

MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MANGGARAI TIMUR-NTT

Dwi Yuliana

dyuliana005@gmail.com

Mahasiswa Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Mataram

Abstrak: Artikel ini menginvestigasi pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur. Dalam penelitian ini, diskusi akan difokuskan pada persoalan manajemen pelayanan dan faktor-faktor pendukung serta penghambatnya. Artikel ini merupakan hasil penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data dalam artikel ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Beberapa pertanyaan penting dalam artikel ini ialah, seperti apa dan bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran haji di kantor kementerian agama Kab. Manggarai Timur?, dan kedua apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan haji di kantor kementerian agama Kab. Manggarai Timur?. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur antara lain, yaitu jamaah harus membuka buku rekening terlebih dahulu, melakukan pembayaran BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) sebesar 25 juta rupiah, mengisi formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), dan terakhir mendaftar ke SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Sementara itu, faktor pendukung dan penghambat dalam melayani pendaftaran haji, yaitu prosedur pendaftaran dibantu oleh staf-staf pengurus. Dan faktor penghambatnya adalah minim pengetahuan teknologi sehingga mempersulit pendaftaran online.

Kata Kunci: *Manajemen, Pendaftaran, Pelayanan, Ibadah Haji.*

Abstract: *this article investigates the Hajj registration service at the Office of the Ministry of Religion of East Manggarai Regency. In this study, the discussion will focus on service management issues and the supporting and inhibiting factors. This article is the result of field research using a qualitative approach. The data in this article were obtained through interviews, observation and documentation. Some of the important questions in this article are, what kind and how is the management of the Hajj registration service at the office of the Ministry of Religion in Kab. East Manggarai?, and secondly, what are the supporting and inhibiting factors for Hajj services at the office of the Ministry of Religion, Kab. East Manggarai? The results of this study indicate that the management of the Hajj registration service at the Office of the Ministry of Religion of East Manggarai Regency is that pilgrims must first*

open an account book, make a payment of 25 million rupiah for BPIH (Hajj Organizer), fill out the SPPH (Hajj Registration Letter form), and finally register with SISKOHAT (Integrated Hajj Computerized System). Meanwhile, the supporting and inhibiting factors in serving Hajj registration, namely the registration procedure assisted by management staff. And the inhibiting factor is the lack of technological knowledge that makes online registration difficult.

Keywords: Management, Registration, Service, Hajj

A. Pendahuluan

Istilah manajemen terjemahannya dalam bahasa Indonesia hingga saat ini belum ada keseragaman. Beragam istilah yang dipergunakan, seperti ketatalaksanaan, manajemen, management, dan pengurusan. Untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda dalam tulisan ini kita pakai istilah yaitu manajemen. Bila kita mempelajari literatur manajemen, maka akan ditemukan bahwa istilah manajemen mengandung tiga pengertian, yaitu pertama; manajemen sebagai suatu proses, kedua; manajemen sebagai kolektivitas, dan ketiga; manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu.¹

Penggunaan manajemen sendiri banyak digunakan untuk melakukan apa saja untuk mencapai hasil yang maksimal, karena tanpa adanya manajemen suatu usaha mungkin akan tidak berjalan dengan baik. Oleh sebab itu pelayanan memerlukan ilmu manajemen untuk beberapa hal, seperti menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga memenuhi asas pelayanan public yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemerintah tidak akan terlepas akan bantuannya kepada masyarakat umum. Pemerintah akan melakukan pelayanan terhadap masyarakat tersebut sebagai dasar pekerjaan mereka. Pendaftaran adalah pencatatan nama, alamat dan lain sebagainya dalam mendaftar. Hal tersebut merupakan pelayanan pemerintahan dalam membantu masyarakat menggunakan ilmu manajemen agar suatu pekerjaan mereka dapat terselesaikan dengan baik. Jemaah haji adalah sekelompok masyarakat beragama Islam yang memenuhi syarat sahnya haji dan telah ditetapkan untuk melaksanakan ibadah haji. Jadi, yang dimaksud dengan pendaftaran jemaah haji adalah pencatatan nama, alamat dan lain sebagainya atau pencatatan identitas diri untuk mendaftarkan haji²

Setiap umat muslim pasti menginginkan tercapainya dalam kesempurnaan beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT dan menjauhi segala larangan-Nya. Al-Qur'an dan Al - Hadits adalah pegangan bagi umat muslim di yang dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun Islam dan

¹Bahrur Rosyid, M. M, "Manajemen Dan Aplikasinya Dalam Organisasi", (Mataram, IAIN Mataram, 2015) hlm. 1.

²Zaenal Mukarom, "Manajemen Pelayanan Publik" dalam Musibudia Wijaya Laksana, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 21.

rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun Islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.³

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah QS . Ali Imran: 3/97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Yang artinya: "Padanya terdapat tanda - tanda yang nyata, (diantaranya) makam 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".(QS . Ali Imran: 3/97).⁴

Dari hasil wawancara dengan pengurus kantor Kemenag Kabupaten Manggarai Timur mengatakan bahwa kantor ini sendiri mempunyai beberapa seksi. Seksi-seksi tersebut masih berkaitan dengan ingin terwujudnya masyarakat Kabupaten Manggarai Timur yang taat beragama. Seksi Penyelenggara Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur mempunyai kewenangan dalam pendaftaran haji, pembatalan haji, penerbitan surat rekomendasi umroh, dan lain-lain. Seksi penyelenggara haji dan umroh dibentuk untuk membantu Kementerian Agama dalam pelayanan haji yang setiap tahun mungkin saja meningkat peminatnya.

Dalam meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan haji kepada calon jamaah haji di Kantor Kemenag Kabupaten Manggarai Timur, ada beberapa seksi penyelenggara haji yang melakukan beberapa strategi berbeda dengan Kementerian Agama tingkat Kabupaten/Kota lainnya, yaitu melakukan safari dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat kabupaten Manggarai Timur agar mendaftar haji selagi muda, sebelum anak menempuh pendidikan karena masa tunggu haji kabupaten Manggarai Timur yang cukup lama sekitar 29 tahun. Kegiatan ini dilakukan setiap khutbah Jum'at, ketika mendapat undangan kegiatan dari masyarakat, ketika mendapat undangan tasyakuran serta di setiap waktu dan kesempatan lain yang memungkinkan untuk dilakukan penyuluhan mengenai keberangkatan haji ini.⁵

Peningkatan efektivitas kualitas pelayanan ibadah haji bukanlah tugas yang mudah karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan yang rumit dan kompleks. Begitu juga yang di alami oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Manggarai Timur, meskipun sudah melakukan beberapa strategi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Melihat fenomena tersebut, menuntut adanya pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji yang lebih baik dan perlunya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji secara terus menerus agar dapat berjalan aman, tertib dan lancar dengan menjunjung tinggi asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas sesuai dengan penyelenggaraan haji.⁶ Menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratminto, pelayanan

³Abdurahmat Fathoni, "Hikmah Ibadah Haji" (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), hlm. 04.

⁴Depertemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya (Jakarta: Dharma Art, 2015), hlm. 62.

⁵Indah Rizkia, *Wawancara*, Manggarai Timur, 01 Maret 2022.

⁶Pua Ibrahim, *Wawancara*, Manggarai Timur, 24 November 2022.

adalah serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Terlepas dari hal itu, dalam pelaksanaan ibadah haji yang diharapkan oleh semua jamaah adalah menjadi haji mabrur begitu juga dengan ibadah umrah yang diharapkan oleh semua jamaah adalah kesempurnaan dalam beribadah. Hal ini tidak akan terwujud tanpa harus ada faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji oleh sarana yang memadai baik ketika di tanah air maupun di tanah suci. Faktor pendukung lainnya yaitu persiapan ketika di tanah air seperti bimbingan manasik haji lebih di prioritaskan, hal ini agar para jamaah lebih memahami tentang pelaksanaan ibadah haji. Perlindungan merupakan salah satu faktor pendukung pelayanan ibadah haji, dimana sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jama'ah dalam menunaikan ibadah haji di tanah suci. Adapun pelayanan kesehatan di tanah suci, pihak pengurus memfasilitasi jamaah dengan menyiapkan dokter serta dilengkapi dengan obat-obatan yang siap diberikan kepada para jamaah apabila ada yang terjangkit penyakit, baik penyakit yang ringan maupun yang berat. Selain itu bekerjasama dengan pihak rumah sakit yang ada di Saudi Arabia untuk membantu jama'ah ibadah haji.

Disamping faktor pendukung pelayanan ibadah haji, sebuah instansi tidak akan terlepas dari faktor penghambatnya dimana ketika harga dolar yang semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah. Semakin tinggi ongkos naik haji dan umrah maka semakin sedikit orang yang menunaikan ibadah haji dan umrah. Adapun hal lain yang menyangkut faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan pendaftaran ibadah haji yaitu kurangnya pengetahuan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji. Sehingga hal tersebut membuat suatu instansi akan bekerja secara optimal untuk membantu calon jama'ah ibadah haji ketika masih berada di Tanah Air dan di Tanah Suci⁷

B. Teori

1. Pengertian dan Fungsi Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian. Pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu, dan perhatian) sedangkan kebutuhannya tidak terbatas.⁸

⁷Atik dan Ratminto, "Manajemen Pelayanan" (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019) hlm. 25.

⁸Drs. H. Malayu S. P Hasibuan "Manajemen (Dasar, Pengertian, Dan Masalah)" (Bandung, Bumi Aksara, 2001) hal. 1.

Adapun fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut;

a) *Forecasting*

Forecasting atau *prefoyance* (Prancis) adalah kegiatan meramalkan, memproyeksikan, atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum suatu rencana yang lebih pasti dapat dilakukan.

b) *Planning*

Berbagai batasan tentang *planning* sangat sederhana yaitu dapat diartikan dengan artian perencanaan yaitu penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan.

c) *Organizing*

Organizing dimaksudkan dengan mengelompokkan kegiatan yang diperlukan, yakni penetapan penyusunan organisasi serta tugas dan fungsi dari setiap unit yang ada di organisasi.

d) *Staffing*

Istilah *staffing* merupakan penyusunan personalita pada suatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha agar setiap tenaga memberi daya guna maksimal kepada organisasi.

e) *Directing*

Directing merupakan fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah, atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing agar dapat dilaksanakan dengan baik dan benar.

f) *Leading*

Istilah *leading* merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer yang menyebabkan orang lain bertindak.

g) *Coordinating*

Coordinating atau koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekcoan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama terarah dalam usaha mencapai tujuan suatu organisasi.

h) *Motivating*

Motivating atau pemotivasian kegiatan merupakan salah satu fungsi manajemen beberapa pemberi motivasi, semangat, dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan dengan baik.

i) *Controlling*

Controlling atau pengawasan merupakan fungsi manajemen berupa mengadakan penilaian yaitu pengoreksian kepada suatu bawahan agar suatu kegiatan diarahkan ke yang lebih benar.

j) *Reporting*

Reporting merupakan pelaporan yaitu menyampaikan perkembangan atau hasil dari suatu kegiatan bawahan.⁹

2. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.¹⁰ Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.¹¹ Tentang pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Menurut para ahli yang mengemukakan pendapat pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurut Philip Kotler, "Pelayanan dapat diartikan suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya."¹²
- 2) Menurut AS. Moenir, "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan".¹³
- 3) Menurut H.H Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan.¹⁴
- 4) Menurut Atep Adya Brata, pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadi transaksi.¹⁵
- 5) Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Corenzi, Skinner dan Erosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dirasa) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.
- 6) Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci diberikan Gronross, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi atau konsumen dengan karyawan atau

⁹Prof. Dr. Sondang P. Siagian, MPA "Fungsi-Fungsi Manajerial", (Jakarta, Bumi Aksara, 2005) hlm. 6-10.

¹⁰Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 826.

¹¹Hayat, "Manajemen Pelayanan Publik", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hlm.22

¹²Philip Kottler, Marketing Manajement: *Analisis Planning, Implementation and Control* Eight Edition, New Jersey, (Prentice Hall, 1994), hlm. 446.

¹³Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ke 4, hlm. 25.

¹⁴Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1981), hlm. 13.

¹⁵Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media, 2003), hlm. 93.

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁶

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.¹⁷ Pelayanan menurut A.K.P Adya Brata mengartikan pelayanan dengan menggunakan rumus *SERVICE* yaitu, *Self awareness* (menambah kesadaran diri, menambah pelayanan dengan benar), *Enthusiasm* (pelayanan dengan penuh gairah), *Reform* (memperbaiki kinerja pelayanan), *Value* (pelayanan dengan nilai tambah), *Impressive* (penampilan menarik), *Care* (perhatian), *Evaluation* (mengevaluasi layanan). Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.¹⁸

b. Standar Pelayanan

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

Menurut keputusan MENPAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2004 dikutip Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan.
- b) Waktu penyelesaian.
- c) Biaya pelayanan.
- d) Produk pelayanan.
- e) Sarana dan prasarana
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

c. Indikator Pelayanan

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Jika kepuasan pelanggan terwujud maka citra baik perusahaan akan terbangun melalui persepsi baik pelanggan terhadap perusahaan. Harapan pelanggan memiliki peranan besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan. Baik atau buruk persepsi terhadap pelaksanaan pelayanan dilatar belakangi oleh harapan pelanggan tersebut.

¹⁶Ratminto dan Atik Septi Winarsig, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: PustakaPelajar, 2015), hlm. 2.

¹⁷Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), hlm. 5.

¹⁸Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.15.

Menurut Olson dan Dover harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa harapan adalah suatu keadaan tertentu atau standar tertentu seseorang menetapkan keinginan akan sesuatu yang ingin diperolehnya. Keinginan tersebut memiliki dimensi yang berbeda dan apabila standar tertentu telah terpenuhi maka dalam keadaan seperti itulah kepuasan dapat diperoleh.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas dari para pembelian sampai tahap purna pembelian. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi.

Menurut Parasuraman dan Zeitham, sebagaimana dikutip oleh Fand dan Gregorius Chandra berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan:¹⁹

1) *Reliability*

Meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

2) *Daya Tanggap (Responsivity)*

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.

3) *Jaminan (Assurance)*

Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan.

4) *Kemampuan memahami pelanggan (Empathy)*

Yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, mereka memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

5) *Bukti langsung (Tangible)*

Kemampuan suatu perusahaan dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik berupa ruang atau kelas, sarana dan prasarana serta penampilan pegawainya.

b. *Budaya Pelayanan*

Budaya pelayanan menjadi landasan dalam budaya perusahaan yang akan mengarahkan kepada GCG (*good corporate governmen*) dengan wujud pelayanan prima serta perwujudan CSR (*corporate sosial responsibility*) program tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat.

¹⁹*Ibid*, hlm. 133-135.

Beberapa budaya perusahaan dalam budaya pelayanan terhadap pelanggan. STAR (*Service, Target, Assurance* dan *Responsive*):

1) *Service*

Pelayanan yang didasarkan pada orientasi service dan selalu memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada setiap pelanggan eksternal dan internal.

2) *Target*

Selalu tetap waktu dan mencapai target produktivitas dan kualitas yang diharapkan.

3) *Assurance*

Kemampuan melayani secara profesional dengan penguasaan produk yang sangat baik. Melayani dengan tepat tanpa kesalahan dan serta profesional menjaga citra baik perusahaan.

4) *Responsive*

Selalu siap membantu pelanggan, memberikan pemecahan masalah dan tindak lanjutnya

5) Kode etik perusahaan

Kode etik perusahaan dilandasi dari etika bisnis juga dikenal sebagai *corporate* etika adalah suatu bentuk etika terapan atau etika profesi yang meneliti prinsip-prinsip etis dan moral atau masalah etika yang muncul dalam lingkungan bisnis.²⁰

4. Penyelenggaraan Pendaftaran Ibadah Haji

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang merupakan rangkaian ibadah keagamaan sebagaimana telah dijamin dan diamanatkan dalam Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 29 Ayat (2).²¹ Ibadah haji wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam yang memenuhi syarat Istitha'ah "mampu" untuk menjalankan ibadah haji ke Baitullah. Haji adalah berkunjung ke Baitullah atau Ka'bah untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wukuf, mabit, thawaf, sa'i, dan amalan lainnya pada masa tertentu untuk memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridho-Nya.²² Sebelum menunaikan ibadah haji, sebagai masyarakat yang baik dan taat aturan harus melakukan proses pendaftaran ibadah haji secara teratur dan tertib. Pendaftaran adalah pencatatan nama, alamat, dan lain-lain dalam daftar (perihal mendaftar).

Jama'ah haji adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji yang mengelola, pembiayaan, dan persyaratannya sudah ditetapkan. Maksud pendaftaran jama'ah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama. SISKOHAT merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah automatic melalui pemanfaatan

²⁰*Ibid*, hlm. 71-79

²¹Optarina Yeni "Analisis Hukum Islam Terhadap UUD No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah" (UIN Raden Intan Lampung, 2021).

²²Ahmad Thib, *Seluk-Beluk Ibadah*, hlm. 337.

teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi. SISKOHAT menjadi perangkat untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haji setiap tahun berjalan, karena pendaftaran haji dilakukan sepanjang tahun. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip first come first served. Pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikenali setiap saat secara real time.²³

C. Metode

Metode penelitian merupakan cara ilmiah mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.²⁴ Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam suatu penelitian ialah rencana atau desain penelitian (metode). Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan peneliti ialah pendekatan kualitatif karena lebih bersifat deskriptif yang melukiskan variabel/kondisi yang ada dalam suatu situasi dan kejadian serta peristiwa agar dapat memperoleh keterangan yang luas dan mendalam mengenai manajemen pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur, NTT.

Menurut Bordan dan Taylor dalam bukunya Margono mengemukakan bahwa penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, menurut mereka pendekatan ini diarahkan kepada latar belakang individu tersebut secara utuh.²⁵

Menurut Sugiyono, bahwa metode penelitian kualitatif ialah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Instrumen penelitiannya ialah peneliti sendiri untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap masalah yang akan diteliti maka teknik pengumpulan data secara gabungan.²⁶

Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata atau lisan orang dan perilaku yang bisa diamati.²⁷ Sedangkan menurut ahli lain menegaskan bahwa pendekatan kualitatif perhatiannya lebih banyak ditinjau dan pembentukan teori substantif yang berdasarkan dari komponen-komponen yang timbul dari data empiris.²⁸ Pendekatan kualitatif sifatnya deskriptif analitik.²⁹ Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, wawancara, pemotretan, analisis dokumentasi, catatan lapangan disusun oleh peneliti di lokasi penelitian tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka.³⁰

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penelitian kualitatif ialah pendekatan yang bersifat alamiah. Pendekatan ini peneliti gunakan untuk dapat memperoleh data yang valid

²³Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 179.

²⁴Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&R, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 2.

²⁵Margono, Metodologi Penelitian Pendidikan, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), hlm. 36.

²⁶Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 8-9.

²⁷Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 4.

²⁸Margono, Metode Penelitian, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 35.

²⁹Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 87.

³⁰Sugiyono, Metode Penelitian & Pengembangan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 18.

dan sesuai dengan tujuan penelitian, pendekatan yang akan peneliti gunakan ialah pendekatan deskriptif yang mana gejala dan fenomena yang diteliti dipaparkan atau digambarkan secara sistematis dan jelas tentang obyek yang akan diteliti karena peneliti berperan sebagai instrument dalam mengumpulkan data.

Adapun fenomena yang diteliti disini ialah tentang manajemen pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur, NTT, sebagaimana pemerintah merupakan cerminan kepada masyarakat luas dalam melakukan pelayanan mereka terhadap masyarakat luas mengenai ibadah haji, karena pada dasarnya sebuah instansi dikatakan baik oleh masyarakat luas disebabkan oleh si pelaku instansi tersebut yang memanajemennya dengan baik.

Dalam mengumpulkan data diperlukan alat pengumpul data. Alat pengumpulan data tersebut ialah metode, data diperlukan untuk menjawab permasalahan didalam penelitian. Maka alat pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Dalam penelitian pendekatan kualitatif banyak metode yang, dapat digunakan dalam mencari dan mengumpulkan data. Observasi ialah salah satu metode utama dalam sebuah penelitian yang terutama dalam penelitian kualitatif seperti yang dilakukan oleh peneliti saat ini. Observasi adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis yang mengenai gejala-gejala yang diteliti.³¹

Metode observasi ialah studi yang disengaja serta sistematika tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan cara pengamatan dan pencatatan.³² Nasution menyatakan bahwa teknik observasi dilakukan dengan dua cara yaitu sebagai berikut:

- 1) Observasi partisipatif ialah peneliti yang merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya, misalnya dia termasuk suku bangsa, dia menjadi pekerja dalam suatu perusahaan yang diselidikinya dan seterusnya.
- 2) Observasi non partisipatif ialah tanpa menjadi partisipasi, misalnya dia mengobservasi pekerja tanpa menjadi pekerjaan dalam perusahaan tersebut. Keberatannya adalah bahwa kehadiran pengamat itu dapat mempengaruhi kelakuan orang yang diamati.³³

Observasi yang dilakukan peneliti ialah observasi non partisipatif.³⁴ Dimana peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan yang diamati. Observasi ini digunakan untuk menggali data tentang proses manajemen pelayanan pendaftaran haji serta faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan pendaftaran haji tersebut dengan menggunakan fungsi dari manajemen.

Data yang sudah dihimpun dalam observasi ini antara lain berkaitan dengan gambaran umum tentang Kemenag Kab. Manggarai Timur, sejarah berdirinya, letak geografis, visi dan misi, dan jumlah karyawan dan karyawan yang mengurus pelayanan pendaftaran haji,.

³¹Chalid Narbuko & Abu Achmadi, Metodologi Penelitian, (Jakarta : Bumi Aksara, 2016), hlm. 70.

³²Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung : PT. Remaja Rosdakrya, 2011), hlm. 102

³³Nasution, Metode Research, (Jakarta : Bumi Aksara, 2003), hlm. 107-108.

³⁴Muri yusuf, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan, (Jakarta: Prenadamedia, 2016), hlm. 384

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih dengan tujuan agar mendapatkan informasi tertentu.³⁵ Interview juga disebut dengan wawancara/ kuosionerlisan yaitu sebuah dialog dilakukan dengan pewawancara,³⁶ yang mana pewawancara yang mengajukan pertanyaan dandiwawancarai yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.³⁷

Wawancara ialah suatu bagian yang terpenting dari bagian survey tanpa wawancara peneliti akan kehilangan informasi yang hanya diperoleh dengan jalan bertanya langsung bersama responden, data ini merupakan tulang punggung suatu percakapan yang diarahkan dari satu dua orang atau lebih yang berhadapan secara langsung.³⁸

c. Metode Dokumentasi

Di dalam pengumpulan data peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi, teknik pengumpul data jenis ini ialah teknik yang tidak langsung ditujukan kepada objek yang diteliti, akan tetapi dalam bentuk dokumen. Dokumen tersebut adalah catatan suatu peristiwa yang telah berlalu bisa saja dalam berbentuk tulisan, karya-karya dari seseorang monumental serta dalam bentuk gambar. Dimana dokumen dalam bentuk tulisan seperti sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan serta catatan harian. Sedangkan dokumen dalam bentuk gambar meliputi foto, sketsa, gambar hidup, dan lain sebagainya.³⁹

Dalam teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan dokumen catatan, peraturan, kebijakan dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun data-data atau informasi yang dicari menggunakan teknik ini ialah dokumentasi berupa catatan program kegiatan, data pendidik, foto-foto kegiatan, jumlah tenaga karyawan serta karyawati dan dokumen lain yang diperlukan untuk penunjang dalam penelitian yang berkaitan dengan proses manajemen pelayanan pendaftaran haji serta faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan pendaftaran haji.

Pada tahapan dokumentasi ini peneliti telah mencantumkan data-data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara, data yang sudah dihimpun berkenaan dengan gambaran umum lokasi penelitian, seperti sejarah berdirinya, data jumlah karyawan dan karyawati kantor, calon jama'ah serta foto-foto wawancara bersama pengurus kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur, NTT.

D. Pembahasan Dan Hasil

Analisis Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur

Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang

³⁵Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 180.

³⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 198.

³⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, hlm. 135.

³⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm 145.

³⁹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm. 82

meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian. Pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu, dan perhatian) sedangkan kebutuhannya tidak terbatas.⁴⁰

Adapun fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut;

1. *Forecasting*

Forecasting atau *prefoyance* (Prancis) adalah kegiatan meramalkan, memproyeksikan, atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum suatu rencana yang lebih pasti dapat dilakukan. Maka dari itu kantor Kemenag Manggarai Timur melakukan *forecasting* dengan cara membuat tabel jumlah pendaftaran jamaah ibadah haji agar tidak terjadi penumpukan dimana hal ini juga berfungsi untuk mengetahui seberapa banyak yang mendaftar haji pada kantor Kemenag Manggarai Timur.

2. *Planning*

Berbagai batasan tentang *planning* sangat sederhana yaitu dapat diartikan dengan artian perencanaan yaitu penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. *Planning* yang dilakukan Kemenag Manggarai Timur dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji yaitu dengan cara merancang kegiatan pelayanan pendaftaran ibadah haji dimulai dari sosialisasi mengenai pendaftaran ibadah haji, menentukan dan merumuskan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam ibadah haji, kemudian merumuskan jenis dan urutan kegiatan pendaftaran ibadah haji, penentuan materi manasik, metode, waktu keberangkatan, biaya sampai pada hal-hal yang sangat rinci.

3. *Organizing*

Organizing dimaksudkan dengan mengelompokkan kegiatan yang diperlukan, yakni penetapan penyusunan organisasi serta tugas dan fungsi dari setiap unit yang ada di organisasi. Di kantor Kemenag Manggarai Timur pembagian tugas dalam sudah terkoordinir dengan baik, setiap staff dan pegawai mempunyai kewenangan masing-masing dalam melayani tiap calon jamaah haji dan umroh.

4. *Staffing*

Istilah *staffing* merupakan penyusunan personalita pada suatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha agar setiap tenaga memberi daya guna maksimal kepada organisasi. Adapun *Staffing* di kantor Kemenag Manggarai Timur dalam melakukan tugasnya yaitu menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan, dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan tertentu dalam organisasi, seperti ada yang mengurus biaya, mengurus manasik ibadah haji, mengurus input data, dan lain-lain.

5. *Directing*

Directing merupakan fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah, atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing agar dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Kepala Kantor Kemenag Manggarai Timur

⁴⁰Drs. H. Malayu S. P Hasibuan "Manajemen (Dasar, Pengertian, Dan Masalah)" (Bandung, Bumi Aksara, 2001) hal. 1.

setiap minggunya selalu melakukan rapat atau *meeting* dengan para staff kantor untuk melakukan bimbingan kepada karyawan dan karyawan agar dapat melakukan pekerjaan dan tanggungjawabnya di kantor sebaik mungkin.

6. *Leading*

Istilah *leading* merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer yang menyebabkan orang lain bertindak. Biasanya para staff kantor Kemenag Manggarai Timur akan melakukan apa yang di perintahkan KASI PHU dalam mengurus pelayanan pendaftaran ibadah haji kepada para calon jama'ah ibadah haji.

7. *Coordinating*

Coordinating atau koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama terarah dalam usaha mencapai tujuan suatu organisasi. Dalam mengkoordinasi staff pelayanan pendaftaran ibadah haji Kemenag Manggarai Timur, kantor telah melakukan pembagian tugasnya masing-masing agar tidak terjadi kekacauan dalam bekerja. Misalnya ada yang mengurus data, ada yang mengurus biaya, ada yang melakukan sosialisasi, dan lain sebagainya.

8. *Motivating*

Motivating atau pemotivasian kegiatan merupakan salah satu fungsi manajemen beberapa pemberi motivasi, semangat, dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan dengan baik. Kantor Kemenag Manggarai Timur dalam melakukan *motivating* kepada staff dengan cara memuji ketika pekerjaan staff tersebut melakukan pekerjaannya dengan baik agar lebih semangat lagi.

9. *Controlling*

Controlling atau pengawasan merupakan fungsi manajemen berupa mengadakan penilaian yaitu pengoreksian kepada suatu bawahan agar suatu kegiatan diarahkan ke yang lebih benar. Mengontrol kembali suatu pekerjaan sudah pasti dilakukan seorang KASI PHU Kemenag Manggarai Timur terhadap bawahannya dalam melakukan pelayanan pendaftaran ibadah haji seperti melihat kembali data-data jumlah jamaah yang mendaftar apak sudah benar atau belum.

10. *Reporting*

Reporting merupakan pelaporan yaitu menyampaikan perkembangan atau hasil dari suatu kegiatan bawahan. Hal ini dilakukan oleh staff PHU kepada KASI PHU kantor Kemenag Manggarai Timur agar apa yang dilakukan sudah sesuai dengan apa yang diperintahkan.

Berdasarkan analisis dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi penulis akan menguraikan bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur, NTT sesuai dengan petunjuk SOP (Standar Operational Procedure) nya. Maka hal itu sudah jelas tersusun di dalam paparan data dan temuan yang sudah dijelaskan di bab sebelumnya. Oleh karena itu pada bab ini penulis akan menjelaskan

apa saja pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur.

Dalam sebuah pelayanan tentunya dibutuhkan sebuah strategi yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi calon jama'ah haji. Dalam haji itu juga tidak lepas dengan pelayanan yang mempunyai hubungan sangat erat dengan kepuasan. Untuk menentukan kepuasan jama'ah, kualitas pelayanan diperlukan karena jama'ah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan. Kepuasan jama'ah akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada jama'ah sesuai dengan apa yang diperoleh jama'ah.

Sedangkan definisi pelayanan adalah memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bentuk lainnya untuk melaksanakan suatu kegiatan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan ibadah haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang dikoordinasikan oleh Departemen Agama.

Bagi masyarakat yang ingin melakukan kegiatan ibadah haji, maka perlu mengetahui syarat dan cara daftar haji. Secara umum, cara daftar haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur sama dengan wilayah lain di Indonesia. Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam, dan kita tahu kalau setiap kaum muslim pasti berkeinginan untuk melakukan ibadah haji ke kota suci Mekkah.

Pelayanan pendaftaran haji yang dilakukan kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur telah memenuhi standatr pelayanannya sesuai pengertian para ilmuwan yaitu menurut AS. Moenir, "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan"⁴¹ dan juga menurut H.H Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan.⁴²

Budaya pelayanan menjadi landasan dalam budaya perusahaan yang akan mengarahkan kepada GCG (*good corporate governmen*) dengan wujud pelayanan prima serta perwujudan CSR (*corporate sosial responsibility*) program tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat.⁴³ Maka dari itu budaya pelayanan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur dalam melayani calon jamaah haji sudah memnuhi beberapa budaya pelayanannya. Beberapa budaya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur dalam pelayanannya terhadap pelanggan yaitu STAR (*Service, Target, Assurance dan Responsive*):

⁴¹Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000),Cet. Ke 4, hlm. 25.

⁴²Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*, (Surabaya: Usaha Nasional,1981), hlm. 13.

⁴³*Ibid*, hlm. 71-79

a. Service

Dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur dalam melayani calon jamaah haji selalu melakukan 3S yaitu Senyum, Sapa, Salam. Hal ini dilakukan agar calon jamaah haji merasa nyaman dalam mendaftar diri.

b. Target

Target yang yang berangkat haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur setiap tahunnya berbeda-beda, hal ini dilakukan agar setiap tahun yang berangkat ke Mekkah tidak menumpuk sesuai dengan masa tungguanya masing-masing yaitu selama 29 tahun.

c. Assurance

Kemampuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur dalam melayani calon jamaah haji dilakukan dengan cara profesional dengan penguasaan produk yang sangat baik, melayani dengan tepat tanpa kesalahan dan serta profesional menjaga citra baik perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan pembatalan berangkat haji jika sewaktu-waktu calon jamaah haji meninggal atau menunda pendaftarannya.

d. Responsive

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur selalu siap membantu pelanggan, memberikan pemecahan masalah dan menindak lanjutinya semisal adanya problem atau masalah ketika mendaftar contohnya masalah pengetahuan teknologi, maka staf-staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur akan membantu menyelesaikan masalah tersebut.

e. Kode etik perusahaan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai timur selalu menerapkan kode etika yang dimana akan mendalami perannya di masing-masing profesinya.

Menurut keputusan MENPAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2004 dikutip Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dilakukan Kantor Kementeria Agama Kabupaten Manggarai Timur menggunakan SOP dengan baik dimana struktur pendaftarannya dilakukan dengan beraturan seperti membuka buku rekening terdahulu, membayar BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji), mengisi formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), dan dilanjutkan ke bagian SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).

2) Waktu penyelesaian.

Waktu yang dilakukan juga memadai walaupun ada kendala dalam mendaftar seperti masalah jaringan sehingga memakan waktu yang lama pada saat mendaftarkan haji di SISKOHAT.

3) Biaya pelayanan.

Dalam mengurus pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur tidak memerlukan biaya hanya saja dalam pembayaran keberangkatan haji calon jamaah harus mengeluarkan 25 juta rupiah untuk biaya keberangkatan haji.

4) Produk pelayanan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur dalam produk pelayanannya selalu melakukan sosialisasi ke masyarakat mengenai proses ibadah haji dan bagaimana cara melakukan proses pendaftaran ibadah haji.

5) Sarana dan prasarana

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk calon jamaah haji di antaranya seperangkat komputer, meja, kursi, alat tulis lainnya, dan aplikasi SISKOHAT.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dalam pelayanan haji yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur para staff atau karyawan/karyawati kantor telah terkoordinir dengan baik, setiap staff dan pegawai mempunyai kewenangan masing-masing dalam melayani tiap calon jamaah haji dan umroh.

Pendaftaran haji dilakukan kantor Kementerian Agama kabupaten/kota domisili calon jamaah haji sesuai Kartu tanda Penduduk (KTP) Pendaftaran haji dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan Bagi yang sudah haji, bisa mendaftar kembali setelah 10 (sepuluh) tahun keberangkatan haji terakhir.

Syarat Mendaftar Haji harus beragama Islam, usia minimal 12 tahun pada saat pendaftaran, fotokopi KTP aktif sesuai dengan domisili sebanyak 3 lembar, fotokopi Kartu Keluarga (KK) 1 lembar dan juga menunjukkan KK yang asli, fotokopi akte kelahiran/kutipan akta nikah (bagi yang sudah menikah), pas foto terbaru berwarna 3x4 (12 lembar) dan foto 4x6 (2 lembar), dengan latar belakang putih. Ketentuan foto untuk daftar haji yaitu wajah perlu tampak 80%, tidak memakai pakaian dinas, tidak memakai kacamata, mengenakan warna baju/kerudung harus kontras dengan latar belakang, dan calon jamaah haji wanita wajib menggunakan busana muslimah.

Apabila semua syarat telah terpenuhi, jamaah haji perlu menandatangani surat pernyataan memenuhi pendaftaran haji yang diterbitkan Kemenag Kabupaten Manggarai Timur. Setelahnya baru mendaftarkan diri melalui beberapa prosedur. Berikut adalah prosedur cara daftar haji⁴⁴:

a. Membuka Rekening Tabungan Haji

Untuk bisa melakukan pendaftaran haji, calon jamaah perlu membuka tabungan haji di Bank Penerima Setoran (BPS). Pembukaan rekening tabungan haji dimulai dengan setoran minimal 25 juta rupiah

⁴⁴Arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur "Tata Cara Mendaftarkan Haji" hlm. 47-50

Syarat membuat tabungan haji:

- 1) Membawa identitas berupa KTP, KK, akte nikah/akte lahir
- 2) Permohonan untuk diterbitkan nomor validasi oleh bank (masa berlaku nomor validasi 5 hari kerja, terhitung setelah penerbitan)
- 3) Membawa pas foto berwarna 3x4 (5 lembar) dan 4x6 (1 lembar) dengan latar belakang putih dan wajah tampak 80 %.

b. BPS Menerbitkan Bukti Setoran Awal BPIH (Biaya Pendaftaran Ibadah Haji)

Setelah membuka tabungan haji, maka BPS akan menerbitkan setoran awal BPIH sebanyak 5 lembar.

Rinciannya sebagai berikut:

- 1) Lembar pertama bermaterai Rp 10.000 (untuk calon jemaah haji)
- 2) Lembar kedua untuk BPS BPIH
- 3) Lembar ketiga untuk kantor Kemenag Kabupaten Manggarai Timur
- 4) Lembar keempat untuk kantor wilayah Kemenag
- 5) Lembar kelima untuk staff PHU Kemenag Kabupaten Manggarai Timur

c. Datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur
Calon jemaah haji yang bersangkutan datang kantor perwakilan Kemenag kabupaten Manggarai Timur. Nantinya, petugas bagian pendaftaran akan memverifikasi kelengkapan pendaftaran haji. Berikut adalah dokumen syarat daftar haji yang perlu dibawa:

- 1) Membawa bukti setoran awal BPIH dari BPS
- 2) Fotokopi KTP 3 lembar;
- 3) Fotokopi bukti rekening setoran tabungan Rp 25 juta
- 4) Fotokopi akte nikah/akte lahir = 1 lembar
- 5) Fotokopi KK
- 6) Pas foto berwarna 3x4 (6 lembar) dan 4x6 (1 lembar).

Jemaah haji yang telah memenuhi dokumen persyaratan, nantinya akan masuk ke ruangan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) untuk mendapatkan berkas surat pendaftaran pergi haji (SPPH). Proses yang dijalani calon jamaah haji tinggal menunggu tahun keberangkatannya selama 29 tahun.

Ada dua cara untuk pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur dengan sistem tabungan dan juga dengan sistem lunas.

a. Pendaftaran Haji dengan Sistem Tabungan

Pendaftaran calon jamaah haji dengan sistem tabungan. Yang akan melunasi BPIH adalah sebagai berikut:

- 1) Calon jama'ah haji memeriksakan kesehatan di Puskesmas sekitar untuk mendapatkan Surat Keterangan Sehat.

- 2) Apabila calon jamaah haji pada waktu membuka tabungan haji belum mengisi SPPH, maka calon jamaah haji tersebut datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur untuk mengisi SPPH dan ditandatangani oleh calon jamaah haji yang bersangkutan dan petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur.
- 3) Selanjutnya calon jama'ah haji membawa SPPH datang ke Kantor BPS (Bank Penerima Setoran) BPIH tempat menyetor semula dengan membawa buku tabungan haji dan foto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar untuk ditempel pada lembar bukti setor lunas BPIH.
- 4) BPS BPIH melakukan konfirmasi calon jamaah haji sesuai dengan data yang di entry pada saat pelunasan tabungan ke dalam SISKOHAT BPS BPIH.
- 5) Calon jamaah haji melunasi BPIH sesuai dengan Keputusan Presiden RI tentang BPIH.
- 6) BPS BPIH akan mencetak bukti setor BPIH lunas sebanyak 5 (lima) lembar, meliputi:
 - a) Lembar pertama asli (berwarna putih) dengan ditempel materai Rp. 6.000, dan foto berwarna ukuran 3 x 4 di pegang calon jama'ah sendiri.
 - b) Lembar kedua (berwarna merah muda) ditempel foto berwarna ukuran 3 x 4 guna pemvisaan.
 - c) Lembar ketiga (berwarna kuning) diserahkan kepada Kantor Kementerian Agama Kab. Manggarai Timur.
 - d) Lembar keempat (berwarna biru) untuk lampiran SPMA, diserahkan kepada PPIH membarkasi pada saat calon jamaah haji masuk asrama.
- 7) Lembar kelima (berwarna putih) di pegang oleh BPS
- 8) Setelah Calon Jama'ah Haji mendapatkan bukti setor BPIH lunas segera daftarkan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur setelah menerima lembar bukti setor lunas BPIH, dengan menyerahkan
 - a) Surat keterangan kesehatan dari puskesmas domisili.
 - b) Foto Copy KTP yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya.
 - c) Bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) dan ketiga (berwarna kuning)
 - d) Foto berwarna terbaru, tidak berpakaian dinas dan tidak berkaca mata hitam (berjilbab bagi wanita dan berpeci bagi pria) ukuran 3 x 4 sebanyak 16 lembar dan 4 x 6 sebanyak 2 lembar untuk paspor haji, SPMA dan tanda pengenalan jama'ah, foto juga dapat dilakukan di Kementerian Agama Kab. Manggarai Timur.
 - e) SPPH lembar kedua (berwarna merah muda).

- 9) Setelah petugas Kantor Kementerian Agama Kab. Manggarai Timur menerima kelengkapan persyaratan pendaftaran dari calon jamaah haji di atas petugas akan:
 - a) Meneliti kelengkapan pendaftaran calon jamaah haji.
 - b) Mencatat nama dan identifikasi calon jamaah haji ke buku agenda pendaftaran dan memberikan tanda bukti pendaftaran yang telah ditanda tangani petugas haji Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur
- 10) Membuat laporan pendaftaran calon jamaah haji ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

b. Pendaftaran Haji dengan Sistem Lunas

Prosedur pendaftaran calon jamaah haji dengan sistem lunas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur adalah sebagai berikut:

- 1) Calon jama'ah haji memeriksakan kesehatan ke Puskesmas sekitar untuk mendapatkan Surat Keterangan sehat
- 2) Calon jama'ah haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kab. Manggarai Timur untuk mengisi formulir SPPH dan ditandatangani oleh calon jamaah haji yang bersangkutan dan petugas Kantor Kementerian Agama Kab. Manggarai Timur.
- 3) Calon jamaah haji dengan membawa SPPH datang ke BPS BPIH yang tersambung dengan SISKOHAT untuk menyeter BPIH dengan membawa pasfoto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar untuk ditempel pada lembar bukti setor lunas BPIH BPS BPIH akan melakukan entry data calon jamaah haji ke SISKOHAT berdasarkan SPPH.
- 4) BPS BPIH mencetak bukti setor BPIH lunas sebanyak 5 (lima) lembar, meliputi:
 - a) Lembar pertama asli (berwarna putih) dengan ditempel materai Rp.10.000 dan foto berwarna ukuran 3 x 4 untuk calon jamaah haji.
 - b) Lembar kedua (berwarna merah muda) ditempel foto berwarna ukuran 3 x 4 untuk pemvisaan.
 - c) Lembar ketiga (berwarna kuning) diberikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten . Manggarai Timur
 - d) Lembar keempat (berwarna biru) untuk lampiran SPMA, diserahkan kepada PPIH embarkasi pada saat calon jamaah haji masuk asrama.
 - e) Lembar kelima (berwarna putih) dipegang BPS BPIH.
- 5) Setelah Calon jamaah haji menerima bukti setor BPIH lunas segera mendaftarkan diri kepada Kantor Kementerian Agama Kab. Manggarai Timur, setelah menerima lembar bukti setor lunas BPIH, dengan menyerahkan:
 - a) Surat keterangan kesehatan dari Puskesmas setempat.
 - b) Foto Copy KTP yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya

- c) Bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) dan ketiga (berwarna kuning).
 - d) Foto berwarna terbaru, tidak berpakaian dinas dan tidak berkaca mata hitam (berjilbab bagi wanita dan berpeci bagi pria) ukuran 3 x 4 sebanyak 16 lembar dan 4 x 6 sebanyak 2 lembar untuk paspor haji, SPMA dan tanda pengenalan jamaah.
 - e) SPPH lembar kedua (warna merah muda).
- 6) Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai timur setelah menerima kelengkapan persyaratan pendaftaran dari calon jama'ah haji akan:
- a) Meneliti kelengkapan pendaftaran calon jamaah haji.
 - b) Mencatat nama dan identifikasi calon jamaah haji ke buku agenda pendaftaran dan memberikan tanda bukti pendaftaran yang telah ditandatangani petugas haji Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur
 - c) Membuat laporan pendaftaran calon jamaah haji ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

Analisis Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-NTT

Faktor merupakan penyebab atau motif yang mempengaruhi sesuatu, dalam melakukan segala hal, pasti akan ada faktor yang dapat mendukung kelancaran hal tersebut dan dapat pula faktor yang menghambat hal tersebut. Begitu pula dengan pelayanan dari Kantor Kementerian Agama Manggarai Timur dalam melayani pendaftaran haji kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

- a. Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur bekerja sama dengan beberapa instansi yang berhubungan dengan pendaftaran ibadah haji yaitu dengan BPS bank-bank penerima setoran seperti BNI dan BRI.
- b. Dinas kesehatan yang senantiasa membantu, karena ini juga merupakan dalam bentuk pelayanan pemerintah didalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler yang merupakan landasan umum Kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji.
- c. Proses pendaftaran yang singkat yaitu untuk satu orang jamaah dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 jam hal ini bisa mempengaruhi atau mengatasi antrean masyarakat yang sedang mendaftar. Dalam pedoman SOP tentang aktifitas penerimaan persyaratan, pendataan, kebenaran data, entry data ke SISKOHAT.

- d. Tersedianya sarana dan prasarana yang digunakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur dalam proses pendaftaran ibadah haji sudah memadai. Fasilitas penunjang pendaftaran ibadah haji, yaitu:

- 1) Seperangkat komputer dan telah online
- 2) Meja, kursi dan alat tulis lainnya
- 3) Aplikasi SISKOHAT
- 4) Perangkat pengambilan sidik jari
- 5) Kamera yang memadai
- 6) Brosur yang berisi tentang persyaratan pendaftaran ibadah haji.

Berdasarkan hal tersebut, di ketahui bahwa pelayanan di berikan langsung oleh petugas PHU agar informasi yang disampaikan tidak salah.

2. Faktor Penghambat

- a. Terjadi jaringan trobel yang dapat menghambat proses pendaftaran ibadah haji

Terkait dengan kendala entry data SPPH secara online yang seringnya terjadi trobel dalam jaringan sehingga membuat proses pendaftaran ibadah haji sedikit terhambat yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur. Kendala pencatatan dan pendataan pendaftaran calon jamaah haji adalah seringnya terjadi trobel pada input jaringan komputer. Hal ini menyebabkan proses pendataan kurang efisiensi sehingga membutuhkan waktu lama dalam input sistem pada SPPH

Saluran entry data ke SPPH akan sering mengalami trobel ketika input data bersamaan dengan pemberangkatan haji. Karena membutuhkan pengecekan Visa di Arab Saudi. Dari calon jamaah dapat disimpulkan bahwa entry data SPPH yang mengalami kendala membuat proses pendaftaran haji terganggu sehingga harus menunggu petugas melakukan entry data secara manual, sehingga memakan waktu lebih lama lagi dari SOP yang sudah di jalankan, sehingga dalam proses pendaftaran ibadah sehingga dinilai kurang efisiensi.

- b. Kurangnya akses pendukung yaitu akses koneksi data

Dalam menerapkan pelayanan sistem komputerisasi terpadu kurang maksimal karena seringnya konektivitas data terganggu akibat faktor cuaca dan hal lainnya sehingga membuat proses pelayanan dengan sistem ini belum berjalan dengan maksimal sesuai dengan tuntutan penyelenggaraan pelayanan yang ada. Prosedur haji mulai dari penerimaan persyaratan, pendataan, validasi, entry data ke SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) hingga memperoleh SPPH kurang lebih memakan waktu 20 menit dari yang seharusnya.

Lama proses pendaftaran haji yang sering menimbulkan keluhan karena disebabkan oleh input data bermasalah ataupun printer ataupun kadang jaringan yang eror untuk mencetak SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) mengalami problem, sehingga memakan waktu.

- c. Tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman terhadap jamaah

Banyak jamaah haji yang lanjut usia dan mayoritas dari pendaftar lansia adalah buta aksara sehingga memperlambat kinerja pelayanan pendaftaran. Dari kendala ini semakin jelas bahwa pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur menjadi terganggu atau kurang maksimal yang disebabkan oleh kendala-kendala yang ada.

Kendala-kendala diatas sejalan dengan penyelenggaraan ibadah haji selalu didera oleh beragam masalah internal maupun eksternal yang hampir sama dari tahun ke tahun. Masalah-masalah itu antara lain adalah ketidak mengertian jemaah haji atas ritual-ritual yang ada di dalam haji, proses pendaftaran yang lama. Salah satu kendala tersebut juga dialami oleh Kantor Kementerian Agama Kabupate Manggarai Timur tentang proses pendaftaran yang lama disebabkan terjadi jaringan *trouble* yang dapat menghambat proses pendaftaran ibadah haji.

Selain itu, untuk staff pelayanan pendaftaran ibadah haji memberikan pemahaman mengenai proses pendaftaran terhadap calon jamaah haji yang lanjut usia dan proses input data SPPH dilakukan secara manual. Solusi ini dipilih karena dinilai efektif dan efisien dalam mengatasi semua kendala yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur yaitu terkait dengan sosialisasi yang harus dilakukan agar calon jamaah tidak lagi mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran ibadah haji.

E. Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-NTT yang telah dikemukakan dari bab-bab sebelumnya yang didukung dengan data lapangan dan teori yang ada, maka hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menarik kesimpulan:

1. Pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur yang pertama harus membuka buku rekening terlebih dahulu, setelah itu melakukan pembayaran BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) sebesar 25 juta rupiah, setelah membayar BPIH calon jamaah haji akan mengisi formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) dan kemudian melanjutkan pendaftaran ke SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).
2. Faktor pendukung dalam pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai, diantaranya:
 - a. Proses pendaftaran yang singkat
 - b. Tersedianya sarana dan prasarana,
 - c. Informasi yang cepat dan tepat.

Sedangkan faktor penghambat, diantaranya:

- a. Terjadinya jaringan *trouble*,
- b. Kurangnya akses koneksi data,

- c. Tingkat kecerdasan dan pengetahuan diantara jamaah tidak sama.

Daftar Pustaka

- Abdul Azis dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007).
- Abdurahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003).
- Ainur, Ahmad. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Anisa Pratiwi, 2018, “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada kelompok. Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*”, Skripsi.
- Arsip Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur, NTT
- AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ke4.
- Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media, 2003).
- Atik dan Ratminto, “Manajemen Pelayanan” (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019).
- _____. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar Badan Pusat Statistik, 2018.
- Bahrur Rosyid, M. M, “Manajemen Dan Aplikasinya Dalam Organisasi”, (Mataram, IAIN Mataram, 2015).
- Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya* (Jakarta: Dharma Art, 2015).
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet. ke-5, (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Drs. H. Malayu S. P Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, Dan Masalah)*, (Bandung, Bumi Aksara, 2001).
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017).
- Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1981).
- Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010).
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakrya, 2011.
- Mulyati, 2017, “*Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar*”, Skripsi.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
- Optarina Yeni “Analisis Hukum Islam Terhadap UUD No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah” (UIN Raden Intan Lampung, 2021).
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

- Philip Kotler, Marketing Management: *Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition*, New Jersey, (Prentice Hall, 1994).
- Prof. Dr. Sondang P. Siagian, MPA “Fungsi-Fungsi Manajerial”, (Jakarta, Bumi Aksara, 2005).
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsig, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: PustakaPelajar, 2015).
- Raya, Thib Ahmad, dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, Jakarta: Pernada Media, 2003.
- Rencana Strategis KEMENAG Kab. Manggarai Timur
- Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2012.
- _____, Metode Penelitian & Pengembangan, Bandung: Alfabeta
- _____, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2013.
- _____, Metode Penelitian Kuantitatif, Bandung: Alfabeta, 2015.
- _____, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Suharsimi Arikunto, Manajemen Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006).
- Zaenal Mukarom, “Manajemen Pelayanan Publik” dalam Musibudia Wijaya Laksana, (Bandung: Pustaka Setia, 2015).