atau standar tertentu seseorang menetapkan keinginan akan sesuatu yang ingin diperolehnya. Keinginan tersebut memiliki dimensi yang berbeda dan apabila standar tertentu telah terpenuhi maka dalam keadaan seperti itulah kepuasan dapat diperoleh. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar

¹⁷Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset,2000),61.

membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi.

4. Ciri Pelayanan Yang Baik

Berikut beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik bagi lembaga dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.¹⁸

- a. Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

¹⁸*Ibid.*,34

- c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah.

Sejak awal hingga selesai bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah. Mampu berkomunikasi Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi Pegawai yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas Pegawai selalu berhubungan dengan manusia, Pegawai perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

f. Berusaha memahami kebutuhan jamaah.

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya Pegawai harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Pegawai yang lamban akan membuat jamaah merasa jengkel. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

g. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Kepercayaan calon jamaah kepada Lembaga mutlak diperlukan sehingga calon jamaah yakin terhadap lembaga/perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan Pegawai khususnya dari seluruh pegawai umumnya. Setiap jamaah haji mengharpakan pelayanan yang baik agar dalam perjalanan ibadah haji berjalan dengan lancar.

B. Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Dan Pembatalan Haji

1. Pendaftaran Ibadah Haji

Prosedur pendaftaran ibadah haji telah diatur pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler pada Pasal 7, sebagai berikut.¹⁹

- a. Jemaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH
- b. BPS BPIH menerbitkan buku transfer BPIH yang dicetak melalui Aplikasi
- c. BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal BPIH sebanyak lima lembar dengan rincian:
 - 1) Lembar pertama yaitu materai cukup untuk jamaah Haji
 - 2) Lembar kedua untuk BPS BPIH
 - 3) Lembar ketiga untuk Kantor Kmentrian Agama Kabupaten / Kota
 - 4) Lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, dan
 - 5) Lembar kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh.
- d. bukti setoran awal BPIH sebagaimana dimaksud dalam huruf c, wajib mencantumkan nomor validasi, ditandatangani dan dibubuhi stempel BPS PBIH serta masing-masing diberi foto 3 x 4 cm.

¹⁹*Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler pada Pasal 7*

- e. Selanjutnya jamaah haji menunjukkan persyaratan asli dan menyerahkan salinannya, bukti aplikasi transfer asli BPIH, dan bukti setoran awal BPIH lembar pertama kepada petugas kantor kementerian agama kabupaten / kota untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.
 - f. Jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas kantor Kementerian Agama Kabupaten / kota untuk didaftarkan ke SSKOHAT dan mendapatkan nomor porsi.
 - g. Jamaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani, dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
2. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan keberangkatan Haji pada penyelenggaraan Ibadah Haji 1441 H/2020 M²⁰
- a. bahwa menunaikan ibadah haji wajib bagi umat islam yang mampu secara ekonomi dan fisik serta terjaminnya keselamatan dan keamanan jamaah Haji selama berada di embarkasi atau debarkasi, di perjalanan arab Saudi
 - b. bahwa kesehatan, keselamatan dan keamanan jamaah haji sebagaimana dimaksud dalam huruf a, terancam jiwanya oleh pandemi Covid 19

²⁰ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan keberangkatan Haji.

yang melanda hampir seluruh dunia termasuk Indonesia dan Arab Saudi.

- c. Bahwa dalam ajaran Islam, menjaga jiwa merupakan maqashid syar'ah selain menjaga agama, akal, keturunan, dan harta yang harus dijadikan sebagai dasar pertimbangan utama dalam menetapkan hukum atau kebijakan pemerintah agar terwujudnya kemaslahatan umat.
- d. bahwa Pemerintah Arab Saudi sampai dengan tanggal 1 Juni 2020 belum membuka akses layanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M, sehingga Pemerintah tidak memiliki waktu yang cukup untuk melakukan persiapan dan pelaksanaan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jemaah Haji secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.
- e. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M

Menetapkan pembatalan haji keberangkatan Haji Tahun 2020 bagi seluruh warga Negara Indonesia yang menggunakan:

- a. Kuota haji pemerintah; dan
- b. Visa haji mutajamalah.

Menetapkan ketentuan sebagai akibat pembatalan keberangkatan jemaah Haji sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu, diantaranya

- a. Jamaah haji regular dan jamaah haji khusus yang telah melunasi biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) pada penyelenggara ibadah haji tahun 1441 H/2020M menjadi jamaah haji tahun 1442H/ 2021M
- b. Setoran pelunasan Bipih pada penyelenggara ibadah haji akan dikelola secara terpisah oleh badan pengelola keuangan Haji (BPKH)
- c. Nilai manfaat hasil pengelolaan setoran pelunasan Bipih Sebagaimana dimaksud dalam huruf b diberikan penuh
- d. Setoran pelunasan Bipih sebagaimana dimaksud dalam huruf b dapat diminta kembali oleh Jemaah Haji.
- e. Petugas Haji Daerah Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M Bipih Dikembalikan dan gubernur dapat mengusulkan kembali petugas haji daerah pada penyelenggara haji tahun 2021.
- f. Pembimbing dari unsur Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M dinyatakan batal, Bipih Dikembalikan, dan KBIHU dapat mengusulkan nama Pembimbing pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M.
- g. Semua paspor Jemaah Haji, Petugas Haji Daerah, dan Pembimbing dari unsur KBIHU pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M dikembalikan kepada pemilik masing-masing.

C. Analisis Swot

1. Pengertian Analisis SWOT

- a. Ranguti.Freddy, Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor cara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.²¹
- b. Menurut Agus Sucipto, Analisis SWOT adalah analisis yang didasarkan pemikiran yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimumkan kelemahan (*Weaksnesses*) dan ancaman (*Threats*).²²
- c. Menurut Sondang P.Siagian, Analisis SWOT adalah faktor kekuatan dan kelemahan yang terdapat dalam suatu tubuh organisasi termasuk suatu bisnis tertentu dan ancaman merupakan faktor-faktor lingkungan yang dihadapi oleh organisasi atau suatu perusahaan yang bersangkutan.²³

2. Faktor- faktor Analisis SWOT

Analisis terdiri dari empat faktor yaitu:²⁴

a. *Strengths* (kekuatan)

Strenghts merupakan sebuah kondisi yang menjadi menjadi sebuah kekuatan dalam Lembaga. Faktor-faktor kekuatan merupakan sebuah kompetensi yang terdapat dalam sebuah organisasi itu sendiri yang menjadi nilai plus atau sebuah keunggulan komparatif dalam sebuah

²¹Freddy Ranguti, *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 19.

²²Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Malang: UIN Malik Press, 2011), 63.

²³*Ibid.*, 172.

²⁴Fajar Nur Aini DF, *Teknik Analisis SWOT*, (Yogyakarta:Anak Hebat Indonesia, 2020), 13-19.

organisasi. Hal tersebut menjadi lebih unggul dari pesaing-pesaingnya serta dapat memuaskan stakeholder maupun pelanggan. Dengan mengenali aspek-aspek apa saja yang menjadi kekuatan dari organisasi, maka selanjutnya mempertahankan dan memperkuat kelebihan yang terjadi di organisasi tersebut.

b. *Weaknesses* (kelemahan)

Weaknesses merupakan kondisi atau segala sesuatu hal yang yang menjadi kelemahan atau kekurangan yang terdapat dalam tubuh organisasi. Pada dasarnya sebuah kelemahan merupakan sebuah hal yang wajar ada dalam sebuah organisasi. Namun yang terpenting ialah bagaimana organisasi membangun sebuah kebijakan sehingga dapat meminimalisir kelemahan atau bahkan menghilangkan kelemahan yang ada.

c. *Opportunities* (peluang)

Peluang merupakan sebuah kondisi lingkungan di luar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan/organisasi. Dengan mengetahui hal-hal eksternal mana yang dapat dijadikan peluang dengan cara membandingkan analisis internal dengan *Strengths* dan *Weaknesses*.

d. *Threats* (ancaman)

Ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau *Opportunities*. Ancaman merupakan kondisi yang sangat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat meliputi

hal-hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi perusahaan. Apabila ancaman tidak segera diselesaikan maka akan berakibat menjadi sebuah penghalang atau penghambat tercapainya visi dan misi sebuah organisasi atau perusahaan.

3. Cara membuat Analisis SWOT

Menurut Ranguti Freddy Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan maksud dari tujuan mengetahui pola satu dari empat yang bersifat khas dalam situasi internal dan eksternal oleh suatu lembaga.

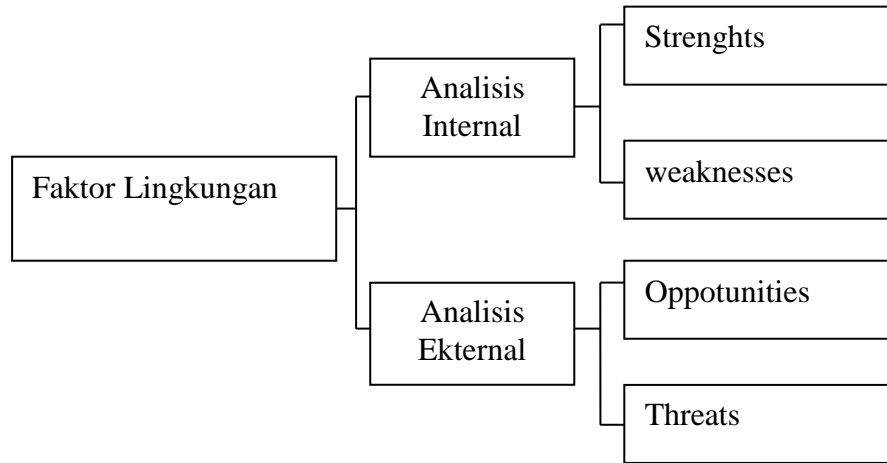
4. Matrik SWOT

Menurut Ranguti Freddy, alat yang dipakai menyusun faktor-faktor strategi perusahaan adalah Matrik SWOT. Matrik ini dapat menggambarkan secara bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya.²⁵Berikut merupakan bagan yang menunjukkan Matrik SWOT²⁶.

²⁵*Ibid.*,31

²⁶*Ibid.*,16

Gambar 2.1
Matri SWOT



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*). Yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau ditempat penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki objek sebagaimana yang terjadi sebenarnya di lokasi tersebut.²⁷ penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kota Metro.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada. Peneliti ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif, artinya peneliti akan menggambarkan hasil penelitian ini sesuai dengan apa yang dilapangan.

B. Sumber Data

Data adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada dua sumber data yaitu:

²⁷Abdurrahmad Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Menyusun Skripsi*,(Jakarta: Rineka Cipta,2011), 96.

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁸ sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari Pimpinan kementerian Agama Kota Metro, Ketua seksi penyelenggara Haji Dan Umrah (PHU), Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah, 6 Jamaah Haji. Data tersebut diperoleh dengan melakukan wawancara kepada responden. Pengambilan responden dilakukan dengan dengan Accidental Sampling artinya teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja jamaah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila mana dipandang jamaah kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dilakukan²⁹. yaitu peneliti menganggap yang dijadikan sebagai informan adalah calon jamaah haji yang sudah melakukan pendaftaran haji di Kementerian Agama.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung yang diperoleh dari buku, jurnal, hasil penelitian, surat kabar yang dapat mendukung data primer³⁰. Data yang bersumber dari data sekunder seperti buku, jurnal, hasil penelitian, dan lain sebagainya yang dapat mendukung sumber data primer. Adapun buku-buku yang digunakan sebagai literatur dalam penelitian merupakan buku-buku yang berkaitan seperti:

²⁸Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta,2010), 225.

²⁹*Ibid.*,218-219.

³⁰Rony kountor, *Metode Penelitian* ,(Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 178.

- a. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* Karangan Dr. Rahman Mulyawan.
- b. *Manajemen Pelayanan Umum* karangan Munir.
- c. *Teknik Analisis SWOT* karangan Fajar Nur'Aini DF
- d. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis* Karangan Freddy Ranguti.
- e. *Manajemen Strategi Dan Kebijakan Bisnis* karangan R.A Supriyono.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu sesuatu yang harus dilakukan seorang peneliti dalam sebuah penelitian adalah mengumpulkan data. Pengumpulan data untuk mempermudah penulisan karya ilmiah. Untuk mendapatkan data secara objektif, Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah sebuah bidang dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari telewicara. Jenis *interview* yang digunakan adalah *interview semi structured*, yaitu mulainya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.³¹ informan yang penulis wawancarai di antaranya: Pimpinan kementerian Agama Kota Metro, Ketua seksi PHU, pegawai penyelenggara Haji dan umrah, serta 6 jamaah Haji di Kementerian Kota Metro.

2. Observasi

³¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*(Jakarta: Bina Aksara,1989), 183.

Metode observasi adalah metode pengamatan dan pencatatan yang sistemis terhadap gejala-gejala yang diteliti³². Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan. Jadi, dalam penelitian di sini peneliti tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan di dalamnya, akan tetapi tetap memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan kantor Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Metro

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.³³ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil jamaah haji, profil kantor Kementerian Agama Kota Metro, struktur jabatan penyelenggara haji dan umrah dan gambaran umum layanan ibadah haji.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, *observasi* dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat

³²*Ibid.*,178.

³³*Ibid.*,204

kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁴

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif model Miles dan Hubberman yang terdiri dari³⁵:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam hal ini data yang dikumpulkan dari wawancara dengan subyek penelitian adalah gambaran pelayanan pendaftaran Haji Kementerian Agama Kota Metro

2. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Setelah data dikumpulkan tahap selanjutnya adalah penulis mengkategorikan berdasarkan tema. Dalam hal ini data hasil observasi pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Difokuskan pada sejarah singkat berdirinya lembaga tersebut, kemudian mengerucut pelayanan Pendaftaran Haji, SDM dan sarana prasarana penunjang pelayanan pendaftaran ibadah haji.

3. Penyajian Data

Untuk memudahkan bagi para peneliti maka data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori menggunakan teks yang bersifat naratif untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau

³⁴Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitatif-Kualitatif dan R&A*, Cet.18(Bandung: Alfa Beta,2008), 355

³⁵*Ibid.*, 337-341

bagian –bagian tertentu dari penelitian maka disajikan dalam bentuk tabel-tabel, gambar dan foto dokumentasi.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dari data yang telah tersusun tersebut dihubungkan dan dibandingkan antar satu dengan yang lainnya sehingga mudah untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini semua data lapangan diolah untuk memunculkan deskripsi pelayanan pendaftaran haji berdasarkan analisis SWOT di kementerian agama Kota Metro.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Metro

1. Sejarah berdirinya Kementerian Agama Kota Metro

Wilayah Kota Metro adalah salah satu dari 3 Kabupaten Kota yang pemecahan dari Kabupaten Lampung Tengah di provinsi Lampung, berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 1999 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Lampung Timur, Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, dan Kotamadya Metro. Wilayah Kota Metro sebelumnya merupakan wilayah Kota Administratif Metro sebagai Ibu kota Kabupaten Lampung Tengah yang meliputi wilayah Kecamatan Metro Raya dan Kecamatan Metro Bantul.

Kemudian setelah resmi menjadi Kota Metro, pada tahun 2000 dipecahkan menjadi 5 Kecamatan definitif yaitu: Kecamatan Metro Pusat, Kecamatan Metro Utara, Kecamatan Metro Timur, Kecamatan Metro Barat dan kecamatan Metro Selatan. 70 Kementerian Agama Kota Metro, yang dahulunya bernama (Departemen Agama Kota Metro) dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor: 30 tahun 2000, Tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Dumai, Metro, Cilegon, Depok, Banjarbaru, Kabupaten Lampung Timur, dan Kabupaten Way Kanan Kementerian Agama Kota Metro diresmikan pada tanggal 5 Agustus tahun 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian agama Propinsi Lampung Bapak Drs.H. Azom Romly sekaligus melantik Bapak

Drs. H. Azhari Muchtar sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kota Metro berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor: Wh/1.b/Kp.07.6/ 20/2000 tanggal 19 Juni 2000. Beberapa nama pejabat yang pernah menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro sampai saat ini antara lain:

- a. Drs. H. Azahari Muchtar, periode Tahun 2000 s.d. tahun 2005
- b. Drs. H.M. Sholeh, periode Tahun 2005 s.d. tahun 2011
- c. Drs. H.Luqmanul Hakim, MM. periode Tahun 2011 s.d. Desember 2013.
- d. Drs. H.Qomaru Zaman, MA. periode Januari Tahun 2014 sampai 2016.H.
- e. Johan Yusuf, M.Pd.I, periode 2016 sampai dengan 2020.
- f. Dra.H.Muhammad Yusuf, M.M.Pd., periode 2021 sampai sekarang.

2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kota Metro

a. Visi

Kementerian Agama Kota Metro merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari unsur Kementerian Agama Pusat, juga memiliki tugas untuk mewujudkan visi Kementerian Agama yang berada diwilayah kerja Kota Metro, yaitu: "Terwujudnya masyarakat Kota Metro yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, sejahtera lahir dan batin.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi di atas, Kementerian Agama Kota Metro memiliki misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
- 2) Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama.
- 3) Meningkatkan kualitas pendidikan agama dan keagamaan.
- 4) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.
- 5) Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

3. Tugas Kementerian Agama Kota Metro

Berdasarkan KMA 373 tahun 2002, Kementerian Agama Kota Metro memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai pelayanan pemerintah sesuai dengan struktur organisasi masing-masing sebagai berikut:

a. Sub bagian Tata Usaha.

- 1) Melakukan pelayanan teknis dan administrasi
- 2) Perencanaan dan informasi keagamaan
- 3) Kepegawaian dan ortala
- 4) Keuangan dan IKN
- 5) Humas dan Kerukunan Umat Beragama
- 6) Ketatausahaan dan kerumahtangaan kepada seluruh organisasi dan atau satuan kerja dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kab/Kota.

b. Seksi Urusan Agama Islam dan Penyelenggara Haji.

- 1) Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang kepenghuluan,
- 2) Pembinaan keluarga sakinah
- 3) Pembinaan pangan halal

- 4) Pembinaan ibadah social
 - 5) Pengembangan kemitraan umat Islam
- c. Penyelenggaraan Haji
- 1) Pelayanan dan bimbingan dibidang penyuluhan haji dan umrah
 - 2) Bimbingan jamaah dan petugas haji
 - 3) Dokumen dan perjalanan haji
 - 4) Perbekalan dan akomodasi haji
 - 5) Pembinaan KBIH dan pasca haji.
- d. Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam (MAPENDA)
- 1) Pelayanan dan bimbingan di bidang kurikulum
 - 2) Ketenagaan dan kesiswaan
 - 3) SaranaKelembagaan dan ketatalaksanaan
 - 4) Supervisi dan evaluasi pada RA, MI, MTs, PAI pada pra sekolah, SD, SMP, SLB.
- e. Seksi Pekapontren dan Penamas
- 1) Pelayanan dan bimbingan dibidang pendidikan diniyah
 - 2) Pendidikan salafiyah
 - 3) Kerja sama kelembagaan dan pengembangan pondok pesantren
 - 4) Pengembangan santri
 - 5) Pelayanan pondok pesantren pada masyarakat.
 - 6) Pelayanan dan bimbingan teknis penyelenggaraan dibidang pendidikan Al-Qur'an dan MTQ
 - 7) Penyuluhan dan lembaga da'wah

8) Siaran dan tamaddun

9) Publikasi dan PHBIdan Pemberdayaan Masjid.

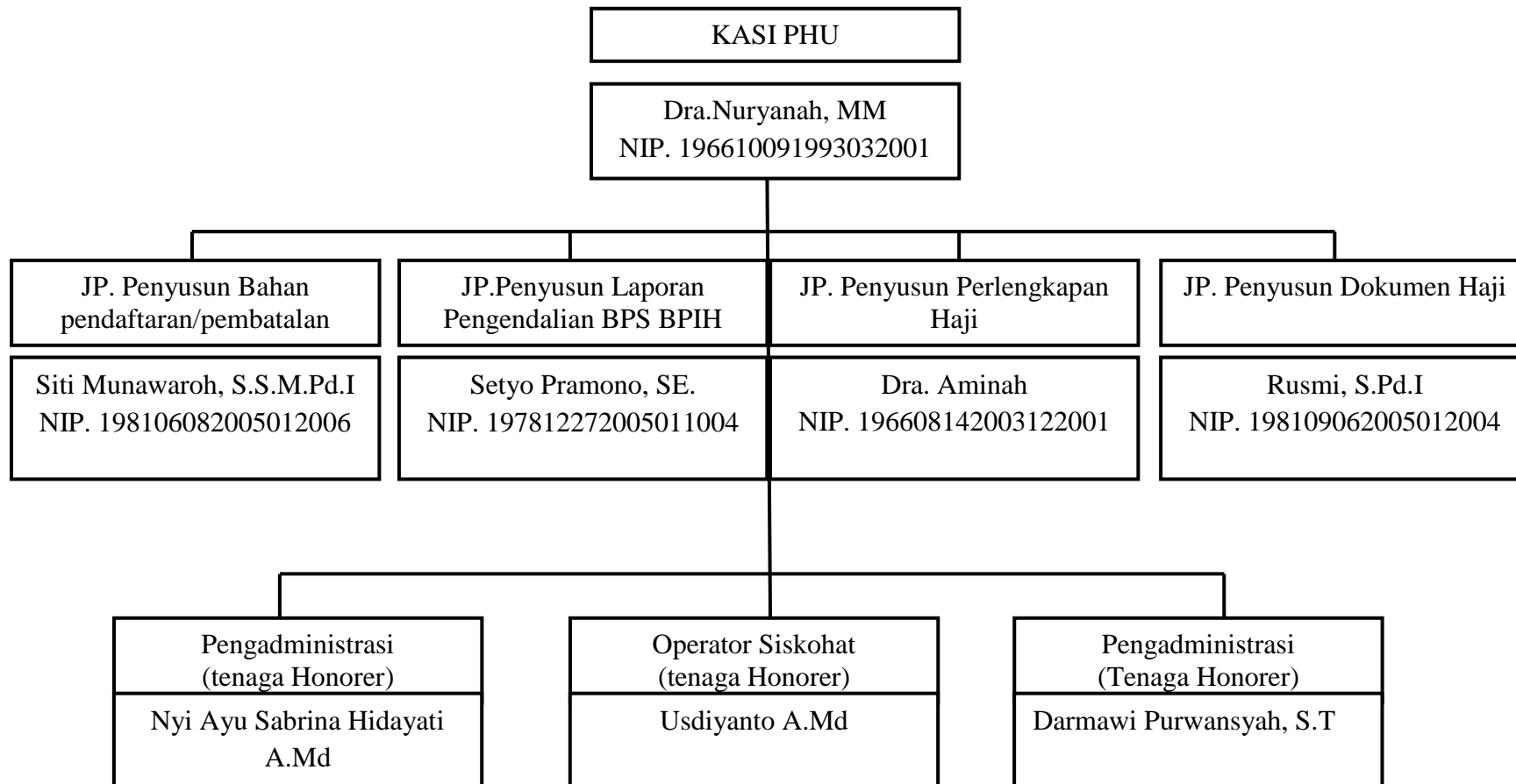
f. Penyelenggara Zakat dan Wakaf

Penyelenggara Zakat dan Wakaf mempunyai tugas pembinaan administrasi dan pelayanan dibidang zakat dan wakaf antara lain sertifikasi tanah wakaf, sosialisasi tentang zakat serta penghimpunan dan pendistribusian zakat.

4. Struktur Dan Seksi Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam PMA No 13 Tahun 2012 Pasal 1 ayat (2) berkedudukan di Kabupaten/Kota berada di bawah dan tanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

GAMBAR 4.1
STRUKTUR ORGANISASI SEKSI PENYELENGGARA HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO



5. Uraian Tugas Seksi PHU

e. Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah

Melaksanakan tugas:

- 1) Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pendaftaran dan dokumen pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan Haji, dan pengelolaan keuangan haji dilingkungan Kankememag kabupaten/kota.
- 2) Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi. Perlengkapan haji dan pengelolaan keuangan haji dilingkungan Kankemenag kabupaten/kota
- 3) Melakukan penyiapan bahan pengelolaan data dan informasi haji dan umrah dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Metro
- 4) Memberikan informasi dan solusi terhadap penyelenggara haji dan umrah yang dikonsultasikan oleh para pemangku kepentingan
- 5) Mengarahkan dan mendistribusikan tugas bawahan di penyelenggara haji dan umrah
- 6) Melaksanakan evaluasi kegiatan
- 7) Menyusun dan melaporkan kegiatan seksi kepada Kankemenag sebagai pertanggung jawaban pelaksana tugas.

f. JP. Penyusun Bahan Pendaftaran/pembatalan Haji

Melaksanakan Tugas:

- 1) Menyusun dan menyusun dan menyiapkan bahan pendaftaran/pembatalan Haji
 - 2) Memeriksa berkas pendaftaran JCH
 - 3) Menginput data dan menerbitkan SPPH melalui Siskohat
 - 4) Mengarsipkan penerbitan SPPH dan berkas persyaratan pendaftaran Haji
 - 5) Memeriksa berkas pembatalan Haji
 - 6) Menindaklanjuti dan menyelesaikan surat pembatalan haji
 - 7) Mengarsipkan bahan pembatalan haji
 - 8) Melakukan perawatan terhadap perangkat dan jaringan siskohat
 - 9) Melakukan koordinasi dengan BPS-BPIH dan Kanwil tentang pembatalan dan pelunasan biaya perjalanan haji
 - 10) Melaksanakan tugas khusus yang dibenkan oleh atasan
 - 11) Menyusun dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan
- g. JP. Penyusun Laporan Pengendalian BPS-BPIH

Melaksanakan Tugas:

- 1) Menginventarisasi bukti setoran awal Jamaah Calon Haji
- 2) Menginventarisasi bukti pelunasan Jamaah Calon Haji
- 3) Membuat taporan jumlah bukti setoran awal Jamaah Calon Haji
- 4) Menginformasikan biaya pelunasan haji kepada Jamaah Calon haji
- 5) Memberikan arahan dan binaan kepada Jamaah Calon Haji tentang pelunasan BPIH

- 6) Membuat laporan jumlah Jamaah Calon Haji yang telah melunasi BPIH untuk biaya keberangkatan
 - 7) Melakukan koordinasi dengan BPS-BPIH dan pihak terkait
 - 8) Membuat laporan penggunaan dana PKOH
 - 9) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
 - 10) Menyusun dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan
- h. JP. Penyusun Dokumen Haji

Melaksanakan Tugas

- 1) Melayani permintaan data bahan perundang-undangan petunjuk kerja di Seks Penyelenggara Haji dan Umroh
- 2) Menyiapkan penyajian data di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
- 3) Menerima memeriksa dan mengursipkan lembaran Nomor Porsi
- 4) Melengkapi persyaratan pembuatan paspor JCH
- 5) Membentuk panitia tes seleksi bahn petugas TPHI, TPIHI, dan Petugas Non Kleter sesuai dengan petunjuk dari Kanwil Kementerian Agama
- 6) Menghimpun daftar nama-nama calon petugas tes bagi yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 7) Melaksanakan tes seleksi, koreksi hasil tes, melaporkan hasil tes dan mengumumkan hasil tes bagi calon petugas
- 8) Mengisi dan melengkapi Surat Pendaftaran Masuk Asrama (SPMA) bagi Jamaah Calon Haji Kota Metro

- 9) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
- 10) Menyusun dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

i. JP. Penyusun Perlengkapan Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

Melaksanakan Tugas:

- 1) Menyusun Surat Masuk dan surat keluar pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- 2) Melayani permintaan data/perundang-undangan/petunjuk kerja di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- 3) Menyiapkan penyajian data di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- 4) Melakukan inventarisasi dan penelahaan peraturan bahan informasi haji dan umrah
- 5) Menyusun dan menjabwalkan rencana kegiatan.
- 6) mengkoordinasikan transportasi dan akomodasi calon jamaah haji
- 7) Menyiapkan perlengkapan keberangkatan dan pengangkutan pemulangan koper calon jamaah haji
- 8) Melakukan Koordinasi dengan pihak terkait menjelang pemberangkatan dan
- 9) Melakukan Koordinasi dengan pihak terkait (Dinkes dan Imigrasi) pemulangan calon jamaah haji (Polr, Dinkes dan Dinas Perhubungan)
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikankan atasan langsung
- 11) Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas

B. Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Pendaftaran Jamaah haji adalah serangkaian proses dengan melengkapi berkas seperti pencatatan nama, alamat dan lain-lain melalui SISKOHAT oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama. Adapun dalam pendaftaran jamaah haji tidak terlepas dalam (standar operasional Prosedur) dalam suatu pelayanan pendaftaran. Kementerian Agama Kota Metro dengan tujuan untuk menjamin terlaksananya suatu proses kegiatan dan untuk membantu memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan pendaftaran Haji agar berjalan sesuai dengan efektif dan efisien. Standar Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Agama Kota Metro sesuai dengan pernyataan bapak M.Yusuf selaku Kemenag Kota Metro yang mengatakan bahwa:

“SOP atau standar operasional prosedur dibagian pelayanan pendaftaran Haji Kemenag Metro menjadi dasar acuan dalam melakukan tugas sesuai dengan fungsi dari serangkaian proses atau tahap demi tahapan yang dilalui calon jamaah.”³⁶

Dalam pendaftaran Haji apabila calon jamaah memenuhi syarat pendaftaran, calon jamaah berhak mendapatkan nomor porsi sesuai dengan ketentuan SOP pelayanan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro. Seperti halnya yang diungkapkan oleh bapak M. Yusuf selaku kemenag Metro:

“Jadi tujuan dari SOP itu untuk mempermudah pelayanan pendaftaran Haji dan terampil serta efektif dan efisien, serta membuat panduan kepada jamaah agar tidak salah dalam pelaksanaannya.”³⁷

³⁶ Wawancara dengan Dra.H.Muhammad Yusuf, M.M.Pd ketua kemenag Metro pada tanggal 03 November 2021.

³⁷ Wawancara dengan Dra.H.Muhammad Yusuf, M.M.Pd ketua kemenag Metro pada tanggal 03 November 2021.

Dalam sebuah lembaga pemerintah kegiatan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota metro memiliki tujuan sesuai dengan SOP yang dijalankan merupakan suatu pedoman prosedur-prosedur adapun kontrol dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) agar berjalan efektif dan efisien menurut M.Yusuf selaku kepala kemenag mengungkapkan yaitu:

“ketika kita sebelum bekerja harus tau SOP-nya apa, baru kita jalankan sesuai dengan SOP yang ada dan jika ada kendala menjadi catatan kita untuk mencari jalan keluarnya tetapi sejauh ini tidak keluar dari SOP.”³⁸

Tuntunan dalam masyarakat terhadap pelayanan dirasakan sangat penting karena masyarakat semakin kritis terhadap jasa di diterimanya. Dalam mengevaluasi pelayanan pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro agar kualitas pelayanan menjadi semakin baik. Hal ini berkaitan dengan kepuasan jamaah haji yang menerima pelayanan dalam pendaftaran, apabila tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan jamaah akan menurun dan begitu pun sebaliknya jika dijanjikan maka kepuasan jamaah meningkat. Seperti yang diungkapkan Bapak M.Yusuf selaku ketua Kemenag Metro yaitu:

“evaluasi untuk keseluruhan kemenag sekarang belum ada tetapi evaluasi di bidang seksi masing-masing secara internal seperti di seksi PHU”³⁹

Jamaah yang akan melakukan pendaftaran Haji dengan cara datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Metro oleh petugas yang menerima pendaftaran. pelayanan yang baik harus didukung dengan fasilitas

³⁸ Wawancara dengan Dra.H.Muhammad Yusuf, M.M.Pd ketua kemenag Metro pada tanggal 03 November 2021.

³⁹ Wawancara dengan Dra.H.Muhammad Yusuf, M.M.Pd ketua kemenag Metro pada tanggal 03 November 2021.

sarana dan prasarana Menurut Ibu Nuryanah selaku seksi PHU mengungkapkan bahwa:

“Sarana dan prasarana sudah cukup baik seperti seperangkat komputer dan telah online, meja, kursi, aplikasi siskohat, perangkat pengambilan sidik jari, kamera, brosur tentang persyaratan pendaftaran calon jamaah Haji di Kemenag Metro.”⁴⁰

Pelayanan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota metro yang menentukan baik buruknya suatu pelayanan yaitu petugas pegawai mempunyai peran penting dalam sebuah pelayanan menurut Ibu Nuryanah selaku seksi PHU Kemenag metro mengungkapkan:

“di seksi PHU diupayakan harus bisa memberikan pelayanan kepada jamaah baik itu tentang pendaftaran ataupun pelayanan-pelayanan yang lain sama porsinya.”⁴¹

Kebijakan sikap pegawai yang mampu bertanggung jawab atas pekerjaannya mempengaruhi keberhasilan suatu pelayanan menurut Ibu Nuryanah selaku seksi PHU kemenag Metro seperti:

“sistim pembagian tugas sekarang masih WFH dan WFO mana yang piket dihari yang sama itu ya berusaha untuk melayani jamaah misalnya seperti pendaftaran Haji porsinya sama semua walaupun tugas secara pribadi seksi PHU.”⁴²

Untuk mendapatkan penilaian yang baik, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu tugas sesuai dengan kemampuan agar kegiatan dapat memenuhi suatu tujuan yang diinginkan. Wawancara dengan Bu Nuryanah selaku seksi PHU

⁴⁰Wawanaca dengan Ibu Dra.Nuryanah, MM. Kasi PHU Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021

⁴¹Wawanaca dengan Ibu Dra.Nuryanah, MM. Kasi PHU Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021

⁴²Wawanaca dengan Ibu Dra.Nuryanah, MM. Kasi PHU Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021

“pada dasarnya tugas pokok dan fungsi menjadi dasar dari seluruh program oleh karena itu diarahkan sesuai dengan kompetensi dan tugas yang diberikan, pada intinya menurut saya tugas yang diberikan sudah sesuai dengan tupoksinya dan pegawai mampu menyelesaikan tugas dengan baik sesuai tujuan yang di harapkan.”⁴³

Dalam sebuah pelayanan tidak terlepas dari sebuah masalah atau komplek terhadap calon jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Metro Menurut Bu Nuryanah selaku seksi PHU yaitu:

“sejauh saya menjabat di Kementerian Agama Kota Metro belum ada yang komplek mungkin saja pas waktu kendala jaringannya susah jadi jamaah sabar menunggu tetapi keluhan-keluhan terhadap pelayanan sejauh ini belum ada”⁴⁴

Pasca pembatalan haji akibat covid berdampak kepada pemberangkatan haji dan masa tunggu yang semakin lama Menurut Bu Nuryanah selaku seksi PHU yaitu:

“secara teknis kepada seluruh jamaah khususnya jamaah calon Haji kota Metro dimohon tetap ikhlas, sabar dan tawakal semua pasti ada hikmahnya semoga tahun depan Allah memudahkan keberangkatan Haji.

Setiap pelayanan atau yang dijalankan tidak selalu sesuai dengan harapan dan berjalan sesuai dengan perencanaan, terkadang muncul suatu masalah dan kendala di dalamnya, namun bukan berarti bahwa setiap ada masalah harus dihindari terkadang masalah menjadi pembelajaran dan bahan evaluasi pada masa yang akan datang menurut Bu Nuryanah selaku PHU Kemenag Metro mengungkapkan:

“seyogyanya memang kita setiap bulan melakukan evaluasi kinerja dari masing-masing pegawai PHU kita biasanya rapat di internal kita evaluasi

⁴³Wawancara dengan Ibu Dra.Nuryanah, MM. Kasi PHU Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021

⁴⁴Wawancara dengan Ibu Dra.Nuryanah, MM. Kasi PHU Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021

kendalanya dan apa saja yang perlu ada perbaikan-perbaikan kita evaluasi”⁴⁵

Kerberhasilan dan tidaknya suatu lembaga tidak terlepas dari sebuah kinerja aparatur sipil Negara secara individu atau kelompok guna berjalan secara baik dan terarah membutuhkan pegawai yang handal dalam bidang yang diamanahkan menurut Ibu Siti Munawaroh selaku Penyusun bahan pendaftaran Haji/pembatalan Haji mengungkapkan bahwa:

“saya menjadi petugas pelayanan pendaftaran Haji sudah hampir 5 tahun selama menjadi petugas pelayanan haji kendala yang saya hadapi jamaah datang kesini belum membawa berkas persyaratan terus kalau kendala-kendala seperti sarana dan prasarana sebenarnya alhamdulillah sudah tercukupi cuman ruangan kita yang kurang representative.”⁴⁶

Persyaratan setiap jamaah Haji yang akan menunaikan ibadah Haji Harus memenuhi persyaratan yaitu:

Tabel. 4.1
Syarat Pendaftaran Hajidi Kementerian Agama Kota Metro

| No | Persyaratan | Jumlah |
|----|---|----------|
| 1 | Fotocopy KTP | 5 lembar |
| 2 | Fotocopy KK | 2 lembar |
| 3 | Fotocopy Ijazah SD/SMP/SMA | 1 lembar |
| 4 | Fotocopy Akta Kelahiran | 1 lembar |
| 5 | Fotocopy Buku Nikah | 1 lembar |
| 6 | Asli dan Fotocopy Surat Keterangan Sehat | 2 lembar |
| 7 | Asli dan Fotocopy Surat Keterangan Domisili | 1 lembar |
| 8 | Bukti Validasi BPIH dari Bank | 4 lembar |
| 9 | Fotocopy Buku Tabungan Haji | 2 lembar |
| 10 | Pas foto latar belakang Putih 80% tampak muka | |

⁴⁵Wawancara dengan Ibu Dra.Nuryanah, MM. Kasi PHU Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021

⁴⁶Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, S.S.M.Pd.I. Penyusun Bahan pendaftaran Haji Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 oktober 2021.

| | | |
|----|--|-----------------------|
| | ukuran - 3 x 4 - 4 x 6 | 15 lembar 5 lembar |
| 11 | Fotocopy paspor (jika sudah mempunyai paspor) | 1 lembar |
| 12 | Map snel Hekter | 1 buah |

Sumber: Kementerian Agama Kota Metro

Calon jamaah haji harus melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bu Siti Munawaroh selaku penyusun bahan pendaftaran Haji yaitu:

“Kami selalu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan baik kepada calon jamaah yang datang dikementerian Agama Kota metro untuk mendaftarkan haji atau sekedar mencari informasi tentang persyaratan haji yang harus di bawa jamaah untuk pendafataran Haji, selain itu jika jamaah haji ada berkas yang tidak lengkap harus diarahkan dulu supaya membawa persyaratan yang sesuai dengan apa yang memang menjadi prosedur yang sudah ada biasanya kita beri brosur kita sampaikan bahwasanya persyaratan harus terpenuhi”⁴⁷

Keefektifitasan suatu pelayanan sangat menentukan dalam proses pelayanan kepada jamaah haji, pegawai pelayanan Haji dikementerian Agama Kota Metro mempunyai pengalaman kerja dan latar belakang pendidikan yang sangat menentukan keefektifitsan hal ini yang diungkapkan Dra. Aminah selaku penyusun bahan perlengkapan Haji mengungkapkan bahwa:

“pengalaman kerja sebelumnya secara pribadi bekerja di seksi pendidikan madrasah jadi kalau disini kurang lebih berada di satu ruangan 4- 5 tahun kita biasanya mutasi memutar ruangan, lhamdulillah untuk pekerjaan sekarang sesuai”⁴⁸

⁴⁷Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, S.S.M.Pd.I. Penyusun Bahan pendaftaran Haji Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 oktober 2021.

⁴⁸Wawancara dengan Ibu Dra. Aminah Penyusun perlengkapan Haji Kemenag Metro Pada tanggal 25 oktober 2021.

Kementerian Agama Kota Metro dibuka sesuai dengan jam kerja mulai pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 16:00.WIB Pelayanan pendaftaran Haji telah menggunakan sistem komputerisasi terpadu (SISKOHAT). Melalui sistim ini pendaftar jamaah haji akan mendapatkan porsi Haji setelah melakukan penyetoran awal sebesar Rp. 25.000.000 melalui salah satu dari bank penerima setoran BPS BPIH yang terhubung secara on-line dan mengisi persyaratan sesuai dengan brosur yang diberikan Kementerian Agama Kota Metro.

Di kementerian Agama Kota Metro Siskohat diproses apabila pendaftar haji sudah memenuhi syarat yaitu:

1. Pengecekan berkas persyaratan pendaftaran haji.
2. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap pendaftar masuk keruangan SISKOHAT untuk mendapat SPPH (surat pendaftaran pergi Haji). Dengan sudah dikeluarkan SPPH Calon jamaah haji sudah terdaftar secara resmi dan sah. Pendaftar akan mendapatkan 5 lembar SPPH.
 - a. SPPH lembar 1 untuk jamaah Haji
 - b. SPPH lembar 2 untuk BPS BPIH
 - c. SPPH lembar 3 untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota
 - d. SPPH lembar 4 untuk Kementerian Agama provinsi
 - e. SPPH lembar 5 untuk direktorat Jendral penyelenggaraan Haji

Adapun proses pendaftaran Haji berdasarkan wawancara dengan dengan Rusmi, S.Pd.i selaku Penyusun dokumen Haji mengatakan bahwa:

“Jamaah Harus sudah membuka rekening Haji dengan setoran awal 25.000.000 dan melengkapi persyaratan yang ada di brosur kemudian

data dari jamaah di chek kebenarannya guna menghindari kesalahan cetak, calon jamaah akan melakukan foto geometri dan sidik jari. Selanjutnya calon jamaah haji memperoleh cetakan nomor porsif Haji. Waktu yang dibutuhkan calon jamaah yang melakukan pendaftaran sampai mendapatkan nomor porsif Haji 20 menit sampai 40 menit jika jaringan normal dan tidak ada hambatan jika ada kendala mungkin lebih dari itu”⁴⁹

Kemudian Ibu Siti Munawaroh menambahkan selaku penyusun bahan pendaftaran Haji/pembatalan Haji seperti:

“calon jamaah Haji menyerahkan berkas persyaratan pendaftaran Haji setelah dicek semua persyaratan ada diterimanya surat pendaftaran Haji selanjutnya petugas pelayanan pendaftaran Haji mencatat ke dalam buku induk pendaftaran Haji dan setelah mencatat ke dalam buku induk pendaftaran Haji petugas menyerahkan berkas persyaratan pendaftaran calon jamaah Haji kepada petugas di ruang SISKOHAT selanjutnya jamaah masuk ke ruang operator siskohat terkait dengan foto dan sidik jari setelah data jamaah masuk di database siskohat jamaah menerima SPPH untuk ditandatangani selanjutnya pegawai menyerahkan SPPH kepada kasi PHU dan Kasubag TU untuk di paraf/tandatangani jika sudah ditandatangani petugas menyerahkan SPPH kepada jamaah, yang pastinya menurut prosedur membutuhkan waktu 36 Menit”⁵⁰

Kementerian Agama Kota Metro tidak terlepas dari jamaah lansia yang mana jamaah tidak seperti usia produktif yang secara fisik dan mental menurun, pegawai yang melayani jamaah haji lansia dan muda sekaligus sebagai pusat informasi mengenai pelayanan pendaftaran Haji menurut wawancara dengan Operator Siskohat Usdiyanto mengungkapkan seperti:

“sebenarnya untuk prioritas mendaftar sama aja yang lanjut usia dengan yang muda tetep kita layani sesuai dengan prosedur karena kita kalau persyaratan udah lengkap cepat pelayannya jika persyaratan belum lengkap itu yang menjadi kendalanya selama ini tidak ada perbedaan antara jamaah yang masih muda dengan lanjut usia semuanya sama

⁴⁹Wawancara dengan Ibu Rusmi, S.Pd.I selaku Penyusun dokumen Haji Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 oktober 2021.

⁵⁰Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, S.S.M.Pd.I. Penyusun Bahan pendaftaran Haji Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 oktober 2021.

sesuai dengan antrian mungkin dari segi pengambilan berkas dibantu agar sidik jari terbaca dengan baik”⁵¹

Untuk pelayanan pendaftaran Haji Dikementerian Agama Kota Metro hanya bisa dilakukan dengan offline saja menurut Siti Munawaroh selaku penyusun bahan pendaftaran haji mengungkapkan yaitu:

“pelayanan pendaftaran Haji dikementerian Agama Kota Metro Hanya bisa dilakukan offline saja karena jamaah harus pengambilan sidik jari dan foto di ruang SISKOHAT”⁵²

Dalam penyusunan suatu prosedur operasional, hal penting yang harus diperhatikan adalah keterkaitan dengan berbagai instansi yang terkait dalam prosedur tersebut menurut bapak Setyo Pramono selaku Penyusun Laporan pengendalian BPS-BPIH yaitu:

Saya membuat laporan bukti setoran awal jamaah calon haji serta bekerja sama dengan berbagai instansi seperti bank penerima setoran awal di bank dan kesehatan jamaah saat memasuki keberangkatan Haji.⁵³

Terkait pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji salah satunya adalah Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji. Bank penerima setoran biaya penyelenggara ibadah haji yang selanjutnya disingkat BPS BPIH adalah bank penerima setoran pembayaran BPIH yang ditunjuk oleh BPKH (Badan Pengelolaan Keuangan Haji), antara lain:

⁵¹wawancara dengan Operator Siskohat Lisdiyanto Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 oktober 2021.

⁵²Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh, S.S.M.Pd.I. Penyusun Bahan pendaftaran Haji Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 oktober 2021.

⁵³ Wawancara dengan bapak Setyo Pramono SE. Penyusun Laporan Pengendalian BPS-BPIH Haji Kemenag Kota Metro pada tanggal 25 oktober 2021.

- a. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah
- b. Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah
- c. CIMB NIAGA Syariah
- d. Bank Syariah IND.
- e. Bank Muamalat
- f. Bank Sinar Mas Syariah
- g. Panin Bank Syariah
- h. Bank MEGA Syariah
- i. Mandiri Syariah

Dalam pendaftaran ibadah haji ada beberapa pihak yang terlibat mengelola pendaftaran agar bisa berjalan sesuai dengan yang ditetapkan oleh kementerian agama Kota Metro seperti BPS BPIH, KBIH/KPIH, Dinas Kesehatan dan pihak yang dilibatkan lagi adalah semua seksi di bidang Penyelenggara Ibadah Haji.

Suatu pelayanan yang efektif wajib mempunyai suatu standar sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan yang baik, Standar operasional Prosedur atau SOP bisa menjadi acuan yang efektif dan efisien dalam melakukan suatu tindakan atau keputusan. Tempat pendaftaran haji yang digunakan dalam proses pelayanan pendaftaran masih berada di lingkungan Kementerian Agama Kota Metro Tetapi ada dua gedung tersendiri yaitu gedung PHU. pelayanan publik oleh lembaga penyelenggara pelayanan wajib untuk menjamin diberikan pelayanan yang baik dan penerima pelayanan akan merasakan nilai dari sebuah pelayanan. Pelayanan pendaftaran ibadah Haji di

kantor Kementerian Agama Kota Metro yang diungkapkan ibu Dewi yang melakukan pendaftaran Haji beliau mengungkapkan:

“Bagus ya disini, pelayanannya yang ramah dan cepat tanpa menunggu antrian saya datang kesini jam 10 pagi dek dan tidak sampai jam 11 sudah selesai”⁵⁴

Sedangkan hal serupa diungkapkan Ibu Umi Rismawati tentang pelayanan pendaftaran bahwa:

“jadi pendaftaran Haji sudah selesai tidak sampai satu hari selain itu di kementerian agama tidak ada biaya tambahan tinggal melakukan biaya pelunasan Haji saja”⁵⁵

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan bapak Endriyanto saat melakukan pendaftaran Haji, mengatakan:

“kemaren saya sudah kesini menanyakan informasi persyaratan haji dan berkas apa saja yang harus dibawa dek, kalau menurut saya ya pelayanan pendaftaran Haji disini di respon sangat tanggap dan cepat, hal ini mempermudah saya dalam melakukan pendaftaran”⁵⁶

Dalam suatu prosedur hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan adalah petunjuk operasional dalam prosedur yang dilaksanakan. Petunjuk operasional SOP pendaftaran jamaah akan memahami panduan prosedur atau brosur yang telah diberikan oleh Kementerian Agama Kota Metro secara tepat.

Petunjuk operasional pendaftaran yang ada di Kemenag Kota Metro, bapak Fardhi menegaskan sebagai berikut:

“alhamdulillah kalau menurut saya disini standar pelaksanaannya sudah baik karena saya tidak merasakan kebingungan, dalam menjalankan tahap demi tahap karena di brosur sudah dijelaskan persyaratan yang

⁵⁴Wawancara dengan Ibu Dewi, Calon Jamaah Haji pada tanggal 22 Oktober 2021.

⁵⁵Wawancara dengan Ibu Umi Rismawati, Calon Jamaah Haji pada tanggal 22 Oktober 2021.

⁵⁶Wawancara dengan Bapak Endriyanto, Calon Jamaah Haji pada tanggal 15 Oktober 2021.

harus dipenuhi dan proses yang saya lihat disana. Jadi itu sangat membantu bagi saya secara pribadi dan calon jamaah Haji lainnya”⁵⁷

Akan tetapi dalam pernyataan lain ada yang menyatakan pendaftaran Haji

membingungkan calon jamaah haji hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“saya bingung dek yang dijelaskan mas-mas pegawai yang tadi persyaratanya apa saja saya lupa ya maklum dek faktor umur dan alhamdulillah dikasih brosur ini untuk dilengkapi persyaratanya untung masnya ramah.”⁵⁸

Selanjutnya saya wawancara dengan Bu Dewi terkait dengan pembatalan

Haji akibat covid yaitu:

“Saya khawatir ya mas terkait semakin lama masa menunggu haji ditambah dengan pembatalan haji ya semoga bisa melakukan yang terbaik mas, saya percaya dengan kemenag Kota Metro semoga harus adanya sosialisasi terkait dengan pembatalan haji bukan hanya secara teknis tapi pendekatan secara Fiqh”⁵⁹

Setelah melalui berbagai prosedur pelayanan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro dan dilalui oleh calon jamaah ada bukti fisik yang menjadi bukti bahwa jamaah telah melakukan pendaftaran menurut wawancara dengan Bapak Muhlisin mengungkapkan seperti:

“Setelah saya melakukan pendaftaran Haji di kementerian Agama kota Metro dek saya di beri Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan selanjutnya setelah waktunya berangkat melengkapi persyaratan yang lain.”⁶⁰

Dari hasil penelitian dilapangan dapat disimpulkan bahwa suatu sistim pelayanan yang baik dapat mempermudah jamaah dalam melakukan pendaftaran. Dalam penerapannya bahwa standar pelayanan yang dijalankan pegawai Haji telah dilakukan dengan baik kepada calon jamaah haji dari segi

⁵⁷Wawanaca dengan Ibu Umi Sumarniatun, Calon Jamaah Haji pada tanggal 22 Oktober 2021.

⁵⁸Wawanaca dengan Ibu Umi Sumarniatun, Calon Jamaah Haji pada tanggal 22 Oktober 2021

⁵⁹Wawanaca dengan Ibu Dewi, Calon Jamaah Haji pada tanggal 22 Oktober 2021.

⁶⁰Wawanaca dengan Ibu Sugianti Calon Jamaah Haji pada tanggal 22 Oktober 2021

kejelasan petugas, penyampaian langkah-langkah persyaratan pendaftaran haji, dan kesopanan serta keramahaan petugas Haji.

C. Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro

Berdasarkan pelayanan pendaftar haji di Kementerian Agama Kota Metro dapat dianalisis menggunakan analisis SWOT sebagai berikut:

1. Strengths (Kekuatan) Pelayanan Haji di Kementeriaan Agama Kota Metro

Hasil Penelitian yang peneliti lakukan maka diperoleh data bahwa kekuatan-kekuatan di Kementerian Agama Kota Metro yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran Haji yaitu:

- a. Kementerian Agama Kota Metro bekerja sama dengan beberapa instansi yang berhubungan dengan pendaftaran Haji BPS bank penerima setoran awal dan dinas kesehatan.
- b. Adanya kordinasi yang baik terhadap pegawai pelayanan Haji dan pegawai harus mampu melayani jamaah sehingganya mempermudah pelayanan pendaftaran Haji
- c. Tersedianya tempat ruang tunggu calon jamaah haji sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran seperti seperangkat komputer dan telah online, meja kursi dan anat tulis lainnya, aplikasi siskohat, perangkat pengambilan sidik jari, kamera yang memadai, brosur yang berisi tentang persyaratan pendaftaran Haji, kursi tunggu, majalah air mineral.

- d. Proses pendaftaran Haji yang singkat untuk satu orang jamaah Haji dapat diselesaikan kurang dari 1 jam atau lebih tepatnya 36 menit tidak menunggu terlalu lama hal ini dapat mempengaruhi antrean calon jamaah yang melakukan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro.
 - e. Adanya keramahan dari petugas yang memberi pelayanan kepada calon jamaah haji sehingga jamaah yang akan melakukan pendaftaran haji bisa mengerti dan paham tentang syarat pendaftaran Haji.
 - f. Ketepatan waktu kegiatan pelayanan Pendaftaran haji yaitu jadwal pendaftaran di hari dan jam kerja aktif kerja senin sampai Hari Jumat pada pukul 08:00 – 16.00 WIB
2. Weaknesses (kelemahan) Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Metro
- Berdasarkan hasil Penelitian yang peneliti lakukan kelemahan di Kementerian Agama Kota Metro dalam pelayanan pendaftaran Haji yaitu:
- a. Barang atau peralatan belum di pakai sebagaimana fungsinya,
 - b. Saat jaringan susah calon jamaah haji harus sabar menunggu.
 - c. Kurangnya sosialisasi dengan calon jamaah dengan pendekatan Fiqh atau tasawuf untuk meredam kegelisahan jamaah.
3. Opportunities (Peluang) Pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Metro

Hasil Penelitian yang peneliti lakukan maka diperoleh data bahwa peluang di Kementerian Agama Kota Metro yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran Haji yaitu:

- a. Terdapat peluang pada sumber daya manusia yang sudah berpengalaman dan berkopetensi dibidang seksi pendafataran haji dengan menumbuh kembangkan rasa semangat dalam melayani masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran Haji.
 - b. Serta akses yang sangat mudah ke kementerian Agama Kota Metro.
 - c. kemajuan teknologi yang semakin cepat membawa peluang bagi Kementerian Agama Kota Metro untuk memanfaatkan kemajuan teknologi dengan memposting di social media seperti syarat pendaftaran Haji yang harus dibawa kekementerian Agama Kota Metro. Serta prosedur pendaftaran Haji dari awal pendaftaran sampai dengan mendapatkan nomor porsi.
4. Threats (Hambatan) Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Metro

Hasil Penelitian yang peneliti lakukan maka diperoleh data bahwa hambatan di Kementerian Agama Kota Metro yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran Haji yaitu:tingkat kecerdasan dan pengetahuan jamaah yang satu dengan yang lainnya berbeda sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman terhadap jamaah yang diberikan pelayanan oleh pegawai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan maka dapat ditarik kesimpulan Bahwa pelayanan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro dalam proses pelayanan pendaftaran jamaah Haji sudah berjalan dengan baik. Pelayanan pendaftaran haji ditinjau dari analisis SWOT diperoleh hasil sebagai berikut : (*Strengts*) atau kekuatan di kementerian Agama kota metro pegawai di Kemenag Metro adanya koordinasi baik terhadap pegawai pelayanan Haji didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga memudahkan dalam pelayanan pendaftaran, kelemahan (*Weaknesses*) yaitu saat jaringan susah calon jamaah haji harus sabar menunggu, kurangnya sosialisasi dengan calon jamaah dengan pendekatan Fiqh atau tasawuf untuk meredam kegelisahaan jamaah. Peluang (*Opportunity*) kemajuan teknologi yang semakin cepat membawa peluang bagi Kementerian Agama Kota Metro untuk memanfaatkan kemajuan teknologi dengan memposting di social media seperti syarat pendaftaran Haji yang harus dibawa ke kementerian Agama Kota Metro. Serta prosedur pendaftaran Haji dari awal pendaftaran sampai dengan mendapatkan nomor porsi, hambatan (*Threats*) tingkat kecerdasan dan pengetahuan jamaah yang satu dengan yang lainnya berbeda sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman terhadap jamaah yang diberikan pelayanan oleh pegawai.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Metro ada beberapa saran/masukan yang bisa diberikan mengenai pelayanan pendaftaran yaitu:

1. Pelayanan di Kementerian Agama Kota Metro berjalan dengan baik agar dipertahankan dan untuk kedepanya agar lebih ditingkatkan lagi, agar tercapainya tingkat kepuasan bagi jamaah Haji di kota Metro.
2. Kementerian Agama Kota Metro harus lebih gencar dalam melakukan sosialisasi tentang informasi pelayanan pendaftaran Haji kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media social dan media cetak agar supaya masyarakat lebih paham tentang tata cara syarat dan prosedur dalam pelayanan pendaftaran.
3. Pegawai kementerian Agama kota Metro lebih sabar terutama terhadap jamaah lansia dalam pemberian pelayanan pendaftaran Haji tidak semua daya tangkap sama dalam pemberian pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sucipto. *Studi Kelayakan Bisnis*, Malang: UIN Malik Press, 2011.
- Ahmad Zuhdi. Jamaaluddin. Aliga Ramli H, dan Najih Ihsan. *Tuntutan Ibadah Haji dan Umrah Sesuai Sunnah Nabi Saw*. Kebumen: Tangan Emas Publisher, 2017
- AnisaPratiwi, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*, Skripsi (Bandar Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Bina Aksara, 1989.
- Aula Mashuri Siregar, *Analisis Swot Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang*, Skripsi (Sumatera Utara: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018).
- Aziz, Abdul. "Kustini, Ibadah haji dalam sorotan Publik." *puslitbang kehidupan keagamaan*, 2007, 22
- Fajar Nur Aini DF. *Teknik Analisis SWOT*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Fathoni. Abdurrahmad, *Metodologi Penelitian dan Teknik Menyusun Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Freddy Ranguti, *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Modern Sektor Publik*, Yogyakarta: Balaiurang & CO, 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.*
- kountor, Rony. *Metode Penelitian* ,Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- MulyawanRahman, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, Bandung: Unpad Pres, 2016.

- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Muzakkir Abid, *Pelayanan Pendaftaran ibadah Haji Di Kota Jambi*, Skripsi (Jambi: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji regular.*
- Pricilia Catrin dan Mochamad Cholifihani. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Haji Dan Umrah Di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama.” *Jurnal Publika* Volume 5 Nomor 1 (Januari 2016): 31–38
- R.A Supriyono, *Manajemen Strategi Dan Kebijakan Bisnis*, Yogyakarta: BPFUEGM, 1999.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Sirandang :: Peraturan No. 13 Tahun 2012 Peraturan Menteri Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.” Diakses 25 Februari 2021.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitatif-Kualitatif dan R&A*, Cet.18 Bandung: Alfa Beta, 2008.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2010.
- Sulastiana, Marina, Rezki Ashriyana Sulistiobudi, dan Azhar El Hami. “Employee Coaching and Counseling Program Metode Alternatif Untuk Optimalisasi Human Capital Pada Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN).” *Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Konseling: Jurnal Kajian Psikologi Pendidikan Dan Bimbingan Konseling* 0, no. 0 (29 Juni 2017): 61–73
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, t.t.

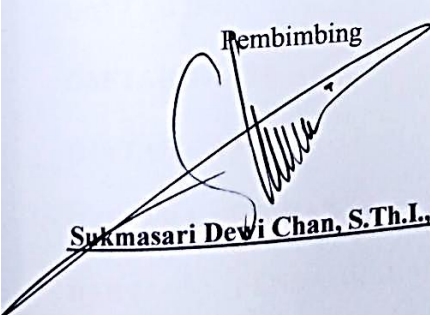
KASUS DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

- A. Wawancara kepada kepala Kemenag kota Metro.
1. Adakah SOP mengenai pelayanan pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro?
 2. Apakah pelayanan pendaftaran haji sudah sesuai dengan prosedur ?
 3. Apakah ada kontrol terhadap sop pelayanan yang dijalankan?
 4. Apakah ada evaluasi terhadap pelayanan haji di kementerian agama Kota Metro?
- B. Wawancara kepada kepala seksi PHU Kemenag Kota Metro
1. Bagaimana fasilitas pelayanan haji di kementerian Agama Kota Metro?
 2. Apakah masing-masing karyawan memiliki tugas yang sama dalam pelayanan pendaftaran Haji?
 3. Bagaimana sistim pembagian tugas untuk pendaftaran haji?
 4. Apakah pembagian tugas sesuai dengan background keilmuan pegawai?
 5. Bagaimana jika ada komplain terhadap pelayanan Pendaftaran ?
 6. Apakah ada evaluasi terhadap pegawai pelayanan Haji?
- C. Wawancara kepada pegawai Kementerian Agama Kota Metro.
1. Sudah berapa lama menjadi petugas pelayanan pendaftaran Haji ?
 2. Bagaimana jika ada berkas jamaah haji yang tidak lengkap ?
 3. Sebelum menjadi petugas kementerian agama adakah pengalaman kerja sebelumnya? Dan sesuaikah dengan pekerjaan sekarang?
 4. Berapa lama proses pendaftaran haji sampai mendapatkan nomor porsinya?
 5. Apakah ada perhatian khusus kepada calon jamaah lansia?

6. Apakah kementerian agama Kota Metro menerima pendaftaran haji secara online atau offline saja?
- D. Wawancara Kepada pendaftar Calon Jamaah Haji dan alumni mendaftar di Kementerian Agama Kota Metro yang sudah mendapatkan Pelayanan.
1. Bagaimana pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Metro?
 2. Apakah ada biaya yang dibutuhkan dalam proses pendaftaran di Kementerian Agama Kota Metro?
 3. Apakah petugas atau pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Metro memberikan pelayanan dalam proses pendaftaran dengan baik?
 4. Berapa lama berkas di proses sampai mendapatkan nomor porsi?
 5. Apa saja yang diterima setelah proses pendaftaran haji di kementerian Agama Kota Metro?

Pembimbing


Sukmasari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud.

Metro, 17 September 2021

Mahasiswa



Budi Anggara
NPM. 1704010005

OUTLINE SKRIPSI
ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI
(STUDI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISININALITAS PENELITIAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan penelitian
- C. Tujuan penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pelayanan
 - 1. Pengertian Pelayann
 - 2. Standar pelyanan
 - 3. Indikator pelyanan
 - 4. Ciri pelyanan yang baik
- B. Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji
- C. Analisis SWOT
 - 1. Pengertian Analisis SWOT
 - 2. Faktor-faktor Analisis SWOT
 - 3. Cara Membuat analisis SWOT
 - 4. Matrik SWOT

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Metode Pengumpulan Data
- D. Teknis Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum kantor kementerian Agama Kota Metro
- B. Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Agama Kota Metro
- C. Analisis SWOT Pelayanan pendaftaran Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

B. SARAN

Pembimbing

Sukmasari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud.

Metro, 17 September 2021

Mahasiswa



Budi Anggara
NPM. 1704010005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1079/ln.28/S/U.1/OT.01/11/2021

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

Nama : Budi Anggara
NPM : 1704010005
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704010005

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 02 November 2021
Kepala Perpustakaan

As'ad
Pr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : BUDI ANGGARA
NPM : 1704010005

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : IX/2021

| No | Hari/Tanggal | Hal yang dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|--------------|---|--------------------|
| | | 1. Kata penelitian, telat uraian tugas diperbaiki 2. Kata : disaran diperbaiki | |
| | 23/11/2021 | 1. Penulisan hasil diperbaiki 2. motto diganti 3. Abstrak diperbaiki 4. Spasi wawancara diperbaiki | |

Dosen Pembimbing

Sukmasari Dewi Chan, S.Th.L., M.Ud.

Mahasiswa

Budi Anggara
NPM. 1704010005



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : BUDI ANGGARA
NPM : 1704010005

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : IX/2021

| No | Hari/Tanggal | Hal yang dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|--------------|---|--------------------|
| | 2/11/2021 | Perbaiki hasil penditar nama item APP diurutkan di dalam hasil penelitian dan berurutan | (S) |
| | 5/11/2021 | 1. Penulisan struktur diperbaiki 2. Uraian tugas pada hasil pen elitian diperbaiki 3. Deskripsi pada Analisis SWOT diperbaiki 4. Simpulan → jawaban dari pertanyaan penelitian diperbaiki 5. Saran diperbaiki 6. Uraian penelitian hilang kar bul et rasa. | (S) |

Dosen Pembimbing


Sukmasari Dewilchan, S.Th.L., M.U.d.

Mahasiswa


Budi Anggara
NPM. 1704010005



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Itingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47295; website: www.syahiah.metrouniv.ac.id; e-mail: syahiah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : BUDI ANGGARA
NPM : 1704010005

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : IX/2021

| No | Hari/ Tanggal | Hal yang dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|------------------|--|--------------------------|
| | 26/11/2021 | 1. Perbaiki Kesimpulan 2. Perbaiki Abstrak 3. Perbaiki penulisan yg typo 4. Perbaiki penulisan footnote 5. Siapkan nota dinas dan hal persetujuan | |
| | 29/11/2021 | Acc dan uang saku | |

Dosen Pembimbing

Sukmasari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud.

Mahasiswa

Budi Anggara
NPM. 1704010005



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

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

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Budi Anggara
NPM : 1704010005
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI (Studi di Kementerian Agama Kota Metro)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 03 Desember 2021
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



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



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

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

Nomor : B-2936/In.28.1/J/TL.00/09/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Sukma Sari Dewi Chan (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **BUDI ANGGARA**
NPM : 1704010005
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI (STUDI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 27 September 2021
Ketua Jurusan
Manajemen Haji dan Umroh



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

PERMOHONAN SURAT IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas
di-
IAIN Metro

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BUDI ANGGARA
NPM : 1704010005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)
Semester : 9 (Sembilan)
IPK Sementara : **3,48** (*Tiga Koma Empat Delapan*)
Alamat Tempat Tinggal : RUKTI HARJO KEC. SEPUTIH RAMAN KAB. LAMPUNG TENGAH
HP. 083168295190

Dengan ini mengajukan permohonan Surat Izin Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.
Judul dan Tempat Research sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir/Skripsi : ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI (STUDI DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)
Tempat Research : KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Sebagai bahan pertimbangan, berikut ini saya lampirkan persyaratannya:

1. Asli Kartu Rencana Studi (KRS) terbaru (memprogram Tugas Akhir/Skripsi)
2. Fotokopi Pengesahan Proposal
3. Fotokopi Surat Bimbingan Skripsi yang dikeluarkan Jurusan
4. Fotokopi Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi Acc BAB I-III (untuk S1), Acc Outline (untuk D3)

Demikian Surat Permohonan ini saya sampaikan, atas perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Metro, 20 September 2021
Pendaftar,



BUDI ANGGARA
NPM 1704010005





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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.febi.metro.univ.ac.id, e-mail: febi@iaim.metro.univ.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3134/In.28/D.1/TL.01/10/2021

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

Nama : **BUDI ANGGARA**
NPM : 1704010005
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI (STUDI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 12 Oktober 2021



Mengetahui,
Pejabat Setempat
Plh. Kepala

Deswin Fitra, S.Ag., MM
NIP. 19711220 199803 1 001

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.febi.metro.univ.ac.id, e-mail: febi.iaim@metro.univ.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3134/In.28/D.1/TL.01/10/2021

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

Nama : **BUDI ANGGARA**
NPM : 1704010005
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI (STUDI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 12 Oktober 2021



Mengetahui,
Pejabat Setempat
Plh. Kepala

Deswin Fitra, S.Ag., MM
NIP. 19711220 199803 1 001

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan



Siti Zulaikha S.Ag., MH
NIP 19720611 199803 2 001

FOTO DOKUMENTASI



Foto Dokumentasi Wawancara dengan Ketua Seksi PHU Kota Metro



Foto Dokumentasi Wawancara dengan Calon Jamaah Haji Kota Metro





Kantor Kementerian Agama Kota Metro



Kantor Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah





KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO

Nomor PORSI :
0800245285

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI (SPPH)

Nomor Validasi : 45121102264757233909
 Nomor KTP : 1872015808610008
 Nama Lengkap : UMI SUMARNIATUN DIHARJO
 Nama Ayah Kandung : AHMAD DIHARJO
 Tempat dan Tanggal Lahir : PURWOSARI, 18 AGUSTUS 1960
 Umur : 61 TAHUN
 Jenis Kelamin : WANITA
 Kewarganegaraan : INDONESIA
 Alamat : JL BINTANG NO 66
 Desa/Kelurahan : HADIMULYO BARAT
 Kecamatan : METRO PUSAT
 Kabupaten : KOTA METRO
 Propinsi : LAMPUNG
 Kode Pos : 34113
 No Telp :
 No Handphone : 082181002303
 Pendidikan : SLTA
 Pekerjaan : PENSIUNAN
 Pergi Haji : BELUM
 Golongan Darah : O
 Status Jamaah : BIASA
 Status Perkawinan : MENIKAH
 Kode Diagnosis :



Ciri - Ciri
 1. Rambut BERJILBAB
 2. Alis SEDANG
 3. Hidung SEDANG
 4. Muka OVAL
 5. Tinggi 161 CM
 6. Berat 71 KG

Tanggal Set. : 22 OKTOBER 2021
 Bank : BANK SYARIAH IND.
 No. Rekening : 9668335700



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO
Penyelenggara Haji & Umrah
DRA NURYANAH, MM
NIP. 196610091993032001

KOTA METRO 22 OKTOBER 2021

Calon Jemaah Haji

Umi Sumarniatun Diharjo

UMI SUMARNIATUN DIHARJO

Catatan :
 Lembar 1 : Untuk Jamaah Haji
 Lembar 2 : Untuk BPS BPIH
 Lembar 3 : Untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota
 Lembar 4 : Untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
 Lembar 5 : Untuk Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah

Lembar 3



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO

Nomor PORSI :

0800244980

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI (SPPH)

Nomor Validasi : 50621101109896554312
Nomor KTP : 1872046307850002
Nama Lengkap : DEWI FITRIANI DAMSURI
Nama Ayah Kandung : DAMSURI HADI
Tempat dan Tanggal Lahir : SEPUTIH RAMAN, 23 JULI 1985
Umur : 36 TAHUN
Jenis Kelamin : WANITA
Kewarganegaraan : INDONESIA
Alamat : JL. STADION NO 61 RT 007 R
Desa/Kelurahan : TEJO AGUNG
Kecamatan : METRO TIMUR
Kabupaten : KOTA METRO
Propinsi : LAMPUNG
Kode Pos : 34112
No Telp :
No Handphone : 081271877842
Pendidikan : S1
Pekerjaan : SWASTA
Pergi Haji : BELUM
Golongan Darah : B
Status Jamaah : BIASA
Status Perkawinan : MENIKAH
Kode Diagnosis :



Tanggal Set. : 11 OKTOBER 2021

Bank : MEGA SYARIAH

No. Rekening : 2009366307



Ciri - Ciri
1. Rambut BERJILBAB
2. Alis SEDANG
3. Hidung SEDANG
4. Muka OVAL
5. Tinggi 161 CM
6. Berat 64 KG



KOTA METRO 22 OKTOBER 2021

Calon Jemaah Haji

DEWI FITRIANI DAMSURI

Catatan :
Lembar 1 : Untuk Jamaah Haji
Lembar 2 : Untuk BPS BPIH
Lembar 3 : Untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota
Lembar 4 : Untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
Lembar 5 : Untuk Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah

Lembar 3



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO

Nomor PORSI :

0800245294

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI (SPPH)

Nomor Validasi : 45121102265007282313
 Nomor KTP : 1872055605840002
 Nama Lengkap : UMI RISMAWATI WALIM
 Nama Ayah Kandung : WALIM SALEH
 Tempat dan Tanggal Lahir : METRO, 16 MEI 1984
 Umur : 37 TAHUN
 Jenis Kelamin : WANITA
 Kewarganegaraan : INDONESIA
 Alamat : JL LETJEN ALAMSYAH
 Desa/Kelurahan : MULYOJATI
 Kecamatan : METRO BARAT
 Kabupaten : KOTA METRO
 Propinsi : LAMPUNG
 Kode Pos : 34111
 No Telp :
 No Handphone : 087899722804
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan : PNS
 Pergi Haji : BELUM
 Golongan Darah : O
 Status Jamaah : BIASA
 Status Perkawinan : MENIKAH
 Kode Diagnosis :



Tanggal Set. : 22 OKTOBER 2021
 Bank : BANK SYARIAH IND.
 No. Rekening : 7178536391



Ciri - Ciri
 1. Rambut BERJILBAB
 2. Alis SEDANG
 3. Hidung SEDANG
 4. Muka OVAL
 5. Tinggi 155 CM
 6. Berat 73 KG



KOTA METRO 22 OKTOBER 2021

Calon Jemaah Haji

Umi Rismawati Walim
 UMI RISMAWATI WALIM

Catatan :
 Lembar 1 : Untuk Jamaah Haji
 Lembar 2 : Untuk BPS BPIH
 Lembar 3 : Untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota
 Lembar 4 : Untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
 Lembar 5 : Untuk Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah

Lembar 3



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO

Nomor PORSI :

0800245133

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI (SPPH)

| | |
|--------------------------|--------------------------------|
| Nomor Validasi | : 45121101562940023413 |
| Nomor KTP | : 1872052510810004 |
| Nama Lengkap | : DWI ENDRIANTO SUMARNO |
| Nama Ayah Kandung | : SUMARNO |
| Tempat dan Tanggal Lahir | : MEMBALONG, 25 OKTOBER 1981 |
| Umur | : 40 TAHUN |
| Jenis Kelamin | : LAKI-LAKI |
| Kewarganegaraan | : INDONESIA |
| Alamat | : JL CEMPAKA LK III |
| Desa/Kelurahan | : MARGOREJO |
| Kecamatan | : METRO SELATAN |
| Kabupaten | : KOTA METRO |
| Propinsi | : LAMPUNG |
| Kode Pos | : 34121 |
| No Telp | : |
| No Handphone | : 085279996727 |
| Pendidikan | : S1 |
| Pekerjaan | : TNI / POLRI |
| Pergi Haji | : BELUM |
| Golongan Darah | : O |
| | : BIASA |
| | : MENIKAH |
| | : |



Ciri - Ciri
1. Rambut LURUS
2. Alis SEDANG
3. Hidung SEDANG
4. Muka SEDANG
5. Tinggi 175 CM
6. Berat 80 KG

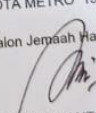
Tanggal Set. : 15 OKTOBER 2021
Bank : **BANK SYARIAH IND.**
No. Rekening : 7178528046

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO
Penyelenggara Haji & Umrah

DRA NURYANA, MM
NIP.196610091993032001

KOTA METRO 15 OKTOBER 2021

Calon Jemaah Haji


DWI ENDRIANTO SUMARNO

Catatan :
Lembar 1 : Untuk Jamaah Haji
Lembar 2 : Untuk BPS BPIH
Lembar 3 : Untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota
Lembar 4 : Untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
Lembar 5 : Untuk Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah

Lembar 3



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO

Nomor PORSI :

0800246292

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI (SPPH)

| | |
|--------------------------|-----------------------------------|
| Nomor Validasi | : 45121102265004152113 |
| Nomor KTP | : 1872031808820004 |
| Nama Lengkap | : FARDHI MUKHLISIN SUPARDI |
| Nama Ayah Kandung | : SUPARDI |
| Tempat dan Tanggal Lahir | : TANJUNG KARANG, 18 AGUSTUS 1982 |
| Umur | : 39 TAHUN |
| Jenis Kelamin | : LAKI-LAKI |
| Kewarganegaraan | : INDONESIA |
| Alamat | : JL LETJEN ALAMSYAH |
| Desa/Kelurahan | : MULYOJATI |
| Kecamatan | : METRO BARAT |
| Kabupaten | : KOTA METRO |
| Propinsi | : LAMPUNG |
| Kode Pos | : 34111 |
| No Telp | : |
| No Handphone | : 087899722804 |
| Pendidikan | : SLTA |
| Pekerjaan | : TNI / POLRI |
| Pergi Haji | : BELUM |
| Golongan Darah | : B |
| Status Jamaah | : BIASA |
| Status Perkawinan | : MENIKAH |
| Kode Diagnosis | : |



Ciri - Ciri
1. Rambut LURUS
2. Alis SEDANG
3. Hidung SEDANG
4. Muka OVAL
5. Tinggi 169 CM
6. Berat 70 KG

Tanggal Set. : 22 OKTOBER 2021
Bank : **BANK SYARIAH IND.**
No. Rekening : 7178536537

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO
Penyelenggara Haji & Umrah
DRA. NURYANAH, MM
NIP. 196610091993032001

KOTA METRO 22 OKTOBER 2021

Calon Jemaah Haji

Fardhi Mukhlisin Supardi
FARDHI MUKHLISIN SUPARDI

Catatan :

- Lembar 1 : Untuk Jamaah Haji
- Lembar 2 : Untuk BPS BPIH
- Lembar 3 : Untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota
- Lembar 4 : Untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
- Lembar 5 : Untuk Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah

Lembar



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA METRO

Nomor PORSI :

0800246264

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI (SPPH)

Nomor Validasi : 45121102164348002510
 Nomor KTP : 1872035212710003
 Nama Lengkap : **SUGIYANTI TUGIYO PAWIRO**
 Nama Ayah Kandung : TUGIYO
 Tempat dan Tanggal Lahir : PEKALONGAN, 12 DESEMBER 1971
 Umur : 50 TAHUN
 Jenis Kelamin : WANITA
 Kewarganegaraan : INDONESIA
 Alamat : GANG AL-IKHLAS
 Desa/Kelurahan : MULYOJATI
 Kecamatan : METRO BARAT
 Kabupaten : KOTA METRO
 Propinsi : LAMPUNG
 Kode Pos : 34111
 No Telp :
 No Handphone : 082183358892
 Pendidikan : SLTA
 Pekerjaan : DAGANG
 Pergi Haji : BELUM
 Golongan Darah : O
 Status Jamaah : BIASA
 Status Perkawinan : MENIKAH
 Kode Diagnosis :



Ciri - Ciri
 1. Rambut BERJILBAB
 2. Alis SEDANG
 3. Hidung SEDANG
 4. Muka OVAL
 5. Tinggi 155 CM
 6. Berat 68 KG

Tanggal Set. : 21 OKTOBER 2021
 Bank : **BANK SYARIAH IND.**
 No. Rekening : 7178774446



KOTA METRO 21 OKTOBER 2021

Calon Jemaah Haji

Sugiyanti Tugiy Pawiro
 SUGIYANTI TUGIYO PAWIRO

Catatan :
 Lembar 1 : Untuk Jamaah Haji
 Lembar 2 : Untuk BPS BPIH
 Lembar 3 : Untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota
 Lembar 4 : Untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
 Lembar 5 : Untuk Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah

Lembar 3

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Budi Anggara lahir di Seputih Raman pada tanggal 10 Maret 1999, anak pertama dari dua bersaudara. Peneliti lahir dari pasangan suami istri, Bapak Said dan Ibu Budi Asih. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 4 Rukti Harjo lulus pada tahun ajaran 2010/2011, lalu melanjutkan di SMP Negeri 1 Seputih Raman lulus pada tahun ajaran 2013/2014, dan lalu dilanjutkan ke jenjang SMA yaitu di SMA Negeri 1 Seputih Raman lulus pada tahun ajaran 2016/2017 dengan mengambil jurusan IPA. Setelah lulus SMA peneliti melanjutkan studi di IAIN Metro. Peneliti memilih jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: “Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Haji (Studi di Kementerian Agama Kota Metro)”.