

**STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA PALOPO**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam  
Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Institut  
Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

**Oleh:**

**RISTA NUNUNG FARIDA**

NIM: 16.01.03.0068

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) PALOPO  
2020**

**STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA PALOPO**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

**Oleh:**

**RISTA NUNUNG FARIDA**

NIM: 16.01.03.0068

Dibimbing Oleh:

1. Dr. Syahrudin, M.H.I
2. Dr. H. Haris Kulle, Lc. M.Ag.

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) PALOPO  
2020**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Palopo” yang ditulis oleh, Rista Nunung Farida, NIM 16.0103.0068, mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, 20 Januari 2020 bertepatan dengan 24 Jumadil Awal 1441, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar S.Sos.

Palopo, 20 Januari 2020 M  
24 Jumadil Awal 1441 H

### TIM PENGUJI

- |                                  |                           |
|----------------------------------|---------------------------|
| 1. Dr. Masmuddin, M.Ag.          | Ketua Sidang (.....)      |
| 2. Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I.     | Sekretaris Sidang (.....) |
| 3. Dr. Masmuddin, M.Ag.          | Penguji I (.....)         |
| 4. Muhammad Ilyas, S.Ag. MA.     | Penguji II (.....)        |
| 5. Dr. Syahrudin, M.H.I.         | Pembimbing I (.....)      |
| 6. Dr. H. Haris Kulle, Lc. M.Ag. | Pembimbing II (.....)     |

Mengetahui,

Rektor IAIN Palopo

Dekan Fakultas Ushuluddin,  
Adab dan Dakwah



Dr. Abdul Pirol, M.Ag.  
NIP. 19691104 199403 1 004

Dr. Masmuddin, M.Ag.  
NIP. 19600318 198703 1 004

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiat atau duplikasi, tiruan dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri.
2. Seluruh bagian skripsi ini adalah karya saya sendiri yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya sendiri.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



**Rista Nunung Farida**  
NIM 16.0103.0068

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo  
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16.0103.0068  
Program Studi : Bimbingan Konseling Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

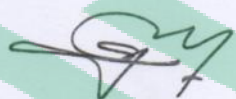
Disetujui untuk diujikan pada Seminar Hasil

Demikian untuk diproses selanjutnya.

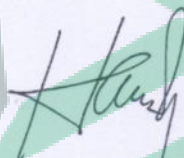
Palopo, November 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Syahrudin, M.H.I  
NIP. 19651231 199803 1 007



Dr. H. Haris Kulle, Ec., M.Ag  
NIP.19700623 200501 1 003

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo  
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16.0103.0068  
Program Studi : Bimbingan Konseling Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Disetujui untuk diujikan pada ujian Munaqasyah

Demikian untuk diproses selanjutnya.

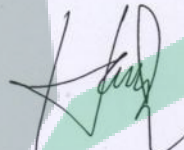
Palopo, 08 Januari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Syahrudin, M.H.I  
NIP. 19651231 199803 1 007



Dr. H. Haris Kulle, Lc.,M.Ag  
NIP.19700623 200501 1 003

**PERSETUJUAN PENGUJI**

Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo  
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16.0103.0068  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Disetujui untuk diujikan pada seminar hasil.

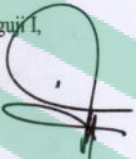
Demikian untuk diproses selanjutnya.

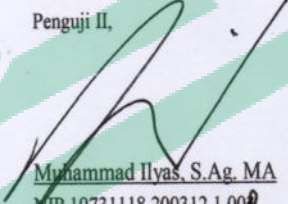
Palopo, 20 Desember 2019

Disetujui,

Penguji I,

Penguji II,

  
Dr. Masmuddin, M.Ag.  
NIP. 19600318 198703 1 004

  
Muhammad Ilyas, S.Ag. MA  
NIP. 19731118 200312 1 008

**PERSETUJUAN PENGUJI**

Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo  
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16.0103.0068  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Disetujui untuk diujikan pada ujian Munaqasyah  
Demikian untuk diproses selanjutnya.

Palopo,

Disetujui,

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Masmuddin, M.Ag.  
NIP. 19600318 198703 1 004

Muhammad Ilyas, S.Ag. MA  
NIP. 19731118 200312 1 008



NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Palopo,

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Di-

Palopo

*Assalam 'Alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Rista Nunung Farida

Nim : 16 0103 0068

Program Studi : Bimbingan dan Konseling Islam

Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Palopo

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

*Wassalamu 'Alaikum Wr.Wb.*

Pembimbing I



Drs. Syahrudin, M.H.I  
Nip: 19651231 199803 1 007

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Palopo, 08 Januari 2020

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Di-

Palopo

*Assalam 'Alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

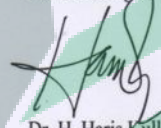
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah  
Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Palopo

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

*Wassalamu'Alaikum Wr.Wb.*

Pembimbing H

  
Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag  
Nip: 19700623 200501 1 003

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi

Palopo,

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Di-

Palopo

*Assalam 'Alaikum Wr. Wb*

Setelah dengan seksama memeriksa dan meneliti, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

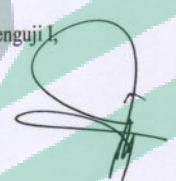
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Palopo

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

*Wassalamu'Alaikum Wr.Wb.*

Penguji I,

  
Dr. Masmuddin, M.Ag  
NIP. 19600318 198703 1 004

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi

Palopo,

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Di-

Palopo

*Assalam 'Alaikum Wr. Wb*

Setelah dengan seksama memeriksa dan meneliti, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

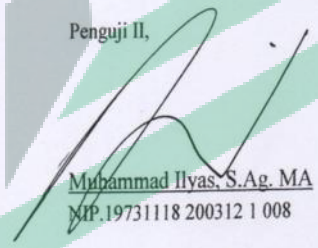
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Palopo

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

*Wassalamu'Alaikum Wr. Wb.*

Penguji II,

  
Muhammad Ilyas, S.Ag. MA  
NIP.19731118 200312 1 008

## ABSTRAK

Nama : Rista Nunung Farida.

Nim : 16.01.03.0068

Judul : Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo

---

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kota Palopo khususnya pelayanan yang ada pada seksi Pelayanan Haji, dan kendala-kendala apa saja yang terjadi dalam pelayanan serta solusi yang diberikan dalam mengatasi hambatan yang ada dalam pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Pengumpulan datanya dilakukan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi. Kemudian data dan informasi yang diperoleh merupakan hasil observasi dan wawancara dengan petugas penyelenggara haji di Kementerian Agama Kota Palopo.

Setelah dilakukannya penelitian, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji diantaranya yaitu, pelayanan pendaftaran, bimbingan manasik haji, pelayanan akomodasi, pelayanan transportasi, pelayanan konsumsi, pelayanan kesehatan, serta pelayanan keamanan. Selain itu, mengenai kendala-kendala yang muncul dalam pelayanan haji yaitu ketidakcocokan berkas calon jamaah haji antara satu berkas dengan berkas yang lainnya, serta mayoritas jamaah haji pertama kali naik pesawat untuk bepergian jauh hingga ke luar negeri, tidak tersedianya tempat khusus untuk foto sebagai kelengkapan berkas bagi jamaah haji sehingga calon jamaah haji harus ke studio foto yang lokasinya berjauhan dengan kantor kementerian agama kota Palopo, jamaah haji merasa gerah dan tidak nyaman saat mengikuti manasik haji pada tingkat kabupaten yang dilaksanakan di aula kantor kementerian agama kota Palopo karena kondisi ruangan yang gerah dan sumpek karena pendingin ruangan tidak berfungsi secara maksimal. Terkait dengan solusi yang diberikan yaitu petugas memeriksa berkas tiap-tiap jamaah dengan teliti dan jika terdapat ketidakcocokan sesegera mungkin menghubungi jamaah haji untuk memperbaiki agar berkas dapat disesuaikan kembali, selain itu juga dilakukan pembinaan secara maksimal kepada jamaah haji, perlunya untuk meningkatkan kualitas dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada di kementerian agama kota Palopo agar calon jamaah haji merasa nyaman.

Implikasi penelitian ini, 1) Pemerintah pusat harus memperhatikan kekurangan yang ada di kementerian agama kota Palopo seperti, melengkapi serta memperbaiki sarana dan prasarana di kementerian agama kota Palopo, seperti menyediakan tempat untuk pelaksanaan manasik haji serta hal-hal pendukung dalam melaksanakan manasik haji. 2) kementerian agama kota Palopo khususnya pengelola ibadah haji hendaknya memberikan praktek pelaksanaan haji agar jamaah tidak merasa asing saat melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi nantinya. 3) Antara petugas pengelola haji dan calon jamaah haji harus ada kerja sama yang baik agar proses pelayanan dan pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar. 4) Pemerintah Arab Saudi dan pemerintah Indonesia hendaknya memberikan solusi yang tepat dalam menanggapi daftar tunggu haji.

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Robbil'alamin, segala puji bagi Allah atas segala limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul **“Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo”** dan dapat terselesaikan dengan bimbingan, arahan serta perhatian, dan berakhir pada waktu yang tepat.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad saw. sebagai suri tauladan dalam mencari kesuksesan dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dan penulisan skripsi ini dijumpai berbagai kesulitan dan hambatan, tapi dengan penuh keyakinan dan motivasi yang tinggi untuk menyelesaikannya disertai bantuan, petunjuk dan juga arahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya walaupun masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini selanjutnya. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis menyampaikan penghargaan yang setulus-tulusnya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga, kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta, A. Suwarto dan Sitti Halimatussa'diyah yang telah merawat dan mengasuh, serta mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih dan sayang sedari kecil hingga saat ini, yang selalu mendoakan penulis setiap waktu, serta tak pernah bosan dalam memberikan support dan dukungannya dalam segala bentuk yang tak ternilai harganya.
2. Rektor IAIN Palopo, Bapak Dr. Abdul Pirol, M, Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Bapak Dr. H. Muammar Arafat, S.H, M.H., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E. M.M., serta Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Bapak Dr. Muhaemin M.A., yang

telah membina dan berupaya meningkatkan mutu Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri Palopo, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

3. Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Palopo Bapak Dr. Masmuddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Akademik Bapak Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I., Wakil Dekan Bidang Keuangan Bapak Dr. Syahrudin, M.H.I., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Bapak Muhammad Ilyas S.Ag. M.A.
4. Ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam, Bapak Dr. Subekti Masri, M.Sos.I., beserta seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf di Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Pembimbing I Bapak Dr. Syahrudin, M.H.I., dan Pembimbing II Bapak Dr. H. Haris Kulle, Lc. M.Ag., atas bimbingan dan arahnya selama penulis menyusun Skripsi hingga diujikan.
6. Penguji Utama Bapak Dr. Masmuddin, M.Ag. dan Penguji Kedua Bapak Muhammad Ilyas S.Ag. M.A. atas saran dan masukannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Bapak Madehang, S.Ag. M.Pd., pegawai dan staf perpustakaan IAIN Palopo yang telah memberikan sumbangsih berupa peluang meminjam dan membaca buku khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Bapak Drs. H. Usman, M.Ag., dan segenap Pegawai dan staf di lingkup Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, yang telah membantu selama proses penelitian.
9. Kepada Bapak/Ibu Pegawai dan Petugas di bidang Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Palopo, yang telah memberikan informasi sampai penyelesaian skripsi ini.
10. Teruntuk adik saya, Hanum Faiqhotul Himma dan segenap keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan memberikan dukungan hingga tahap akhir penyelesaian studi ini.

11. Keluarga besar Kos Annisa, kakak-kakak saya Mirawati, Luluk Purnamasari Siti Suleha, Lutfi Nur Fitriani dan Hasnatang yang telah banyak membantu sejak awal perkuliahan hingga tahap akhir penyelesaian studi ini.
12. Teman-teman seperjuangan Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam IAIN Palopo khususnya angkatan 2015. Kepada orang-orang terdekat saya Muh. Rasyid Ridha, Jufri, Khoirul Mawahid, Hasdin, Jaya, Muh. Ricki Sarman, Dwi Lestari, Siti Nurpatimah, Lilis Santika, Cici Paramida, Musdalifah Rifai, dan masih banyak lagi lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya, yang telah bersedia membantu dan senantiasa memberikan saran, kritik dan dukungannya sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo khususnya angkatan 2015.
14. Teman-teman KKN angkatan 35, khususnya posko Buttu Batu Kec. Enrekang, Ilham Baderu, Hafidz Siratang Sallomo, Dwi Lestari, Vivi Safitri, Nur Fitriani, Indrawati S, Rahmawati Jufri, Sukmawati Sudirman, Agustri Wahyuni, yang selalu mensupport satu sama lain, saling mengingatkan dan saling membantu terutama dalam penyusunan skripsi.
15. Beserta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang namanya tidak sempat untuk disebutkan satu persatu, terima kasih sebesar-besarnya.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Aamiin Ya Robbal 'Alamin

Palopo, November 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	v
<b>PERSETUJUAN PENGUJI</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	xvi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Pembahasan .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Garis-Garis Besar isi Skripsi .....	11
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Kajian Pustaka .....	15
C. Kerangka Pikir .....	33

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	34
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	38
D. Sumber Data .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Profil Umum Kementerian Agama Kota Palopo .....	45
1. Visi Misi dan Tugas Pokok Penyelenggara Haji .....	46
2. Sasaran Strategis Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	47
3. Struktur Organisasi Penyelenggara Haji .....	47
B. Pembahasan	
1. Pelayanan Jamaah Haji serta Metode yang digunakan dalam Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo Tahun 2019 .....	48
2. Bentuk-Bentuk pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Palopo .....	50
3. Kendala-Kendala dalam Pelayanan serta Solusi yang diberikan untuk Mengatasi Kendala yang Timbul dalam Pelayanan .....	68

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
-----------------------------	----

### **LAMPIRAN**

### **RIWAYAT HIDUP**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
	Alif	-	-
	Ba	B	Be
	Ta	T	Te
	a		S titik di atas
	Jim	J	Je
	a		Ha titik di bawah
	Kha	Kh	Ka dan ha
	Dal	D	De
	al		Z titik di atas
	Ra	R	Er
	Zai	Z	Zet
	Sin	S	Es
	Syin	Sy	Es dan ye
	ad		S titik di bawah
	ad		D titik di bawah
	a		T titik di bawah
	a		Z titik di bawah
	'ain	... '...	Koma terbalik di atas
	Gain	G	Ge
	Fa	F	Ef
	Qaf	Q	Qi
	Kaf	K	Ka
	Lam	L	Lam
	Mim	M	Em
	Nun	N	En
	Wau	W	We
	Ha	H	Ha
	Hamzah	... '....	Koma di atas
	Ya	Y	Ye

### 2. Vokal

Bunyi	Pendek	Panjang
<i>Fathah</i>	A	
<i>Kasrah</i>	I	
<i>Dammah</i>	U	

## DAFTAR SINGKATAN



PHU	: Pelayanan Haji dan Umrah
BPIH	: Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji
SPPH	: Surat Pendaftaran Pergi Haji
TPHI	: Tim Pembimbing Haji Indonesia
THD	: Tim Haji Daerah
TPIHI	: Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia
PPIH	: Panitia Penyelenggara Ibadah Haji
BPS-BPIH	: Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji
SISKOHAT	: Sistem Komputerisasi Haji Terpadu
WNA	: Warga Negara Asing
ITAS	: Izin Tinggal Terbatas
ITAP	: Izin Tinggal Tetap
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
JP	: Jam Pelajaran
KUA	: Kantor Urusan Agama
MENKES	: Menteri Kesehatan
SPMA	: Surat Panggilan Masuk Asrama
UU	: Undang-Undang

# BAB I

## PENDAHULUAN

### ***A. Latar Belakang Masalah***

Ibadah haji dilaksanakan setiap tahunnya dimana umat Islam dari berbagai belahan dunia datang ke tanah suci untuk melakukan ibadah haji. Adapun bagi mereka yang belum mampu, mereka akan terus berusaha untuk mengumpulkan uang untuk mendaftar menjadi calon jamaah haji. Begitu pun sebaliknya bagi mereka yang sudah mampu, maka akan segera mendaftarkan diri mereka dan menunggu beberapa tahun kemudian untuk kemudian dapat diberangkatkan haji oleh instansi tempat mereka mendaftarkan diri. Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang dikerjakan umumnya sekali seumur hidup.<sup>1</sup> Haji merupakan salah satu rukun Islam yang sangat unik. Sebagai bagian dari ajaran Islam, mekanisme pelaksanaan haji membutuhkan segala bentuk kemampuan yang berkaitan dengan persiapan fisik maupun non fisik, kesiapan mental, kesadaran diri, semangat keagamaan, ketulusan hati, perjuangan serta pengorbanan. Oleh karena itu, pelaksanaan ibadah haji mempunyai perbedaan yang sangat signifikan di banding dengan keempat rukun Islam yang lainnya. Dikatakan unik karena bentuk-bentuk persiapan dan kesiapannya melibatkan banyak hal diluar dirinya. Mulai dari kemampuan yang bersifat internal hingga dukungan yang bersifat eksternal. Dalam kenyataannya kemampuan secara internal hanya menjadi bagian kecil yang lebih ringan di banding dengan dukungan secara eksternal. Dalam

---

<sup>1</sup>Muslim Nasution, *Haji dan Umrah: Keagungan dan Nilai Amaliahnya*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), h. 11

dukungan ini melibatkan banyak unsur seperti unsur sosial, politik dan juga budaya.

Ibadah haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun Islam kelima. Sebagaimana diketahui bahwa rukun Islam yang pertama yaitu bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah Rasul utusan Allah, mendirikan shalat, menunaikan zakat, menjalankan puasa ramadhan, dan melaksanakan haji ke Baitullah bagi yang mampu untuk melakukannya.<sup>2</sup> Singkatnya, ibadah haji yakni melaksanakan dan menunaikan rukun Islam yang kelima. Sedangkan menurut pengertian syara' haji adalah menuju ka'bah untuk melaksanakan ibadah dengan melakukan beberapa perbuatan seperti ihram, wukuf, tawaf, sa'i, tahallul, dan menjalankannya dengan tertib.<sup>3</sup> Melaksanakan ibadah haji adalah sebuah kewajiban bagi setiap umat Islam kepada Allah swt. bagi seseorang yang sudah memenuhi syaratnya, seperti: ia beragama Islam, telah baligh, ia berakal, merdeka, serta mampu menjalankannya dalam artian mampu baik secara fisik, materi dan mentalnya.<sup>4</sup> Perintah mengenai kewajiban berhaji ini dikuatkan dalam Firman Allah dalam Q.S. Ali-Imran/3 : 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ <sup>ص</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>ط</sup> وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ط</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

---

<sup>2</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqih*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2010), h. 58

<sup>3</sup>Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 2001), h. 4

<sup>4</sup>Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), h.

Terjemahnya:

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>5</sup>

Pemerintah sebagaimana diatur dalam Undang-undang, memiliki tugas nasional dalam penyelenggaraan ibadah haji bagi warga negaranya. Pemerintah sebagai penyelenggara haji dari tahun ketahun terus menghadapi berbagai permasalahan, tidak hanya terjadi di Arab Saudi, namun juga di Indonesia (dalam negeri). Berbagai persoalan dan permasalahan dalam penyelenggaraan ibadah haji baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi wajib dievaluasi secara berkala, guna memperbaiki kualitas penyelenggaraan ibadah haji agar lebih baik.

Agama Islam bertugas mendidik dzhahir manusia, mensucikan jiwa serta membebaskan diri dari hawa nafsu. Untuk itu dibuatlah suatu pendidikan yang merupakan ibadah bagi kita, yaitu dengan cara berakidah yang murni serta beribadah dengan tulus ikhlas sesuai dengan kehendak Allah dan sunnah Rasul. Segala ibadah yang ada dalam Islam, walaupun berbagai macam bentuk rupanya namun tetap memiliki dan mengarah pada satu tujuan yang sama, yaitu yang mendatangkan kebahagiaan. Dengan mengamalkan 5 pilar keislaman yaitu bersyahadat, mendirikan shalat, membayar zakat, berpuasa serta berhaji bagi yang mampu. Dalam mengerjakan haji, kita harus menempuh jarak yang begitu jauh untuk mencapai Baitullah, dengan segala kesukaran dan kesulitan dalam

---

<sup>5</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: CV. Penerbit Fajar Mulya, 2012), h. 62

perjalanan, berpisah dengan sanak keluarga dengan satu tujuan mencapai kepuasan batin dan kenikmatan rohani.

Berdasarkan data Kementerian Agama, hingga Februari 2017, Provinsi Sulawesi Selatan memiliki jangka waktu tunggu paling lama, yakni 29 tahun. Kemudian diikuti oleh Kalimantan Selatan 28 tahun. Provinsi Sulawesi Utara memiliki jangka waktu tunggu paling pendek, yakni 11 tahun. Selain itu, Jawa Barat, Bengkulu, Kalimantan Barat dan Maluku memiliki masa tunggu 14 tahun. Daftar tunggu tersebut telah disesuaikan dengan pengambilan kuota calon jamaah haji Indonesia dan penambahan kuota sebesar 10.000 orang.<sup>6</sup>

Menurut Ali Taher seperti dikutip dalam [republika.co.id](http://republika.co.id) pada 15 Agustus 2015, ada tiga permasalahan utama dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Ketiga persoalan utama ibadah haji tersebut adalah daftar tunggu calon jamaah haji yang terlalu lama, prosedur pemberangkatan ibadah haji yang masih belum efisien, serta pengawasan pelaksanaan haji dari Pemerintah yang belum optimal. Ali Taher menjelaskan, pada persoalan ibadah haji, daftar tunggu calon jamaah haji sangat lama dan waktunya bervariasi. Di setiap daerah di Indonesia, katanya, daftar tunggu calon jamaah haji pada kisaran waktu belasan tahun hingga 20-an tahun, sehingga pada saatnya tiba untuk melaksanakan haji, usia jamaah haji sudah lanjut, di atas 60 tahun. "Bahkan, di Kabupaten Sidrap, Sulawesi Selatan, daftar tunggu calon jamaah haji sudah mencapai 33 tahun. Ini sangat lama," katanya. Persoalan kedua, prosedur pelaksanaan ibadah haji yang dinilai belum efisien. Dalam hal ini, Ali Taher menyoroti pemondokan dan catering. Ali

---

<sup>6</sup>Nasional.kompas.com (diakses pada 13 Mei 2019)



Taher juga melihat pengawasan haji dari pemerintah masih perlu dioptimalkan lagi, hingga kepada hal-hal teknis yang terkait langsung dengan jamaah haji. Dia mencontohkan, misalnya kasus makanan basi catering untuk jamaah haji. "Hal-hal seperti ini hendaknya jangan sampai terjadi," katanya. Menurut Ali Taher, persoalan catering ini juga menjadi pembahasan antara DPR RI dan Pemerintah.<sup>7</sup>

Dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukan pelayanan seoptimal mungkin kepada masyarakat, partisipasi aktif dari masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik kedepannya. Maka dari itu aparatur pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan di berbagai bidang dan sektor yang ada. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur serta tata cara pelayanan. Sehingga bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan juga kepastian. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional mengingat jumlah jamaah haji Indonesia yang sangat besar, melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri, dan berkaitan dengan berbagai aspek, antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan keamanan. Di samping itu, penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan di Negara lain dalam waktu yang sangat terbatas yang menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi.<sup>8</sup> Dengan adanya pelayanan yang baik diharapkan dapat mencapai tujuan pembangunan nasional, yakni untuk mewujudkan masyarakat madani yang

---

<sup>7</sup><http://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/17/08/15> (diakses pada 23 Mei 2019)

<sup>8</sup>Kementerian Agama, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Situs Resmi Kemenag, Kemenag.go.id (12 Januari 2019).

taat hukum, berperadaban modern, demokratis, adil, makmur, serta bermoral tinggi, maka diperlukan pegawai negeri sebagai suatu unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus melaksanakan pelayanan secara adil serta merata kepada seluruh masyarakat dengan didasari dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji.<sup>9</sup> Penyelenggaraan dan sistem yang dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar, aman, tertib dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, jamaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.

Dalam Undang-Undang tersebut ada tiga hal yang oleh pemerintah harus terus diupayakan secara konsisten dan terus-menerus yang dalam hal ini yakni Kementerian Agama sebagai salah satu lembaga yang telah resmi menjadi perwakilan dari pemerintah yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan haji, yaitu: yang pertama, pembina yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, akomodasi, kesehatan, transportasi, perlengkapan haji dan

---

<sup>9</sup>Kementerian Agama, *Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Situs Resmi Kemenag, [Kemenag.go.id](http://Kemenag.go.id) (diakses pada 12 Januari 2019).

sebagainya. Ketiga, adalah perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan, asuransi perlindungan dari pihak lain yang dapat merugikan jamaah haji.<sup>10</sup>

Keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun cenderung meningkat, ditandai semakin bervariasinya profil jamaah haji dalam beberapa tahun terakhir ini. Latar belakang jamaah haji selama ini sebagian besar (lebih dari 60 %), berasal dari daerah pedesaan dengan tingkat pendidikan rendah, mulai menurun, sedangkan dari kalangan masyarakat kota, seperti: tokoh-tokoh penting, pegawai negeri maupun swasta, militer, pengusaha, dan intelektual, mulai meningkat dalam menunaikan ibadah haji. Angka statistik mulai menunjukkan terdapat peningkatan jumlah jamaah haji berasal dari perkotaan dengan tingkat pendidikan tinggi.<sup>11</sup>

Dilatar belakangi dengan adanya kenyataan bahwasanya ibadah haji merupakan ibadah yang diminati masyarakat muslim, sehingga dari tahun ke tahun terus menerus terjadi peningkatan pendaftaran jamaah haji. Peningkatan minat melaksanakan ibadah haji ini memunculkan dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan serta pelayanan haji. Pelayanan ibadah haji juga sangat mempengaruhi nama lembaga, maka dari itu untuk menjaga nama baik lembaga tersebut salah satunya dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon jamaah. Sehingga calon jamaah haji juga merasa nyaman ketika melaksanakan ibadah haji.

---

<sup>10</sup>Nur Laila Syarifah, *Skripsi Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016), h. 6

<sup>11</sup>Abdul Aziz, Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Beragama, 2007), h. 2

Kementerian Agama Kota Palopo sebagai salah satu lembaga yang berwenang untuk mengurus perjalanan haji dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam pelaksanaan ibadah haji. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pelaksanaan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Palopo, serta kendala sekaligus solusi yang diberikan dalam pelayanan pelaksanaan ibadah haji, maka penulis menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah skripsi dengan judul: **“Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Palopo .”**

### ***B. Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palopo terhadap jamaah haji?
2. Bagaimana kendala pelayanan terhadap jamaah haji dan bagaimana solusinya?

### ***C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Pembahasan***

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai suatu aktivitas seseorang, kelompok maupun suatu organisasi dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang baik akan menghasilkan respon yang baik. Oleh karena itu, sebuah pelayanan tentunya akan memberikan dampak yang besar bagi pelanggannya. Begitupun dengan pelayanan jamaah haji, apabila pelayanan yang

diberikan maksimal maka jamaah haji akan merasa nyaman dalam melaksanakan ibadah haji sesuai dengan syariat yang telah ditentukan. Karena tanpa adanya pelayanan yang baik maka suatu kegiatan tidak akan berjalan dengan baik.

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima. Ibadah haji yaitu berkunjung ke Baitullah dengan sengaja dengan tujuan untuk beribadah yaitu melaksanakan rukun Islam yang kelima yang wajib dikerjakan bagi setiap muslim baik laki-laki maupun perempuan yang mampu serta telah memenuhi syarat dan rukunnya.

Ruang lingkup penelitian ditujukan agar penelitian ini lebih jelas dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Adapun yang menjadi ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan segala hal tentang haji di mana dalam hal ini memberikan pelayanan prima kepada calon jamaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji, dimulai dari pendaftaran awal, pembinaan yang mencakup manasik dan uji kesehatan, serta pemberangkatan sampai pada kepulangan jamaah haji ke daerah masing-masing.

#### ***D. Tujuan Penelitian***

Tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang ada dalam pelayanan jamaah haji dan bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi atau bahan kajian untuk menambah pengetahuan bagi pembaca secara umum dan terkhusus bagi mahasiswa yang berkecimpung dalam bidang dakwah islam.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi penulis atau peneliti

Dapat menambah pemahaman tentang bagaimana bentuk pelayanan ibadah haji serta kendala yang terdapat dalam pelayanan tersebut dan bagaimana solusi yang harus diberikan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

##### b. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan Sebagai informasi bagi pihak yang berkepentingan yang ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan, dan juga memberikan sumbangsih bagi ilmu pengetahuan serta bahan penelitian bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

##### c. Bagi instansi terkait

Sekiranya hasil penelitian ini dapat menjadi kritik dan saran yang membangun bagi Kementerian Agama Kota Palopo khususnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas

pelayanan, maka tidak menutup kemungkinan masyarakat akan merasa nyaman dalam melakukan proses pelayanan serta menjadi betah untuk berlangganan.

## **F. Garis-garis Besar Isi Skripsi**

Secara garis besar penulis memberikan gambaran secara ringkas mengenai pokok pembahasan ini agar lebih mudah dalam memahami pembahasan serta penulisan skripsi. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, definisi operasional, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan outline (garis-garis besar isi skripsi)

### **BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Terdiri dari: kajian pustaka seperti pengertian pelayanan; ciri-ciri pelayanan yang baik; kualitas pelayanan; standar pelayanan minimal; pengertian haji; penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pikir.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan dan analisis data.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

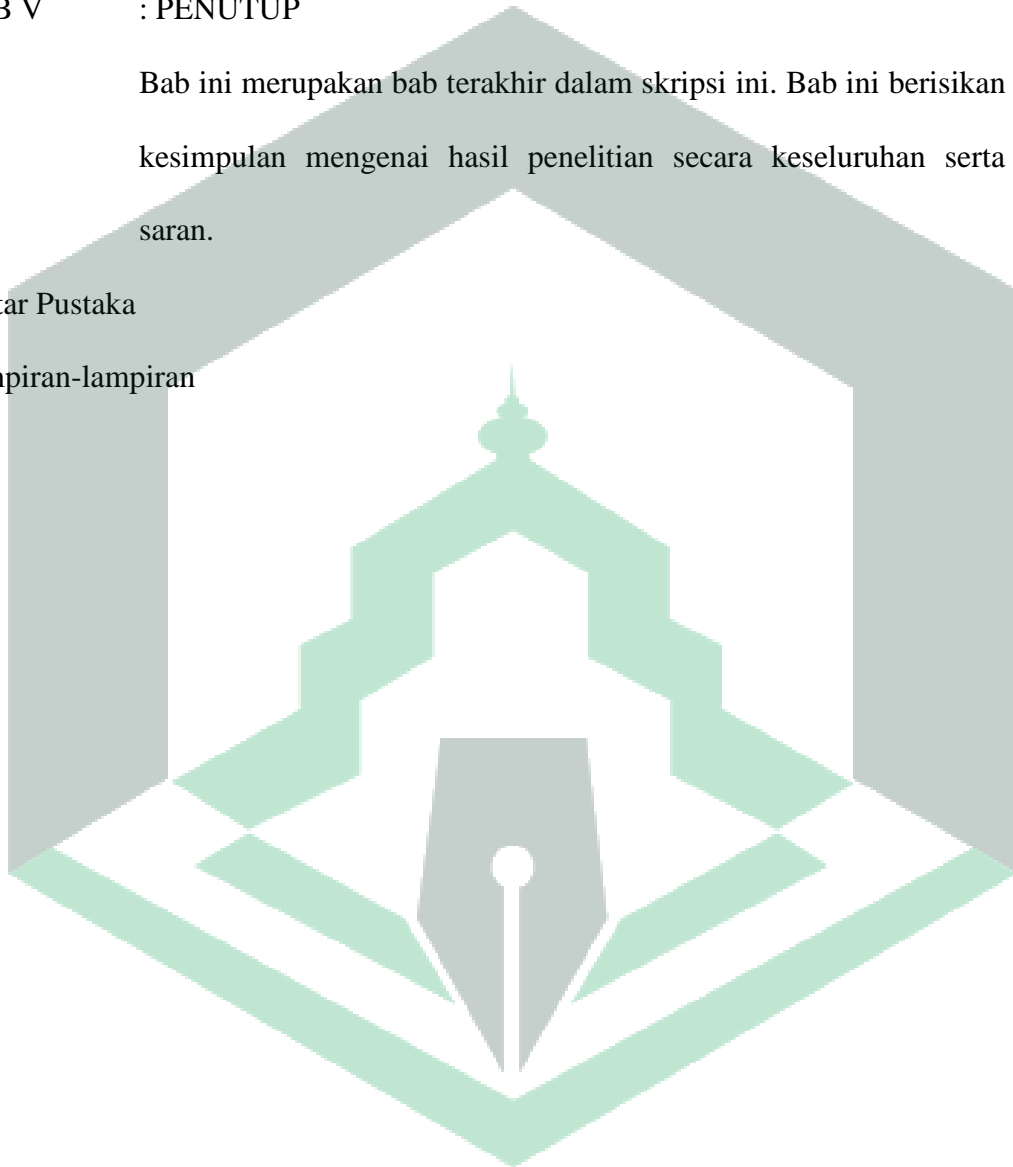
Bab ini berisi tentang hasil penelitian, deskripsi hasil penelitian serta deskripsi hasil wawancara mengenai Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo.

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam skripsi ini. Bab ini berisikan kesimpulan mengenai hasil penelitian secara keseluruhan serta saran.

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran





## BAB II

### TINJAUAN KEPUSTAKAAN

#### ***A. Penelitian Terdahulu yang Relevan***

Sebagai upaya dalam mendapatkan keaslian kajian karya ilmiah ini, maka peneliti merujuk pada beberapa sumber penelitian terdahulu yang relevan untuk memperkuat teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dan juga sebagai bahan perbandingan yang bertujuan untuk menghindari adanya penjiplakan karya ilmiah. Selain dari buku, artikel, dan juga jurnal, peneliti juga menggunakan karya ilmiah yang lainnya sebagai bahan rujukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang digunakan yaitu diantaranya:

1. Joko Sulak Suwarno “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kendal Tahun 2015*” Fokus penelitian ini yaitu: (1) untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji Kementrian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015. (2) Untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji kementrian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.<sup>12</sup> Persamaan dengan penelitian kali ini adalah sama-sama mengangkat judul penelitian mengenai pelayanan haji. Perbedaannya yaitu dalam penelitian di atas membahas tentang

---

<sup>12</sup>Joko Sulak Suwarno, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kendal Tahun 2015*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016).

manajemen pelayanan haji sedangkan penelitian saat ini membahas mengenai Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo Tahun 2019.

2. Agustina Wulandari, "*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung*". Penelitian ini membahas mengenai manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah serta bagaimana penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah yang diberikan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung.<sup>13</sup> Persamaannya dengan penelitian yang dilakukan kali ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dan menggunakan metode pengumpulan data yang sama yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian saat ini yaitu dapat dilihat dari fokus penelitian serta lokasi penelitian. Penelitian tersebut membahas mengenai manajemen pelayanan yang ada di salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang ada di Bandar Lampung, sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini membahas mengenai pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Palopo.

3. Dinal A'laa Shofi Zahro, "*Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*". Penelitian ini membahas mengenai analisis manajemen pelayanan di seksi penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten

---

<sup>13</sup>Agustina Wulandari, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung*, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

Purworejo dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2016.<sup>14</sup> Persamaannya dengan penelitian kali ini adalah sama-sama mengangkat judul penelitian mengenai pelayanan haji. Sedangkan perbedaannya dari penelitian yang akan dilakukan adalah dalam penelitian ini penulis hanya terfokus pada pelayanan haji saja dan tidak membahas mengenai analisis manajemen pelayanan.

## **B. Kajian Pustaka**

Berdasarkan pengertian pada definisi operasional maka penulis memfokuskan penelitian ini pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Palopo yaitu dengan melihat beberapa hal yang dianggap penting. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan haji kepada masyarakat dalam hal ini calon jamaah haji, yakni pelayanan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, meliputi:

1. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya
  - a. Pengertian pelayanan

Menurut Kolter yang dikutip oleh Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan khususnya meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>15</sup> Sampara juga berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan interaksi langsung yang terjadi antara seseorang

---

<sup>14</sup>Dinal A'laa Shofi Zahro, *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*, ( Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

<sup>15</sup>Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN PRESS, 2000), h. 8.

dengan orang lain serta menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>16</sup> Menurut Lijan Poltak Sinambela dalam bukunya, pelayanan adalah suatu cara, hal, atau hasil pekerjaan melayani.<sup>17</sup> Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang sifatnya tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>18</sup> Sedangkan menurut Sutopo pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.<sup>19</sup>

Dari pengertian tersebut di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan merupakan sebuah bentuk interaksi yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain yang dimaksudkan untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen atau jamaah haji agar mencapai tujuan yang diharapkan serta dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan tanpa mengharapkan imbalan melainkan agar senantiasa mendapat ridho dari Allah swt.

Pada sebuah konteks penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji sebagai salah satu bentuk pelayanan yang selalu mengundang banyak perhatian dari berbagai pihak. Departemen Agama sebagai penyelenggara formal ibadah haji, menjadi sasaran kritik yang berkembang di masyarakat. Kritik yang sering

---

<sup>16</sup>Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*..... h. 6

<sup>17</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2010), h. 4

<sup>18</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005), h. 2

<sup>19</sup>Sirhana Fikri, Wahyu Wiyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, dikutip dalam *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No. 1, Juni 2019, (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.), h. 121

muncul adalah masalah profesionalisme pelaksanaan haji, efisiensi, akuntabilitas, serta tingkat kepuasan dan tingkat kenyamanan para jamaah haji, maka diharuskan adanya pelayanan yang profesional dalam pelaksanaan ibadah haji tersebut.<sup>20</sup>

Dengan adanya pelayanan tersebut maka akan lebih memudahkan konsumen ataupun jamaah dalam melaksanakan ibadah haji. Pelayanan yang baik akan menghasilkan respon yang baik pula. Oleh karena itu, sebuah pelayanan yang diberikan tentunya akan berdampak sangat besar terutama bagi para calon jamaah haji. Karena pada dasarnya tanpa adanya pelayanan yang baik maka suatu kegiatan atau aktivitas tidak akan berjalan dengan baik.

#### b. Bentuk-bentuk pelayanan

Menurut Amir Syamsuddin yang dikutip oleh Tira Wulani dalam skripsinya, bahwasanya terdapat tiga jenis bentuk pelayanan yang dapat digunakan dan dilakukan oleh siapapun, diantaranya sebagai berikut:

##### 1) Pelayanan lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang diberikan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada pelanggan. Pelayanan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi, serta bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan maupun keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Ada syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan, yaitu:

---

<sup>20</sup>Chunaini Saleh, *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2008)

- (a) Memahami benar masalah yang menjadi ranah tugasnya.
- (b) Mampu menjelaskan hal yang diperlukan dengan lancar, jelas dan secara singkat, sehingga memberikan kepuasan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- (c) Berlaku sopan dan ramah.
- (d) Menjaga etika berperilaku saat bekerja.
- (e) Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.

## 2) Pelayanan tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan ini dapat memuaskan pelanggan, ada satu hal penting yang sangat perlu untuk diperhatikan yaitu faktor kecepatan. Baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian. Pelayanan ini terdiri atas dua golongan. Pertama pelayanan berupa petunjuk, informasi yang diberikan kepada yang bersangkutan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan serta pemberitahuan.

## 3) Pelayanan perbuatan

Pelayanan jenis ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil yang akan diperoleh atas suatu perbuatan maupun pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan adalah untuk mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor

kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.<sup>21</sup>

Layanan melalui tulisan merupakan layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaannya. Tidak hanya dilihat dari segi jumlah, tetapi dilihat juga dari segi peranannya. Dalam kenyataan sehari-hari, jenis layanan lisan maupun tulisan keduanya memang tidak terhindarkan. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Pada umumnya layanan perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu faktor keahlian dan keterampilan harus dimiliki oleh petugas sebagai penentu dari hasil perbuatan dan pekerjaan yang ia lakukan.

c. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik bagi sebuah instansi, perusahaan maupun karyawan yang bertugas dalam bidang pelayanan kepada konsumen antara lain:

- 1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 2) Tersedianya karyawan yang baik
- 3) Bertanggungjawab terhadap konsumen sejak awal proses hingga akhir
- 4) Mampu melayani dengan cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik
- 6) Tersedianya produk-produk yang dibutuhkan
- 7) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan konsumen

---

<sup>21</sup>Tira Wulani, *Skripsi Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019), h. 29.

9) Mampu memberikan kepercayaan terhadap konsumen<sup>22</sup>

Dengan adanya ciri-ciri tersebut maka dapat menjadi acuan bagi masyarakat dalam menilai suatu instansi pelayanan. Semakin baik pelayanan publik yang diberikan maka semakin baik pula reputasinya dimata masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan suatu tolak ukur keberhasilan suatu instansi yang ditandai dengan respon masyarakat, apakah responnya baik atau justru sebaliknya. Pelayanan juga membuat masyarakat merasa nyaman dan betah untuk kedepannya menjadi pelanggan di instansi tersebut.

#### d. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebagian dan sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manager dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan juga kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.<sup>23</sup> Untuk mencapai pelayanan yang maksimal kepada para konsumen, maka diharuskan memiliki kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Tranparansi
- 2) Akuntabilitas
- 3) Kondisional
- 4) Partisipatif
- 5) Kesamaan hak

---

<sup>22</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 223

<sup>23</sup>Bambang Istanto, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), h. 118



6) Keseimbangan antara hak dan kewajiban<sup>24</sup>

Dengan adanya kualitas pelayanan tersebut, maka konsumen maupun para calon jamaah haji tidak lagi akan merasa ragu dengan pelayanan yang akan diberikan oleh lembaga yang bersangkutan. Karena pelayanan yang berkualitas akan memiliki harapan yang besar terhadap kepuasan yang diberikan oleh konsumen maupun calon jamaah haji, selain itu juga memberikan kesan yang baik bagi lembaga tersebut.

e. Prinsip pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan sebuah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh petugas pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan dan disosialisasikan secara terbuka. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh Menteri maupun Pimpinan lembaga dalam menyusun standar pelayanan, antara lain:

- 1) Konsensus, yakni kesepakatan bersama oleh komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada pada departemen/lembaga yang bersangkutan
- 2) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan
- 3) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain

---

<sup>24</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*:..... h. 6

- 4) Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga lapisan masyarakat
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informasi
- 8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi
- 9) Nyata, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis
- 10) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- 11) Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan kebutuhan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personalia.<sup>25</sup>

Pelayanan haji adalah termasuk ke dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

---

<sup>25</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan.....* h. 4

f. Standar pelayanan minimal

Ketentuan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005.<sup>26</sup>

Standar pelayanan adalah mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh ketentuan lembaga pelayanan dalam melayani calon jamaah haji. Standar pelayanan yang dimaksud adalah standar sikap dan perilaku petugas pelayanan dalam melayani dan berhubungan langsung dengan calon jamaah haji sehingga pelanggan atau calon jamaah haji pun akan merasa puas, merasa diperhatikan, dan dipentingkan.<sup>27</sup> Standar pelayanan yang dimaksud yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelaksanaan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan<sup>28</sup>

Standar pelayanan minimal hanya perlu dimulai dari sikap, perilaku, cara berkomunikasi, serta sopan santun. Selibhnya yaitu mengatur tata cara pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh lembaga penyedia layanan itu sendiri. Standar pelayanan minimal ini tentunya sangat membantu bagi lembaga

---

<sup>26</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*..... h. 225

<sup>27</sup>Agus Wiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjadarmas University Press), h. 87

<sup>28</sup>Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.

dalam memberikan pelayanan selain itu juga memudahkan bagi mereka untuk mengumpulkan berkas-berkas persyaratan yang dibutuhkan.

## 2. Haji dan Ruang Lingkupnya

### a. Pengertian haji

Haji secara *lughowi* (etimologis) berasal dari bahasa Arab *al-hajj* berarti tujuan, maksud dan menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Selain itu *al-hajj* berarti mengunjungi atau mendatangi. Makna ini sejalan dengan aktivitas ibadah haji, di mana umat Islam dari berbagai Negara mengunjungi dan mendatangi Baitullah (Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung. Sedangkan haji secara istilah (terminologi) adalah perjalanan mengunjungi Baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan.<sup>29</sup> Asal makna kata haji adalah menyengaja sesuatu. Haji yang di maksud oleh syara' adalah sengaja mengunjungi ka'bah untuk melaksanakan beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Haji diwajibkan atas orang-orang yang kuasa, satu kali seumur hidupnya.<sup>30</sup> Haji pada hakikatnya merupakan sebuah sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci, karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji.<sup>31</sup> Kata haji merupakan sebutan bagi orang Islam setelah melakukan ziarah ke Mekah untuk menunaikan rukun Islam yang kelima.<sup>32</sup> Ibadah haji merupakan rukun Islam

---

<sup>29</sup>Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji: Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabruk*, (Jakarta: Ciputat Press, 2003), h. 1

<sup>30</sup>Sulaiman Rasyid, *Fiqh Islam* (Cet. 1; Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2002), h. 35

<sup>31</sup>A. Muis, *Komunikasi Islam*, (Cet. 1 ; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), h. 21

<sup>32</sup>Trisno Yuwono dan Pius Abdullah, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis*, (Surabaya: Arkola.)

kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.<sup>33</sup> Oleh karena para muslim mengunjungi Baitullah al-Haram berulang kali pada tiap-tiap tahun ibadah tersebut dinamakan dengan haji, atau nusk (ibadah). Karena Baitullah merupakan tempat yang dibesarkan, maka pekerjaan mengunjunginya dinamakan dengan haji.

#### b. Hukum Haji

Didalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang menegaskan tentang kewajiban berhaji, diantaranya adalah : Firman Allah dalam Q.S. Ali – Imran/3 :

97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ <sup>ط</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>ق</sup> وَ لِلَّهِ عَلَى الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ج</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahnya:

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>34</sup>

Dalam ayat ini, Allah swt. mewajibkan kepada manusia untuk mengunjungi Baitullah apabila mereka memiliki kemudahan untuk menunaikannya. Allah swt. mewajibkan kepada manusia untuk mengunjungi Baitullah apabila mereka telah mampu untuk mengerjakannya, mampu dalam hal ini yaitu mampu secara fisik, rohani dan juga dalam hal dana. Akan tetapi jika mereka tidak berkeinginan demikian, maka itu merupakan sebuah kekufuran

<sup>33</sup>Kementerian Agama, *Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Situs Resmi Kemenag, Kemenag.go.id (12 Januari 2019).

<sup>34</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: CV. Penerbit Fajar Mulya, 2012), h. 62

yakni sikap ingkar dan tidak bersyukur atas segala nikmat yang telah diberikan Allah swt. Secara garis besar, ayat ini menyatakan masalah kewajiban haji secara umum kepada semua manusia.

Ayat ini turun pada 'Aamul Wufuud (tahun datangnya berbagai delegasi yang menyatakan masuk Islam) di akhir tahun 9 H., ini adalah pendapat mayoritas ulama. Setelah haji diwajibkan, Nabi saw., menunda pelaksanaannya tapi tidak sampai satu tahun penuh; beliau menundanya sampai tahun 10 H karena ada uzur, yaitu karena ayat tersebut turun setelah habisnya waktu haji. Haji Beliau setelah hijrah hanya satu kali, yaitu pada tahun 10 H, sebagaimana diriwayatkan oleh Ahmad dan Muslim.<sup>35</sup>

Hadis Nabi Muhammad Shalallahu 'alaihi wa salam dari Ibnu Umar:

عَنْ عِكْرَمَةَ بْنِ خَالِدٍ عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ  
اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ  
لِلَّهِ لَأَلَّةَ وَإِيْتَاءَ الزَّكَاةِ وَالْحَجَّ وَصَوْمَ رَمَضَانَ

Terjemahnya:

Dari 'Ikrimah bin Khalid dari Ibnu Umar berkata: Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Islam dibangun diatas lima (landasan); persaksian tidak ada Ilah selain Allah dan sesungguhnya Muhammad utusan Allah, mendirikan shalat, menunaikan zakat, haji dan puasa Ramadhan". (HR. Bukhari dan Muslim)<sup>36</sup>

<sup>35</sup>Wahbah Az Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu: Puasa, Itikaf, Zakat, Haji, Umrah*, (Jakarta: Gema Insani, 2011), h. 368

<sup>36</sup>Ahmad bin Ali bin Hajar Asqalani, *Fathul Baari (Juz 1, No. 8)*, (Bairut, Libanon: Darul Fikri, 1993 M), h. 72

Al-Qur'an, Al Sunnah, Ijma' para ulama menetapkan bahwasanya haji itu, merupakan *fardhu 'ain* bagi muslimin dan muslimat yang sanggup mengerjakannya.

Allah swt. telah menjadikan Baitullah suatu tempat yang dituju manusia pada setiap tahun. Firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah/2:125

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنَا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى  
وَعَهْدْنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنَّ طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ

Terjemahnya:

Dan (ingatlah), ketika Kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. Dan jadikanlah sebahagian maqam Ibrahim tempat shalat. Dan telah Kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail: "Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang thawaf, yang i'tikaf, yang ruku' dan yang sujud".<sup>37</sup>

Allah menjadikan Ka'bah sebagai tempat kembalinya manusia. Dimana manusia selalu rindu untuk selalu ingin kembali ke Ka'bah. Itu sebagai janji dari Allah swt. dengan menjadikan Ka'bah sebagai tempat kembali manusia. Selain itu, Allah jadikan kota mekah sebagai kota yang haram. Haram dalam artian suci dan wajib disucikan.

c. Syarat, rukun dan wajib haji

1) Syarat-syarat wajib haji

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, haji diwajibkan kepada orang yang telah memenuhi persyaratan. Persyaratan tersebut ada yang berlaku untuk pria dan wanita (umum) dan ada pula yang khusus untuk wanita. Syarat

---

<sup>37</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: CV. Penerbit Fajar Mulya, 2012), h. 19

syarat yang umum adalah: Islam, baligh, berakal, serta mampu. Adapun syarat-syarat khusus untuk wanita yaitu: ada muhrim, ada teman wanita yang dipercaya, dan tidak sedang dalam keadaan iddah.<sup>38</sup> Adapun hal yang di khususkan bagi wanita tidak lain adalah bertujuan untuk menjaga dari hal-hal buruk yang tidak di inginkan.

2) Syarat-syarat sah haji

- a) Beragama Islam
- b) Mumayyiz
- c) Amalan ibadah haji harus dilakukan pada waktu yang telah ditentukan.

3) Rukun haji

- a) Ihram
- b) Wukuf di Arafah
- c) Tawaf ifadah
- d) Sa'i
- e) Mencukur atau menggunting rambut
- f) Tertib.

Bagi jamaah haji yang meninggalkan salah satu dari rukun haji, maka ibadah hajinya dikatakan tidak sah atau batal. Karena bagi orang yang tidak mampu, seperti cacat atau pun sudah tua, wajib baginya untuk tetap melaksanakan serangkaian rukun haji secara tuntas dan berurutan.

---

<sup>38</sup>Ali Hasan, *Tuntunan Haji: Suatu Pengalaman dan Kesan Menunaikan Ibadah Haji*, (Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA, 2001), h. 13-18



4) Wajib haji

- a) Sa'i antara bukit shafa dan marwah
- b) Mabit di Muzdalifah sekalipun sejenak sebelum terbit fajar.
- c) Melontar seluruh jumrah (jumrah aqabah setelah salat subuh pada tanggal 10 Dzulhijja; jumrah ula, jumrah wustha dan jumrah aqabah pada setiap hari tanggal 11, 12 dan 13 Dzulhijjah).
- d) Bercukur atau memotong beberapa helai rambut.
- e) Menyembelih hewan setelah bercukur dan tawaf ifadah.
- f) Tawaf wada'

5) Hal-hal yang membatalkan haji

Haji menjadi batal lantaran melakukan tiga hal, yaitu:

- a) Meninggalkan wukuf di Arafah pada waktunya.
- b) Meninggalkan salah satu rukun haji.
- c) Berjimak.<sup>39</sup>

Apabila ada salah satu dari jamaah haji yang batal karena beberapa hal di atas, maka diwajibkan bagi mereka untuk melaksanakan haji di tahun berikutnya selagi mereka mampu.

d. Manasik haji

Manasik haji merupakan pelatihan mengenai pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun-rukunnya. Dalam kegiatan manasik haji, calon jamaah haji akan dilatih mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji yang akan dilaksanakan,

---

<sup>39</sup>Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji.....*, h. 32-40

misalnya rukun haji, persyaratan, wajib, sunah, serta hal-hal yang tidak boleh dilakukan selama pelaksanaan ibadah haji, yang termasuk dalam manasik haji adalah, sebagai berikut:

- 1) Ihram;
- 2) Memasuki kota Mekkah;
- 3) Thawaf;
- 4) Sa'i;
- 5) Wukuf di Arafah;
- 6) Mabit di Muzdalifah;
- 7) Melontar jumrah;
- 8) Mabit di Mina;
- 9) Mencukur atau memotong rambut;
- 10) Menyembelih hewan;
- 11) Tahallul.<sup>40</sup>

Manasik haji juga diperlukan guna memberikan pemahaman kepada setiap calon jamaah haji mengenai tujuan utama keberangkatan mereka ke tanah suci. Manasik haji tentunya akan sangat bermanfaat bagi calon jamaah haji, karena setelah pelaksanaan manasik haji, calon jamaah haji dapat memahami hal-hal apa saja yang harus dilakukan pada saat pelaksanaan ibadah haji nantinya.

e. Waktu pelaksanaan ibadah haji

Allah telah menerangkan masa-masa yang ditetapkan untuk mengerjakan haji. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah/2:197

---

<sup>40</sup>Said Agil husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji.....*, h. 61-166

لِحَجِّ أَشْهُرٍ مَعْلُومَاتٍ ۚ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَرَوُودُوا فَإِنَّ خَيْرَ الرَّادِ  
التَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُوا يَا أُولِي الْأَلْبَابِ

Terjemahnya:

(musim) haji itu (pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Barang siapa mengerjakan (ibadah) haji dalam bulan-bulan itu, maka janganlah dia berkata jorok (*rafats*), berbuat maksiat, dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala yang baik kamu kerjakan, Allah mengetahuinya. Bawalah bekal karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Dan bertakwalah kepada-Ku, wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat!<sup>41</sup>

Rasulullah telah menerangkan bulan-bulan itu dengan menerangkan tempat-tempatnya beserta nama-namanya. Bulan-bulan itu telah diketahui masyarakat Arab sejak zaman Nabi Ibrahim. Di dalam bulan-bulan inilah Allah memfardhukan atas Ibrahim dan keturunannya mengerjakan haji dan Ibrahim menerangkan cara-cara mengerjakan haji kepada manusia. Bulan-bulan tersebut adalah Syawal, Zulqaidah dan Zulhijjah. Kesepakatan ulama mengenai hal ini yaitu bahwasanya amalan haji tidak menghabiskan seluruh bulan haji itu. Kebanyakan pekerjaan haji dikerjakan dari beberapa hari pada bulan Zulhijjah, terkecuali ihram. Ihram itu bisa dilakukan pada awal bulan Syawal, maka dia menghabiskan bulan Syawal, Zulqaidah sepuluh hari Zulhijjah.<sup>42</sup> Diluar dari itu adalah untuk memberi kemungkinan bagi para jamaah haji untuk pulang pergi.

#### f. Hikmah haji

Setiap ibadah yang telah disyariatkan oleh agama sudah tentu memiliki hikmah-hikmah tersendiri. Tak terkecuali dengan ibadah haji, yang juga memiliki

---

<sup>41</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Surabaya: CV. Penerbit Fajar Mulya, 2012), h. 31

<sup>42</sup>Hasbi Ash Shiddieqy, *Pedoman Haji*, (Semarang: PT. Pustaka Riski Putra, 1999), h. 28.

hikmah dibalik pelaksanaannya. Jangkauan ibadah haji sangatlah luas, hal itu dikarenakan umat yang datang ke tanah suci, merupakan umat dari segala penjuru dunia. Pensiaryatan ibadah haji yang terwujud melalui berbagai jenis gerakan yang mempunyai banyak hikmah di dalamnya. Hikmah dari pelaksanaan ibadah haji ada beberapa, di antaranya yaitu:

1. Membina dan memupuk persatuan umat Islam
2. Menghapus dosa
3. Meningkatkan semangat juang (jihad)
4. Mendapat kehormatan sebagai tamu Allah
5. Mengadakan hubungan antar bangsa
6. Menempati surga sebagai balasan amal<sup>43</sup>

Demikianlah diantara hikmah dari ibadah haji (rukun Islam yang ke lima) mudah-mudahan kita bisa mengambil manfaatnya dan senantiasa diberi petunjuk dari Allah swt. serta diberi kemudahan untuk menunaikannya.

### **C. Kerangka Pikir**

Jamaah haji di Indonesia akan berganti orang pada tiap tahunnya, dan hal itu tentunya akan sangat berpengaruh terhadap pengetahuan tentang pelayanan haji atau manasik haji yang pada akhirnya akan mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah haji itu sendiri. Tak hanya jamaah haji yang berubah tiap tahunnya, bahkan petugas haji pun juga berganti, baik petugas kloter maupun non kloter. Hal itu tentu akan berpengaruh terhadap tingkat pelayanan

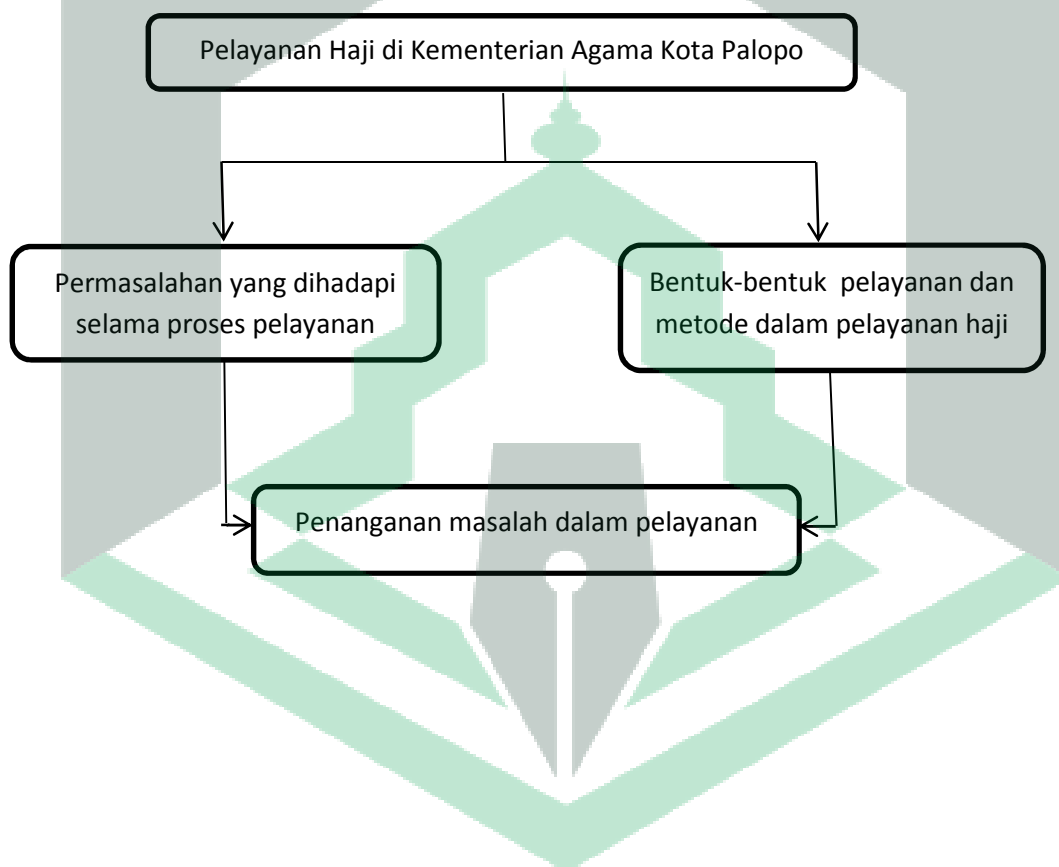
---

<sup>43</sup>M. Ali Hasan, *Tuntunan Haji (Suatu Pengalaman dan Kesan untuk Menunaikan Ibadah Haji)*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h. 2-8.

yang diberikan. Karena kenyamanan jamaah haji tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan tersebut. Tentunya semua jamaah menginginkan pelayanan yang terbaik agar ibadahnya juga dapat terlaksana dengan khusyuk.

Kerangka pikir ini diharapkan dapat mempermudah pemahaman tentang masalah yang di bahas, serta menunjang dan mengarahkan penelitian sehingga data yang diperoleh benar-benar valid.

Adapun alur dalam penelitian ini dapat dilihat dari bagan sebagai berikut:



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### ***D. Jenis dan Pendekatan Penelitian***

##### 1. Jenis penelitian

Ditinjau dari tempat penelitiannya, maka penelitian ini termasuk penelitian lapangan, dan dilihat dari karakteristik penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Dalam pandangan penelitian kualitatif, gejala yang timbul dari fokus masalah bersifat holistik. Penelitian kualitatif bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga penelitian kualitatif tidak dapat menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), perilaku (*actor*), dan aktifitas yang berinteraksi secara sinergi.<sup>44</sup>

Hal itu sesuai pula dengan sejumlah ciri-ciri penelitian kualitatif yang membedakannya dengan penelitian jenis lainnya. Ciri-ciri tersebut adalah: Latar alamiah, manusia sebagai alat (*instrument*), metode kualitatif, analisis data secara induktif, teori dan dasar (*grounded theory*), deskriptif, lebih mementingkan proses daripada hasil, adanya batasan yang ditentukan oleh fokus, adanya kriteria khusus untuk keabsahan data, desain yang bersifat sementara, hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama.<sup>45</sup> Sedangkan dilihat dari cara pembahasan

---

<sup>44</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 207

<sup>45</sup>Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 8.

masalahnya, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif: “penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya.”<sup>46</sup> Jadi, dalam penelitian ini akan menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari petugas penyelenggara haji dalam hal ini yaitu memaparkan serta menggambarkan pelayanan haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kota Palopo.

## 2. Pendekatan penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa jenis pendekatan yang dianggap relevan dengan judul penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pendekatan tersebut seperti, pendekatan kualitatif, pendekatan sosiologis, pendekatan komunikasi, dan pendekatan religius. Pertama, pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif ini berlangsung dalam situasi alamiah (*natural setting*), dalam artian peneliti tidak berusaha untuk memanipulasi situasi penelitian ataupun melakukan intervensi terhadap aktivitas subjek penelitian dengan memberikan *treatment* tertentu.<sup>47</sup> Penelitian dengan pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada segala situasi yang terjadi di lapangan.

Kedua, pendekatan sosiologis. Menurut Soerjono Soekanto, sosiologi diartikan sebagai suatu ilmu pengetahuan yang membatasi diri terhadap persoalan penilaian. Sosiologi tidak menetapkan ke arah mana sesuatu seharusnya berkembang dalam arti memberi petunjuk-petunjuk yang menyangkut

---

<sup>46</sup>Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta, : Bumi Aksara, 2007), h. 157.

<sup>47</sup>Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 24.

kebijaksanaan masyarakat dari proses kehidupan bersama tersebut.<sup>48</sup> Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pendekatan sosiologis adalah suatu pandangan/paradigma yang digunakan untuk menggambarkan tentang keadaan masyarakat lengkap dengan struktur, lapisan serta berbagai gejala yang saling berkaitan.

Ketiga, pendekatan komunikasi. Menurut Nasor, teknik komunikasi diartikan sebagai pendekatan atau penggambaran secara sederhana mengenai proses komunikasi yang secara kenyataan sangatlah rumit. Dengan demikian, yang dimaksud dengan pendekatan komunikasi dalam perubahan sosial mengacu pada digunakannya beberapa teknik komunikasi dalam kegiatan penyampaian pesan, informasi, ide, pemikiran, dan lain-lain. Melalui saluran komunikasi tertentu dengan tujuan untuk mmengubah sikap dan perilaku orang lain. Adapun beberapa pendekatan komunikasi dalam perubahan sosial diantaranya adalah : pendekatan informatif, pendekatan persuasif, pendekatan perfasif, pendekatan koersif, pendekatan instruktif, pendekatan hubungan hubungan manusiawi.<sup>49</sup> Komunikasi sendiri di maknai sebagai kegiatan penyampaian pesan, informasi, ide, pemikiran, dan lain-lain melalui saluran komunikasi tertentu dengan tujuan untuk mengubah sikap dan perilaku orang lain. Proses penyampaian pesan, informasi, ide, pemikiran, dan lain-lain ini dilakukan dengan teknik komunikasi tertentu agar dapat diterima dengan baik oleh khalayak Pendekatan komunikasi ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dan juga data-data yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

---

<sup>48</sup>Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2001), h. 21.

<sup>49</sup>M. Nasor, Teknik Komunikasi Dalam Perubahan Sosial, *Jurnal Pengembangan Masyarakat*, (Ijtimaayah, Vol. 6, No. 1, Februari 2013)



Keempat, pendekatan religius. Menurut Jalaluddin Rahmat seperti dikutip oleh Taufik Abdullah dan M. Rusli dalam bukunya mengatakan bahwa agama dapat di teliti dengan menggunakan berbagai paradigma. Realitas keagamaan yang di ungkapkan mempunyai realitas kebenaran sesuai dengan kerangka paradigma. Karena itu, tidak ada persoalan apakah penelitian agama itu penelitian ilmu sosial, penelitian logistik, atau penelitian filosofis.<sup>50</sup> Dengan demikian maka peneliti menarik sebuah kesimpulan bahwa pendekatan religius, yaitu suatu cara pandang yang digunakan dalam memahami agama.

#### **E. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Agama Kota Palopo yang merupakan salah satu tempat pengurusan administrasi keagamaan di kota Palopo terutama ibadah haji. Alasan peneliti memilih Kantor Kementerian Agama Kota Palopo adalah selain letaknya yang strategis, di Kota Palopo Juga sudah tersedia instansi-instansi atau lembaga perkantoran yang mendukung pelayanan haji dan umrah seperti kantor imigrasi sebagai kantor untuk mengurus pasport sebagai salah satu dokumen wajib yang harus dimiliki oleh calon jamaah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Palopo sendiri terletak sangat strategis yang letaknya berada di pusat Kota Palopo, tak jauh dari kantor Walikota Palopo, yaitu di jalan K.H. Muh. Hasyim No. 2 Kota Palopo. Penelitian ini dilakukan selama lebih kurang 2 bulan, yaitu di mulai pada tanggal 20 Juni 2019 sampai dengan 20 Agustus 2019.

---

<sup>50</sup>Taufik Abdullah dan M. Rusli, *Metodologi Penelitian Agama Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogyakarta, 1990), h. 92.

## **F. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah petugas di bidang penyelenggara haji serta pegawai di Kementerian Agama Kota Palopo dan juga beberapa orang jamaah haji. Peneliti mengambil subjek ini karena ingin mengetahui mengenai bentuk-bentuk pelayanan haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Palopo termasuk juga kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan haji serta bagaimana solusi yang diberikan dalam menangani permasalahan tersebut. Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini yaitu pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Palopo.

## **G. Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini adalah Petugas Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Palopo yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yang berkaitan dengan pelayanan haji, berupa data arsip, dan dokumentasi yang ada di Kementerian Agama Kota Palopo.

## **H. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lapangan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

- 1) Observasi atau pengamatan yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan indera, terutama menggunakan indera penglihatan dan indera pendengaran. Observasi sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan pencatatan dan

pengamatan yang dilakukan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki.<sup>51</sup> Dalam hal ini, penulis mengadakan pengamatan terhadap kondisi lingkungan, sarana dan prasarana serta kegiatan pelayanan yang sedang berlangsung.

2) Wawancara menurut S. Nasution adalah suatu komunikasi verbal atau percakapan yang memerlukan kemampuan responden untuk merumuskan pikiran serta perasaan yang tepat.<sup>52</sup> Wawancara merupakan salah satu metode yang paling efektif dalam pengumpulan data primer di lapangan.<sup>53</sup> Wawancara dilakukan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual. Adakalanya juga dilakukan wawancara secara berkelompok apabila hasil yang diinginkan adalah menghimpun data dari suatu kelompok. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis wawancara terstruktur. Sebelum wawancara dilakukan terlebih dahulu disiapkan pedoman wawancara yang berhubungan dengan keterangan yang ingin digali. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan antara peneliti dengan pegawai di bidang Pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Palopo. Adapun hal yang akan di wawancarai adalah seputar data mengenai pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Palopo.

3) Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode ini adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis sehingga dalam penelitian dokumentasi data historis merupakan suatu komponen yang sangat penting. Dokumen yang

---

<sup>51</sup>Lexi J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2011), h. 127.

<sup>52</sup>Nasution, *Metode Research*, (Cet. X; Jakarta : Bumi Aksara, 2008), h. 115.

<sup>53</sup>Bambang Wahyu, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Cet. I; Jakarta: Sinar Grafika, 1991), h. 56.

akan diambil peneliti adalah data-data yang diperoleh dari Kementerian Agama Kota Palopo, seperti mengumpulkan data-data mengenai hal-hal yang akan diteliti serta berhubungan dengan objek penelitian.

### **I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Setelah melakukan penelitian dan mengumpulkan data yang dibutuhkan, maka dilakukanlah pengelolaan data sebagaimana mestinya. Dalam pengecekan data ini, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan dalam waktu yang tentunya berbeda. Jenis yang digunakan oleh peneliti yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode.

Menurut Patto yang dikutip oleh Burhan Bungin, triangulasi dengan sumber data berarti membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi melalui waktu dan alat yang berbeda.<sup>54</sup> Jadi, yang dimaksud dengan triangulasi dengan sumber data yaitu mengecek data dari sumber yang beragam yang masih saling terkait satu sama lain. Dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat meneliti dengan cara melihat, memahami dan juga membandingkan pendapat antara Kepala Kantor Kementerian Agama dan pegawainya. Dengan hal ini, peneliti dapat mengetahui pendapat antara informan yang satu dengan informan yang lainnya, sehingga dapat menjelaskan fakta yang sesungguhnya. Sedangkan triangulasi dengan metode dilakukan untuk melakukan pengecekan

---

<sup>54</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Fajar Interpratama Offset, 2011), h. 264

terhadap penggunaan metode pengumpulan data.<sup>55</sup> Peneliti menggunakan teknik ini untuk mengetahui apakah informasi yang didapat dari metode wawancara sama dengan metode observasi, apakah informasi yang didapat dari metode observasi sama dengan metode dokumentasi, ataukah hasil dokumentasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika wawancara.

Analisis data merupakan suatu cara untuk mengolah data setelah diperoleh hasil penelitian, sehingga dapat diambil sebagai kesimpulan berdasarkan data yang faktual. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain.<sup>56</sup> Oleh karena itu, dalam memperoleh data tersebut penulis menggunakan metode pengolahan data yang sifatnya kualitatif, sehingga dalam mengolah data penulis menggunakan teknik analisa.

Teknik yang digunakan adalah tehnik analisis data deskriptif kualitatif, dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu, data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan

---

<sup>55</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Fajar Interpratama Offset, 2011), h. 265

<sup>56</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 248.

memberikan gambaran yang lebih jelas.<sup>57</sup> Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan pentrasformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan yang tertulis. Sebagaimana diketahui, reduksi data terjadi secara kontinu melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Faktanya, bahkan “sebelum” data secara aktual dikumpulkan.<sup>58</sup> Reduksi data merupakan suatu proses yang dilakukan secara terus-menerus setelah kerja lapangan, sehingga laporan akhir lengkap.<sup>59</sup> Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa episode selanjutnya dari reduksi data.

## 2. Penyajian data

Penyajian data yaitu tahap setelah data direduksi, dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami. Penyajian data yang diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian dipilih antara yang dibutuhkan dan yang tidak dibutuhkan, lalu di kelompokkan kemudian diberi batasan masalah.<sup>60</sup> Data-data yang telah diperoleh baik primer maupun sekunder kemudian akan dianalisis dan diolah dengan metode kualitatif untuk menghasilkan suatu kesimpulan. kemudian di sajikan dengan deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, dan

---

<sup>57</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), h. 92.

<sup>58</sup>Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 129

<sup>59</sup>Ibid

<sup>60</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), h. 93.

menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini guna memberikan pemahaman yang jelas dan terarah dari hasil penelitian nantinya.

Penyajian data meliputi pengklasifikasian dan identifikasi data yaitu menuliskan kumpulan data yang terorganisir dan terkategori sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan. Pada kondisi seperti ini peneliti mudah melakukan kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan sangat gegabah mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat dan tidak berdasar. Kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.<sup>61</sup> Pada umumnya, penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengklarifikasian dan identifikasi data mengenai bentuk-bentuk pelayanan haji, kendala dalam pelayanan serta solusi yang diberikan dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam pelayanan haji.

### 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah

---

<sup>61</sup>Hamid Patimala, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : CV Alfabeta, 2011), h. 101

di teliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>62</sup> Menurut penulis kesimpulan adalah penyederhanaan kalimat, arti benda-benda, alur sebab-akibat yang menjadi inti pembahasan dalam penelitian berdasarkan data yang diperoleh selama berada dilapangan.

Metode analisis data adalah menyederhanakan data dalam bentuk yang lebih praktis untuk dibaca dan diinterpretasikan yaitu dengan diadakan pemisahan sesuai dengan masing-masing data sehingga data tersebut dapat di ambil pengertian dan kesimpulan sebagai hasil penelitian.<sup>63</sup>

Data yang diperoleh dilapangan, dikumpulkan dengan baik kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yakni menghubungkan data yang telah ada dengan berbagai teori, selanjutnya diadakan teknik analisis dengan persentase dari fakta-fakta tersebut kemudian membandingkan serta mengkaji pustaka yang sesuai.

Kesimpulan “akhir” mungkin tidak akan terjadi hingga pengumpulan data selesai, tergantung pada ukuran dari catatan lapangan, pengodean, penyimpanan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan.<sup>64</sup> Bentuk-bentuk pelayanan haji, kendala-kendala yang muncul selama pelayanan serta solusi yang diberikan untuk mengatasi kendala selama pelayanan haji disimpulkan berdasarkan penyajian data.

---

<sup>62</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), h. 99.

<sup>63</sup>Winarno Surahmad, *Metodologi Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1980), h. 168.

<sup>64</sup>Hamid Patimala, *Metode Penelitian Kualitatif.....*, h. 133.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil Umum Kementerian Agama Kota Palopo**

Kementerian Agama Kota Palopo adalah Instansi Vertikal Kementerian yang menjalankan urusan keagamaan di Kota Palopo. Terbentuk setelah adanya pemekaran Kabupaten menjadi dua Kabupaten yaitu Kabupaten Luwu dan Kota Palopo berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo di Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 10 April 2002. Namun pada saat itu Kementerian Agama Kota Palopo (dahulu Departemen Agama) masih bergabung dengan Kementerian Agama Kabupaten Luwu dan berkantor di Jalan Andi Tadda Nomor 16 Kota Palopo dengan cakupan Wilayah Luwu Timur, Luwu Utara, Kota Palopo dan Kabupaten Luwu.<sup>65</sup>

Berdasarkan tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, maka penyusunan visi dan misi bidang Penyelenggara Haji dan Umrah mempertimbangkan Rencana Strategis dan Kebijakan Kementerian Agama RI, Rencana Strategis dan Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan, Rencana Strategis Pemerintah Kota Palopo serta kondisi situasi dan lingkungan strategis sebagai cermin peran dan kondisi yang ingin diwujudkan di masa depan.

---

<sup>65</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 27 Juni 2019.

## 1. Visi misi dan tugas pokok penyelenggara haji dan umrah

Setiap Instansi pastinya memiliki visi dan misi ke depannya agar memiliki sebuah target dan tujuan yang ingin di capai. Dalam melaksanakan tugas, tentunya ada hal-hal yang ingin dicapai, seperti visi misi serta tugas pokok yang melekat pada instansi tersebut. Begitu pula dengan Kementerian Agama Kota Palopo, memiliki visi yaitu mewujudkan masyarakat madani di Kota Palopo yang beriman, berakhlak, rukun, damai, dan sejahtera. Tak hanya visi, Kementerian Agama Kota Palopo tentunya juga memiliki misi yaitu meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, Kementerian Agama Kota Palopo juga memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan bimbingan, pelayanan, pembinaan, dan pengolahan sistem informasi di bidang penyelenggara haji berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama. Satu hal lagi yang terpenting adalah Fungsi seksi penyelenggara haji dan umrah, seperti: Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggara haji; Pelaksanaan bimbingan, pelayanan, pembinaan, dan pengolahan sistem informasi di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jamaah haji serta pengelolaan sistem informasi; dan evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggara haji.<sup>66</sup> Dengan adanya arahan yang jelas dan terstruktur maka akan memudahkan pelaksanaan tugas dan tentunya sesuai dengan fungsi dan tujuan yang ingin di capai oleh lembaga atau instansi tersebut.

---

<sup>66</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 27 Juni 2019.

## 2. Sasaran strategis bidang penyelenggara haji dan umrah

Sasaran strategis penyelenggara haji adalah tercapainya tingkat kepuasan jamaah dalam berbagai bidang pelayanan dan pengelolaan ibadah haji dan umrah.<sup>67</sup> Hal ini menjadi tugas dan fungsi seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.

## 3. Struktur organisasi penyelenggara haji

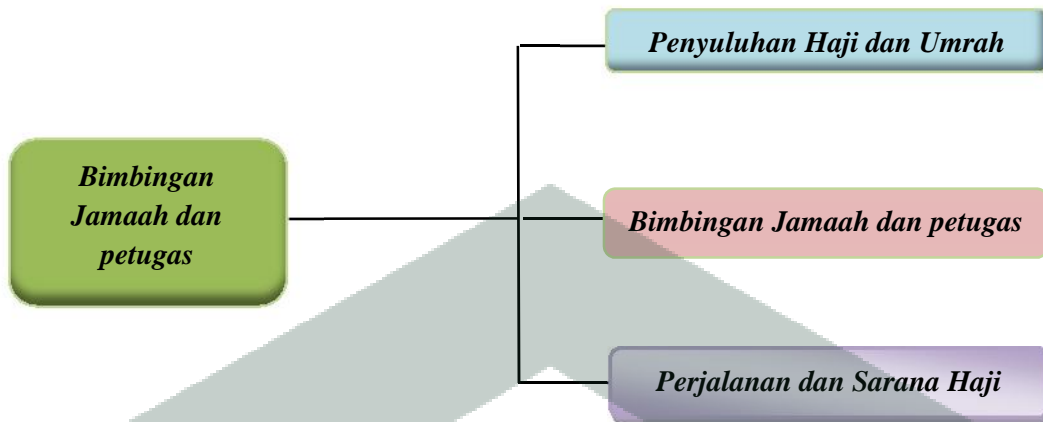
Struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Palopo berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama khususnya pada seksi penyelenggara haji dan umrah,<sup>68</sup> adalah sebagai berikut:



<sup>67</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 27 Juni 2019.

<sup>68</sup>File Kepegawaian Kementerian Agama Kota Palopo, 15 Juli 2019.

## Struktur Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Palopo



### B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 4. Pelayanan jamaah haji serta metode yang digunakan dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Palopo tahun 2019

Sebagaimana yang telah di jelaskan pada Bab I, yang mana di dalamnya terdapat Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Penyelenggaraan dan sistem yang dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar, aman, tertib dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, jamaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur. Maka dari itu, Kementerian Agama sangat berperan penting dalam memudahkan pelayanan jamaah haji mulai dari sejak awal pendaftaran hingga keberangkatan dan kembali ke tanah air dengan selamat.

Pegawai dan staf yang bertugas mengatur dan pengolah PHU juga memiliki peran penting dalam terciptanya pelayanan yang baik. Jumlah pegawai dan staf juga harus mencukupi agar semua tugas dapat diselesaikan dengan tepat dan benar. Di Kementerian Agama Kota Palopo khususnya seksi PHU seperti yang telah dikatakan oleh ibu Leli, bahwasanya petugas pengelola haji di Kementerian Agama Kota Palopo berjumlah 6 orang.<sup>69</sup> Sedangkan jumlah petugas penyelenggara haji tahun 2019 ini berjumlah 3 orang, yang sebelumnya telah mengikuti seleksi sehingga untuk menjadi petugas haji sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku. 3 orang petugas penyelenggara haji tersebut yaitu 1 orang TPHI, 1 orang TPIHI, dan 1 orang THD.<sup>70</sup> Sesuai dengan data yang ada, maka jumlah jamaah haji yang akan berangkat pada tahun 2019 berjumlah 117 orang, namun 1 orang dinyatakan meninggal dunia dan 1 orang sedang dalam masa kehamilan sehingga masa keberangkatannya ditunda. Jumlah jamaah haji yang akan berangkat yaitu 115 orang. Jamaah haji termuda yang akan berangkat haji tahun ini yaitu berusia 24 tahun, dan jamaah tertua berusia 94 tahun.<sup>71</sup>

Pelayanan haji termasuk dalam pelayanan prima. Pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen sehingga menimbulkan rasa puas bagi konsumen tersebut dan disisi lain perusahaan atau instansi akan mendapatkan keuntungan secara maksimal. Metode yang digunakan dalam pelayanan haji di kementerian agama kota Palopo merupakan suatu cara atau pendekatan yang digunakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen dalam hal ini calon jamaah haji maupun jamaah haji khususnya.

---

<sup>69</sup>Ibu Leli, Staf PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, tanggal 03 Juli 2019.

<sup>70</sup>Ibu Sri Rahayu, Pengolah PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 05 Juli 2019.

<sup>71</sup>Ibu Fatmawati, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 01 Juli 2019.

Metode tersebut diantaranya adalah metode sosiologis dan kekeluargaan yang digunakan pada saat melakukan pendaftaran, pelunasan. Metode ceramah dan diskusi yang digunakan saat penyampaian materi maupun pada saat praktek bimbingan manasik haji. metode-metode tersebut dilakukan dengan tidak meninggalkan sikap ramah, sopan, dan senyum hangat yang terpancar dari setiap pegawai kementerian agama kota Palopo itu sendiri. Karena keberhasilan dari suatu perusahaan tergantung dari sikap dan usaha setiap pegawainya.

#### 5. Bentuk-bentuk pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Palopo.

Bentuk-bentuk pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Palopo secara umum adalah sama dengan kementerian agama yang ada di daerah lain, yaitu dimulai dari pendaftaran, pelunasan, bimbingan manasik haji, layanan kesehatan, layanan transportasi, layanan komodasi, layanan konsumsi, serta layanan perlindungan,<sup>72</sup> berikut penyelesaiannya:

- a. Pendaftaran
  - 1) Ketentuan umum pendaftaran
    - a) Pendaftaran jamaah haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun;
    - b) Pendaftaran jamaah haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili calon jamaah haji sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP);
    - c) Pendaftaran haji wajib dilakukan sendiri oleh orang yang bersangkutan untuk pengambilan foto dan sidik jari;

---

<sup>72</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 27 Juni 2019.

d) Jamaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir.

2) Persyaratan pendaftaran

- a) Beragama Islam;
- b) Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar;
- c) KTP yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah;
- d) Kartu Keluarga;
- e) Akta kelahiran atau surat keterangan lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah;
- f) Tabungan atas nama jamaah yang bersangkutan;
- g) Pas foto berwarna 3x4 cm berjumlah 10 lembar dengan latar belakang warna putih dengan ketentuan:
  - (1) Warna baju/kerudung harus kontras dengan latar belakang;
  - (2) Tidak memakai pakaian dinas;
  - (3) Tidak menggunakan kacamata;
  - (4) Tampak wajah minimal 80 persen;
  - (5) Bagi jamaah haji wanita menggunakan busana muslimah.<sup>73</sup>
- h) Gubernur dapat menambahkan persyaratan berupa surat keterangan domisili.

---

<sup>73</sup>Ibu Fatmawati, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 01 Juli 2019.

### 3) Prosedur pendaftaran

- a) Jamaah haji membuka rekening tabungan haji pada NPS BPIH sesuai domisili;
- b) Jamaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI;
- c) Jamaah haji melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili;
- d) BPS BPIH menerbitkan bukti aplikasi transfer BPIH;
- e) BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya ditempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4 cm dengan rincian sebagai berikut:
  - a. Lembar pertama bermaterai cukup untuk calon jamaah haji;
  - b. Lembar kedua untuk BPS BPIH;
  - c. Lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Provinsi; dan
  - d. Lembar kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- f) Bukti setoran awal BPIH mencantumkan nomor validasi, ditandatangani, dan dibubuhi stempel BPS BPIH;
- g) Selanjutnya jamaah haji menunjukkan persyaratan asli dan menyerahkan salinannya, bukti transfer asli BPIH, dan bukti setoran awal BPIH lembar pertama kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH;



h) Jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk di daftarkan ke SISKOHAT dan mendapatkan nomor pors;

i) Jamaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor pors; pendaftaran, di tandatangani, dan di bubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota;

j) Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya dicetak/distempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4 dengan rincian sebagai berikut:

- (1) Lembar pertama untuk calon jamaah haji;
- (2) Lembar kedua untuk BPS BPIH;
- (3) Lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota;
- (4) Lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kantor Kementerian Agama Provinsi; dan
- (5) Lembar kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah.

k) Bagi calon jamaah haji yang sudah menyetor dana setoran awal BPIH namun tidak menyerahkan persyaratan pendaftaran, bukti aplikasi transfer asli BPIH, dan bukti setoran awal kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melebihi waktu 5 (lima) hari kerja, maka pendaftaran dianggap batal dan dana dikembalikan kepada calon jamaah haji tersebut.

#### 4) Ketentuan pendaftaran bagi warga negara asing (WNA)

Ketentuan pendaftaran bagi Warga Negara Asing (WNA) mengikuti prosedur jamaah haji reguler, dengan rincian sebagai berikut:

a) Warga Negara Asing (WNA) memiliki hubungan hukum sebagai suami/istri atau anak yang sah (*mahram*) dengan Warga Negara Indonesia yang terdaftar sebagai jamaah haji dan tinggal di Indonesia;

b) Hubungan hukum sebagai suami/istri atau anak yang sah sebagaimana dimaksud pada angka 1 dibuktikan dengan kutipan akta nikah atau akta kelahiran dan kartu keluarga;

c) WNA sebagaimana dimaksud wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a) Beragama Islam;

b) Menunjukkan paspor asli kebangsaan yang masih berlaku dan menyerahkan salinannya;

c) Menunjukkan Ijin Tinggal Terbatas (ITAS) atau Ijin Tinggal Tetap (ITAP) di Indonesia yang masih berlaku dan menyerahkan salinannya;

d) Menyerahkan ijin bertolak dan kembali yang masih berlaku dan menyerahkan salinannya;

e) Tidak termasuk dalam daftar pencegahan dan penangkalan;

f) Surat rekomendasi untuk menunaikan ibadah haji dari perwakilan Negara yang bersangkutan.

5) Ketentuan lain-lain

a) Apabila jamaah haji sudah mendapatkan bukti setoran awal BPIH namun tidak memenuhi persyaratan pendaftaran, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mengirim surat ke Direktur Pengelola Dana Haji untuk mengembalikan dana setoran awal jamaah yang bersangkutan.

b) Pendaftaran haji dinyatakan sah setelah yang bersangkutan mendapatkan nomor porsi.

c) Nomor porsi hanya berlaku bagi jamaah haji yang bersangkutan dan tidak dapat digantikan.

d) Nomor porsi digunakan sebagai dasar dalam pelayanan jamaah haji.

e) Bilamana terdapat kehilangan bukti setoran awal BPIH asli, dapat dicetak ulang di BPS BPIH tempat setor awal dengan ketentuan:

(1) Melampirkan surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat;

(2) Melampirkan surat keterangan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili;

(3) Melampirkan salinan bukti setoran awal BPIH yang telah ditempel foto jamaah haji bersangkutan;

i. Bilamana terdapat kehilangan SPPH asli, dapat dicetak ulang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setelah mendapatkan otorisasi dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dengan ketentuan:

(i) Melampirkan surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat;

- (ii) Melampirkan salinan SPPH yang telah ditempel foto jamaah haji bersangkutan;
- ii. Dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai domisili tidak dapat menerima pendaftaran, maka pendaftaran jamaah bersangkutan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota terdekat;
- iii. Bilamana terdapat kendala pendaftaran sehingga melebihi batas waktu 5 (lima) hari kerja, maka petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mengajukan surat pembukaan blokir batas akhir pendaftaran ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.<sup>74</sup>

Oleh karenanya, sebelum melakukan pendaftaran hendaklah calon jamaah haji memperhatikan dengan seksama apa-apa yang menjadi persyaratan dan yang harus dilengkapi agar tidak ditemukan kesalahan-kesalahan yang dapat menyebabkan pembatalan sekalipun telah menyetor dana haji.

#### 6) Pedoman pendaftaran jamaah haji khusus

Menurut peraturan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah nomor 1 tahun 2011 tentang pedoman pendaftaran jamaah haji khusus dalam pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pendaftaran jamaah haji khusus dilakukan pada bidang yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya urusan haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Dalam ayat 2 disebutkan bahwa dalam hal pendaftaran haji khusus belum/tidak dapat dilakukan sebagaimana dimaksud

---

<sup>74</sup>Kementerian Agama, *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pendaftaran Jemaah Haji Reguler*, Situs Resmi Kemenag, [Kemenag.go.id](http://Kemenag.go.id) (13 Januari 2019).

dalam ayat (1), pendaftaran dapat dilakukan di Direktorat Pelayanan Haji, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.<sup>75</sup> Ketentuan-ketentuan mengenai jamaah haji khusus semuanya telah diatur dalam undang-undang, jadi tidak ada suatu hal apapun yang sekiranya dapat merugikan salah satu pihaknya, baik itu pihak penyelenggara ibadah haji maupun calon jamaah haji.

b. Pendaftaran Pelunasan

Calon jamaah haji melakukan pelunasan pada bank BPIH awal, dengan besaran biaya sesuai dengan peraturan Presiden pada tahun berjalan, dengan prosedur pendaftaran sebagai berikut:

- 1) Calon jamaah haji kembali untuk melakukan pendaftaran ulang BPIH pelunasan ke Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa bukti lunas setoran BPIH, surat keterangan sehat dari puskesmas kecamatan, serta foto copy KTP sebanyak 3 lembar.
- 2) Bagi calon jamaah haji yang namanya sudah tercantum di tahun keberangkatan harus memiliki paspor.
- 3) Untuk pembuatan paspor dilakukan di Kantor Imigrasi Kota, dengan persyaratan harus membawa foto copy KTP, KK, foto copy Ijazah/buku nikah/akte kelahiran.<sup>76</sup>

Calon jamaah haji menyetor dana kurang lebih Rp. 25.000.000,- di Bank untuk kemudian mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor porsi. Setelah mendapatkan nomor porsi calon jamaah haji membawa nomor porsi tersebut ke

---

<sup>75</sup>Kementerian Agama, *Peraturan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pendaftaran Jamaah Haji Khusus*, Situs Resmi Kemenag, [Kemenag.go.id](http://Kemenag.go.id) (13 Januari 2019).

<sup>76</sup>Ibu Fatmawati, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 01 Juli 2019.

Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk kemudian menunggu panggilan sesuai kuota keberangkatan. Selanjutnya calon jamaah haji membayar biaya pelunasan sebesar kurang lebih Rp. 15.000.000,-. Untuk tahun 2019 ini jumlah besaran BPIH untuk TPHD untuk embarkasi Makassar sebesar Rp. 73.543.404,- adapun besaran BPIH untuk jamaah haji reguler untuk embarkasi Makassar adalah sebesar Rp. 39.207.741,- hal ini tidak mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya.<sup>77</sup> Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atau usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI. Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan Presiden tentang BPIH dan tempat pelunasan dilakukan pada Bank penerima setoran tempat awal setoran.

c. Bimbingan manasik haji

Sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 222 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan yang di dalamnya terdapat IX bab dan 18 pasal yang membahas tentang manasik haji, sebagai berikut:

Di dalam bab I pasal 1 berisikan tentang ketentuan umum, dalam keputusan ini, yang dimaksud dengan:

- a) Bimbingan adalah bimbingan manasik haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan.

---

<sup>77</sup>Ibu Zaenab, Penyusun Laporan Keuangan Seksi PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 22 Juli 2019.

- b) Jamaah haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
- c) Pembimbing adalah orang yang memiliki kompetensi memberikan bimbingan manasik yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- d) Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Dalam bab VII dijelaskan mengenai bimbingan dan materi bimbingan.

Bimbingan yang dimaksud yaitu yang terdapat dalam pasal 12:

- a) Bimbingan dilaksanakan sebanyak 6 (enam) kali pertemuan yaitu 4 (empat) kali oleh Kantor Urusan Agama kecamatan, dan 2 (dua) kali oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.
- b) Satu kali pertemuan adalah 4 jam pelajaran (JP), dengan alokasi waktu 1 JP sama dengan 60 menit.

Kemudian disebutkan mengenai materi-materi bimbingan manasik haji dalam pasal 13, diantaranya:

- a) Kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Tanah Air;
- b) Taklimatul Hajj;
- c) Tata cara ibadah haji (manasik ibadah) praktik lapangan;
- d) Hikmah ibadah haji;
- e) Arbain, ziarah;
- f) Kesehatan;

- g) Akhlaq, adat istiadat, dan budaya Arab Saudi;
- h) Hak dan kewajiban jamaah haji
- i) Pembentukan kepala regu, kepala rombongan, dan kloter; dan
- j) Melestarikan haji mabrur.<sup>78</sup>

Manasik haji di tingkat kecamatan (KUA) dilakukan sebanyak sebanyak 8 kali dan manasik di tingkat kabupaten/kota dilaksanakan sebanyak 2 kali, jadi keseluruhan bimbingan manasik dilakukan sebanyak 10 kali pertemuan. Pada tahun haji 2019 manasik haji haji yang dilakukan pada tingkat kabupaten/kota sebanyak 2 kali yaitu pada tanggal 27 Juni 2019 yang bertempat di Aula Kantor Kementerian Agama Kota Palopo dan pada tanggal 09 Juli 2019 di Ruang Pola Kantor Walikota Palopo yang dirangkaikan dengan pelepasan calon jamaah haji 2019.<sup>79</sup> Adapun materi manasik yaitu ihram, tawaf, sa'i, dan sebagainya. Materi yang diberikan sangat penting dan sangat berguna bagi jamaah, sehingga dapat diaplikasikan dengan baik dimulai sejak awal keberangkatan, setibanya di Arab Saudi, hingga pelaksanaan ibadah haji.<sup>80</sup> Manasik haji yang diberikan oleh kantor kementerian agama kota Palopo dirasa belum maksimal, sebagaimana diungkapkan oleh salah satu narasumber dalam penelitian ini yaitu Bapak Muhammad Ilyas, bahwasanya manasik dapat dengan mudah di mengerti dan di fahami oleh calon jamaah haji jika diberikan praktek langsung mengenai pelaksanaan haji sesuai dengan ibadah haji yang dilakukan di Arab Saudi, hal itu

---

<sup>78</sup>Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, *Petunjuk Teknis Penyelenggara Ibadah Haji*, 2011.

<sup>79</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.

<sup>80</sup>Ibu Sari, jamaah haji, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 02 Januari 2020.



penting agar jamaah haji terbiasa dan tidak merasa asing saat melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi.<sup>81</sup>

Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya bimbingan manasik haji tersebut maka jamaah haji akan lebih terarah dalam melakukan ibadah haji, pemberian praktek langsung mengenai pelaksanaan ibadah haji dan hal-hal yang mendukung pelaksanaan ibadah haji juga tak kalah penting yang bertujuan untuk kelancaran dan khusyuan dalam melaksanakan ibadah haji terutama bagi jamaah yang baru pertama melaksanakan ibadah haji dan bagi calon jamaah haji yang baru pertama bepergian jauh menggunakan pesawat hingga sampai ke luar negeri. Selain itu dengan diberikannya bimbingan manasik haji ini maka calon jamaah memahami peraturan-peraturan yang ada dan melaksanakan ibadah dengan baik dan benar, dimulai sejak keberangkatan, hingga tiba di Arab Saudi dan kemudian kembali ke kampung halaman dengan aman dan selamat.

#### d. Pelayanan kesehatan

Pemeriksaan kesehatan Jamaah haji merupakan tanggungjawab dinas kesehatan sesuai dengan peraturan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dan UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan haji agar dapat menunaikan ibadah haji dengan baik sesuai ketentuan ajaran Islam. Salah satu yang menjadi pertimbangan diterbitkannya Permenkes ini yaitu adanya peraturan terdahulu yang mendasari penyelenggaraan kesehatan haji dirasa sudah waktunya untuk di sesuaikan. Beberapa peraturan tersebut antara lain:

---

<sup>81</sup>Bapak Muhammad Ilyas, Dosen, *Wawancara*, di Ruang Munaqasyah FUAD IAIN PALOPO, Tanggal 26 Desember 2019.

- 1) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 442/MENKES/SK/VI/2009 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji.
- 2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2407 Tahun 2011 tentang Pelayanan Kesehatan Haji sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2407 Tahun 2011 tentang Pelayanan Kesehatan Haji.

Tujuan dari penyelenggaraan kesehatan haji (pasal 2), dalam Permenkes ini antara lain:

- 1) Mencapai kondisi istithaah kesehatan Jamaah haji;
- 2) Mengendalikan faktor resiko kesehatan haji;
- 3) Menjaga agar jamaah haji dalam kondisi sehat selama di Indonesia, selama perjalanan, dan Arab Saudi;
- 4) Mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar dan/atau masuk oleh Jamaah haji; dan
- 5) Memaksimalkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan haji.<sup>82</sup>

Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji secara rutin dilakukan oleh dokter yang ada disetiap kecamatan sesuai dengan alamat domisili calon jamaah haji. Pemeriksaan kesehatan ini dilakukan secara menyeluruh seperti uji lab, dan sebagainya, dan sebelum berangkat ke tanah suci setiap calon jamaah haji diharuskan melakukan suntik meningitis untuk mencegah dari terjangkitnya

---

<sup>82</sup>Kementerian Agama, *Peraturan Pemerintah RI Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, Situs Resmi Kemenag, Kemenag.go.id (14 Januari 2019).

bahaya penyakit dan juga merupakan aturan dari Arab Saudi yang mengharuskan hal tersebut.<sup>83</sup>

Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas hanya sekedar cek up kesehatan secara menyeluruh, kecuali pada jamaah yang menderita penyakit tertentu maka akan diberikan penanganan secara khusus dan ditangani secara serius. Dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan semuanya sudah berjalan dengan baik.<sup>84</sup>

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan sangat penting bagi calon jamaah haji. Terkhusus bagi calon jamaah haji yang memiliki riwayat penyakit tertentu, sangat penting untuk memeriksakan kesehatannya secara rutin. Karena kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kekhusyukan dalam beribadah.

e. Pelayanan transportasi

Pelaksanaan transportasi jamaah haji di Arab Saudi sepenuhnya berada dibawah koordinasi dan tanggungjawab kementerian agama. Bahkan Ibu Sulfiana Saifuddin menyebutkan bahwa “terkadang dan bahkan hampir setiap pemberangkatan calon jamaah haji menuju Makassar kami dari Kementerian Agama Kota Palopo turut mengantar dan mendampingi para calon jamaah haji walaupun itu hanya beberapa dari kami selaku pegawai kantor yang ikut dalam perjalanan menuju Makassar.”<sup>85</sup> Layanan transportasi udara yakni yang dimulai

---

<sup>83</sup>Ibu Hamda, Jamaah Haji, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 24 Juni 2019.

<sup>84</sup>Bapak Ahmad, Jamaah Haji, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 02 Januari 2020.

<sup>85</sup>Ibu Sulfiana Saifuddin, Pegawai di Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 19 Juli 2019.

dari Tanah Air ke Arab Saudi (Jeddah, Mekkah, dan Madinah). Transportasi darat yakni dimulai dari bus angkutan jamaah haji menuju embarkasi kemudian bandara keberangkatan, kemudian dari Arab Saudi menuju Mekah, dari Mekah ke Mina, lalu dari Mina ke Mekah, lalu Mekah ke Arab Saudi, dan dari Arab Saudi menuju Bandara Sultan Haasanuddin Makassar, dan dari bandara menuju embarkasi di tanah air. Di Mekah perjalanan yang ditempuh yakni kurang lebih selama 24 jam yang sungguh sangat luar biasa dan menakjubkan. Sebenarnya perjalanan yang dilalui tidak terlalu jauh, hanya saja alur perjalanan yang berkelok-kelok serta kemacetan yang terjadi sehingga perjalanan terasa lama. Namun hal itu tak perlu dikhawatirkan karena pemerintah telah memberikan pelayanan yang sangat baik.<sup>86</sup> Kesimpulannya adalah bahwa pelayanan transportasi yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Palopo sudah cukup baik.

f. Pelayanan akomodasi

Pelayanan akomodasi haji pada umumnya yaitu:

- 1) Pengaturan penerimaan jamaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penempatannya berdasarkan daya tampung di asrama haji tertib berdasarkan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).
- 2) Persyaratan masuk asrama haji:
  - a) Memiliki Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dilengkapi tanda setor lunas BPIH lembar keempat warna biru.

---

<sup>86</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.

b) Jamaah haji harus masuk di asrama sesuai dengan jadwal (hari, tanggal, dan jam) yang ada di Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).

c) Petugas kloter diharuskan masuk ke asrama haji bersama dengan kloternya dengan membawa SPMA serta melapor ke PPIH setempat:

(1) Apabila petugas kloter berasal dari daerah yang sama dengan kloternya diharuskan untuk berangkat bersama dengan kloternya dari daerah tingkat 1.

(2) Apabila petugas kloternya berasal dari daerah yang berbeda dengan kloternya, maka petugas kloter tersebut harus menunggu kloternya pada tempat penerimaan di embarkasi masing-masing pada hari dan jam yang sama.<sup>87</sup>

Adapun pelayanan akomodasi yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Palopo seperti yang telah dipaparkan oleh Bapak H. Usman adalah: akomodasi di tanah air (asrama haji di masing masing embarkasi) dan akomodasi di Arab Saudi (perhotelan bintang tiga di Mekah dan Madinah, serta tenda di Mina ).<sup>88</sup>

Fasilitas yang diberikan kepada jamaah haji sudah sangat baik, fasilitas seperti hotel yang dalam satu kamar dapat ditempati oleh empat orang dan dilengkapi dengan kulkas, tv, ac, dan sebagainya. Kendaraan yang disediakan

---

<sup>87</sup>Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*, 2011.

<sup>88</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019

seperti bus juga selalu datang tepat waktu ada pula transportasi umum yang telah disediakan selalu siap selama 24 jam sehingga jamaah ketika ingin beribadah secara rutin dapat terlaksana dengan baik.<sup>89</sup>

Dari beberapa pemaparan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa akomodasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palopo kepada jamaah haji dengan fasilitas cukup baik dan membua jamaah haji merasa nyaman serta tidak membuat jamaah haji terlantar sehingga mereka dapat melaksanakan ibada secara khusyuk.

#### g. Pelayanan konsumsi

Satu hal yang tak luput dari perhatian pemerintah dan menjadi suatu hal yang tak kalah penting dari semua pelayanan adalah pelayanan konsumsi. Pelayanan konsumsi di Tanah Air yakni diberikan pada saat berada di asrama haji. Sedangkan pelayanan konsumsi yang diberikan pada saat berada di Arab Saudi yaitu selama 8 hari berada di Madinah diberi sebanyak 2 kali sehari (makan malam dan siang) serta sarapan pagi, di Mekkah diberi sebanyak 2 kali sehari (makan siang dan malam) tanpa diberi sarapan pagi, kemudian saat di Mina selama 5 hari diberi makan sebanyak 3 kali sehari. Pelayanan yang diberikan sangat baik, makanan selalu datang tepat waktu.<sup>90</sup> Satu hal yang berbeda saat berada di Mekah dan Madinah, karena di Mekkah selera makanannya beda

---

<sup>89</sup>Ibu Ayu, Jamaah Haji, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 02 Januari 2020.

<sup>90</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.

dengan Indonesia. Namun selera makan terasa sama ketika berada di Madinah, rasanya seperti sedang berada dan menikmati makanan orang Indonesia.<sup>91</sup>

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan konsumsi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Palopo kepada jamaah haji baik itu saat berada di tanah air maupun saat berada di tanah suci sudah dikatakan baik. Dengan memberikan makanan secara rutin dan tepat waktu sehingga jamaah tidak merasa kelaparan karna menunggu terlalu lama.

#### h. Keamanan serta Perlindungan

Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan asuransi kepada jamaah haji,<sup>92</sup> ucap Bapak H. Usman. Pelayanan tersebut bertujuan agar supaya calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan khusyuk, aman dan lancar. Pelayanan keamanan dan perlindungan ini diberikan selama diperjalanan dan selama melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi.

#### i. Pemberangkatan dan pemulangan

Waktu pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dibagi menjadi dua gelombang yaitu gelombang I dan gelombang II. Pemberangkatannya dilakukan melalui dua cara pula, yaitu terbang dari Indonesia langsung mendarat di Madinah atau terbang dari Indonesia dan mendarat di Jeddah dan kemudian meneruskan perjalanan menuju Madinah menggunakan transportasi darat. Tidak berbeda dengan pada saat pemulangan, sebagian jamaah akan di terbangkan dari Madinah

---

<sup>91</sup>Ibu Sari, *Jamaah Haji, Wawancara*, di Ruang Seksi PHU, Tanggal 27 Juni 2019.

<sup>92</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.

dan sebagiannya lagi di terbangkan melalui Jeddah. Sedangkan masa tinggal untuk jamaah haji di Arab Saudi kurang lebih selama 39 sampai dengan 41 hari.<sup>93</sup>

Jadwal keberangkatan calon jamaah haji Palopo akan berangkat menuju Makassar yakni pada tanggal 16 Juli 2019 dan akan di terima di Asrama Haji Sudiang Makassar pada tanggal 17 Juli 2019.<sup>94</sup> Setidaknya kementerian Agama Kota Palopo telah menyiapkan 4 bus untuk membawa rombongan jamaah haji menuju Makassar.<sup>95</sup> Sesuai dengan data yang ada pada Kementerian Agama Kota Palopo, calon jamaah haji yang akan berangkat pada tahun 2019 ini berjumlah 117 orang. Namun terdapat 2 orang yang matal dikarenakan 1 orang meninggal dunia dan 1 orang lagi dinyatakan sedang hamil, sehingga calon jamaah haji yang akan berangkat pada tahun 2019 berjumlah 115 orang. Dan sebanyak 2085 calon jamaah haji yang masih dalam masa tunggu untuk keberangkatan haji selama 20 tahun.<sup>96</sup> Jadi masih ada sebanyak 2085 calon jamaah haji yang telah mendaftarkan diri dan mereka masih harus menunggu selama kurang lebih 20 tahun untuk kemudian di berangkatkan haji.

#### 6. Kendala-Kendala dalam Pelayanan serta Solusi yang diberikan untuk Mengatasi Kendala yang Timbul dalam Pelayanan.

Ibu Fatmawati dan Ibu Sri Rahayu menjelaskan mengenai beberapa kendala-kendala yang timbul dalam pelayanan jamaah haji serta soslusi yang

---

<sup>93</sup>Ibu Sri Rahayu, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 05 Juli 2019.

<sup>94</sup>Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.

<sup>95</sup>Ibu Sri Rahayu, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 05 Juli 2019.

<sup>96</sup>Ibu Fatmawati, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, di Ruang PHU, Tanggal 24 Juni 2019.



dilakukan dalam menyikapi hal tersebut khususnya di Kementerian agama kota palopo yaitu:

- a. Dokumen-dokumen yang dilampirkan oleh calon jamaah haji tidak sesuai. Ketidaccocokan yang dimaksud disini adalah adanya perbedaan data antara satu dokumen dengan beberapa dokumen lainnya dan calon jamaah haji sulit untuk dihubungi kembali.
- b. Hampir keseluruhan calon jamaah haji mereka merupakan orang-orang yang pertama kali akan menunaikan ibadah haji serta pertama kali melakukan perjalanan jauh hingga keluar negeri sehingga mereka tidak memiliki pengalaman sebelumnya.
- c. Daftar tunggu yang terbilang lama, yaitu 19 tahun lamanya. Sehingga hal itu membuat calon jamaah haji merasa tidak sabaran dikarenakan waktu tunggu yang cukup lama.<sup>97</sup>
- d. Kurangnya fasilitas yang mendukung khususnya pada seksi pelayanan haji yaitu terbatasnya ruang atau kursi tunggu yang disediakan, sehingga tak jarang ketika beberapa calon jamaah haji yang datang secara bersamaan untuk melakukan pelayanan mereka kebingungan untuk menunggu dimana sembari mengantri.
- e. Tidak adanya tempat melaksanakan manasik haji secara khusus di lingkup kementerian agama kota Palopo, sehingga sampai saat ini pelaksanaan manasik masih berpindah-pindah dan tidak menentu jadwal pelaksanaannya, sehingga hal itu dirasa kurang efektif.

---

<sup>97</sup>Ibu Fatmawati dan Ibu Sri Rahayu, Petugas Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruangan PHU, Tanggal 01 Juli 2019.

- f. Di kementerian agama kota Palopo tidak dilengkapi hal-hal yang mendukung pelaksanaan manasik haji, selain tempat, tidak disediakan pula atribut atau hal-hal yang berkaitan yang mendukung pelaksanaan ibadah haji.<sup>98</sup>
- g. Tidak adanya tempat foto yang khusus di lingkup Kantor Kementerian Agama Kota palopo untuk jamaah haji, sehingga jamaah haji harus ke studio foto yang lokasinya berjauhan dengan Kantor Kementerian Agama Kota Palopo.
- h. Saat dilakukannya Manasik Haji di tingkat Kabupaten, yang dilaksanakan di Aula Kantor Kementerian Agama Kota palopo, terlihat jamaah haji merasa gerah dan sumpek. Hal itu dikarenakan suasana yang gersang di lingkup Kantor Kementerian Agama Kota palopo serta kurangnya pendingin ruangan sehingga tidak memberi rasa sejuk saat berada di ruangan.
- i. Saat dilakukannya Manasik Haji di tingkat Kabupaten, yang dilaksanakan di Aula Kantor Kementerian Agama Kota palopo, terlihat jamaah haji saat jam istirahat mereka sedikit kebingungan dikarenakan kondisi masjid yang kecil dan sempit sehingga hanya cukup untuk beberapa orang saja sedangkan jumlah jamaah yang mengikuti manasik pada saat itu sekitar 115 orang.
- j. Saat dilakukannya Manasik Haji di tingkat Kabupaten, yang dilaksanakan di Aula Kantor Kementerian Agama Kota palopo, tidak terlihat petugas

---

<sup>98</sup>Bapak Muhammad Ilyas, Dosen, *Wawancara*, di Ruang Munaqasyah FUAD IAIN PALOPO, Tanggal 20 Januari 2020.

yang membagikan konsumsi/makan siang kepada tiap-tiap jamaah, melainkan satu per satu jamaah mengambil makan siang mereka di ruang PHU yang bersebrangan dengan aula tempat manasik haji dilaksanakan.

- k. Pelaksanaan bimbingan manasik haji dilakukan di tingkat kabupaten selama 2 hari berturut-turut, tetapi pada bimbingan manasik tahun 2019 dilakukan bimbingan manasik pada tanggal yang jaraknya berjauhan, yaitu tanggal 27 Juni dan 09 Juli 2019 dengan alasan disesuaikan dengan jadwal pemateri.

Solusi yang diberikan dalam menanggapi kendala-kendala tersebut yaitu:

- a. Memeriksa dengan penuh teliti, satu per satu hingga beberapa kali pada dokumen kelengkapan jamaah dan jika terdapat ketidakcocokan berkas maka petugas akan segera menghubungi calon jamaah haji untuk segera memperbaiki dan menyesuaikan dengan data yang sesuai.
- b. Memberikan pembinaan semaksimal mungkin kepada jamaah haji melalui waktu-waktu pembinaan yang ada, yaitu melalui bimbingan manasik haji sebanyak 8 kali pada tingkat kecamatan, dan 2 kali pada tingkat kabupaten/kota.
- c. Mengenai daftar tunggu jamaah haji hal ini telah dikurangi yaitu dari tahun 2017 yang mana waktu tunggu untuk wilayah Sulawesi Selatan yaitu 29 tahun, dan pada tahun 2019 ini mengalami pengurangan yaitu 19 tahun.<sup>99</sup>
- d. Kementerian agama kota Palopo hendaknya menyediakan tempat khusus untuk pelaksanaan manasik haji serta hal-hal berkaitan dengan

---

<sup>99</sup>Ibu Fatmawati dan Ibu Sri Rahayu, Petugas Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruangan PHU, Tanggal 01 Juli 2019.

pelaksanaan ibadah haji. penting untuk menciptakan suasana seperti pelaksanaan haji di Arab Saudi seperti pembuatan ka'bah mini, kemudian mempraktekkan ibadah ibadah yang nantinya akan dilaksanakan ketika di Arab Saudi. Hal itu bertujuan agar jamaah haji nantinya tidak kaget dengan suasana yang ada di Arab Saudi karena semua sudah mereka praktekkan sebelumnya pada saat melaksanakan manasik haji.

- e. Kantor Kementerian agama tidak menyediakan tempat foto secara khusus tetapi mereka bekerja sama dengan salah satu studio foto yang memang lokasinya berjauhan dengan kantor kementerian Agama Kota Palopo.
- f. Memang benar adanya bahwa musholla yang ada di kantor Kementerian Agama Kota Palopo ukurannya kecil dan hanya cukup untuk beberapa orang saja, oleh karna itu jamaah haji diarahkan untuk menggunakan ruangan SISKOHAT untuk shalat berjamaah.
- g. Kementerian Agama Kota Palopo sudah menyediakan beberapa kipas angin di ruangan aula tempat berlangsungnya manasik haji. Namun hal itu juga dirasa belum maksimal.
- h. Untuk konsumsi, memang sengaja disediakan di ruangan PHU agar ruang aula tetap kondusif dan diharapkan agar jamaah haji secara mandiri mengambil makan siangnya secara tertib.
- i. Seharusnya penyesuaian jadwal atau penentuan jadwal di atur pada beberapa bulan sebelumnya agar pelaksanaan bimbingan manasik dapat dilaksanakan secara tepat tanpa pengunduran waktu yang terlalu jauh.

Dengan adanya kendala-kendala yang timbul dalam pelayanan haji di kementerian agama kota palopo, serta solusi-solusi yang telah diberikan untuk menangani kendala yang ada, maka penulis dalam hal ini menyimpulkan mengenai kondisi jamaah haji yang sudah berumur maupun bagi jamaah yang pertama kali akan bepergian jauh menggunakan pesawat agar kiranya pemerintah dalam hal ini untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta pembinaan semaksimal mungkin bagi jamaah haji tersebut. Selain itu juga mengenai masa tunggu jamaah haji yang cukup lama, agar kiranya pemerintah menetapkan KBIH lebih awal agar jamaah haji bisa mempersiapkan diri secara maksimal. Ada beberapa sarana dan prasarana yang perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, seperti tempat foto bagi calon jamaah haji khususnya di lingkup Kantor Kementerian Agama Kota palopo.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo mengenai pelayanan haji dan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka kiranya penulis dapat menyimpulkan beberapa hal dalam skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan haji yang ada di Kementerian Agama Kota Palopo yaitu: layanan pendaftaran, pendaftaran pelunasan, bimbingan manasik haji, layanan kesehatan, layanan konsumsi, layanan transportasi, layanan akomodasi, dan layanan perlindungan dan keamanan.
2. Adapun beberapa hal yang menjadi kendala dalam pelayanan haji yaitu, mengenai kelengkapan berkas calon jamaah haji, waktu tunggu untuk wilayah Sulawesi Selatan khususnya Kota Palopo yang terbilang lama yakni 19 tahun.
3. Menurut peneliti, pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kota Palopo belum maksimal, dan masih perlu untuk dibenahi lagi dikarenakan masih adanya kekurangan-kekurangan baik dalam segi pelayanan maupun sarana yang ada. Kekurangan tersebut seperti tidak adanya tempat foto yang disediakan secara khusus bagi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Palopo, kurangnya ruang tunggu bagi calon jamaah haji saat melakukan pelayanan, tidak adanya tempat di Kementerian Agama Kota

Palopo untuk melakukan manasik haji, dan lain sebagainya khususnya di Kementerian Agama Kota Palopo

## B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, maka penulis memberikan beberapa saran terkait dengan pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Palopo serta seluruh instansi dan pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan ibadah haji, yaitu sebagai berikut:

1. Penyelenggara ibadah haji khususnya Kantor Kementerian Agama Kota Palopo agar kiranya dapat mempertahankan serta meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji, agar jamaah haji tidak berpaling dari instansi tersebut dan tetap mendapatkan pelayanan terutama kepada calon jamaah haji yang sudah berusia lanjut.
2. Penyelenggara ibadah haji khususnya Kantor Kementerian Agama Kota Palopo agar kiranya terus membangun silaturahmi dan komunikasi yang baik dengan para jamaah haji. Sekiranya tetap melakukan koordinasi yang berkelanjutan kepada jamaah yang telah melaksanakan ibadah haji dan mengadakan pertemuan rutin pasca kepulangan haji.
3. Penyelenggara ibadah haji khususnya Kantor Kementerian Agama Kota Palopo agar sebaiknya meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
4. Penyelenggara ibadah haji khususnya Kantor Kementerian Agama Kota Palopo agar kiranya meningkatkan lagi sarana dan prasarana yang akan menunjang kenyamanan dalam pelayanan.

5. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengevaluasi kembali mengenai kualitas pelayanan haji khususnya di kementerian agama kota palopo, apakah ada peningkatan atau justru mengalami penurunan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: CV. Penerbit Fajar Mulya, 2012.
- Abdullah Taufik, dan M. Rusli, *Metodologi Penelitian Agama Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: Tiara Wacana Yogyakarta, 1990.
- Al Munawar Said Agil Husin, dan Abdul Halim, *Fikih Haji: Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabrur*, Jakarta: Ciputat Press, 2003.
- Az Zuhaili Wahbah, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu: Puasa, Itikaf, Zakat, Haji, Umrah*, Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Asqalani Ahmad bin Ali bin Hajar, *Fathul Baari : Juz 1, No. 8*, Bairut, Libanon: Darul Fikri, 1993 M.
- Ash Shiddieqy Hasbi, *Pedoman Haji*, Semarang: PT. Pustaka Riski Putra, 1999.
- Aziz Abdul, Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Beragama, 2007.
- Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Fajar Interpratama Offset, 2011.
- Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*, Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 2001.
- Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- File Kepegawaian Kementerian Agama Kota Palopo.
- Fikri Sirhana, Wahyu Wiyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, dikutip dalam Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No. 1, Juni 2019, Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
- Hasan M. Ali, *Tuntunan Haji: Suatu Pengalaman dan Kesan untuk Menunaikan Ibadah Haji*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2001.
- <http://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/17/08/15>.
- Idrus Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Erlangga, 2009.

- Istanto Bambang, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- J. Meleong Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2011.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kementerian Agama, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Situs Resmi Kemenag, Kemenag.go.id.
- Kementerian Agama, *Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Situs Resmi Kemenag, Kemenag.go.id.
- Kementerian Agama, *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pendaftaran Jemaah Haji Reguler*, Situs Resmi Kemenag, Kemenag.go.id.
- Kementerian Agama, *Peraturan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pendaftaran Jemaah Haji Khusus*, Situs Resmi Kemenag, Kemenag.go.id.
- Kementerian Agama, *Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Situs Resmi Kemenag, Kemenag.go.id
- Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*, 2011.
- Kementerian Agama, *Peraturan Pemerintah RI Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, Situs Resmi Kemenag, Kemenag.go.id.
- Lukman Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN PRESS, 2000.
- Muis A., *Komunikasi Islam*, Cet. 1 ; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001.
- Nasor M., *Teknik Komunikasi Dalam Perubahan Sosial*, *Jurnal Pengembangan Masyarakat*, Ijtimaiyyah, Vol. 6, No. 1, Februari 2013.
- Nasution, *Metode Research*, Cet. X; Jakarta : Bumi Aksara, 2008.

Nasution Muslim, *Haji dan Umrah: Keagungan dan Nilai Amaliahnya*, Jakarta: Gema Insani Press, 1999.

Nasional.kompas.com.

Patimala Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : CV Alfabeta, 2011.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.

Rahmayanti Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Rasyid Sulaiman, *Fiqh Islam*, Cet. 1; Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2002.

Saleh Chunaini, *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2008.

Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2010.

Soekanto Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Pers, 2001.

Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.

Suwarno Joko Sulak, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kendal Tahun 2015*, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016.

Surahmad Winarno, *Metodologi Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1980.

Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Prakteknya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Syarifah Nur Laila, *Skripsi Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Syarifuddin Amir, *Garis-Garis Besar Fiqih*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2010.

- Wahyu Bambang, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Cet. I; Jakarta: Sinar Grafika, 1991.
- Wiyanto Agus, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjra Mada University Press.
- Wulandari Agustina, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung*, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018.
- Wulani Tira, *Skripsi Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*, Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019.
- Yuwono Trisno, dan Pius Abdullah, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis*, Surabaya: Arkola.
- Zahro Dinal A'laa Shofi, *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Selasa 09 Juli 2019.
- Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.
- Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.
- Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.
- Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.
- Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.
- Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.
- Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.

Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.

Bapak Usman, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Ruang Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 08 Juli 2019.

Ibu Leli, Staf PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, tanggal 03 Juli 2019.

Ibu Sulfiana Saifuddin, Pegawai di Kementerian Agama Kota Palopo, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 19 Juli 2019.

Ibu Sri Rahayu, Pengolah PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 05 Juli 2019.

Ibu Sri Rahayu, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 05 Juli 2019.

Ibu Sri Rahayu, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 05 Juli 2019.

Ibu Fatmawati dan Ibu Sri Rahayu, Petugas Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruangan PHU, Tanggal 01 Juli 2019.

Ibu Fatmawati dan Ibu Sri Rahayu, Petugas Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruangan PHU, Senin 01 Juli 2019.

Ibu Fatmawati, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 01 Juli 2019.

Ibu Fatmawati, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 01 Juli 2019.

Ibu Fatmawati, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, di Ruang PHU, Tanggal 27 Juni 2019.

Ibu Fatmawati, Pengolah Data PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 01 Juli 2019.

Ibu Zaenab, Penyusun Laporan Keuangan Seksi PHU, *Wawancara*, Ruang PHU, Tanggal 22 Juli 2019.

Ibu Hamda, Jamaah Haji, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 24 Juni 2019.

Bapak Ahmad, Jamaah Haji, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 02 Januari 2020.

Ibu Ayu, Jamaah Haji, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 02 Januari 2020.

Ibu Sari, Jamaah Haji, *Wawancara*, di Ruangan Seksi PHU, Tanggal 27 Juni 2019.

Ibu Sari, jamaah haji, *Wawancara*, di Kementerian Agama Kota Palopo, Tanggal 02 Januari 2020.

# LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALOPO**

Jalan K.H. Muh. Hasyim Nomor 2, Kota Palopo  
Telepon (0471) 21035; Faksimili (0471) 21035  
Email : kotapalopo@kemenag.go.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : B- 1375 /Kk.21.14/1/ KP.01/09/2019

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Drs. H. Usman, M.Ag  
NIP : 196406121994031004  
Golongan ruang : IV/b  
Jabatan : Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palopo  
Alamat : Jl. K. H. Muh. Hasyim No. 2 Kota Palopo


Dengan ini menerangkan Bahwa :

Nama : Rista Nunung Farida  
NIM : 16 0103 0068

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama kota Palopo dengan judul "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar – benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 9 September 2019  
Kepala,

  
& Drs. H. USMAN, M.Ag  
NIP.196406121994031004



1 2 0 1 9 1 9 0 0 9 0 7 9 0

PEMERINTAH KOTA PALOPO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 790/IP/DPMPTSP/VI/2019

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : RISTA NUNUNG FARIDA  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Balandai Kota Palopo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 16 0103 0068

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALOPO**

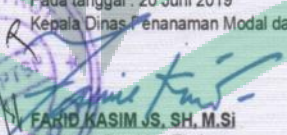
Lokasi Penelitian : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALOPO  
Lamanya Penelitian : 20 Juni 2019 s.d. 20 Agustus 2019

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 20 Juni 2019  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

  
FARID KASIM J.S. SH. M.Si  
Pangkat : Pembina Tk. I  
NIP : 19830309 200312 1 004

**Terbitan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel,
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



### Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SRI RAHAYU, SE  
Pekerjaan : PNS  
Pangkat/golongan : PENATA TK I ID/d  
Jabatan : PEMBOLA PHU  
Alamat : JL. NEMAS NO 2.

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i):

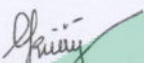
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah/Bimbingan dan Penyuluhan Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul:  
"Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 01 Juli 2019

Yang menerangkan

  
SRI RAHAYU

Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FATMAWATI  
Pekerjaan : PNS  
Pangkat/golongan : PENATA MUDA TK. I / III. b  
Jabatan : PENGOLAH DATA  
Alamat : JL. ANDI TENKRIADJENG

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i):

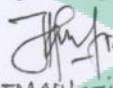
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah/Bimbingan dan Penyuluhan Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul:  
"Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 01 Juli 2019

Yang menerangkan

  
FATMAWATI

Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamda  
Pekerjaan : Guru  
Pangkat/golongan : III / d  
Jabatan :  
Alamat : Jl. Jendral Sudirman

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i):

Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah/Bimbingan dan  
Penyuluhan Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul:  
"Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, Juni 2019

Yang menandatangani

  
Hamda

## Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Ahmad  
Pekerjaan : PNS  
Pangkat/golongan : III/d  
Jabatan :  
Alamat :

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i):

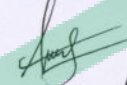
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah/Bimbingan dan  
Penyuluhan Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul:  
"Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 02-01-2020

Yang menerangkan

  
H. Ahmad

### Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hj. Ayu

Pekerjaan : LRT

Pangkat/golongan : -

Jabatan : -

Alamat : Jl. Negeri 5

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i):

Nama : Rista Nunung Farida

Nim : 16 0103 0068

Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah/Bimbingan dan Penyuluhan Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul:  
"Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 02-01-2020

Yang menerangkan



Hj. Ayu

## Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sari

Pekerjaan : RT

Pangkat/golongan : -

Jabatan : -

Alamat : Jl. Jendral Sudirman

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i):

Nama : Kista Nunung Farida

Nim : 16 0103 0068

Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah/Bimbingan dan Penyuluhan Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul:  
"Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 27 Juni 2019

Yang menerangkan



Sari

Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leli  
Pekerjaan : pegawai Honorar  
Pangkat/golongan :  
Jabatan : staf PHU  
Alamat : H. Jenderal Sudirman

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i):

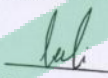
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah/Bimbingan dan  
Penyuluhan Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul:  
"Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 08 Juli 2019

Yang menerangkan



Leli

Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leli  
Pekerjaan : pegawai Honorar  
Pangkat/golongan : -  
Jabatan : Staf PHU  
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i):

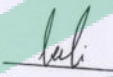
Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah/Bimbingan dan Penyuluhan Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul:  
"Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 08 Juli 2019

Yang menerangkan

  
Leli



Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sulfiyana Saifuddin  
Pekerjaan : PNS  
Pangkat/golongan : III/d  
Jabatan :  
Alamat : BTN Merdeka

Benar, telah melakukan wawancara dengan saudara (i):


Nama : Rista Nunung Farida  
Nim : 16 0103 0068  
Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah/Bimbingan dan  
Penyuluhan Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul:  
"Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo"

Demikian pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 19 Juli 2019

Yang menerangkan

  
Sulfiyana Saifuddin





## RIWAYAT HIDUP



**Rista Nunung Farida**, lahir di Muktijaya, Kabupaten Luwu Utara pada hari Jum'at tanggal 08 November 1996. Anak pertama dari dua bersaudara, dialah adik saya bernama Hanum Faiqhotul Himma yang terlahir dari pasangan dari Ayahanda A. Suwarto dan Ibunda Sitti Halimatussa'diyah. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di SDN 047 Lara 2

dan tamat pada tahun 2008. Dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Pertama di MTs-Sa Karya Mulya, dan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Atas yakni di Madrasah Aliyah (MA) Karya Mulya dan tamat pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis mendaftarkan diri di salah satu Perguruan Tinggi yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Namun, pada tahun 2016 yakni semester 3 berjalan, penulis memutuskan untuk pindah ke Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Palopo, dengan beberapa alasan dan pertimbangan. Seiring berjalannya waktu semester demi semester pun dilalui hingga akhirnya sampai pada tahap penyusunan skripsi, penulis menyusun dengan judul skripsi "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Palopo".