

SKRIPSI
IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN
CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA METRO

Oleh:

RESTI AMALIA
NPM. 1903041015



Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

**IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN
CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA METRO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

RESTI AMALIA
NPM. 1903041015

Pembimbing : Muhammad Hanafi Zuardi S.H.I.,M.S.I

Jurusan: Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

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



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507
Fax. (0725)47296

NOTADINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi yang disusun oleh:

Nama : RESTI AMALIA
NPM : 1903041015
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI
DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 13 November 2023
Dosen Pembimbing,

Muhammad Hanafi Zuardi S.H.I.,M.S.I
NIP. 198007132008011012

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI
DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Nama : RESTI AMALIA

NPM : 1903041015

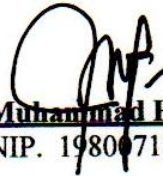
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJUI

Untuk di munaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 13 November 2023
Dosen Pembimbing,



Muhammad Hanafi Zuardi S.H.I., M.S.I
NIP. 198007182008011012



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimil (0725) 47296; website: www.metroiniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metroiniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-0043/ln.28.3/D/PP.00.5/01/2024

Skripsi dengan Judul "IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO", Disusun oleh Resti Amalia, NPM. 1903041015, 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 Kamis, 30 November 2023.

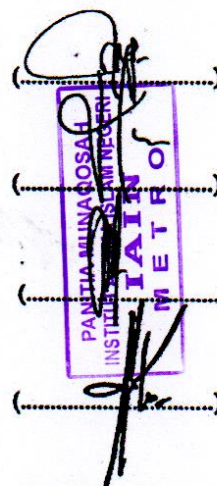
TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

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

Penguji II : Dian Oktarina, M.M

Sekretaris : Lilis Renfiana, M.E.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

ABSTRAK

**OLEH
RESTI AMALIA**

Pelimpahan porsi merupakan kebijakan yang tercantum dalam regulasi haji Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, diperuntukkan bagi jemaah haji meninggal dunia/sakit permanen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pelimpahan porsi haji dan layanan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keluhan jemaah penerima pelimpahan porsi terhadap prosedur pengurusan dokumen pelimpahan yang mengharuskan mereka untuk datang ke Kanwil Kemenag Provinsi Lampung.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research* yang berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara terarah dan dokumentasi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro, staf pelimpahan porsi, calon jemaah haji pelimpahan porsi dan jemaah layanan haji Kota Metro perihal pendaftaran haji. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Metro telah menerapkan sistem pelimpahan porsi dan layanan kepada jemaah haji dengan baik. Hal ini sesuai dengan SOP, standar pelayanan, dan dimensi kualitas pelayanan serta manajemen operasional terstruktur dengan meningkatkan koordinasi antar pegawai dan memanfaatkan SDM yang ada. Sehingga memberikan pelayanan yang ramah, mudah dan cepat, memberikan rasa puas kepada jemaah serta bertanggung jawab. Pada pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yaitu ahli waris berada di luar Kota Metro, sistem rekam masih dilakukan di Kanwil Kemenag, penerima porsi lambat dalam mengurus berkas syarat pelimpahan dan tidak semua menguasai teknologi *IT*, serta terletak pada pemahaman jemaah haji lansia dalam menerima informasi.

Kata Kunci : *Implementasi, Pelimpahan Porsi, Layanan, Jemaah Haji, Kantor Kementerian Agama Kota Metro*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RESTI AMALIA

NPM : 1903041015

Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian- bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebaik-baiknya.

Metro, 13 November 2023

Yang Menyatakan,



RESTI AMALIA
NPM. 1903041015

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ
بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ٩٧

Artinya : *Siapa yang mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan, sedangkan dia seorang mukmin, sungguh, Kami pasti akan berikan kepadanya kehidupan yang baik) dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang selalu mereka kerjakan. (Q.S. An-Nahl : 97)*

PERSEMBAHAN

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

Skripsi peneliti persembahkan untuk kedua orang tuaku yang sangat luar biasa, Bapak Madian dan Ibu Daryanti yang saya hormati, yang selalu mendo'akanku dalam setiap sujudnya, memberikan kasih sayang tulus untukku, mendukung dan membimbingku hingga saat ini, serta kakakku Marina Anggraini yang selalu ada. Tak lupa pula pembimbingku Bapak Muhammad Hanafi Zuardi S.H.I.,M.S.I yang selalu senantiasa membimbingku untuk menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag. PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
2. Ibu Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
4. Bapak Muhammad Hanafi Zuardi S.H.I.,M.S.I selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitasnya guna menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Kantor Kementerian Agama Kota Metro yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempatnya.

7. Terkhusus untuk orang tua peneliti tercinta, Ayahanda Madian dan Ibunda Daryanti yang telah mendidik dan membesarkan peneliti dengan kasih sayang dan ketulusan hati demi masa depan peneliti yang sangat mereka cintai. Harapan dan doa semoga Allah SWT senantiasa melindungi mereka agar peneliti mampu memberikan kebahagiaan kepada mereka kelak.
8. Teruntuk kakak saya Marina Anggraini yang selalu memberikan motivasi kepada peneliti.
9. Sahabat seperjuangan Tara, Cindy, Novi, Hesty, Indry, dan Rizka yang selalu memberikan keceriaan dan semangat.
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Angkatan 2019.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah disebutkan diatas mendapatkan balasan kebaikan yang lebih baik oleh Allah SWT. Hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diperlukan demi kebaikan di masa yang akan datang. Peneliti harapkan karya sederhana ini dapat memberikan sedikit manfaat bagi siapa saja yang membacanya, Aamiin.

Metro, November 2023

Peneliti,



Resti Amalia

NPM. 1903041015

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	v
ORISINALITAS PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian Relevan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Sistem Pelimpahan Porsi Jemaah Haji	15
1. SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Berdasarkan Kep. Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021	16
2. Dokumen Persyaratan Pelimpahan Nomor Porsi Bagi Jemaah Haji Sakit Permanen dan Meninggal Dunia.....	17
3. Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Melalui Layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota	18
B. Layanan Calon Jemaah Haji.....	19
1. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik Kepada Jemaah	22
2. Standar Pelayanan Staf PHU.....	24
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Haji.....	25

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Sifat Penelitian	29
1. Jenis Penelitian.....	29
2. Sifat Penelitian	29
B. Sumber Data.....	30
1. Sumber Data Primer.....	30
2. Sumber Data Sekunder.....	32
C. Metode Pengumpulan Data	32
1. Wawancara.....	34
2. Dokumentasi	33
D. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Metro	37
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Metro	37
2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kota Metro.....	39
3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro	40
4. Data Jemaah Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Haji Di Kementerian Agama Kota Metro	51
B. Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro).....	53
C. Analisis Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro)	90
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

3.1 Komponen Dalam Analisis Data.....	35
4.1 Struktur Kantor Kementerian Agama Kota Metro.....	40
4.2 Struktur Organisasi Bidang PHU	48
4.3 Wawancara Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Dan Layanan Jemaah	54
4.4 Wawancara Kepada Jemaah Penerima Pelimpahan Porsi	69
4.5 Wawancara Kepada Jemaah Penerima Pelimpahan Porsi	69
4.6 Wawancara Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Dan Layanan Jemaah	70

DAFTAR TABEL

3.1 Daftar Informan.....	33
4.1 Daftar Jemaah Pelimpahan Porsi Haji Kota Metro	51
4.2 Daftar Jemaah Layanan Haji Kota Metro	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab dari Kementerian Agama. Keberhasilan suatu kinerja dari Kementerian Agama kerap diukur oleh sebagian masyarakat hanya dari sejauh mana departemen ini sukses dalam melayani pengelolaan ibadah haji yang dilakukan rutin setahun sekali dengan lokasi dan waktu tertentu. Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bersifat masif yakni melibatkan banyak pihak, bersifat lintas Kementerian dan Swasta, serta melibatkan jumlah anggaran besar. Sehingga secara singkat dapat dikatakan bahwa diperlukannya pelayanan haji yang efektif dan efisien. Rangkaian kegiatan penyelenggaraan ibadah haji diantaranya yaitu pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani jemaah agar mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.¹

Penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2022 berbeda dengan penyelenggaraan sebelumnya. Hal ini dikarenakan adanya wabah penyakit yang disebut dengan Covid-19. Covid-19 adalah suatu penyakit yang menyerang saluran pernapasan memiliki gejala seperti demam, batuk dan pilek, gangguan pernapasan, sakit tenggorokan, serta merasa letih dan lesu.²

Pemerintah Arab Saudi melalui Kementerian Haji dan Umrah mengumumkan

¹ Moh. Rifa'I dan Dela Maghfiroh Kamila, "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 01 No. 01 (2021).

² Kementerian Kesehatan, "Informasi Tentang *Virus Corona (Covid-19)*", dalam promkes.kemkes.go.id, diunduh pada 18 Maret 2023.

bahwa penyelenggaraan haji tahun 2022 dibatasi sebanyak satu juta jemaah, dari dalam dan luar Arab Saudi dengan total kuota untuk jemaah Indonesia sebanyak 100.051 jemaah. Pengumuman tersebut diterbitkan melalui surat Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi yang berisikan mengenai dua (2) kebijakan diantaranya yaitu jemaah haji yang boleh berangkat untuk tahun ini adalah yang berusia 65 tahun kebawah dengan ketentuan telah menerima vaksinasi *Covid-19* yang telah disetujui oleh Kementerian Kesehatan Saudi dan untuk jemaah yang berasal dari luar Arab Saudi diwajibkan menyerahkan hasil tes PCR negatif Covid-19 yang dilakukan dalam kurun waktu 72 jam sebelum keberangkatan ke Saudi Arabia.³

Diterbitkannya kebijakan ini membuat para jemaah khawatir akan usianya yang hampir mencapai dan melebihi usia 65 tahun, serta khawatir akan daftar tunggu yang semakin panjang. Semakin panjangnya daftar tunggu tidak sedikit dari para jemaah yang pesimis akan usianya yang tidak panjang dan usianya tersebut dapat mempengaruhi kondisi kesehatan mereka. Beredarnya informasi hoaks di lingkungan masyarakat mengenai kebijakan ini mengakibatkan banyak para jemaah yang salah mengambil langkah. Salah satu contohnya yaitu tidak sedikit dari jemaah yang melakukan pembatalan haji dan ada pula jemaah yang tidak langsung mengurus persyaratan mengenai pelimpahan porsi bagi anggota keluarganya yang telah meninggal dunia atau sakit permanen. Terdapat dua jenis pembatalan haji diantaranya yaitu karena

³ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.

meninggal dunia dan alasan tertentu. Ada pula yang disebut pelimpahan porsi yang mana diperuntukkan bagi jemaah meninggal dunia dan sakit permanen.

Adanya virus Covid-19 ini menyebabkan pelayanan di berbagai instansi, termasuk pelayanan haji dan umroh pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji diantaranya berupa pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pelunasan di Bank setoran BPIH awal, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, pelayanan konsumsi, dan keamanan atau perlindungan terhadap jemaah haji.⁴

Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Metro menggunakan prosedur kesehatan dalam masa *pandemic*.⁵ Manajemen pelayanan yang digunakan harus mengikuti protokol kesehatan yang ketat seperti mengukur suhu tubuh jemaah, menyediakan handsanitizer, membagikan masker gratis bagi jemaah yang tidak membawa, dan mengatur jarak tempat duduk tunggu yang sesuai standar protokol kesehatan berlaku. Khususnya bagi jemaah penerima pelimpahan porsi harus mengikuti proses kesehatan. Pemberian pelayanan kepada keluarga yang mendapatkan pelimpahan porsi bagi jemaah haji yang meninggal dunia dan yang dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan tersebut tidaklah mudah, dikarenakan pihak keluarga jemaah haji yang bersangkutan banyak yang berkepentingan ingin mendapatkan pelimpahan porsi sebagai pengganti untuk dapat berangkat

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

⁵ Wawancara dengan ibu Dra. Nuryanah, Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada hari Kamis tanggal 29 Desember 2022 pukul 09.00 WIB.

menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Maka dalam hal ini diperlukannya pelayanan yang baik, efektif dan efisien. Allah SWT memerintahkan pada setiap hamba-Nya bahwa untuk melakukan suatu pekerjaan haruslah berkontribusi baik bagi dirinya maupun orang lain. Selain itu haruslah dengan hati yang lapang dan ikhlas agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk para jemaah haji dan semata-mata guna mendapatkan ridha dari Allah SWT. Maka Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ۲۶۷

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahlah (dijalan Allah SWT) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan yang sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buru-buru lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah bahwa Allah SWT Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”*⁶

Pelayanan dapat dikatakan baik apabila kepuasan jemaah terpenuhi terhadap pelayanan yang diberikan, salah satunya yaitu pelayanan terkait pelimpahan porsi haji. Pelayanan dalam sistem pelimpahan porsi diukur efektif apabila telah terlayani semua jemaah dalam pelimpahan porsi. Hal yang mempengaruhi keefektivitasan tersebut dapat dinilai dari tenaga pelaksana yang sudah berpengalaman dan perangkat yang sudah sesuai dengan standar. Untuk melaksanakan tugas pelayanan haji dan umrah, seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU) menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing mengacu

⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV J-ART, 2004), 45.

kepada peraturan perundangan yang ada baik dari Kementerian Agama Pusat maupun dari Kementerian Agama Daerah.

Sistem pelimpahan porsi berpegang pada regulasi haji Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 6 huruf k yang berbunyi bahwa melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jemaah haji. Berdasarkan pasal yang tercantum pada undang-undang tersebut bahwa nomor porsi hanya diperuntukkan bagi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen. Adapun Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen bahwa jemaah dapat melimpahkan nomor porsi haji kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dan atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji sakit permanen.

Berdasarkan Kep. Dirjen di atas bahwa jemaah yang berhak menerima pelimpahan yaitu memiliki batasan usia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat pengajuan pelimpahan. Terdapat batasan waktu bagi Jemaah haji yang meninggal dunia agar nomor porsi dapat terlimpahkan diantaranya yakni meninggal dunia yang terhitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak

diberlakukannya Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 (tidak berlaku surut) dan sebelum keberangkatan menuju Arab Saudi dari Bandara Embarkasi.⁷ Nomor porsi adalah nomor urut keberangkatan yang akan di dapatkan oleh calon jemaah ketika sudah mendaftar haji yang mana nomor tersebut diterbitkan secara resmi oleh Kementerian Agama RI. Pelimpahan porsi hanya dapat dilakukan dalam satu kali pelimpahan. Apabila terdapat jemaah haji yang memiliki nomor porsi lebih dari satu, maka hanya dapat dilimpahkan satu nomor porsi saja dan nomor porsi lainnya dibatalkan.

Tidak ada kendala dalam proses implementasi sistem pelimpahan porsi. Akan tetapi terdapat kekurangan yang mendasar yakni sistem rekam biometric masih dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Adapun faktor penghambat dalam implementasi sistem pelimpahan porsi di Kementerian Agama Kota Metro diantaranya yaitu penerima porsi yang lambat dalam mengurus berkas syarat pelimpahan dan penerima porsi tidak semua menguasai teknologi informasi atau *IT (Information Technology)*. Hal tersebut didukung oleh pernyataan saudara FA (Ahli waris jemaah haji pelimpahan porsi) ia mengatakan bahwa menggantikan nomor porsi orangtuanya yang telah meninggal dunia, namun tidak langsung mengurus berkas persyaratan pelimpahan dikarenakan kurang memahami akan informasi terkait pelimpahan porsi haji.⁸ Diterapkannya sistem pelimpahan porsi dalam pelayanan haji dimaksudkan agar ahli waris dapat menerima pelimpahan porsi tanpa harus

⁷ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen, Lampiran satu, Poin A nomor 2.

⁸ Wawancara dengan saudara FA selaku ahli waris jemaah haji pelimpahan porsi tahun 2022 pada hari Senin tanggal 5 Juni 2023 pukul 10.00 WIB.

mendaftar dari awal dan menjaga agar porsi calon jemaah yang meninggal atau sakit permanen tidak dibatalkan.⁹

Kantor Kementerian Agama Kota Metro merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama RI yang beralamatkan di Jl. Ki. Arsyad No. 6 Kota Metro, tentunya memiliki andil dan bertanggung jawab atas pelayanan pelimpahan porsi jemaah haji yang secara teknis dilaksanakan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Tercatat pada tahun 2022 di Kota Metro terdapat sekitar 24 calon jemaah haji yang terdaftar melakukan pelimpahan nomor porsi. Adapun salah satu kriteria yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah jemaah merupakan ahli waris dari jemaah haji meninggal dunia atau dinyatakan sakit permanen oleh tenaga kesehatan.¹⁰

Berpijak dari problematika di atas, maka peneliti akan lebih spesifik meneliti tentang “Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Bagaimana Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro?

⁹ Wawancara dengan ibu Dra. Nuryanah, Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada hari Kamis tanggal 29 Desember 2022 pukul 09.00 WIB.

¹⁰ Wawancara dengan bapak Setyo Pramono, SE., salah satu pegawai PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada hari Rabu tanggal 28 Desember 2022 pukul 10.00 WIB.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

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

b. Manfaat Praktis

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan peneliti adalah:

1) Bagi Masyarakat

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

2) Bagi Lembaga

Dapat memberikan kontribusi bahan informasi dan dijadikan sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Kantor Kementerian Agama Kota Metro dalam memberikan pelayanan kepada jemaah.

E. Penelitian Relevan

Tinjauan Pustaka adalah membandingkan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian-penelitian terdahulu apakah ada persamaan atau perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Peneliti melakukan penelusuran penelitian-penelitian terdahulu untuk menghindari *plagiarism*. Berikut adalah beberapa kutipan hasil penelitian yang lalu diantaranya:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rini Khaerunnisa, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)” bersifat deskriptif kualitatif, menggunakan teori kualitas pelayanan dan standar pelayanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan jemaah haji reguler oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari cara pelayanan yang diberikan, yaitu sebagai verifikator dan sumber rekomendasi kepada masyarakat luas. Menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, berdasarkan indikator yang digunakan tenaga pendidik, hasilnya sistem yang ada saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan. Karena layanan berkualitas tinggi yang diberikan, pelimpahan porsi

jemaah dalam suasana hati yang baik. Ini ditentukan oleh jumlah porsi yang terlimpahkan dan sampai saat ini tidak ada masalah.¹¹

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai pelimpahan porsi dalam pelayanan jemaah haji. Namun terdapat perbedaan yakni penelitian yang dilakukan oleh peneliti terfokuskan pada Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro). Novelty dari penelitian ini adalah menekankan teori yang belum dituangkan terkait SOP (*Standar Operasional Prosedur*) pelimpahan porsi berdasarkan Kep. Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021.

2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ratna Indah Febriyaningsih, Mahasiswa Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul “Musyarawah Ahli Waris Dalam Pelimpahan Porsi Calon Jemaah Haji Yang Meninggal Dunia Perspektif Maqashid Syariah (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Makkah Madinah Kota Pasuruan)” penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode yang digunakan menggunakan *editing*, klasifikasi, analisis data, dan konklusi. Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai bagaimana pelaksanaan dan tinjauan Maqashid Syariah terhadap musyawarah ahli waris dalam

¹¹ Rini Khaerunnisa, “Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)”, *skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2021).

pelimpahan nomor porsi jemaah yang meninggal dunia. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa musyawarah ahli waris dalam melimpahkan nomor porsi bagi calon jemaah haji yang meninggal dunia di KBIH Makkah Madinah Kota Pasuruan dilakukan untuk menentukan penerima porsi haji.¹²

Persamaan dengan penelitian yang akan diangkat oleh peneliti adalah sama-sama meneliti terkait pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Perbedaannya adalah penelitian ini membahas mengenai musyawarah ahli waris berdasarkan perspektif Maqashid Syariah. Sedangkan yang dibahas oleh peneliti mengenai implementasi sistem pelimpahan porsi dan layanan calon jemaah haji. Novelty dari penelitian ini adalah menggunakan kriteria-kriteria dalam pengambilan sampel terhadap informan pelimpahan porsi haji.

3. Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Muhammad Hanbali Bakti, Nina Siti Salmaniah Siregar dan Budi Hartono yang berjudul “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara” bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi jemaah haji reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara telah memenuhi standar

¹² Ratna Indah Febriyaningsih, “Musyawarah Ahli Waris Dalam Pelimpahan Porsi Calon Jemaah Haji Yang Meninggal Dunia Perspektif Maqashid Syariah (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Makkah Madinah Kota Pasuruan)”, *Skripsi*, (Malang: Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim, 2022).

pelayanan yang sesuai dengan teori kinerja oleh Pollit dan Bouckaerta.¹³ Perbandingan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menganalisis terkait pelimpahan porsi haji, dan terdapat perbedaan yang terletak pada objek penelitian yang diambil yakni Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara. Novelty dari penelitian ini adalah menggunakan standar pelayanan dalam masa pandemi seperti jemaah harus mengikuti prosedur kesehatan.

4. Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Dr. H. Moh. Rifa'i dan Dela Maghfiroh Kamila yang berjudul "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)" bersifat deskriptif kualitatif, menggunakan model triangulasi dalam uji keabsahan data. Hasil penelitian ini menerangkan bahwa strategi layanan dalam meningkatkan kepuasan jemaah antara lain terdiri dari layanan dokumentasi, tenaga kesehatan profesional, TL (*Tour Leader*) dan TG (*Tour Guide*) profesional, serta memberikan pelayanan manasik haji yang maksimal.¹⁴ Perbandingan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang layanan jemaah haji. Perbedaannya adalah penelitian ini membahas mengenai strategi layanan dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji, sedangkan yang dibahas oleh peneliti mengenai implementasi sistem pelimpahan porsi haji dan layanan calon jemaah haji. Novelty dari penelitian ini adalah

¹³ Muhammad Hanbali Bakti, dkk, "Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara", *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, Vol. 5, No. 3, Februari 2023.

¹⁴ Moh. Rifa'I dan Dela Maghfiroh Kamila, "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 01 No. 01 (2021).

menyentuh unsur-unsur dan faktor-faktor lain yang belum dijabarkan terkait layanan haji seperti manajemen pelayanan menggunakan prosedur kesehatan dalam masa pandemi.

Berdasarkan tinjauan peneliti terhadap penelitian melalui skripsi dan jurnal sebelumnya, bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti mempunyai kajian yang berbeda yakni terletak pada perspektif dan objek yang diteliti. Meskipun mempunyai faktor kajian yang sama pada tema-tema tertentu, namun dari kesemuanya tidak ditemukan penelitian yang fokus utamanya membahas tentang implementasi sistem pelimpahan porsi haji dan layanan calon jemaah haji. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti tertarik membahas penelitian tentang Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sistem Pelimpahan Porsi Jemaah Haji

Secara umum, sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan atau saling terikat satu sama lain untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan.¹ Pelimpahan nomor porsi adalah pengalihan nomor porsi jemaah haji yang sakit permanen atau meninggal dunia kepada penerima pelimpahan.² Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem pelimpahan porsi adalah proses pergantian hak atau memindahkan posisi jemaah haji sakit permanen atau meninggal dunia yang telah terdaftar dalam suatu sistem yang mana nomor porsi tersebut dapat dilimpahkan kepada ahli waris dari jemaah haji yang bersangkutan guna mencapai suatu tujuan.

Peraturan yang termuat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 pada pasal 6 huruf k bahwa melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan/atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jemaah haji. Pelimpahan nomor porsi berlaku hanya untuk 1 (Satu) kali pelimpahan.³

¹ Lesi Hertati, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2023), 307.

² Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler.

³ *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah* Pasal 6 huruf k.

Kebijakan pemerintah mengenai pelimpahan nomor porsi mulai diberlakukan pada musim haji tahun 1439 H/ 2018 M, dalam kebijakan ini calon jemaah haji yang wafat sebelum keberangkatan bisa digantikan dengan keluarganya. Kemudian pada musim haji tahun 1441 H/ 2020 M juga jemaah haji yang sakit permanen sebelum keberangkatan nomor porsi yang bersangkutan dapat digantikan keluarganya. Sistem dalam pelimpahan porsi menggunakan SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Pelaksanaan pelimpahan nomor porsi dilakukan oleh tim Siskohat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung. Tim tersebut bertugas mengakses dan menginput data penerima pelimpahan nomor porsi melalui Siskohat dan menerbitkan bukti SPPH kepada penerima pelimpahan nomor porsi. Terdapat batasan waktu bagi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen agar nomor porsi dapat dilimpahkan diantaranya sebagai berikut:⁴

- a. Meninggal dunia atau sakit permanen terhitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak diundangkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 (tidak berlaku surut).
- b. Meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari bandara embarkasi dan telah menerima uang *living cost*, penerima pelimpahan wajib mengembalikan uang *living cost* sebelum menerima pelimpahan nomor porsi.

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

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

1. SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelimpahan Nomor Porsinya Jemaah Haji Berdasarkan Kep. Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021

- a. Pelimpahan dilakukan kepada suami, istri, anak kandung, atau saudara kandung.
- b. Calon penerima beragama Islam berusia 12 tahun.
- c. Pelimpahan nomor porsinya hanya diberikan satu kali pelimpahan.
- d. Jika Jemaah yang sakit permanen memiliki lebih dari satu nomor porsinya, maka pelimpahan hanya diberikan satu nomor porsinya untuk keberangkatan terdekat dan nomor porsinya lainnya dibatalkan.

- e. Jika Jemaah meninggal setelah masuk asrama haji antara atau asrama haji embarkasi sebelum keberangkatan maka nomor porsi tidak dapat dilimpahkan.
- f. Pengajuan pelimpahan nomor porsi dilakukan di Kantor Kementerian Agama tempat jemaah mendaftar.
- g. Pelimpahan nomor porsi dilakukan pada Kanwil Kemenag Provinsi/Kantor/layanan keliling Kemenag Kab/Kota sesuai jadwal.

2. Dokumen Persyaratan Pelimpahan Nomor Porsi Bagi Jemaah Haji Sakit Permanen Dan Meninggal Dunia

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

3. Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Melalui Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Metro

- a. Calon penerima pelimpahan nomor porsi harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- b. Petugas pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan verifikasi persyaratan permohonan pelimpahan nomor porsi dan mengunggah ke aplikasi Siskohat.
- c. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi *c.q.* Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi atas surat rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada aplikasi Siskohat.
- d. Dalam hal dokumen persyaratan yang diunggah tidak lengkap atau terdapat kesalahan unggahan, petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi *c.q.* Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengembalikan pengajuan pelimpahan nomor porsi kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diperbaiki.
- e. Dalam hal seluruh berkas persyaratan telah tervalidasi, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi *c.q.* Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan persetujuan melalui aplikasi Siskohat dan membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli.

- f. Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan pada aplikasi Siskohat setelah Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi *c.q.* Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli.
- g. Dalam hal hasil wawancara dan verifikasi dokumen asli dinyatakan benar, maka dilanjutkan proses pengambilan foto dan pencetakan Surat Pendaftaran Haji (SPH) Pelimpahan nomor porsi yang ditandatangani secara elektronik oleh pejabat yang berwenang.⁵

B. Layanan Calon Jemaah Haji

Pelayanan berfokus pada kepuasan jemaah. Hal ini dikatakan efektif apabila jemaah mendapatkan kemudahan pelayanan dengan proses singkat, cepat, tepat, mudah, dan memuaskan. Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah terutama dalam kegiatan pelayanan pelimpahan nomor porsi haruslah memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai tujuan dalam mendapatkan kepuasan jemaah. Pelayanan menurut Sampara dalam Sinambela pada buku yang ditulis oleh Ahmad Mustanir adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan terhadap pelanggan.⁶ Pelayanan menurut Hasibuan adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi menyangkut kebutuhan konsumen sehingga akan

⁵ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler.

⁶ Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, (Pasuruan: Qiara Media, 2022), 16-17.

menimbulkan kesan tersendiri, maka dari itu dengan adanya pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan itu penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.⁷ Sedangkan menurut Kotler pengertian pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁸

Berdasarkan beberapa pengertian diatas bahwa pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan melayani yang terdiri dari interaksi antara jemaah dan pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk menyelesaikan persoalan berkaitan dengan pelimpahan nomor porsi bagi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada jemaah.

Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dijelaskan terkait layanan yang diberikan kepada jemaah haji diantaranya:⁹ *Pertama*, pelayanan pendaftaran haji dimana calon jemaah membuka tabungan haji minimal 25 juta pada BPS-BPIH yang telah ditunjuk. *Kedua*, pelayanan pelunasan dimana calon jemaah haji meaksanakan pelunasan di Bank setoran BPIH awal, besaran biaya sesuai dengan Peraturan Presiden di tahun berjalan. *Ketiga*, pelayanan bimbingan manasik haji dimana bimbingan manasik haji tingkat Kabupaten/Kota dengan

⁷ Harbani Posolong, *Etika Profesi*, (Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2021), 105-106.

⁸ Kiki Farida Ferine dan Juniarti, *Pelayanan SDM*, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022), 5.

⁹ Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, *Bentuk Layanan Pemerintah Yang Diberikan Pemerintah Kepada Jamaah Haji*, dalam karimun.kemenag.go.id, diunduh pada 21 Mei 2023.

jumlah pertemuan sebanyak 2 (dua) kali dan tingkat Kecamatan sebanyak 4 (empat) kali. *Keempat*, pelayanan Kesehatan dimana pemeriksaan Kesehatan calon jemaah haji dilakukan oleh dokter di Puskesmas Kecamatan dan Kabupaten sesuai dengan domisili calon jemaah. Pemeriksaan calon jemaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab, rontgen dan sebagainya. Begitu pemberian vaksin meningitis dan influenza serta Vaksin *Covid 19* secara lengkap. *Kelima*, pelayanan transportasi dimana transportasi udara yakni dimulai dari Tanah Air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Makkah dan Madinah). Transportasi darat yakni bus angkutan jemaah haji dari embarkasi ke Bandara kemudian dari Madinah ke Makkah, dari Makkah ke Armina, dari Armina ke Makkah, dari Makkah ke Madinah, dan dari Madinah ke Bandara Pemulangan kemudian sampai di Bandara embarkasi di Tanah Air. *Keenam*, pelayanan akomodasi dimana pengaturan penerimaan Jemaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penempatannya disesuaikan dengan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan penempatan pada hotel selama berada di Makkah dan Madinah dengan hotel setaraf bintang tiga dan empat beserta tenda di Arafah dan Mina. *Ketujuh*, pelayanan konsumsi dimana pelayanan diberikan pada jemaah selama berada di Tanah Air dan Arab Saudi yang menunya terjadwal dan disesuaikan dengan cita rasa orang Indonesia. *Kedelapan*, keamanan atau perlindungan dimana Kementerian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada calon jemaah haji agar dapat melaksanakan ibadah dengan lancar dan aman.

1. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik Kepada Jemaah

Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan tersebut berkualitas atau memuaskan dari segi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan jemaah. Menurut Kasmir ciri-ciri pelayanan yang baik adalah memiliki unsur-unsur antara lain sebagai berikut:¹⁰

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jemaah tergantung pegawai yang baik, artinya pegawai harus ramah, sopan, dan berpenampilan menarik. Meskipun demikian, pegawai juga harus tanggap, pandai berbicara, menyenangkan dan cerdas serta mampu memikat dan merebut hati Jemaah.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Hal penting lain yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Perlengkapan dan fasilitas, seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu, harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas agar jemaah merasa nyaman dan betah berada diruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga akhir

Pegawai dalam melakukan kegiatan pelayanan harus dapat melayani dari awal kegiatan sampai akhir kegiatan. jemaah akan merasa puas jika pegawai bertanggung jawab atas pelayanan yang

¹⁰ Marlin Mamangkey dkk, "Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3, No. 3 (2019), 5.

diinginkanya. Jika terjadi sesuatu, pegawai yang menangani masalah sejak awal harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Pegawai diharapkan melayani jemaah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku. Pelayanan yang diberikan haruslah disesuaikan dengan standar perusahaan dan harapan jemaah.

e. Mampu berkomunikasi

Seorang pegawai harus mampu berbicara dihadapan jemaah, harus cepat dan tanggap dalam memahami keinginan jemaah. Selain itu, seorang pegawai juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Pegawai dalam melayani jemaah harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu untuk menghadapi segala persoalan atau permasalahan jemaah. Dengan adanya kemampuan dalam bekerja dapat mempercepat proses kerja sesuai dengan tenggat waktu yang diinginkan.

g. Berusaha memahami kebutuhan jemaah

Pegawai harus cepat dan tanggap dalam merespon setiap keinginan dan kebutuhan jemaah. Pegawai yang bekerja secara lambat akan membuat jemaah menunggu dan merasa kesal. Berusaha

memahami dan mengerti apa yang diinginkan dan dibutuhkan jemaah dengan cepat.

h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah

Kepercayaan calon jemaah terhadap perusahaan mutlak diperlukan agar calon jemaah dapat menjadi pelanggan tetap perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, untuk menjaga jemaah lama atau tetap perlu dijaga amanah atau kepercayaannya agar tidak lari. Hal tersebut dapat terwujud melalui pegawai perusahaan itu sendiri.

2. Standar Pelayanan Staf PHU

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada para jemaah dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau dan terstruktur. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan tentunya harus mempunyai standar pelayanan, yang mana hal tersebut dipublikasikan sebagai jaminan kepastian yang diperuntukkan bagi kebutuhan jemaah haji. Menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi sebagai berikut:¹¹

a. Prosedur pelayanan, yang dilakukan dalam hal ini terdiri dari kesederhanaan, yakni kemudahan dalam memberikan pelayanan

¹¹ Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik", *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1, No. 11 (2021).

- kepada masyarakat dan kemudahan dalam memenuhi pelayanan persyaratan.
- b. Waktu penyelesaian, ditetapkan pada saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan.
 - c. Biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan biaya secara wajar dan terperinci, serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
 - d. Produk pelayanan yang diterima haruslah sesuai berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - e. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyedia layanan publik. Masalah ini terkait dengan ketersediaan perangkat dukungan layanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan lain-lain. Serta kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan Haji

Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila sesuai dengan apa yang diharapkan jemaah. Jika sudah sesuai dengan harapan jemaah, berarti dapat dikategorikan memuaskan. Sedangkan jika melebihi harapan jemaah maka dapat dikatakan sangat memuaskan. Pada dasarnya kualitas pelayanan terdiri dari beberapa unsur sehingga kepuasan jemaah pada akhirnya memiliki dimensi tersendiri. Menurut Pararusman (dalam

Tjiptono, terdapat 5 (lima) jenis dimensi dalam kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut:¹²

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini adalah kemampuan staf PHU dalam menunjukkan eksistensinya di hadapan jemaah haji. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan kondisi lingkungan sekitar bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan diberikan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) dan penampilan pegawai dalam melayani jemaah haji. Secara singkat dapat didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personal.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini adalah kemampuan staf PHU untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan dapat diandalkan. Kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik membantu para jemaah untuk menerima layanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari ketepatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat dalam proses melayani. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan memuaskan.

¹² Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 20.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan jemaah, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pelayanan secara jelas. Membiarkan jemaah menunggu tanpa alasan yang jelas menimbulkan persepsi negatif dalam kualitas layanan. Secara ringkas dapat didefinisikan sebagai kemauan untuk membantu para jemaah dengan tepat dan cepat.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini adalah jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf PHU untuk meningkatkan kepercayaan jemaah kepada para pegawai. Terdiri dari berbagai komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Secara ringkas dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan pegawai untuk dapat diyakini.

e. *Empathy* (Empati)

Dimensi ini memberi perhatian yang tulus dan individual atau pribadi yang diberikan kepada jemaah dengan berusaha memahami keinginan jemaah haji dimana para staf PHU diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan terkait pengguna layanan, memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi jemaah. Singkatnya dapat diartikan

sebagai upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan individu jemaah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan atau *field research*, digunakan untuk memperoleh data yang teliti dan valid kebenarannya. Bertujuan untuk menyelidiki secara mendalam mengenai kondisi saat ini dan interaksi lingkungan dalam kehidupan sosial.¹ Penelitian ini membahas terkait implementasi pelimpahan porsi dan layanan calon jemaah haji. Maka peneliti akan memaparkan data hasil penelitian lapangan karena peneliti memperoleh data dan informasi langsung dari objek penelitian yakni Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini menitikberatkan pada upaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dikaji secara keseluruhan. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, kalimat pertanyaan, deskripsi, uraian, keterangan-keterangan dan bukan angka-angka. Dalam penggalian data, penelitian ini mengandalkan teori atau penelitian terdahulu sehingga jenis data yang akan dikumpulkan telah direncanakan sesuai dengan klasifikasi yang

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

telah disusun.² Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan maksud memberikan data berupa uraian deskripsi atau keterangan-keterangan setelah mungkin bertujuan untuk menggambarkan mengenai Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

B. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data penelitian tersebut diperoleh. Pada hakikatnya sumber data dalam penelitian dibagi menjadi 2 (dua) yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah peneliti secara langsung melakukan observasi atau menyaksikan kejadian-kejadian yang diteliti.³ Data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai implementasi sistem pelimpahan porsi haji dan layanan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro, staf pelimpahan porsi, jemaah haji pelimpahan porsi dan jemaah layanan haji di Kota Metro perihal pendaftaran ibadah haji yang sudah ditetapkan dengan cara *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya memiliki jumlah sedikit

²Ag. Bambang Setiyadi, *Metode Penelitian Untuk Pengajaran Bahasa Asing: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 288.

³ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022), 73.

kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka dari itu diperlukan informan lain yang digunakan sebagai sumber data.⁴

Penelitian ini menggunakan *snowball sampling* dikarenakan data jemaah penerima pelimpahan porsi dan jemaah layanan haji khususnya di Kota Metro dirasa belum lengkap maka peneliti mencari beberapa jemaah lain untuk melengkapi data tersebut. Sehingga penggunaan metode dengan *snowball sampling* dianggap lebih efektif, efisien dan lebih akurat. Proses pengumpulan data dari informan tidak memiliki batasan jumlah informan, namun proses pengumpulan data dari informan dihentikan jika telah ditemui kejenuhan data dan kesamaan jawaban yang berulang-ulang. Pada penelitian ini diperoleh data informan yang terdiri dari satu orang Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro yaitu Ibu Dra. Nuryanah MM, satu orang staf pelimpahan porsi yaitu Bapak Setyo Pramono SE, 24 (dua empat) jemaah haji pelimpahan porsi, dan 5 (lima) jemaah layanan haji di Kota Metro perihal pendaftaran ibadah haji yang dijadikan sebagai sumber data primer.

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 134.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang dihasilkan dan diharapkan dapat berperan membantu mengungkapkan data yang diharapkan. Data sekunder merupakan penguat dari data primer. Data sekunder pada penelitian ini berasal dari dokumen yang terdapat pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro dan didukung dengan buku, jurnal, skripsi, dan artikel yang memiliki pembahasan relevan dengan topik yang diambil oleh peneliti. Selain itu peneliti juga berpegang pada Keputusan Direktur Jenderal (Kepdirjen) sebagai penguat data yang diperoleh.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan data melalui beberapa teknik yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Kartono wawancara adalah percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu; ini adalah proses pembekalan lisan, dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik.⁵ Wawancara merupakan kegiatan dimana peneliti dan narasumber melakukan tanya jawab secara langsung guna mendapatkan informasi. Jenis wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah wawancara terarah. Dimana peneliti menanyakan kepada informan hal-hal yang telah disiapkan sebelumnya. Dalam model wawancara ini peneliti

⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), 160.

dapat mengembangkan seperangkat pertanyaan yang dapat difokuskan pada masalah penelitian.⁶ Pelaksanaan wawancara pada penelitian ini lebih ditekankan untuk mengumpulkan data mengenai implementasi sistem pelimpahan porsi dan layanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Adapun pertanyaan-pertanyaan tersebut diambil dari berbagai informan diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.1 Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1	Dra. Nuryanah, MM.	Kasi PHU
2	Setyo Pramono, SE.	Staf Pelimpahan Porsi
3	Umi Kalsum	Jemaah
4	Indrawati	Jemaah
5	Rumiati	Jemaah
6	Mahfud Toharuddin	Jemaah
7	M. Rezky Agung	Jemaah
8	Matzen	Jemaah
9	Andri Yoga Saputra	Jemaah
10	Indah Maytika Sari	Jemaah
11	Siti Maimunah	Jemaah
12	Faiz Azhari	Jemaah
13	M. Zuhron Arofi	Jemaah
14	Abdul Syukur	Jemaah
15	Sri Wahyuni	Jemaah
16	Saleh	Jemaah

⁶ Ag. Bambang Setiyadi, *Metode Penelitian Untuk Pengajaran Bahasa Asing: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 244.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang beraneka ragam bentuknya dibuat oleh diri sendiri atau orang lain.⁷ Data yang diambil pada penelitian ini berupa gambar atau tulisan, seperti bukti foto wawancara, data-data calon jemaah pelimpahan porsi di Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

D. Teknik Analisis Data

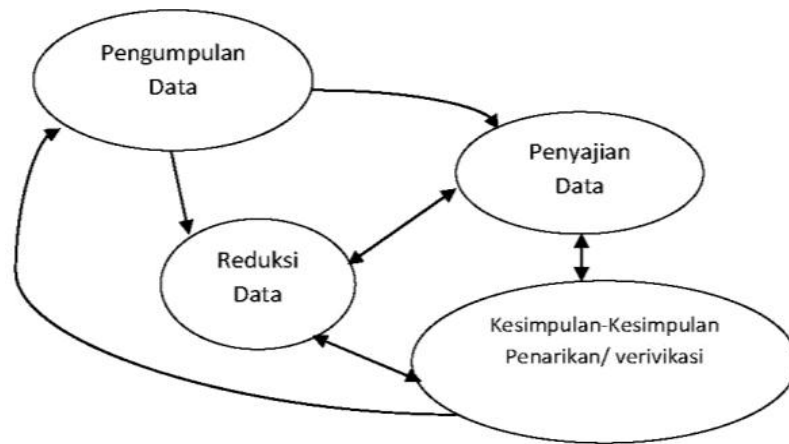
Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu sebuah metode yang meliputi analisis, penyorotan, dan penyimpulan berbagai kondisi dan situasi dari berbagai data yang dikumpulkan bertujuan memahami makna, keunikan obyek yang diteliti, proses atau interaksi sosial sebagai hasil survey atau diskusi terhadap suatu masalah yang terjadi dilapangan.⁸ Data yang disajikan dijabarkan secara deskriptif dengan memanfaatkan data yang bersumber dari hasil wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, bahwa analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun teknik analisis data menurut model Miles Huberman yaitu:⁹

⁷ *Ibid.*, 249.

⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 348.

⁹ *Ibid.*, 321-330.

Gambar 3.1
Komponen Dalam Analisis Data (*Interactive Model*)



Sumber: Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.

a. *Data collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara terarah, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan selama sehari-hari. Sehingga peneliti dapat memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi. Dalam hal ini peneliti akan memilih dan menyeleksi data-data dari hasil wawancara terarah dan dokumentasi. Kemudian peneliti memfokuskan data agar lebih mudah dipahami baik peneliti ataupun orang lain.

b. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk

melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari jika data diperlukan.

c. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi sehingga data dapat lebih mudah dipahami.

d. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian ini bersifat deskriptif atau gambaran objek yang sebelumnya masih gelap. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Metro

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Sejalan dengan pemekaran wilayah Kota Metro sebagai Pemerintah Otonomi yang berdiri sendiri dan telah lepas dari Kabupaten Lampung Tengah, maka Departemen Agama pada tingkat Kabupaten dan Kota sebagai pemerintah yang bersifat vertikal juga menyesuaikan. Kementerian Agama Kota Metro, yang dahulunya bernama Departemen Agama Kota Metro dibentuk berdasarkan KMA Nomor 30 Tahun 2000 tentang pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Metro, Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Way Kanan. Kementerian Agama Kota Metro diresmikan pada tanggal 5 Agustus 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung sekaligus melantik Bapak Drs. H. Azhari Muchtar sebagai Kepala Kandepag Kota Metro berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor: Wh/1.b/Kp.07.6/20/2000 tanggal 19 Juni 2000. Adapun beberapa pejabat yang pernah menjabat sebagai Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Metro secara berurutan adalah:

a.	Drs. H. Azhari Muchtar	Periode 2000 s/d 2005
b.	Drs. H. M. Sholeh	Periode 2005 s/d 2011
c.	Drs. H. Luqman Hakim, MM	Periode 2011 s/d 2013
d.	Drs. Hi. Qomaru Zaman, MA	Periode 2013 s/d 2017
e.	Drs. Hi. Johan Yusuf, M.Pd.I	Periode 2017 s/d 2020
f.	Drs. Hi. Muhammad Yusuf, M.MPd	Periode 2021 s/d 2022
g.	Drs. Hi. Jamaludin, M.M	Periode 2022 s/d sekarang

Dari 5 (lima) Kecamatan yang ada di Kota Metro, masing-masing mempunyai Kantor Urusan Agama Kecamatan (KUA) serta Gedung Kantor atau Balai Nikah. Berdasarkan KMA Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota disempurnakan, maka Kantor Kementerian Agama Kota Metro mengalami restrukturisasi dengan tipology III-I yang terdiri atas:

- a. Sub Bagian Tata Usaha
- b. Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- c. Seksi Pendidikan Madrasah
- d. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
- e. Seksi Bimas Islam
- f. Penyelenggaraan Syariah
- g. Penyelenggaraan Bimbingan Masyarakat Khatolik

h. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kota Metro

a. Visi

Visi Kantor Kementerian Agama Kota Metro adalah:
“Terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji yang lancar, aman, tertib,
mandiri, mabrur dan istiqomah”.

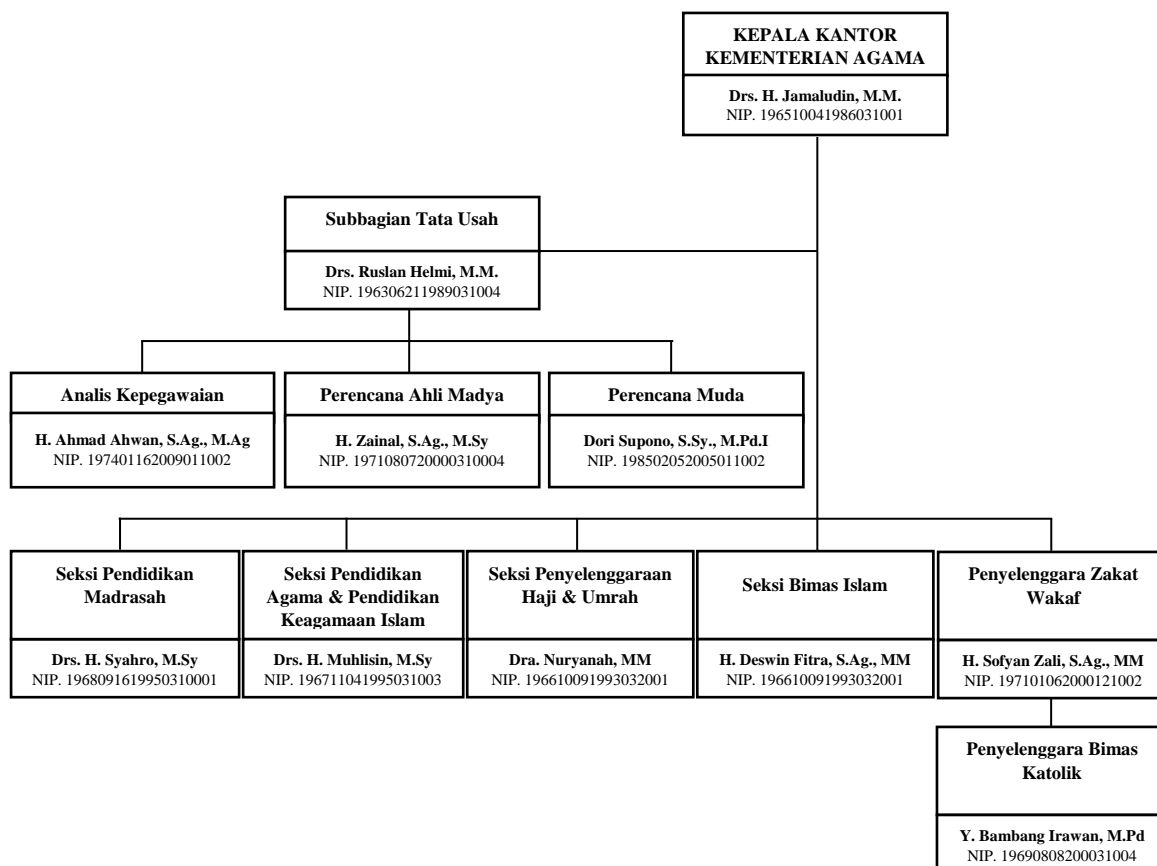
b. Misi

Untuk mencapai visi yang telah diuraikan di atas, Kantor
Kementerian Agama Kota Metro telah menetapkan 3 (tiga) misi yang
akan dilaksanakan secara konsisten yaitu sebagai berikut:

1. Melayani dengan ramah, mudah, cepat dan cermat.
2. Membimbing dan membina calon jemaah haji secara terpadu dan komprehensif.
3. Menginventarisir dokumen setiap calon jemaah haji dengan teliti dan akurat.

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Gambar 4.1
Struktur Kantor Kementerian Agama Kota Metro¹



Fungsi dan tugas pokok struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Instansi Vertikal Kementerian Agama adalah sebagai berikut:

¹ Sumber Kementerian Agama Kota Metro Seksi PHU.

a. Kepala Kantor

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Drs. H. Jamaludin, M.M. Kepala Kantor merupakan seorang yang bertanggung jawab atas terselenggaranya seluruh kegiatan kantor. Tugas dan fungsi Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro yaitu melaksanakan tugas dan fungsi berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung dan ketentuan perundang-undangan. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan dan penetapan visi misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kota Metro
- 2) Pelayanan bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama
- 3) Pelayanan, bimbingan, pembinaan haji dan umrah, serta zakat dan wakaf
- 4) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan
- 5) Pembinaan kerukunan umat beragama
- 6) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
- 7) Pengordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program

- 8) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama Kota Metro.

b. Subbagian Tata Usaha

Kepala subbagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Drs. Ruslan Helmi, MM. Subag TU bertugas melaksanakan koordinasi penyusunan kebijakan teknis, pelaksanaan tugas, pelayanan, pemberian dukungan, dan bina administrasi pada kantor wilayah Kementerian Agama Kota Metro. Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Metro menyelenggarakan fungsi:

- 1) Koordinasi penyusunan rencana, program, perjanjian kinerja, kegiatan dan anggaran, evaluasi, serta laporan
- 2) Pelaksanaan urusan keuangan dan perbendaharaan, verifikasi akuntansi instansi, dan sistem informasi manajemen dan akuntansi barang milik negara, serta pelaporan keuangan dan barang milik negara
- 3) Penyusunan rencana kebutuhan dan penataan pegawai, pengelolaan data, dan administrasi kepegawaian, fasilitas asesmen, dan pengembangan pegawai
- 4) Penyusunan analisis organisasi, analisis jabatan dan beban kerja, sistem, standar, dan prosedur kerja, laporan kinerja, tindak lanjut hasil pengawasan, pelaksanaan pelayanan public, fasilitas pelaksanaan reformasi birokrasi, dan zona integritas

- 5) Penyusunan keputusan dan instrument hukum lainnya, analisis, advokasi, dan penyuluhan hukum, serta kerja sama dan pengawasan orang asing
- 6) Pelaksanaan bina Lembaga kerukunan umat beragama dan lembaga keagamaan, dan harmonisasi umat beragama
- 7) Pengelolaan data, pengembangan sistem informasi, hubungan masyarakat, dan publikasi
- 8) Pelaksanaan urusan ketatausahaan, kerumahtanggaan, perlengkapan, pengadaan, dan pemeliharaan barang milik negara, serta fasilitas pelayanan terpadu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Metro.

c. Analis Kepegawaian

Kepala analis kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak H. Ahmad Ahwan S.Ag. Analis kepegawaian adalah PNS (Pegawai Negeri Sipil) yang diberi tugas, tanggung jawab, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan manajemen dan pengembangan sistem manajemen PNS.

d. Perencana Ahli Madya

Kepala perencana ahli madya Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak H. Zainal S.Ag memiliki tugas:

- 1) Menyusun rekomendasi kebijakan strategi.

- 2) Menyusun perencanaan kebijakan/program strategi jangka menengah.
- 3) Merumuskan kebijakan/program strategi sektoral.
- 4) Menyusun rencana pelaksanaan, kebijakan, rencana, dan program (KRP).
- 5) Menyusun rencana pembangunan sektoral.
- 6) Menyusun rencana pembangunan lintas sektor.
- 7) Melakukan telaahan lingkup sektoral/regional dalam berbagai forum musyawarah, rapat kordinasi, dan forum konsultasi publik lainnya dalam rangka penyusunan perencanaan pembangunan.
- 8) Melaksanakan pengendalian dan pemantauan pelaksanaan rencana dan program.
- 9) Menyusun desain instrumen dan arahan pelaksanaan evaluasi rencana pembangunan jangka menengah/sektoral.

e. Perencana Muda

Kepala perencana muda Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Dory Supono S.Sy., M.Pd.I Perencana muda memiliki tugas yaitu:

- 1) Memformulasikan sajian untuk analisis.
- 2) Melakukan riset kebijakan untuk menghasilkan dokumen bahan perencanaan pembangunan.
- 3) Menyusun kaidah pelaksanaan rencana pembangunan.
- 4) Menyusun alternatif dn model hubungan kausal/fungsional.

- 5) Menguji alternatif kriteria dan model.
- 6) Menyusun perencanaan kebijakan strategi jangka pendek.
- 7) Menyusun perencanaan program dan kegiatan lintas sektoral.
- 8) Menyusun perencanaan program dan kegiatan regional.
- 9) Menyusun perencanaan program dan kegiatan sektoral.
- 10) Menyusun rancangan rencana anggaran dan pembiayaan pembangunan.
- 11) Melakukan telaah lingkup sektoral/regional terhadap proses dan hasil pembahasan anggaran dengan mitra legislatif.
- 12) Mengendalikan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan.²

f. Seksi Pendidikan Madrasah

Kepala Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Drs. H. Syahro M.Sy. Seksi Pendidikan Madrasah memiliki tugas yaitu melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang kurikulum, sarana, kelembagaan, dan kesiswaan, serta guru dan tenaga kependidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang diterapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

² Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Kinerja Jabatan Fungsional Perencana*, pasal 11.

g. Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam

Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Drs. Muhlisin M.Sy yang mempunyai tugas melakukan pelayanan bimbingan teknis dan pengelolaan data dan informasi serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan agama islam, Pendidikan diniyah, dan pondok pesantren.

h. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Ibu Dra. Nuryanah MM. Seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan mansik, bina haji regular, penyelenggaraan haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji regular, serta administrasi keuangan haji.

i. Seksi Bimas Islam

Kepala Seksi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak H. Deswin Fitra, S.Ag. Seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang urusan agama islam dan bina syariah, bina kantor urusan agama, keluarga sakinah serta penerangan agama islam.

j. Seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf

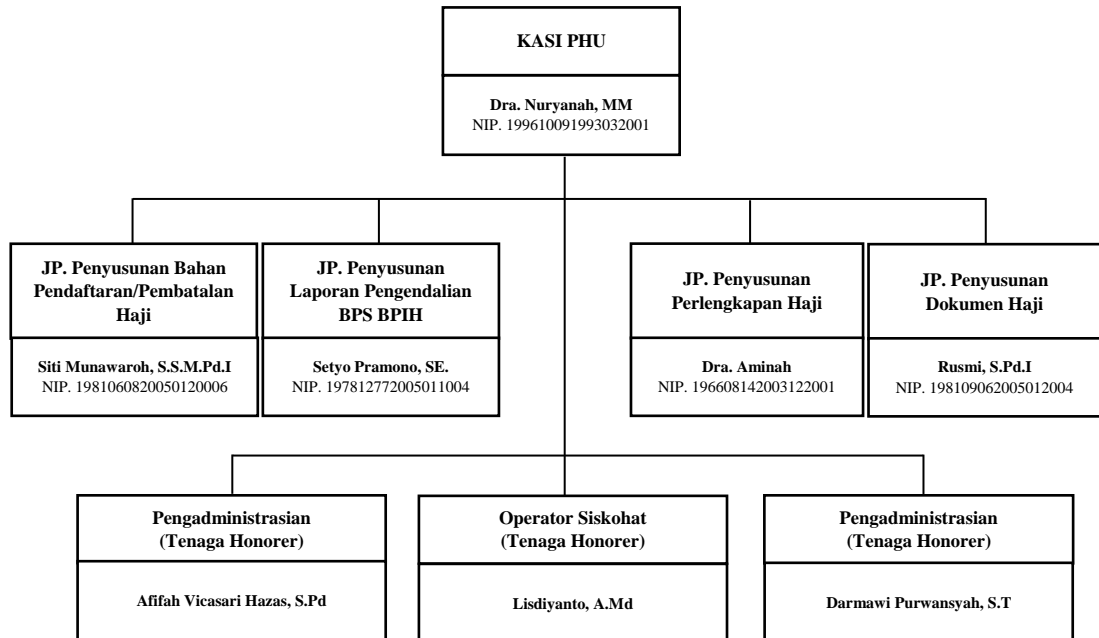
Kepala Seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak H. Sofyan Zali S. Ag.,MM. Seksi ini memiliki tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan dan bimbingan teknis di bidang bina lembaga, edukasi, pemantauan, dan evaluasi lembaga pengelola zakat dan wakaf, serta pengelolaan harta benda wakaf.

k. Bimas Khatolik

Kepala Seksi Bimas Khatolik Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Y. Bambang Irawan M.Pd. seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis pengelolaan data dan informasi serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang agama khatolik, pendidikan agama, dan pendidikan agama khatolik.

Berdasarkan struktur organisasi diatas, menerangkan bahwa terdapat tugas pokok di berbagai bidang yang mana dari salah satu bidang tersebut berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yakni di bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) dengan struktur dan tugas sebagai berikut:

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi
Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah**



a. Kepala Seksi PHU

Kepala Seksi PHU Kemneterian Agama Kota Metro diisi oleh Ibu Dra. Nuryanah, MM. yang memiliki tugas mengawasi, memimpin pelaksanaan tugas dan menetapkan sasaran kerja penyelenggaraan urusan haji dan umrah, menyusun dan menjadwalkan operasional kegiatan berdasarkan program yang telah ditetapkan agar dapat terlaksana.

b. Kepala Seksi Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji

Kepala Seksi Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji diisi oleh Ibu Siti Munawaroh, S.S.M.Pd.I dengan tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang sinkronisasi data pendaftaran dan pembatalan haji reguler, dan pengelolaan dokumen dan visa haji reguler.

c. Kepala Seksi Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH

Kepala Seksi Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH diisi oleh Bapak Setyo Pramono, S.E dengan tugas membuat laporan bulanan BPIH untuk disampaikan ke Kanwil Kemenag setiap bulan, monitoring penyaluran souvenir dan buku panduan manasik haji dari BPS ke calon jemaah haji, menyiapkan perlengkapan keberangkatan dan pemulangan calon jemaah, melakukan koordinasi dengan pihak terkait menjelang keberangkatan dan kepulangan, serta memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan pembuatan rekomendasi paspor.

d. Kepala Seksi Penyusun Perlengkapan Haji

Kepala Seksi Penyusun Perlengkapan Haji diisi oleh Ibu Dra. Aminah yang memiliki tugas melakukan penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring, dan evaluasi pelayanan perlengkapan jemaah haji dan petugas haji.

e. Kepala Seksi Penyusun Dokumen Haji

Kepala Seksi Penyusun Dokumen Haji diisi oleh Ibu Rusmi S.Pd.I yang memiliki tugas melakukan pelaksanaan pelayanan terkait dokumen perjalanan seperti penerbitan paspor, layanan keimigrasian, penyelesaian permasalahan terkait keimigrasian, pengetikan SPPH calon jemaah, memeriksa kelengkapan dokumen jemaah haji yang akan berangkat haji, dan evaluasi pengelolaan dokumen jemaah dan petugas haji.

f. Pengadministrasian

Pengadministrasian bidang PHU diisi oleh Ibu Afifah Vicasari Hazas, S.Pd dan Bapak Darmawi Prwansyah, S.T yang memiliki tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, dan supervise di bidang pengelolaan pengadministrasian pada PHU Kementerian Agama Kota Metro.

g. Operator Siskohat

Operator Siskohat bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Lisdiyanto, A.Md yang memiliki tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis di bidang pengelolaan sitem informasi dan komputerisasi haji terpadu.

**4. Data Jemaah Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Haji Di
Kementerian Agama Kota Metro**

**Tabel 4.1
Daftar Jemaah Pelimpahan Porsi Haji Kota Metro**

No	Nama Jemaah Melimpahkan Porsi	Sebab	Nama Penerima Pelimpahan	Alamat	Umur	Hubungan
1	Mulyono Nyamin Abdullah	Wafat	Desy Rachmawati	Karangrejo, Metro Utara	25	Anak Kandung
2	Rosiah Ahmad Sajuri Yasir	Wafat	Irin Lusiana	Margorejo, Metro Selatan	31	Anak Kandung
3	Sutayo Trisno Wiyono	Wafat	Indrawati	Mulyojati, Metro Barat	49	Anak Kandung
4	Kasino Wahyudi Mariet	Wafat	Dwi Nuraini	Margorejo, Metro Selatan	31	Anak Kandung
5	Bashirah Gani Ali	Wafat	Zahra Fitria	Iringmulyo, Metro Timur	31	Anak Kandung
6	Tuwaji Somopuwiro Pawiro Dimejo	Wafat	Indah Mega Fitria Ningrum	Kota Metro	16	Anak Kandung
7	Umi Baitun Darmo	Wafat	Umi Kalsum	Kota Metro	59	Anak Kandung
8	Pandono Diharjo Pawiro	Wafat	Sidik Paromono	Margototo, Metro Kibang	53	Anak Kandung
9	Sariwan Kaseran Adam	Wafat	Wijayanti Wulandari	Tejo Agung, Metro Timur	23	Anak Kandung
10	Tursainah Merto Dikromo	Wafat	Rumiati	Kota Metro	58	Anak Kandung
11	Jamingin Karto Sentono	Wafat	Mahfud Toharuddin	Mulyojati, Metro Barat	39	Anak Kandung
12	Bejan Kasimin Nyoni	Wafat	Musab Abdullah	Banjar Sari, Metro Utara	35	Anak Kandung
13	Majid Dalem Rahim	Wafat	Matzen	Iringmulyo, Metro Timur	26	Anak Kandung
14	Suyati Duryat	Wafat	Indah Maytika	Tejosari,	36	Anak

	Joyo		Sari	Metro Timur		Kandung
15	Titik Ardiningsih Rasipan	Wafat	Abdul Aziz Sani	Yosomulyo, Metro Pusat	21	Anak Kandung
16	Siswati Todjo Sumarto	Wafat	Susilo Widodo	Sidomukti, Tanjung Sari	50	Anak Kandung
17	Alam Padang Ali	Wafat	Saleh	Peniangan, Marga Sekampung	54	Anak Kandung
18	M. Karib Jafar Hasan	Wafat	Aldo Abizar Putra	Hadimulyo Barat, Metro Pusat	30	Anak Kandung
19	Saumi Mad Ali	Wafat	Siti Maimunah	Margototo, Metro Kibang	55	Anak Kandung
20	Ngatijo Miswanto Sumo	Wafat	Andri Yoga Saputra	Iringmulyo, Metro Timur	30	Anak Kandung
21	Lekat Choirullah Amiri	Wafat	M. Rezki Agung	Banjarsari, Metro Utara	37	Anak Kandung
22	Dedi Supriyadi Saki	Wafat	Faiz Azhari	Ganjar Asri, Metro Barat	23	Anak Kandung
23	Rasmidi Muh. Noor	Wafat	Romandona Rasdiani	Kota Metro	26	Anak Kandung
24	M. Arifuddin Zainuddin	Wafat	M. Zuhron Arofi	Wates, Bumi Ratu Nuban	42	Anak Kandung

Sumber: Dokumentasi daftar Jemaah pelimpahan Haji Kementerian Agama Kota Metro Tahun 2022.

Tabel 4.2
Daftar Jemaah Layanan Haji Kota Metro

No	Nama Jemaah	Alamat	Perihal
1	Abdul Syukur	Banjar Sari, Metro Utara	Pendaftaran Haji
2	Shela Sandra Kirana	Iringmulyo, Metro Timur	Pendaftaran Haji
3	Sri Wahyuni	Kota Metro	Pendaftaran Haji
4	Puji Winulyu	Margototo, Metro Kibang	Pendaftaran Haji
5	Katemi	Margototo, Metro Kibang	Pendaftaran Haji

Sumber: Dokumentasi daftar Jemaah Layanan Haji Kota Metro

B. Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro)

Menurut Nurdin Usman pengertian implementasi adalah proses penerapan atau pelaksanaan yang bermuara pada suatu aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme dalam sebuah sistem. Implementasi bukan hanya terdiri dari sekedar aktivitas, melainkan suatu kegiatan yang terencana guna mencapai suatu tujuan kegiatan.³ Sedangkan layanan ialah tindakan atau proses memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama Kota Metro kepada jemaah haji dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan yang diinginkan oleh para jemaah.

Pelimpahan porsi haji merupakan mekanisme yang memungkinkan suatu negara untuk mengalokasikan sebagian dari kuota haji yang telah ditetapkan oleh Kerajaan Arab Saudi kepada negara lain yang memiliki jumlah calon jemaah melebihi kuota yang telah ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar memungkinkan lebih banyak jemaah dari suatu negara yang memiliki porsi haji terbatas untuk menjalankan ibadah haji. Kebijakan adanya pelimpahan porsi di keluarkan oleh Kementerian Agama RI yang di atur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-Undang ini merupakan perbaikan dari Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Di dalamnya termuat perubahan-perubahan yang signifikan mengenai kebijakan-kebijakan dan regulasi haji khususnya pelimpahan nomor porsi haji. Hal ini diungkapkan oleh

³ Ardina Prafitasari, "Organisasi Kepemudaan Yang Efektif dan Efisien Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi", *Jurnal Translitera*, Edisi 4 (2016).

Ibu Dra. Nuryanah, MM., Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro beliau mengatakan:

“Perubahan yang signifikan mengenai regulasi haji dalam pelimpahan porsi tersebut terletak pada jemaah haji yang wafat/sakit permanen mba setelah diumumkan berhak melunasi BPIH dapat dilimpahkan nomor porsinya kepada salah satu keluarga yakni suami, istri, anak, atau menantu. Sedangkan regulasi yang diatur oleh PIHU pelimpahan nomor porsi dapat dilakukan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung. Bahkan pelimpahan porsi bukan hanya bagi jemaah haji yang wafat/sakit permanen dan telah ditetapkan sebagai jemaah berhak lunas saja, melainkan kapan pun jemaah tersebut wafat/sakit permanen nomor porsinya dapat dilimpahkan kepada keluarganya. Untuk SOP (Standar Operasional Prosedur) mengenai pelimpahan nomor porsi yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Metro yaitu berdasarkan Kep. Dirjen Nomor 245 Tahun 2021”.⁴

Gambar 4.3
Wawancara Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi
Dan Layanan Jemaah



⁴ Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM., selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 09.30 WIB.

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

1. Persyaratan

Untuk persyaratan pelimpahan nomor porsi bagi jemaah haji meninggal dunia dan sakit permanen diantaranya yaitu:

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

2. Prosedur

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

- a. Calon penerima pelimpahan nomor porsi harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- b. Petugas pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan verifikasi persyaratan permohonan pelimpahan nomor porsi dan mengunggah ke aplikasi Siskohat.
- c. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi *c.q.* Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi atas surat rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada aplikasi Siskohat.
- d. Dalam hal dokumen persyaratan yang diunggah tidak lengkap atau terdapat kesalahan unggahan, petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi *c.q.* Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengembalikan pengajuan pelimpahan nomor porsi kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diperbaiki.
- e. Dalam hal seluruh berkas persyaratan telah tervalidasi, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi *c.q.* Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan persetujuan melalui

aplikasi Siskohat dan membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli.

- f. Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan pada aplikasi Siskohat setelah Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi *c.q.* Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli.
- g. Dalam hal hasil wawancara dan verifikasi dokumen asli dinyatakan benar, maka dilanjutkan proses pengambilan foto dan pencetakan Surat Pendaftaran Haji (SPH) Pelimpahan nomor porsi yang ditandatangani secara elektronik oleh pejabat yang berwenang.

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

- a. Meninggal dunia atau sakit permanen terhitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak diundangkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 (tidak berlaku surut).
- b. Meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari bandara embarkasi dan telah menerima uang *living cost*, penerima pelimpahan wajib mengembalikan uang *living cost* sebelum menerima pelimpahan nomor porsi.

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

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

“Memang benar mba bahwa pelimpahan porsi memiliki batasan waktu agar nomor porsi tersebut dapat dilimpahkan, khususnya bagi jemaah haji meninggal dunia yang sebelum keberangkatan menuju Arab Saudi dari bandara embarkasi itu apabila jemaah tersebut telah menerima uang *living cost* maka wajib mengembalikan uang tersebut sebelum menerima pelimpahan. Selain itu mba, pelimpahan porsi hanya dapat dilakukan satu kali pelimpahan saja berlaku bagi jemaah haji sakit permanen dan meninggal dunia”.⁵

⁵ Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM., selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 09.30 WIB.

Pada praktiknya pelimpahan porsi memiliki beberapa kriteria yang di peruntukkan bagi jemaah haji yang berhak menerima pelimpahan: *Pertama*, jemaah merupakan salah satu anggota keluarga dari jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang terdiri dari suami, istri, ayah, ibu, anak kandung dan saudara kandung sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam pelimpahan porsi. *Kedua*, calon penerima pelimpahan porsi telah berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat pengajuan pelimpahan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi beliau mengatakan:

“Benar mba memang ada kriterianya untuk jemaah yang berhak menerima pelimpahan porsi, salah satunya yaitu calon penerima pelimpahan merupakan anggota keluarga dari jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen, jadi yang dapat menerima pelimpahan itu suami, istri, ayah, ibu, anak kandung dan saudara kandung. Selain itu calon penerima pelimpahan haruslah berusia minimal 12 (dua belas) tahun baru pelimpahan porsi tersebut dapat dilimpahkan”.⁶

Pernyataan tersebut di perkuat oleh Ibu Indah Maytika Sari (anak kandung Ibu Suyati Duryat Joyo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) mengatakan bahwa:

“Saya jemaah penerima pelimpahan porsi mba. Saya bisa menerima pelimpahan porsi ini karena merupakan anak kandung dari ibu saya yang telah meninggal dunia. Seperti yang diketahui mba bahwa pelimpahan porsi hanya dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung dan saudara kandung atas kesepakatan dari anggota keluarga”.⁷

⁶ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE. selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

⁷ Wawancara dengan Ibu Indah Maytika Sari (anak kandung Ibu Suyati Duryat Joyo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 11.00 WIB.

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

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

“Kami sudah ada yang namanya standar pelayanan. Dari setiap jenis pelayanan itu ada waktunya mba, contoh pendaftaran berapa menit, pembuatan rekomendasi berapa menit, termasuk pelimpahan nomor porsi haji. Untuk pelimpahan di standar pelayanan kami itu sekitar 30 menit karena terkait pelimpahan porsi haji itu sendiri dibutuhkan penjelasan, jadi dari waktu 30 menit itu dirasa cukup untuk memberikan penjelasan-penjelasan terkait pelimpahan porsi haji itu apa saja”.⁸

Dengan adanya regulasi terbaru pihak Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Metro mensosialisasikan kepada para jemaah haji melalui Kantor Urusan Agama (KUA), penyuluh agama, website resmi Kemenag, dan media sosial. Serta mensosialisasikan kepada para jemaah yang datang ke Kementerian Agama Kota Metro untuk mendaftar ataupun

⁸ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE. selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

hanya sekedar meminta informasi mengenai pendaftaran haji. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Setyo Pramono, SE. selaku staf Pelimpahan Porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro beliau mengatakan bahwa:

“Awal regulasi ini dikeluarkan kami pihak PHU Kemenag Kota Metro mulai mensosialisasikan UU No. 8 Tahun 2019 ini kepada masyarakat melalui pihak KUA, penyuluh agama serta melalui media sosial dan website resmi kemenag. Selain itu kami juga menyampaikan dari mulut ke mulut melalui jemaah yang datang ke seksi PHU untuk melakukan pendaftaran ataupun hanya sekedar ingin mengetahui informasi mengenai pendaftaran ibadah haji”.⁹

Respon jemaah terhadap keputusan mengenai pelimpahan porsi yang terdapat di dalam undang-undang ini cukup baik. Para jemaah penerima pelimpahan porsi merasa senang dikarenakan dapat melanjutkan niat melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci dari jemaah haji yang sudah meninggal dunia dan jarak antara BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) yakni Bank BSI yang jaraknya sangat dekat dengan Kantor Pelayanan Kementerian Agama Kota Metro. Pernyataan ini di dapatkan dari jemaah haji yang peneliti wawancarai, Ibu Umi Kalsum (anak kandung Ibu Umi Baitun Darmo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) beliau mengatakan bahwa:

⁹ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE. selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

“Saya mendengar kabar bahwa nomor porsi jemaah haji yang sudah meninggal dunia bisa dilimpahkan pada ahli warisnya, saya sangat senang. Saya pikir jika uang pendaftaran haji yang sudah disetorkan jemaah itu akan dikembalikan. Menurut saya pun jarak antara BPS BPIH dengan Kantor Kemenag Metro sangat dekat. Saya langsung datang ke Kemenag untuk bertanya dan segera saya lengkapi persyaratan yang diberikan oleh pihak Kemenag. Niat saya hanya ingin mewujudkan keinginan ibu saya untuk berangkat ke Tanah Suci yang sudah lama diimpikannya”.¹⁰

Hal ini disampaikan juga oleh Ibu Indrawati (anak kandung Bapak Sutoyo Trisno Wiyono jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) beliau mengatakan:

“Saya mendapat informasi mba dari tetangga kalau ada pelimpahan porsi untuk jemaah haji yang telah meninggal dunia. Saya merasa senang sekaligus kaget mba mendengar kabar ini. Besoknya saya langsung ke Kemenag Metro konfirmasi terkait informasi tersebut dan ternyata benar adanya”.¹¹

Hal demikian pula disampaikan oleh Ibu Rumiati (anak kandung Ibu Tursainah Merto Dikromo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) beliau mengatakan bahwa:

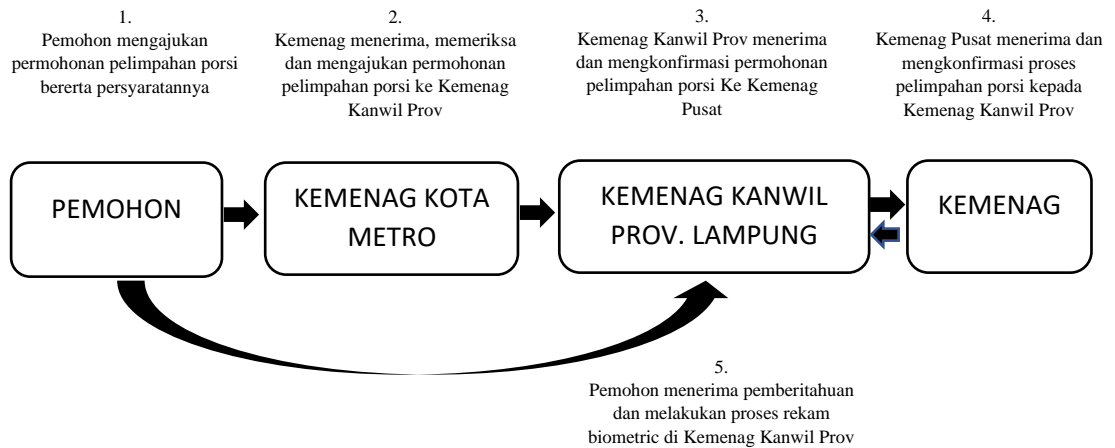
“Saya merasa sangat senang dengan adanya pelimpahan porsi ini mba, karena hal ini dapat membuat saya bisa mewujudkan keinginan terakhir ibu saya untuk berangkat ke Tanah Suci”.¹²

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Umi Kalsum (anak kandung Ibu Umi Baitun Darmo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 21 September 2023 pukul 09.00 WIB.

¹¹ Wawancara dengan Ibu Indrawati (anak kandung Bapak Sutoyo Trisno Wiyono jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 22 September 2023 pukul 10.00 WIB.

¹² Wawancara dengan Ibu Rumiati (anak kandung Ibu Tursainah Merto Dikromo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 22 September 2023 pukul 15.00 WIB.

Gambar 4.3
Alur Proses Pelimpahan Porsi



Sumber: Dokumentasi alur proses pelimpahan porsi Kementerian Agama Kota Metro

Berdasarkan alur proses pelimpahan porsi: *Pertama*, pihak jemaah mengajukan permohonan pelimpahan porsi dengan berkas persyaratan yang lengkap. *Kedua*, setelah Kemenag menerima dan memeriksa kelengkapan berkas persyaratan kemudian mengajukan permohonan pelimpahan porsi ke Kemenag Kanwil Provinsi. *Ketiga*, Kemenag Kanwil Provinsi menerima dan mengkonfirmasi permohonan pelimpahan porsi ke Kemenag Pusat. *Keempat*, Kemenag Pusat menerima dan mengkonfirmasi proses pelimpahan porsi kepada Kemenag Kanwil Provinsi. *Kelima*, jemaah menerima pemberitahuan dan melakukan proses rekam biometric di Kemenag Kanwil Provinsi.

Secara keseluruhan, pelayanan dokumen pelimpahan porsi dilakukan di Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Metro, setelah jemaah mendapat surat rekomendasi dari Kementerian Agama,

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

“Pada tahap proses pelimpahan porsi jemaah memang diminta agar menunggu selama 2 minggu mba untuk bisa melakukan proses rekam biometric di Kanwil Kemenag Provinsi”.¹³

Pernyataan ini diperkuat juga oleh Ibu Rumiati (anak kandung Ibu Tursainah Merto Dikromo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) mengatakan bahwa:

“Memang benar mba pada saat itu saya menunggu sekitar 2 mingguan dari mengajukan berkas persyaratan ke Kemenag Kota Metro, baru setelah itu saya datang ke Kanwil Kemenag Provinsi untuk melakukan sistem rekam biometric. Jadi di sana mba saya mengisi SPPH (Surat Pendaftaran Haji), mengambil foto dan perekaman sidik jari”.¹⁴

¹³ Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM., selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 09.30 WIB.

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Rumiati (anak kandung Ibu Tursainah Merto Dikromo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 22 September 2023 pukul 15.00 WIB.

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

“Para pegawai yang ada di seksi haji semuanya baik dan ramah mba. Saya malah di telfon oleh pihak Kemenag karena ada dokumen saya yang kurang supaya saya tidak bolak balik ke kantor. Pemrosesan dokumen saya juga tidak berlangsung lama sehingga saya tidak perlu menunggu lama. Setelah itu saya di telfon lagi oleh pihak kemenag menginformasikan bahwa saya sudah di panggil untuk pergi ke Kanwil Provinsi untuk melakukan pengisian SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), dan melakukan pengambilan foto serta perekaman sidik jari”.¹⁵

Temuan lainnya juga peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan M. Rezki Agung (anak kandung Bapak Lekat Choirullah Amiri jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) Kementerian Agama Kota Metro:

“Pemrosesan dokumen saya di seksi haji juga cepat dan teliti sehingga tidak membuat saya bolak-balik ke kantor. Pegawainya sangat ramah, murah senyum, dan mereka sabar dalam melayani para jemaah. Pada waktu itu saya melihat terdapat jemaah yang sudah tua mendatangi

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Mahfud Toharuddin (anak kandung Bapak Jamingin Karto Sentono jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 25 September 2023 pukul 09. 00 WIB.

mereka dan pastinya juga dilayani dengan baik. Meski terkadang ada beberapa hal yang membuat pengurusan dokumen tersebut menjadi gagal namun bisa diatasi dengan baik oleh pegawainya”.¹⁶

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

“Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh seksi PHU Kemenag Metro dalam proses pengurusan dokumen. Hanya saja saya meminta semoga bisa lebih dipermudah lagi prosedurnya karena saya merasa untuk pengambilan foto dan perekaman sidik jari saja harus ke Kanwil Kemenag Provinsi itu cukup jauh mba bagi saya”.¹⁷

Adapun pernyataan yang disampaikan juga oleh Andri Yoga Saputra (anak kandung Bapak Ngatijo Miswanto Sumo Dimejo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Saya tidak merasa keberatan mba dengan prosedur yang mengharuskan saya datang ke Kanwil Provinsi untuk melengkapi berkas persyaratan, mulai dari pengisian SPPH, pengambilan foto, dan perekaman sidik jari. Hanya saja saya merasa kasihan mba melihat ada

¹⁶ Wawancara dengan Bapak M. Rezki Agung (anak kandung Bapak Lekat Choirullah Amiri jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 10.00 WIB.

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Matzen (anak kandung Bapak Majid Dalem Rahim jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 10.30 WIB.

jemaah yang menempuh perjalanan cukup jauh untuk sampai ke Kanwil Kemenag Provinsi. Saya harap kebijakan selanjutnya untuk prosedur kelengkapan pelimpahan porsi dapat dilakukan di Kemenag Kabupaten/Kota saja”.¹⁸

Hal demikian disampaikan juga oleh Ibu Indah Maytika Sari (anak kandung Ibu Suyati Duryat Joyo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Saya merasa sedikit keberatan dengan adanya pengurusan perlengkapan dokumen pelimpahan porsi yang harus saya lakukan di Kanwil Kemenag Lampung, jarak dan biaya yang saya miliki itu terbatas mba benar-benar pas-pasan. Kalau ada peraturan seperti ini terus saya merasa kasihan juga dengan jemaah yang kurang mampu dan memiliki pendapatan yang pas-pasan, mereka mau tidak mau harus meminjam uang kepada keluarga terdekatnya. Saya berharap semoga pemerintah dapat mempermudah jemaah haji cukup melakukan segala prosedur pelimpahan porsi di Kementerian Agama Kota Metro saja”.¹⁹

Dari pernyataan diatas, terlihat bahwa jemaah haji merasa keberatan dengan prosedur SPPH, pengambilan foto, dan perekaman sidik jari yang harus dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung yang jaraknya lumayan jauh dan membutuhkan biaya. Selain itu peneliti juga menemukan bahwa di era zaman yang sudah serba digital seperti sekarang ini, tidak menutup kemungkinan bahwa setiap jemaah mampu menguasai teknologi IT. Hal ini dibuktikan dengan adanya pernyataan dari salah satu jemaah pelimpahan porsi yaitu Ibu Siti Maimunah (anak kandung Bapak Saumi Mad

¹⁸ Wawancara dengan Andri Yoga Saputra (anak kandung Bapak Ngatijo Miswanto Sumo Dimejo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 03 November 2023 pukul 10.00 WIB.

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Indah Maytika Sari, (anak kandung Ibu Suyati Duryat Joyo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 11.00 WIB.

Ali jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) beliau mengatakan bahwa:

“Jujur saja mba di era yang serba digital sekarang ini, saya merasa kesulitan dalam memanfaatkan hp sedangkan saya tidak tahu dimana alamat Kanwil Kemenag Provinsi Lampung itu berada. Sehingga hal tersebut membuat saya lama dalam mengurus berkas persyaratan pelimpahan porsi mba”.²⁰

Hal demikian pula disampaikan oleh Faiz Azhari (anak kandung Bapak Dedy Supriyadi Saki jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Zaman sekarang kan apa-apa serba digital mba, tapi pada saat saya mendengar kabar adanya pelimpahan porsi, saya tidak langsung mengurus berkas persyaratan pelimpahan tersebut dikarenakan kurang memahami akan informasi terkait pelimpahan porsi haji”.²¹

Temuan lainnya juga peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan Bapak M. Zuhron Arofi (anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainudin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Sekedar hanya memakai hp saja saya bisa mba, tapi kalau untuk memanfaatkan hp secara keseluruhan dan mencari informasi secara rinci itu saya bisa dibilang gaptek. Perihal tempat Kanwil berada pun saya tidak tau. Sudah diarahkan oleh anak saya untuk melihat di google maps, tapi namanya juga udah tua ya mba, susah paham”.²²

²⁰ Wawancara dengan Ibu Siti Maimunah (anak kandung Bapak Saumi Mad Ali jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 25 September 2023 pukul 13.00 WIB.

²¹ Wawancara dengan saudara Faiz Azhari (anak kandung Bapak Dedy Supriyadi Saki jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 5 Juni 2023 pukul 10.00 WIB.

²² Wawancara dengan Bapak M. Zuhron Arofi (anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainudin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 11.30 WIB.

Gambar 4.4
Wawancara Kepada Jemaah Penerima Pelimpahan Porsi



Gambar 4.5
Wawancara Kepada Jemaah Penerima Pelimpahan Porsi



Pernyataan-pernyataan yang peneliti dapatkan juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro:

“Memang benar mba kami mendengar keluhan-keluhan yang dirasakan oleh jemaah haji penerima pelimpahan porsi. Namun kami hanya bisa menampung keluhan tersebut untuk nantinya akan kami sampaikan kepada Bapak Kepala Kanwil. Latar belakang jemaah haji penerima pelimpahan porsi juga sangat berpengaruh dalam proses implementasi sistem pelimpahan porsi. Seperti banyaknya jemaah yang kurang bisa

memanfaatkan *gadget (handphone)* juga menjadi salah satu faktor penghambatnya. Terlebih jarak tempuh mereka untuk menuju Kanwil itu juga membutuhkan waktu mba”.²³

Gambar 4.6
Wawancara Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi dan Layanan Jemaah



Pernyataan ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Dra.

Nuryanah, MM., selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro:

“Saya sudah mendengar pernyataan ini dari para staff haji lainnya mba, memang hal ini patut dipertimbangkan lagi. Melihat jemaah kita berasal dari latar belakang yang berbeda-beda. Semoga saja untuk tahun-tahun selanjutnya akan diterbitkan lagi undang-undang yang baru untuk pengurusan pengajuan dokumen permohonan penerima pelimpahan porsi bisa dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota masing-masing”.²⁴

²³ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE. selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

²⁴ Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM. selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 09.30 WIB.

Dalam sebuah pelayanan tentunya terdapat suatu kegiatan dan rangkaian kegiatan di dalamnya, yang tidak berwujud yang sering terjadi akibat interaksi antara staf dan jemaah haji. Pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Metro adalah pelayanan prima, yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para jemaah haji. Wujud pelayanan yang diberikan berupa tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan jemaah, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah sehingga jemaah akan datang lagi.

Sedangkan pelayanan jemaah haji di PHU kaitannya dengan apa saja yang diberikan dari awal keberangkatan sampai dengan pulang ke Tanah Air, hal ini dituturkan oleh Ibu Dra. Nuryanah, MM., selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro:

“Pelayanan jemaah haji ini berkaitan dengan dari awal keberangkatan sampai pulang, berarti kan kita mulai melayani dari mulai pendaftaran, sampai dengan pemberangkatan, kemudian pelayanan ketika diperjalanan, pada saat di Arab Saudi, dan Makkah Madinah sampai kembali lagi ke Tanah Air. Hal ini kan ada kaitannya dengan pelayanan administrasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan”.²⁵

²⁵ Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM. selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 09.30 WIB.

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

Dalam praktiknya tentu saja ditemukan kendala yang dapat menghambat proses pelayanan, berasal dari SDM (Sumber Daya Manusia) yang kurang kompeten, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan kurangnya regulasi dalam artian tidak mengetahui SOP pelayanan. Pernyataan ini dikemukakan oleh Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro yaitu Ibu Nuryanah, MM., beliau mengatakan:

“Seperti yang kita ketahui faktor pendukung pelayanan pastinya Sumber Daya Manusia mba, itu sangat mendukung kita, kalo kita tidak mempunyai Sumber Daya Manusia yang bagus bisa jadi pelayanan yang baik itu tidak akan muncul. Untuk sarana dan prasarana ini juga penting untuk menjamin kemudahan dan kenyamanan kebersamaan di dalam ruangan. Lalu regulasi ini erat kaitanya untuk mendukung kinerja, karena kita bekerja tidak bisa lepas dari peraturan yang ada, kita bekerja haruslah sesuai dengan alur”.²⁶

Sumber Daya Manusia memang sebuah komponen yang sangat amat penting disemua instansi/ perusahaan karena Sumber Daya Manusia berfungsi sebagai penggerak kegiatan produksi pada sebuah instansi/ pelayanan. Begitu pula dengan sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di pelayanan, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan, agar mendapat hasil yang diharapkan maka Kementerian Agama

²⁶ Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM. selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 09.30 WIB.

Kota Metro bekerja sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku. Setiap pelayanan pasti mengalami beberapa kendala dalam praktiknya yang sifatnya menghambat atau bahkan menghalangi terjadinya sesuatu. Kementerian Agama Kota Metro dalam pelayanan mengalami beberapa hambatan, hambatan yang paling dirasa oleh Kasi dan para Staf ialah usia jemaah. Hal ini dituturkan oleh Kasi PHU Ibu Nuryanah, MM., beliau berkata:

“Kebanyakan jemaah haji itu lansia mba, apalagi haji itu perjalanan yang sangat jauh, yang mana mengatur jemaah sebanyak 130 orang itu tidak mudah, pastinya dibutuhkan fasilitas dan sarana prasarana yang sangat memadai”.²⁷

Memang benar kendala yang peneliti lihat di pelayanan PHU itu adalah para jemaah, karena kebanyakan yang berkepentingan itu terkadang orang tua atau lansia yang sudah berusia lanjut, hal ini dilatar belakangi karena para jemaah berasal dari pendidikan yang berbeda-beda, dan memiliki usia yang berbeda pula. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Setyo Pramono:

”Kalo kendala itu yang paling kami rasakan dari pihak PHU yaitu kendala jemaah lansia, karena memberi penjelasan ke jemaah haji lansia itu memang harus detail, dan sulitnya ketika jemaah lansia datang ke Kemenag ini dengan keadaan sendiri mba”.²⁸

Hampir semua seksi di Kantor Kementerian Agama Kota Metro mengalami terhambatnya pelayanan dari faktor usia jemaah, karena berasal dari pendidikan dan latar belakang yang berbeda-beda. Akan tetapi Kemenag

²⁷ Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM. selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 09.30 WIB.

²⁸ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

Metro selalu mencari solusi dari permasalahan itu misalnya seperti yang Bapak Setyo Pramono katakan bahwa sebaiknya jemaah lansia ketika datang kesini membawa pihak ketiga fungsinya agar memperjelas apa yang disampaikan dari pihak pelayanan.

Pelayanan yang baik adalah suatu pelayanan yang berhasil dalam mencapai kepuasan para jemaah haji sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan. Menurut Kasmir kriteria pelayanan yang baik terdiri dari:

1. Tersedianya karyawan yang baik

Kantor Kementerian Agama Kota Metro sangat mengedepankan kenyamanan bagi jemaah haji. Kenyamanan jemaah tergantung pada staf yang baik, artinya staf harus ramah, sopan, dan menarik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pernyataan dari Bapak Setyo Pramono, SE., beliau berkata bahwa:

“Disini kami mengedepankan kenyamanan untuk para jemaah mba, selain itu juga kami ada survey pelayanan setiap bulannya dimana survey tersebut di cek dan hasilnya menunjukkan bahwa rating kami ketika melakukan pelayanan semua bagus”.²⁹

Adanya pengecekan survey pelayanan di setiap bulan ini merupakan sebuah evaluasi apakah nantinya ada jemaah yang tidak puas akan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Metro, jika terdapat kritik/rating buruk pastinya Kantor Kementerian Agama Kota Metro akan mengadakan evaluasi dan tidak akan mengulangi kesalahan tersebut. Hal

²⁹ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

ini senada dengan pendapat Bapak Abdul Syukur selaku jemaah layanan haji perihal pendaftaran haji:

“Kalo karyawan disini sopan dan ramah mba, ini terlihat dari awal ada petugas yang dikhususkan berada di pintu depan PHU untuk menanyakan keperluan, setelah itu petugas tersebut mengarahkan kepada saya untuk menemui karyawan/ staf yang bersangkutan”.³⁰

Dari hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa karyawan di Kantor Kementerian Agama Kota Metro khususnya di PHU menunjukkan bahwa para staf/ karyawannya baik, ramah dan sopan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Selain memiliki karyawan atau staf yang baik, kelengkapan dan fasilitas menjadi hal penting yang sangat di perhatikan oleh Kementerian Agama Kota Metro, karena sarana dan prasarana berguna untuk menjamin kemudahan dan kenyamanan para pegawai di ruang PHU. Sarana dan prasarana tersebut sudah mencukupi standar minimal yang dibutuhkan. Pernyataan ini peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM. selaku Kasi PHU Kemenag Metro, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau dari standar minimal sudah mba, karena sudah ada meja layanan dan ruang tunggu yang memadai serta nyaman untuk para jemaah menunggu dan mengantri. Secara batas minimal sudah memenuhi”.³¹

³⁰ Wawancara dengan Bapak Abdul Syukur selaku jemaah layanan haji perihal pendaftaran haji Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 04 Desember 2023 pukul 09.00 WIB.

³¹ Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM. selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 09.30 WIB.

Dari yang peneliti lihat di Kantor Kementerian Agama Kota Metro untuk sarana dan prasarananya sudah cukup lengkap dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa/masyarakat, pernyataan ini disampaikan oleh Bapak Setyo Pramono, SE. selaku staf yang menangani pelimpahan porsi Kementerian Agama Kota Metro, beliau mengatakan:

“Terkait peralatan dan sarana prasarana disini bisa dikatakan lengkap mba, baik sarana pendaftaran haji, pembatalan haji, maupun pelimpahan porsi. Bisa dilihat dengan adanya komputer dan aplikasi. Hanya saja kewenangannya mba, jadi kemenag kabupaten/kota untuk pelimpahan nomor porsi haji itu hanya bisa mengusulkan dokumen dan menjembatani para calon jemaah pelimpahan nomor porsi, nanti permohonannya itu kita tambahi surat pengantar ke Kanwil, nanti pihak Kanwil akan mengundang pemohon untuk rekam data disana”.³²

Kantor Kementerian Agama Kota Metro dari sarana dan prasarana bisa dibilang lengkap baik sarana pendaftaran haji, pembatalan, pelimpahan dan layanan lainnya. Tetapi ada beberapa wewenang yang memang tidak boleh dilakukan meskipun peralatan lengkap contohnya yang diungkapkan Bapak Setyo Pramono yaitu perekaman data pelimpahan nomor porsi. Memang proses perekaman data jemaah pelimpahan nomor porsi itu hanya ada di Kanwil, Kemenag tidak berhak dan tidak mempunyai wewenang. Sarana dan prasarana di Seksi PHU juga dirasakan oleh Ibu Umi Kalsum (anak kandung Ibu Umi Baitun Darmo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

³² Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

“Disini lengkap banget mba yang saya rasakan ketika saya ke PHU, ada ruang tunggu dan meja resepsionis”.³³

Dari hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kementerian Agama Kota Metro di Unit PHU sudah sangat lengkap dan sesuai standar pelayanan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga akhir dan melayani secara cepat dan tepat

Karyawan yang melayani jemaah harus dapat bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal sampai akhir, dapat dikatakan jemaah itu puas atas apa yang dia inginkan. Di sebuah Kementerian Agama khususnya di bagian PHU tentunya mempunyai target waktu/ lama pelayanan dalam menghadapi para jemaah, begitu pun karyawan Kantor Kementerian Agama Kota Metro sebisa mungkin melayani dengan target waktu yang telah ditentukan, hal ini disampaikan oleh Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi beliau berkata:

“Secara prinsip kami itu ada jam layanan mba, hanya saja pada prakteknya kita tidak bisa membatasi kepada setiap jemaah untuk konsultasi. Maka dari itu setiap jemaah bisa kapan saja minta dan harus tetap kita layani, bahkan sampai pernah ke rumah mba, atau kadang lewat WA (*Wathsapp*), ya intinya kita membalas dan merespon karena bagaimanapun kita sudah punya komitmen pelayanan yang baik, tepat dan cepat”.³⁴

³³ Wawancara dengan Ibu Umi Kalsum (anak kandung Ibu Umi Baitun Darmo jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 21 September 2023 pukul 09.00 WIB.

³⁴ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

Kantor Kementerian Agama Kota Metro memang menargetkan berapa lamanya pelayanan, contohnya layanan pendaftaran haji, layanan usulan pembatalan haji, layanan usulan pelimpahan porsi, dan layanan penggabungan mahram. Layanan yang peneliti sebutkan itu hanya berlangsung selama 30 menit, jadi staf PHU diberikan waktu selama 30 menit untuk penyelesaian layanan yang peneliti sebutkan. Hal ini dikuatkan dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak M. Rezky Agung (anak kandung Bapak Lekat Choirullah Amiri jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Pas Proses pelimpahan itu hanya 15 menitan mba, jadi saya cuma mau tau apa saja persyaratannya dan itu dijelaskan semua oleh pak Setyo”.³⁵

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para staf PHU dapat bertanggung jawab dan melayani jemaah dari awal hingga akhir dan PHU Kemneterian Agama Kota Metro sudah mempunya target waktu pelayanan.

4. Mampu berkomunikasi

Karyawan juga harus mampu memahami bahasa dari setiap jemaah untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan setiap jemaah dengan spesifik. Kantor Kementerian Agama Kota Metro selalu berusaha memahami bahasa jemaah yang mereka layani, khususnya jemaah lansia

³⁵ Wawancara dengan Bapak M. Rezky Agung (anak kandung Bapak Lekat Choirullah Amiri jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) pada tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 10.00 WIB.

mereka lebih menggunakan bahasa jawa krama inggil, hal ini dikatakan oleh Bapak Setyo Pramono, SE., beliau mengatakan:

“Kalo selama ini insya’Allah sudah mampu, cuma kendalanya gini sebagian jemaah kita kan orang sepuh-sepuh kadang kami susah menjelaskannya mba, karena kami pakainya Bahasa Indonesia, ya kami bisa Bahasa Krama Jawa hanya saja kalo saya pribadi masih agak kesulitan mba. Jadi solusinya kami tuh komunikasi dengan pihak ketiga contoh ada kakek kesini bawa cucunya, ya kami komunikasikan dengan cucunya nanti cucunya yang akan menerangkan ke kakeknya tentang yang telah kami sampaikan”.³⁶

Seiring perkembangan zaman, penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sudah jarang, dan juga staf atau jemaah juga mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, maka dari itu jemaah yang datang ke Kemenag kebanyakan menggunakan bahasa krama inggil yang jelas tidak ada perubahannya dari zaman ke zaman, tetapi biasanya staf PHU Kementerian Agama Kota Metro juga keteteran jika menggunakan bahasa itu terlalu lama jadi solusinya Kemenag Kota Metro menggunakan pihak ketiga jika ada kosa kata yang tidak dapat dipahami. Penggunaan bahasa ini juga disinggung oleh Pak M. Rezky Agung (anak kandung Bapak Lekat Choirullah Amiri jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Kalau saya si pake Bahasa Indonesia mba, karena staf Kemenag juga memakai Bahasa Indonesia jadi saya menyesuaikan”.³⁷

Dari wawancara yang dilakukan ditemukan bahwa PHU Kementerian Agama Kota Metro sudah melakukan penyesuaian bahasa

³⁶ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

³⁷ Wawancara dengan Bapak M. Rezky Agung (anak kandung Bapak Lekat Choirullah Amiri jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) pada tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 10.00 WIB.

kepada jemaah, tetapi peneliti tidak ditemukannya jemaah yang memakai bahasa Jawa krama inggil, peneliti menduga adanya perbedaan disebabkan karena latar belakang dan waktu penelitian.

5. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Kemampuan dan pengetahuan juga menunjang sukses tidaknya sebuah pelayanan, jadi karyawan perlu didikan khususnya mengenai kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Kantor Kementerian Agama Kota Metro sebagai koordinator dalam rekrutmen karyawan/ staf melalui beberapa tahap agar mendapatkan karyawan yang memiliki kompetensi, memiliki komitmen, loyal dan berakhlakul kharimah dalam melayani jemaah. Hal ini dituturkan oleh Bapak Setyo Pramono:

“Untuk pelatihan rutin kami tidak ada mba, tapi dulu sempat ada seminar pelayanan yang menerangkan mengenai pelayanan prima dan penggunaan pelayanan yang tepat”.³⁸

Kantor Kementerian Agama Kota Metro tidak ada pelatihan pelayanan setiap minggunya, akan tetapi Kantor Kementerian Agama Kota Metro selalu mengadakan rapat evaluasi di setiap minggu guna memantau apakah ada yang kurang dari segi pelayanan kantor. Meskipun tidak adanya latihan per minggunya banyak sekali komentar bagus untuk para petugas di seksi PHU, hal ini disampaikan oleh Bapak M. Zuhron Arofi

³⁸ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

(anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainuddin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Sudah sangat bagus mba, sebelumnya saya itu jemaah yang tidak tahu akan adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi, tapi pas hari itu saya tiba-tiba dihubungi pak Setyo disuruh di limpahkan saja nomor porsinya dengan ketentuan seperti ini. Sejak saat itu saya jadi tahu adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi mba”.³⁹

Disini terlihat bahwa staf Kantor Kementerian Agama Kota Metro memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berdasarkan wawancara dengan Bapak Zuhron “Sejak saat itu saya jadi tahu adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi”, yang tadinya Bapak Zuhron tidak tahu tentang adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi haji, setelah dijelaskan oleh Bapak Setyo beliau menjadi tahu adanya kebijakan tersebut.

6. Berusaha memahami kebutuhan jemaah

Karyawan harus memenuhi kebutuhan para jemaah, karena karyawan lambat itu menyebabkan para jemaah pergi dan tidak ingin kembali karena pelayanannya yang buruk. Kantor Kementerian Agama Kota Metro sangat mengedepankan kepentingan para jemaah dengan cara memahami apa yang dibutuhkan oleh para jemaah, hal ini diungkapkan oleh Bapak Setyo Pramono:

“Layanan kepada jemaah mengacu ke SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada dengan menggunakan prinsip layanan yang cepat, tepat dan efisien”.⁴⁰

³⁹ Wawancara dengan Bapak M. Zuhron Arofi (anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainuddin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 11.30 WIB.

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

Maksud dari yang Pak Setyo katakana pelayanan yang dibutuhkan jemaah itu mengacu pada Standar Operasional Prosedur, dengan menggunakan prinsip layanan yang cepat dan efisien. Hal ini juga sependapat dengan Bapak M. Zuhron Arofi (anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainuddin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Staf PHU khususnya Pak Setyo, ini tau betul mba apa yang saya butuhkan. Saya butuhnya kan pelimpahan porsi itu diterangkan dari UUD nya terus ke persyaratannya, yang saya inget tuh kalo pelimpahan tidak bisa di Kemenag sini, disini katanya hanya untuk menjembatani”.⁴¹

7. Mampu memberikan kepercayaan kepada Jemaah

Kepercayaan jemaah merupakan satu hal yang harus dijaga dan ditingkatkan. Kepercayaan adalah syarat mutlak berkembangnya sebuah perusahaan atau instansi. Kantor Kementerian Agama Kota Metro berusaha untuk mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan para jemaah. Banyak sekali cara menjaga kepercayaan jemaah salah satunya dengan menjadi pendengar yang baik, jujur dan terbuka, professional dan lain-lain. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Setyo Pramono:

“Jadi selama ini kami juga meminta ada survei layanan, jadi ketika kami sudah melayani kami meminta seperti survei bagaimana

⁴¹ Wawancara dengan Bapak M. Zuhron Arofi (anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainuddin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 11.30 WIB.

pelayanan kami. Untuk selama ini sih alhamdulillah kebanyakan puas dan otomatis itu sudah memberikan kepercayaan”.⁴²

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Metro untuk menjaga kepercayaan para jemaah yaitu dengan menggunakan survey layanan. Hal ini juga dituturkan oleh Bapak Zuhron (anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainuddin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Saya sudah merasa puas mba atas layanan yang telah diberikan oleh staf di bagian haji, meskipun kemarin saya tidak mengisi survey karena buru-buru”.⁴³

Dari semua hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa di Kantor Kementerian Agama Kota Metro khususnya di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah sesuai dengan teori yang peneliti gunakan.

Kualitas Pelayanan adalah salah satu indikator untuk menentukan apakah sukses tidaknya perusahaan atau instansi. Semakin banyak jemaah yang merasa harapan/ keinginannya terpenuhi berarti dapat dikategorikan memuaskan. Oleh karenanya, tidak mengherankan jika kepuasan jemaah selalu mendapat perhatian khusus saat menyusun strategi perusahaan. Dalam menyusun strategi, Kantor Kementerian Agama Kota Metro melibatkan faktor manusia yang digunakan untuk pelayanan, alat atau fasilitas, dan mekanisme pelayanan. Menurut Pasuruan (dalam Tjiptono) terdapat 5 (lima) jenis dimensi

⁴² Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

⁴³ Wawancara dengan Bapak M. Zuhron Arofi (anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainuddin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 11.30 WIB.

dalam kualitas pelayanan terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible disini merupakan fasilitas atau sarana prasarana yang digunakan oleh staf atau pengguna layanan. Dimensi ini merupakan kemampuan staf PHU untuk menunjukkan eksistensinya di hadapan jemaah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Metro dalam segi *tangible* ini sudah lengkap. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Setyo Pramono, SE., beliau mengatakan:

“Terkait peralatan dan sarana prasarana disini Kemenag Kota Metro bisa dibilang lengkap. Bisa dilihat dengan adanya komputer, aplikasi, ruang tunggu dan masih banyak lagi”.⁴⁴

Kantor Kementerian Agama Kota Metro dalam dimensi *tangible* ini sudah lengkap hal ini bisa dilihat dengan adanya daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan serta penampilan karyawan yang terjadwalkan. Hal ini dikuatkan dengan wawancara pengguna pelayanan yaitu Ibu Sri Wahyuni selaku jemaah layanan haji perihal pendaftaran haji:

“Yang saya lihat dari saya proses pendaftaran haji perlengkapan disini sudah lengkap mba, contohnya ada tempat tunggu, meja resepsionis dan masih banyak lagi mba”.⁴⁵

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, selaku jemaah layanan haji perihal pendaftaran haji Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 05 Desember 2023 pukul 09.30 WIB.

Dari hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro dalam dimensi *tangible* sudah bagus dan layak dalam hal ini karena jemaah sudah merasakan nilai baik dan merasa puas akan fasilitas dan peralatan.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Realibility disini diartikan kehandalan staf PHU atau layanan yang dijanjikan dan menjamin kepuasan. Handalnya sebuah karyawan ini bisa dilihat dari ketepatan, keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam pemberian pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Pak Setyo Pramono:

“Untuk pelayanan di bagian Penyelenggara Haji dan Umrah ini, staf akan memberikan informasi terkait apa yang dibutuhkan para jemaah haji mba. Kesiediaan untuk membantu jemaah dan memberikan layanan secara cepat dan tepat merupakan salah satu yang diterapkan oleh kami dalam pelayanan ini”.⁴⁶

Kehandalan yang secara akurat dan tepat menunjukkan sejauh mana staf PHU dalam memberikan layanan kepada jemaah. Kehandaan tidak hanya penting ketika berhadapan dengan masalah besar, melainkan masalah kecil juga penting bagi jemaah saat mengevaluasi sebuah pelayanan. Hal ini dipaparkan oleh salah satu jemaah Ibu Sri Wahyuni selaku jemaah layanan haji perihal pendaftaran haji:

“Di Kemenag Kota Metro ini mba, semua pelayanan telah terotomasi dengan sistem komputer dan jaringan sehingga ketika saya mau

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

melakukan pendaftaran haji langsung diproses, tidak butuh waktu lama mba asalkan semua persyaratan sudah lengkap”.⁴⁷

Wawancara dengan responden menyatakan bahwa *reliability* atau kemampuan para staf PHU dalam memberikan pelayanan ini sudah maksimal, dilihat dengan adanya kinerja perangkat yang dijanjikan, keterampilan dan ketepatan karyawan serta dapat dilihat dari awal ketika jemaah datang sudah dilayani dengan baik, dan ketika jemaah mengalami kebingungan dengan tanggap para petugas memberikan tanggapan.

3. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Tanggung jawab karyawan kepada para jemaah yaitu memberikan layanan yang dibutuhkan dan penyampaian layanan yang cepat dan tepat, tidak membuat para jemaah menunggu lama tanpa ada alasan yang tidak jelas. Dalam dimensi ini Kantor Kementerian Agama Kota Metro sangat mengedepankan dan memiliki tanggung jawab penuh khususnya ketika melayani para Jemaah. Hal ini diterangkan oleh Bapak Setyo Pramono:

“Jadi di Kantor Kemenag Kota Metro itu kami sudah ada yang namanya standar pelayanan. Dari setiap jenis pelayanan itu ada waktunya, contoh pembuatan rekomendasi missal berapa menit, pendaftaran berapa menit, termasuk pelimpahan nomor porsi haji, kalo pelimpahan di standar pelayanan kami itu sekitar 30 menit”.⁴⁸

Peneliti mengamati memang benar adanya jenis-jenis layanan ini. Dengan adanya jenis layanan para jemaah tidak bingung lagi dengan apa yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Bapak

⁴⁷ Wawancara dengan dengan Ibu Sri Wahyuni, selaku jemaah layanan haji perihal pendaftaran haji Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 05 Desember 2023 pukul 09.30 WIB.

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

Matzen (anak kandung Bapak Majid Dalem Rahim jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Yang jelas dari pihak Kemenag ini, pelayanannya sangat memuaskan karena mereka ini responnya cepat, dan mudah dalam memberikan penjelasan, jadi kita cukup membenahi yang akan dikumpulkan dan disitu juga dijeaskan secara detail mengenai berkas yang harus dilengkapi untuk pelimpahan porsi, saya acungi jempol untuk pelayanan di Kemenag ini mba”.⁴⁹

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiviness* di PHU Kementerian Agama Kota Metro sudah ada dan bagus hal ini dibuktikan dengan tanggung jawab karyawan dan respon karyawan/ staf PHU Kementerian Agama Kota Metro yang cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* disini diartikan jaminan, maksudnya dimana pihak staf PHU memberikan perlindungan kepada para jemaah haji berupa kesopanan, pengetahuan, keterampilan dan keamanan data. Kantor Kementerian Agama Kota Metro dalam memberikan jaminan kepada jemaah sudah sangat bagus dan dalam meberikan keamanan data juga sudah sangat bagus. Hal ini dikatakan oleh Pak Setyo Pramono:

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

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Matzen (anak kandung Bapak Majid Dalem Rahim jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 10.30 WIB.

dan mengetahui perangkat desa itu kan sudah jelas sekali ada perlindungan”.⁵⁰

Perlindungan dokumen sangatlah penting maka dari itu Kantor Kementerian Agama Kota Metro akan menjamin dokumen yang sudah jemaah kumpulkan, contohnya surat kuasa ahli waris ketika ingin melimpahkan disitu tercantum persetujuan antara pemberi kuasa dan penerima kuasa. Hal ini senada oleh Bapak Mahfud Toharuddin (anak kandung Bapak Jamingin Karto Sentono jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) beliau mengatakan bahwa:

“Untuk jaminan perlindungan saya yakin banget mba, ya karena memang itu sudah tugasnya mereka, jaga dokumen yang penting-penting dan jangan sampai hilang”.⁵¹

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menemukan adanya dimensi *assurance* hal ini dibuktikan dengan adanya jaminan dan kepastian berupa keamanan dan perlindungan dokumen-dokumen penting.

5. *Empathy* (Empati)

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

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Mahfud Toharuddin (anak kandung Bapak Jamingin Karto Sentono jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 25 September 2023 pukul 09.00 WIB.

“Jadi terkait jemaah yang datang itu kan latar belakangnya beda-beda mba, dari tingkat pendidikan, kulturalnya, budaya, ada yang keras dan lembut. Kalo memang ada yang perlu dijelaskan lebih lanjut kita bisa ngobrol lebih intens misalnya di ruang konsultasi”.⁵²

Ketika ada jemaah yang kurang puas atau ingin berbicara lebih dalam lagi, pihak Kantor Kementerian Agama Kota Metro akan mengarahkan jemaah tersebut ke ruang konsultasi, tapi peneliti mengamati saat ini jarang sekali ada jemaah seperti itu, karena dari pihak Kemenag memahami kebutuhan individu dari para jemaah. Hal ini dikuatkan dengan wawancara oleh Bapak Mahfud Toharuddin (anak kandung Bapak Jamingin Karto Sentono jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia:

“Kalo untuk keruang konsultasi saya belum pernah mba, karena pas pelayanan di PHU saya sudah puas dan tidak perlu keruang konsultasi itu”⁵³

Dari wawancara tersebut peneliti tidak menemukan adanya dimensi *emphaty*, peneliti menduga hal ini disebabkan oleh waktu penelitian yang tidak tepat. Dari beberapa pernyataan diatas dapat dilihat bahwa dalam proses penerapan sistem pelimpahan porsi dan layanan calon jemaah haji terdapat beberapa kendala, namun jemaah haji merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kota Metro. Sarana dan prasarananya pun sudah sesuai dengan standar pelayanan. Bagi seorang pelayan masyarakat yang setiap harinya bertemu dengan banyak orang yang berbeda-beda tentulah bukan suatu hal yang mudah. Dibutuhkan

⁵² Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

⁵³ Wawancara dengan Bapak Mahfud Toharuddin (anak kandung Bapak Jamingin Karto Sentono jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 25 September 2023 pukul 09.00 WIB.

keramahan, kecepatan, ketelitian, dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, hal ini guna menunjang terlahirnya kinerja yang baik oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah.

C. Analisis Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro)

Berdasarkan penelitian dan pengamatan proses wawancara dan mengumpulkan data dari pihak yang bersangkutan terkait implementasi sistem pelimpahan porsi haji dan layanan calon jemaah haji di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Metro, ditemukan kendala atau permasalahan diantaranya sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro

- a. Dalam persyaratan surat kuasa ahli waris, peneliti menemukan bahwa ada beberapa jemaah yang ahli warisnya berada di luar Kota Metro.

Hal ini dibuktikan oleh hasil wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., beliau mengatakan:

“Memang benar mba dari data yang terlampir disini ditemukan beberapa jemaah pelimpahan porsi yang ahli warisnya berdomisili di luar kota Metro, itu berada di kecamatan bumi ratu nuban, tanjung sari dan marga sekampung. Adanya jarak yang lumayan cukup jauh ini tentunya akan menyulitkan bagi si penerima pelimpahan”.⁵⁴

Jarak yang lumayan cukup jauh tentu saja akan menyulitkan bagi jemaah penerima pelimpahan porsi. Apalagi terdapat beberapa dokumen yang harus ditanda tangani oleh para ahli waris. Hal ini

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

sesuai dengan pernyataan dari Bapak Saleh (anak kandung Bapak Alam Padang Ali jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Kan rumah saya di marga sekampung ya mba lumayan jauh kalo mau ke Kemenag Kota Metro yang pastinya butuh waktu perjalanan, belum lagi saya harus minta tanda tangan ahli waris tentunya butuh waktu ga sedikit. Sulit si mba dengan jarak seperti ini”.⁵⁵

Dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa penerima porsi merasa kesulitan karena jarak antara tempat tinggal dengan Kantor Layanan Kementerian Agama Kota Metro lumayan jauh. Kerumitan ini seharusnya Seksi PHU Kota Metro menggunakan dimensi *realibility* yakni mampu memberikan pelayanan yang segera dan akurat atau memberikan alternatif untuk mempermudah ahli waris yang jauh dari kampung halaman.

- b. Sistem rekam masih dilakukan di Kanwil Kemenag, peneliti menemukan bahwa tidak sedikit dari jemaah yang mengeluh mengenai pengurusan pengajuan dokumen permohonan pelimpahan porsi mulai dari pengisian formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), pengambilan foto, dan perekaman sidik jari yang hanya dapat dilakukan di Kanwil Kemenag Provinsi Lampung saja. Hal ini dibuktikan oleh hasil wawancara dengan Ibu Siti Maimunah (anak kandung Bapak Saumi Mad Ali jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Saleh (anak kandung Bapak Alam Padang Ali jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 27 September 2023 pukul 09.00 WIB.

“Saya sebenarnya keberatan mba dengan proses pengurusan dokumen yang harus di lakukan di Kanwil Kemenag Provinsi, sudah jarak tempuhnya jauh, saya juga ngga tau mba dimana tempatnya dan yang pasti butuh biaya juga. Saya sih berharapnya semua dokumen persyaratan bisa diselesaikan di Kemenag Kota Metro saja”.⁵⁶

Hal ini pun diperkuat dengan adanya pernyataan dari staf pelimpahan porsi yaitu Bapak Setyo Pramono, SE., beliau mengatakan:

“Memang benar mba kami mendengar keluhan-keluhan yang dirasakan oleh jemaah haji penerima pelimpahan porsi. Namun kami hanya bisa menampung keluhan tersebut untuk nantinya akan kami sampaikan kepada Bapak Kepala Kanwil. Latar belakang jemaah haji penerima pelimpahan porsi juga sangat berpengaruh dalam proses implementasi sistem pelimpahan porsi. Terlebih jarak tempuh mereka untuk menuju Kanwil itu juga membutuhkan waktu mba”.⁵⁷

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa hal ini disebabkan oleh jauhnya jarak yang akan ditempuh oleh jemaah haji penerima pelimpahan porsi dan tidak semua jemaah penerima pelimpahan porsi mengetahui dimana alamat Kanwil Kementerian Agama Provinsi berada. Kerumitan ini seharusnya Seksi PHU Kota Metro menggunakan dimensi *responsiveness* yakni membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan jemaah, dengan memberikan usulan kepada pihak bidang PHU Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung dan diteruskan kepada Direktorat Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah

⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Siti Maimunah (anak kandung Bapak Saumi Mad Ali jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 25 September 2023 pukul 13.00 WIB.

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

Kementerian Agama Republik Indonesia agar sistem rekam biometric dapat dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten/ Kota saja.

- c. Penerima porsi yang lambat dalam mengurus berkas syarat pelimpahan porsi dan penerima porsi tidak semua menguasai teknologi *IT*, peneliti menemukan bahwa alasan jemaah lambat dalam mengurus berkas syarat pelimpahan adalah karena keterbatasan mereka dalam menggunakan *handphone* sehingga hal ini menyebabkan para jemaah kurang memahami akan informasi terkait pelimpahan porsi. Hal ini dibuktikan oleh hasil wawancara dengan M. Zuhron Arofi (anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainudin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Di era sekarang enak mba apa-apa bisa dilakuin lewat hp aja tapi buat orang tua kayak saya yang dibilang gaptek ini kesulitan mba gunain hp. Informasi adanya pelimpahan porsi aja saya denger dari tetangga. Tapi pas denger kabar itu saya ngga langsung ngurus berkas syarat pelimpahan ke Kemenag karena saya kurang paham mba sama informasi tersebut”⁵⁸

Hal ini sependapat juga dengan Faiz Azhari (anak kandung Bapak Dedy Supriyadi Saki jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia):

“Zaman sekarang kana apa-apa srba digital mba, tapi pada saat saya mendengar kabar adanya pelimpahan porsi, saya tidak langsung mengurus berkas syarat pelimpahan tersebut dikarenakan kurang memahami akan informasi terkait pelimpahan porsi haji”.⁵⁹

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak M. Zuhron Arofi (anak kandung Bapak M. Arifuddin Zainudin jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 24 September 2023 pukul 11.30 WIB.

⁵⁹ Wawancara dengan saudara Faiz Azhari (anak kandung Bapak Dedy Supriyadi Saki jemaah penerima pelimpahan porsi meninggal dunia) tahun 2022 pada tanggal 5 Juni 2023 pukul 10.00 WIB.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kurangnya informasi jemaah terkait adanya pelimpahan porsi dikarenakan kurang pemahaman akan penggunaan *gadget*, sehingga menyebabkan jemaah lama dalam mengurus berkas syarat pelimpahan ke Kemenag Kota Metro. Kerumitan ini seharusnya Seksi PHU Kota Metro menggunakan dimensi *emphaty* yakni mencoba melakukan komunikasi pribadi kepada jemaah penerima pelimpahan porsi agar segera mengurus berkas syarat pelimpahan.

2. Layanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro

- a. Kurangnya pemahaman jemaah haji lansia dalam menerima informasi, peneliti menemukan bahwa pihak PHU terkendala dengan jemaah haji yang berusia lanjut atau lansia. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., yang mengatakan bahwa:

”Kalo kendala itu yang paling kami rasakan dari pihak PHU yaitu kendala jemaah lansia, karena memberi penjelasan ke jemaah haji lansia itu memang harus detail, dan sulitnya ketika jemaah lansia datang ke Kemenag ini dengan keadaan sendiri mba”.⁶⁰

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Kasi PHU Kemenag Kota Metro yaitu Ibu Dra. Nuryanah, MM., beliau mengatakan:

“Memang benar mba kami dari pihak PHU merasa kesulitan dalam menghadapi jemaah haji lansia, dibutuhkan kesabaran dalam memberikan informasi terkait apa yang dibutuhkan jemaah. Selain itu

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE., selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 10.30 WIB.

kita juga harus pelan-pelan dalam menyampaikan informasi agar jemaah tersebut paham apa yang kita jelaskan”.⁶¹

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Jemaah haji lansia merupakan salah satu kendala yang dirasakan pihak PHU dalam melayani jemaah. Akan tetapi mengingat kembali bahwa tidak semua jemaah berasal dari pendidikan yang sama, melainkan berbeda-beda. Kerumitan ini seharusnya Seksi PHU Kota Metro menggunakan dimensi *emphaty* yakni mencoba melakukan komunikasi pribadi kepada jemaah secara pelan dan detail agar jemaah paham akan informasi yang disampaikan.

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM. selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 19 September 2023 pukul 09.30 WIB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang sudah dilakukan peneliti mengenai implementasi sistem pelimpahan porsi haji dan layanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi sistem pelimpahan porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro sudah baik sesuai dengan SOP yang berlaku yakni tertuang di Kep. Dirjen No. 245 Tahun 2021 dan terlepas dari adanya regulasi terkait pelimpahan porsi ini diberlakukan sebagai solusi pemerintah terhadap jemaah yang terkendala berangkat haji karena sakit permanen/ meninggal dunia. Akan tetapi pada pelaksanaannya ditemukan kendala atau permasalahan diantaranya: *Pertama*, ahli waris berada di luar Kota Metro. *Kedua*, sistem rekam masih dilakukan di Kanwil Kemenag. *Ketiga*, penerima porsi yang lambat dalam mengurus berkas syarat pelimpahan porsi dan penerima porsi tidak semua menguasai teknologi *IT*.
2. Layanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro telah berjalan dengan baik, yaitu sudah sesuai standar pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan serta manajemen operasional terstruktur dengan meningkatkan koordinasi antar pegawai dan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada. Dalam pelaksanaannya, bentuk pelayanan Kementerian Agama Kota Metro terhadap para jemaah khususnya

pelimpahan porsi telah memberikan pelayanan yang ramah, mudah dan cepat, memberikan rasa puas kepada jemaah, serta bertanggung jawab. Akan tetapi ditemukannya kendala dalam pelaksanaan tersebut yaitu terletak pada jemaah haji lansia.

B. Saran

1. Bagi Kementerian Agama Kota Metro
 - a. Hendaknya Kementerian Agama Kota Metro dapat memberikan usulan kepada pihak bidang PHU Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung dan diteruskan kepada Direktorat Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama RI agar sistem rekam biometric dapat dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten/Kota saja.
2. Bagi jemaah
 - a. Hendaknya para jemaah selalu *update* dengan perkembangan digitalisasi, dimana jemaah dapat mencari segala informasi di internet.
 - b. Hendaknya jemaah mengikuti prosedur yang ada, terutama bagi jemaah yang berada di luar Kota Metro untuk bisa suportif datang ke Kementerian Agama Kota Metro demi kelancaran prosedural terkait.
 - c. Hendaknya bagi jemaah haji lansia agar di dampingi oleh pihak keluarga yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakti, Muhammad Hanbali, dkk. *Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. Vol. 5. No. 3, Februari 2023.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Febriyaningsih, Ratna Indah. *Musyawah Ahli Waris Dalam Pelimpahan Porsi Calon Jemaah Haji Yang Meninggal Dunia Perspektif Maqashid Syariah (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh Makkah Madinah Kota Pasuruan. Skripsi, tahun 2022.*
- Ferine, Kiki Farida dan Juniarti. *Pelayanan SDM*. Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- Hertati, Lesi. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2023.
- Kementerian Kesehatan. *Informasi Tentang Virus Corona (Covid-19)*. Dalam promkes.kemkes.go.id, diunduh pada 18 Maret 2023.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler.
- Khaerunnisa, Rini. *Implementasi Pelayanan Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)*. Skripsi, tahun 2021.
- Mamangkey, Marlin, Daud Liando, dan Marthen Kimbal. *Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. Vol. 3. No. 3, 2019.
- Mustanir, Ahmad. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media. 2022.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendikia, 2019.

- Pasolong, Harbani. *Etika Profesi*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2021.
- Prafitasari, Ardina. *Organisasi Kepemudaan Yang Efektif dan Efisien Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi*. Jurnal Translitera. Edisi 4, 2016.
- Riani, Ni Ketut. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol. 1. No. 11, 2021.
- Rifa'i, Moh, dan Dela Maghfiroh Kamila. *Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 01 No. 01, 2021.
- Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. *Bentuk Layanan Pemerintah Yang Diberikan Pemerintah Kepada Jamaah Haji*. Dalam karimun.kemenag.go.id, diunduh pada 21 Mei 2023.
- Setiyadi, Ag. Bambang. *Metode Penelitian Untuk Pengajaran Bahasa Asing: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

OUTLINE SKRIPSI

IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

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. Sistem Pelimpahan Porsi Jemaah Haji
 - 1. SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Berdasarkan Kep. Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021

2. Dokumen Persyaratan Pelimpahan Nomor Porsi Bagi Jemaah Haji Sakit Permanen dan Meninggal Dunia
 3. Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Melalui Layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota
- B. Layanan Calon Jemaah Haji
1. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik Kepada Jemaah
 2. Standar Pelayanan Staf PHU
 3. Dimensi Kualitas Pelayanan Haji

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
1. Jenis Penelitian
 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
1. Sumber Data Primer
 2. Sumber Data Sekunder
- C. Metode Pengumpulan Data
1. Wawancara
 2. Dokumentasi
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Metro
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Metro
 2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kota Metro
 3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro
- B. Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro)
- C. Analisis Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro)

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Muhammad Hanafi Zuardi S.H.I.,M.S.I

NIP. 198007182008011012

Metro, 23 Agustus 2023

Peneliti



Resti Amalia

NPM. 1903041015

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

A. Wawancara

1. Pertanyaan Kepada Kepala Seksi (KASI) PHU Kementerian Agama Kota Metro
 - a. Sejak tahun berapa sistem pelimpahan porsi mulai diterapkan di Kementerian Agama Kota Metro?
 - b. Bagaimana SOP (Standar Operasional Prosedur) dari sistem pelimpahan porsi?
 - c. Apakah SOP pelimpahan porsi ini mampu dipahami dengan baik oleh calon jemaah penerima pelimpahan porsi?
 - d. Bagaimanakah jika bertemu jemaah yang tidak sesuai syarat administrasi pelimpahan porsi namun tetap bersikukuh untuk terus mendapatkan pelimpahan porsi?
 - e. Ada berapakah pegawai yang ditugaskan dalam menangani administrasi pelimpahan porsi?
 - f. Seperti apa sajakah wujud dari sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelimpahan porsi calon jemaah haji?
 - g. Apakah sarana dan prasarana tersebut mampu mendukung proses pelimpahan porsi agar berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku?
 - h. Berapa jumlah jemaah yang melakukan pelimpahan porsi pada tahun 2022?
 - i. Berapa usia minimal dan maksimal jemaah yang melakukan pelimpahan porsi?
 - j. Berapa usia minimal dan maksimal jemaah yang mendapatkan pelimpahan porsi?
 - k. Apa sajakah alasan jemaah melakukan pelimpahan porsi?

- l. Adakah kendala yang dialami siskohat dalam melakukan pelimpahan porsis? Jika iya seperti apa sajakah kendala tersebut beserta penanganannya?
 - m. Adakah jemaah yang sudah menerima pelimpahan porsis kemudian melakukan pelimpahan porsis dengan alasan tertentu? Jika iya seperti apa prosedurnya?
 - n. Adakah kendala kesehatan bagi jemaah yang menerima pelimpahan porsis?
 - o. Apa saja layanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Metro kepada calon jemaah haji?
 - p. Bagaimana pengawasan yang dilakukan ibu terhadap pegawai PHU yang melayani pelimpahan porsis?
 - q. Adakah upaya yang dilakukan ibu bagi pegawai yang melayani pelimpahan porsis untuk meningkatkan kemampuannya?
 - r. Bagaimana upaya kordinasi yang ibu lakukan terkait pelimpahan porsis jemaah ini?
 - s. Bagaimana bentuk tanggung jawab yang ibu lakukan terkait pelimpahan porsis ini?
 - t. Upaya apa yang ibu lakukan jika melihat jemaah yang nampak emosional ketika melakukan proses pelimpahan porsis?
2. Pertanyaan Kepada Staff di PHU Kementerian Agama Kota Metro
- a. Bagaimana prosedur pelimpahan porsis jemaah haji?
 - b. Sudah berapa tahun anda melayani sistem pelimpahan porsis?
 - c. Dokumen apa sajakah yang digunakan untuk melengkapi persyaratan dalam proses pengajuan pelimpahan porsis?
 - d. Apakah semua jemaah paham terhadap cara pengisian berkas kelengkapan persyaratan pelimpahan porsis yang terdiri dari surat kuasa dan surat pernyataan tanggung jawab mutlak?
 - e. Pada saat adanya *Covid-19* pada tahun 2022 adakah perbedaan dalam penerapan sistem pelimpahan porsis dibandingkan dengan setelah pasca covid 19 tahun 2023?

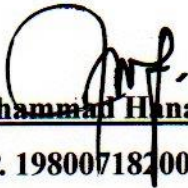
- f. Standar pelayanan seperti apa yang digunakan Kementerian Agama Kota Metro?
 - g. Dimensi kualitas pelayanan seperti apa yang diterapkan Kementerian Agama Kota Metro agar jemaah dapat terlayani dengan baik?
 - h. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan dalam pelayanan agar jemaah haji merasa terlayani dengan baik?
 - i. Apakah ada kendala dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah?
 - j. Bagaimanakah cara bapak membangun kepercayaan kepada para jemaah agar mempercayai setiap informasi yang bapak berikan?
3. Pertanyaan Kepada Calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Metro
- a. Siapa yang melimpahkan porsi tersebut?
 - b. Apa alasan orang yang melakukan pelimpahan porsi tersebut kepada anda?
 - c. Apa status anda dalam pelimpahan porsi tersebut?
 - d. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Metro dalam melayani jemaah yang hendak melakukan pelimpahan porsi?
 - e. Apakah anda terlayani dengan baik oleh Kementerian Agama Kota Metro dalam hal pelimpahan porsi?
 - f. Apakah anda mengalami kesulitan dalam pengisian berkas persyaratan pelimpahan porsi?
 - g. Apakah pegawai yang melayani pelimpahan porsi mampu anda pahami komunikasinya?
 - h. Apakah pegawai layanan pelimpahan porsi dapat melayani anda secara cepat dan tepat?
 - i. Menurut anda mampukah pegawai memberikan solusi atas persoalan atau permasalahan yang terjadi di pelimpahan porsi?
 - j. Apakah layanan yang diberikan oleh pegawai pelimpahan porsi sudah memenuhi kebutuhan yang anda inginkan?

B. Dokumentasi

1. Data mengenai sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Metro.
2. Data mengenai struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro.
3. Data mengenai struktur Bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Metro.
4. Data mengenai Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji Dan Layanan Calon Jemaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro).

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Muhammad Hanafi Zuardi S.H.I.,M.S.I

NIP. 198007182008011012

Metro, 23 Agustus 2023

Peneliti



Resti Amalia

NPM. 1903041015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Resti Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041015

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 20-3-2023	- Cover, - Bab I, - Bab II, - Daftar Pustaka - Outline / Daftar Isi	[Tanda Tangan Dosen]

Dosen Pembimbing,

Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I
NIP. 198007122008011012

Mahasiswa Ybs,

Resti Amalia
NPM. 1903041015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Resti Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041015

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 3-4-2023	Perbaiki redaksi penulisan pada footnote, Spasi serta penulisan hal juga pada daftar pustaka.	Baik

Dosen Pembimbing,

Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ybs,

Resti Amalia

NPM. 1903041015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Resti Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041015

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Sepren/ 04-04-23	- Ace y diumumkan. - Pertanyaan rencana pengurusan lain yg diperlukan y seminar	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I
NIP. 198007182008011012

Resti Amalia
NPM. 1903041015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Resti Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041015

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
L.	Ramis/ 27 Juli 2023	Perbaiki lagi APO nya. tersebut dengan teori ada pada bab I' konjungsi	

Dosen Pembimbing,

Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ybs,

Resti Amalia

NPM. 1903041015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Resti Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

NPM : 1903041015

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jember 25-08-2023	Kec 7 APD - dan outline	

Dosen Pembimbing,

Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ybs,

Resti Amalia

NPM. 1903041015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Resti Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

NPM : 1903041015

Semester/TA : IX/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	<i>Dumaf</i> <i>10-11-2023.</i>	<i>Perbaiki lagi redaksi penulisan</i>	

Dosen Pembimbing,

Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ybs,

Resti Amalia

NPM. 1903041015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Resti Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041015

Semester/TA : IX/2023

NO	Hari/Tgl	Hai Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 13-11-2023	fee 7 umuragofahlan. ditrapem sja semun syant ? tg diperlekan.	Resti Amalia

Dosen Pembimbing,

Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ybs,

Resti Amalia

NPM. 1903041015



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2088/In.28.1/J/TL.00/06/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Muhammad Hanafi Zuardi (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **RESTI AMALIA**
NPM : 1903041015
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI (STUDI PADA KANTOR 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, 15 Juni 2023
Ketua Jurusan,



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



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 : 3913/In.28/J/TL.01/11/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **RESTI AMALIA**
NPM : 1903041015
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **PENERAPAN SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM
PELAYANAN JEMAAH HAJI TAHUN 2022 PADA SEKSI
PENYELENGGARA IBADAH HAJI DAN UMROH
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

untuk melakukan prasurvey di KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 17 November 2022
Ketua Jurusan,



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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

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

Telp/Fax:(0725) 41828

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

Nomor : B-517/KK.08.10.1/KP.01.01/12/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Prasurvey

19 Desember 2022

Yth. Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di
Metro

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menindaklanjuti surat dari Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Institut Agama Islam Negeri Metro tanggal 17 November 2022 perihal permohonan izin Prasurvey, bersama ini diberikan Izin mengadakan Prasurvey kepada :

No	Nama	NPM	Jurusan
1.	Resti Amalia	1903041015	Manajemen Haji dan Umroh

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

Waktu : 19 Desember 2022 s.d selesai

Lokasi : Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Kepala,

Jamaludin





**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2703/In.28/D.1/TL.00/08/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2704/In.28/D.1/TL.01/08/2023,
tanggal 28 Agustus 2023 atas nama saudara:

Nama : **RESTI AMALIA**
NPM : 1903041015
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI (STUDI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 28 Agustus 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

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

Telp/Fax : (0725) 41828

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

Nomor : B-339/KK.08.10.1/KP.01.01/09/2023

19 September 2023

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Izin Research

Yth. Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro
Di

Metro

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menindak lanjuti surat dari Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro tanggal 28 Agustus 2023 perihal permohonan izin Research, bersama ini diberikan izin mengadakan Research kepada :

No.	Nama	NPM	Jurusan
1	Resti Amalia	1903041015	Manajemen Haji dan Umroh

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana Mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1227/ln.28/S/U.1/OT.01/11/2023**

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

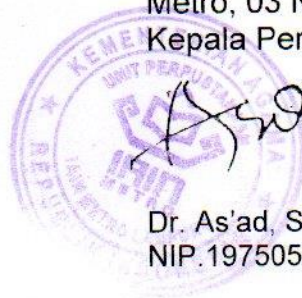
Nama : RESTI AMALIA
NPM : 1903041015
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903041015

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, 03 November 2023
Kepala Perpustakaan



[Handwritten Signature]
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Ibu Dra. Nuryanah, MM. selaku KASI PHU Kementerian Agama Kota Metro, 19 September 2023



Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono, SE. selaku staf pelimpahan porsi PHU Kementerian Agama Kota Metro, 19 September 2023



Wawancara dengan Ibu Umi Kalsum jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 21 September 2023



Wawancara dengan Ibu Indrawati jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 22 September 2023



Wawancara dengan Ibu Rumiati jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 22 September 2023



Wawancara dengan Bapak Mahfud Toharuddin jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 25 September 2023



Wawancara dengan Bapak Rezki Agung jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 24 September 2023



Wawancara dengan Bapak Matzen jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 24 September 2023



Wawancara dengan Bapak Andri Yoga Saputra jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 03 November 2023



Wawancara dengan Ibu Indah Maytika Sari jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 24 September 2023



Wawancara dengan Ibu Siti Maimunah jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 25 September 2023



Wawancara dengan Faiz Azhari jemaah haji penerima pelimpahan porsi tahun 2022, 05 Juni 2023



Wawancara dengan Bapak M. Zuhron Arofi jemaah haji penerima pelimpahan porsu tahun 2022, 24 September 2023

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah Resti Amalia lahir di Totokaton Kec. Punggur pada tanggal 29 Mei 2001, merupakan anak kedua dari pasangan suami istri, Bapak Madian dan Ibu Daryanti. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 1 Pratama Mandira lulus pada tahun 2013, lalu melanjutkan di SMP Negeri 6 Metro lulus pada tahun 2016, dan melanjutkan ke jenjang SMK yaitu di SMK Negeri 1 Metro lulus pada tahun 2019. Setelah lulus SMK peneliti melanjutkan Pendidikan pada program S1 Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.