

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Kementerian Agama

Kementerian Agama merupakan lembaga negara yang berada di bawah kementerian agama. Adanya Kementerian Agama sebagai bagian dari tata pemerintahan Negara Republik Indonesia terbentuk melalui sejarah perjuangan yang panjang.

Pada tanggal 19 Agustus 1945, dibicarakan jumlah kementerian yang akan dibentuk serta tugasnya masing-masing, yang disiapkan oleh sub panitia terdiri dari: Subarjo, Sutarjo, Kasman Singodimedjo. Dalam rapat ini Laturhari keberatan dibentuknya kementrian agama, masalahnya siapa yang akan menjadi menteri agama yang akan diterima semua pihak. Saat itu disarankan agar masalah agama dipisahkan dari urusan kenegaraan dan Negara tidak mencampuri urusan agama.

Setelah 3 (tiga) bulan Badan Proklamasi Kemerdekaan Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) yang waktu itu merupakan parlemen menyelenggarakan sidang plenonya di Jakarta bertempat di gedung Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia Salemba pada tanggal 24 s/d 28 Nopember 1945 yang dihadiri oleh Presiden, Wakil Presiden dan para menteri serta utusan KNI daerah seluruh Indonesia.

Setelah pemerintah menyampaikan keterangan dalam sidang tersebut maka disampaikan pandangan umum wakil-wakil KNI daerah,

wakil KNI, karesidenan Banyumas yang terdiri dari KH.Abu Dardiri dan M. Soekoso Wiejo Saputro dengan juru bicara KH. Saleh Suaidi mengajukan usul: “Supaya dalam Negara Indonesia yang sudah merdeka ini hendaknya janganlah urusan agama hanya diambilkan kepada kementerian pendidikan dan kebudayaan saja, tetapi hendaknya didirikan kementerian agama yang khusus dan tersendiri”.

Usul tersebut mendapatkan sambutan dan dukungan secara aklamasi dari para anggota BpKNIP (semacam MPR saat itu) dan juga mendapatkan dukungan penuh dari utusan daerah, seperti utusan dari Bogor, yang terdiri dari Muh. Nasir, Dr. Mawardi, Dr. Marzuki Mahdi dan N. Kartosudarmo. Dengan diterimanya usul tersebut secara aklamasi oleh anggota BPKNIP tersebut merupakan suatu consensus yang membuktikan bahwa adanya Kementerian Agama di Negara Republik Indonesia adalah kesepakatan atas keinginan seluruh rakyat Indonesia.

Adanya Kementerian Agama RI merupakan bukti bahwa Indonesia bukanlah Negara sekuler dan sebagai pengejawantahan sila ke 1 Pancasila dan ketentuan pasal 29 UUD 1945 dan motivasi departemen agama selain merupakan ciri masyarakat Indonesia yang religius, juga untuk menampung, menyalurkan aspirasi keagamaan, mengembangkan sekaligus membina umat beragama di Indonesia.⁹³

Berdirinya kementerian agama lebih lanjut disahkan berdasarkan penetapan pemerintah nomor: I/SD, tanggal 3 Januari 1946 bertepatan

⁹³Kementerian Agama RI, “Sejarah Pembentukan Kemenag” dalam <https://kemenag.go.id/home/artikel/42956/sejarah>, diakses 7 Agustus 2019.

tanggal, 24 Muharram 1364 H dan sebagai menteri agama yang pertama adalah H. Rosyidi, BA (Prof. Dr. KH. Rosyidi terakhir sampai meninggal dunia sebagai guru besar hukum islam pada Universitas Indonesia). Untuk pegangan lebih lanjut telah dikeluarkan oleh menteri agama nomor 6 tahun 1956, tanggal 1 Maret 1956, yang menetapkan bahwa tanggal 3 Januari 1946 sebagai hari ulang tahun Kementerian Agama RI, yang kemudian dalam rangka peringatan hari ulang tahun Kementerian Agama yang ke 34 tanggal, 3 Januari 1980, peringatan tersebut diubah sebutannya menjadi “Hari Amal Bakti Departemen Agama” disingkat “HAB DEPAG”.

Nilai kunjungan para pendiri departemen yang perlu terus dikembangkan dan diwariskan kepada generasi penerus adalah motto “Ikhlas Beramal” yang diabadikan dalam Departemen Agama. Motto tersebut dilatarbelakangi oleh perilaku para pemimpin dan seluruh aparat departemen agama pada awal berdirinya yang memiliki watak, sifat dasar yang dipedomani sebagai sistem nilai yang dihayati dalam melaksanakan tugas pekerjaan yaitu “sederhana, ikhlas, berpandang jauh ke depan, populis dan sebagai pegawai pejuang serta mempunyai kesatuan”. Sejak saat itulah kantor-kantor jiwa persatuan dan Kementrian Agama berdiri di masing-masing Kabupaten/Kota termasuk di Tulungagung.⁹⁴

2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

a. Visi

⁹⁴Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 39 tentang Rencana Strategi Kementerian Agama tahun 2015-2019, (Jakarta: Kemenag, 2015), hal. 32

Adapun visi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Tulungagung Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Dan Sejahtera Lahir Batin Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia Yang Berdaulat, Mandiri Dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.⁹⁵

b. Misi

Adapun misi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

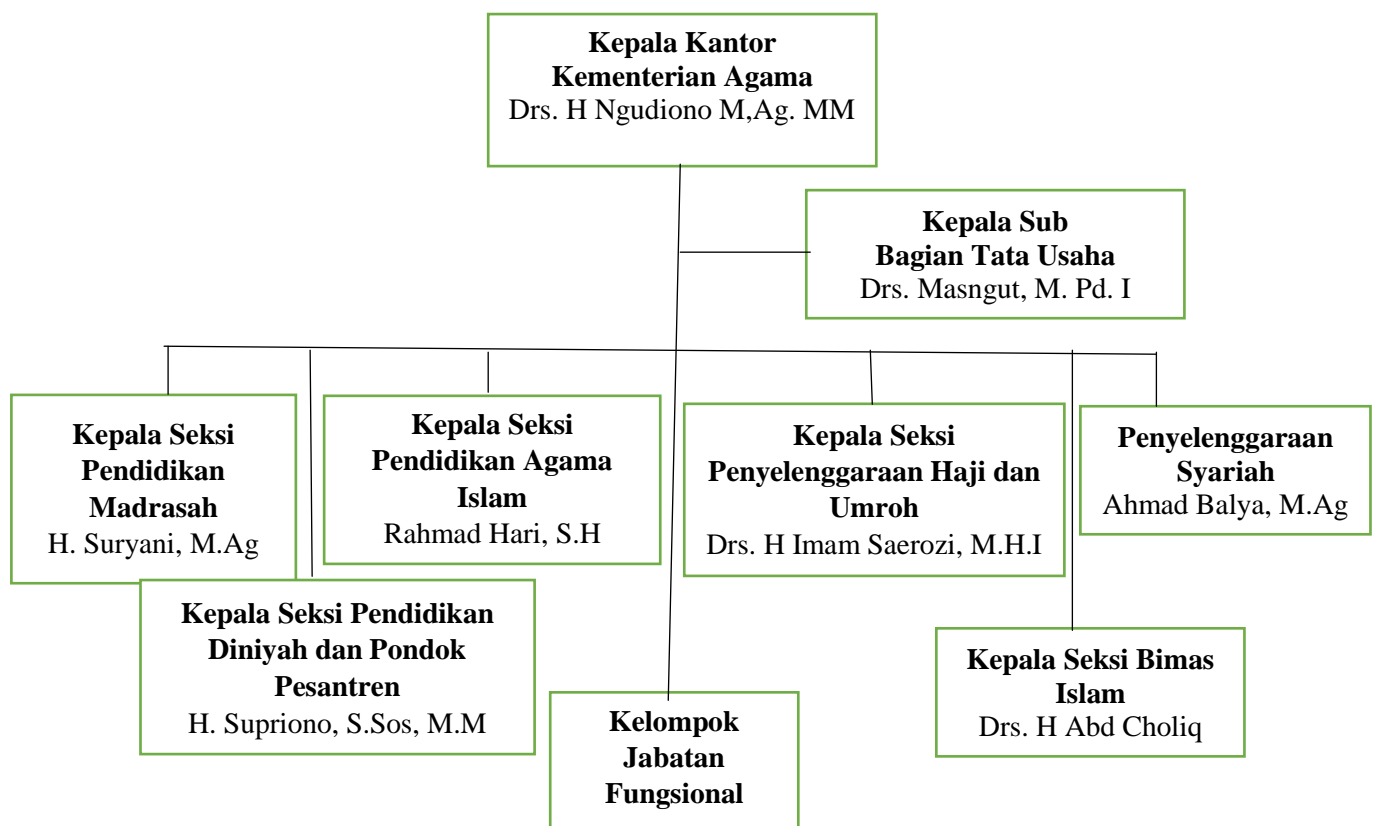
- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.

⁹⁵Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 39 tentang Rencana Strategi Kementerian Agama tahun 2015-2019, (Jakarta: Kemenag, 2015), hal. 59

- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.⁹⁶

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung



Sumber: Kementerian Agama Tulungagung

Pejabat utama Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung meliputi :

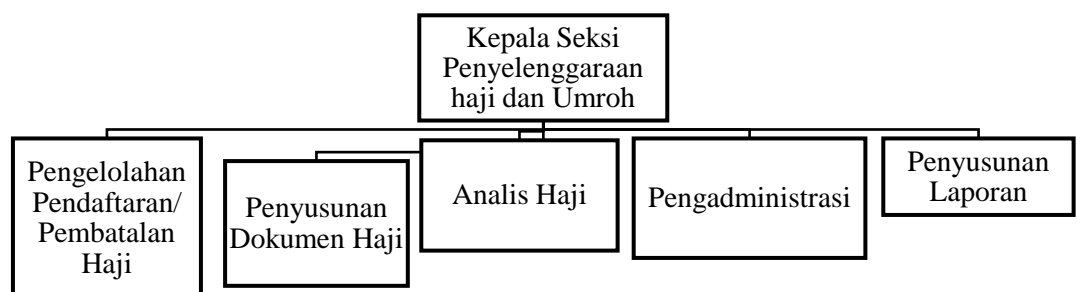
- a. Kepala Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

⁹⁶*Ibid.*, hal. 60-61

- c. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah
- d. Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam
- e. Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam dan Pontren
- f. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- g. Kepala Seksi Bimas Islam
- h. Penyelenggara Syari'ah
- i. Kelompok Jabatan Fungsional

4. Struktur Organisasi Seksi Haji

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Haji
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung



Sumber: Kementerian Agama Tulungagung

Berdasarkan bagan diatas, diketahui bahwa susunan organisasi kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, terdiri dari:

Tabel 4.1
Susunan Nama dan Jabatan
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

NO.	NAMA	JABATAN
1	Drs. H. NGUDIONO, M.Ag, M.M.	Kepala Kantor
2	Drs. H. IMAM SAEROZI, M.HI.	Kasi PHU
3	QORIATUL LATIFAH, S.Kom.	Pengelola Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji
4	UMI HASTUTI, S.Pd.I.	Penyusun Laporan Keuangan
5	NETI SUHARTANTI	Penyusun Dokumen Haji
6	MOHAMAD AMIRUDIN	Analisis Haji
7	FANY WIDYATMOKO, S.E.	Pengadministrasi Umum

Sumber: Kementerian Agama Tulungagung

5. Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Haji

a. Staf Pendaftaran dan Pembatalan Haji

Pada bagian ini melayani segala hal yang berkaitan dengan pendaftaran dan pembatalan ibadah haji. Bagian ini juga melayani mutasi atau perpindahan jama'ah baik itu dari atau ke luar daerah Kabupaten Tulungagung.

b. Staf Bagian Dokumen Haji

Pada bagian ini melayani Jama'ah dalam hal dokumen. Hal-hal yang berkenaan dengan dokumentasi Haji semua dikerjakan oleh bidang ini.

c. Staf Bagian Bagian Pengelola Haji dan Umroh

Pada bagian ini melayani bimbingan dan penyuluhan yang dilakukan kepada jama'ah sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah Haji.

d. Staf Bagian Pengelola Administrasi Keuangan

Bagian ini mengurus hal-hal yang berkaitan dengan masalah pembiayaan untuk kegiatan operasional Gara Haji dan Umroh. Bimbingan yang dilakukan sebelum ibadah haji meliputi manasik, bimbingan kesehatan dan kewanitaan. Sedangkan penyuluhan yang dilakukan sesudah melaksanakan ibadah Haji meliputi kegiatan pengajian, dan perkumpulan rutin Haji Kabupaten Tulungagung.

e. Staf Bagian Pranata Haji

Pada bagian ini melayani hal-hal yang berkaitan dengan pendaftaran Haji, meliputi segala informasi berkaitan dengan pendaftaran, pembayaran dan pelunasan haji.

f. Staf Bagian Pengadministrasian Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Pada bagian ini membantu hal-hal yang berkaitan dengan Administrasi Haji, meliputi segala informasi berkaitan dengan Pengadministrasian haji dan umroh.

g. Tugas Tambahan semua fungsi

- 1) Panitia Rekrutmen Calon Petugas Haji.
- 2) Panitia Rekrutmen Calon Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik
- 3) Panitia Sosialisasi Prosedur Pendaftaran Haji Reguler / Khusus
- 4) Panitia Sosialisasi SOP Perjalanan Ibadah Haji
- 5) Panitia Sosialisasi Prosaedur penerbitan Paspor
- 6) Panitia Bimbingan Manasik Haji
- 7) Panitia Pemantapan Karu dan Karom

- 8) Melaksanakan Monitoring Manasik Haji tingkat Kecamatan
- 9) Pendistribusian Koper Calon Jamaah Haji
- 10) Panitia Pemberangkatan dan Pemulangan

6. Kondisi Objektif Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

a. Letak Geografis

Bujur Timur : 111 43 -112 0

Lintang Selatan : 51 - 8 18

b. Luas dan batas-batas wilayah

Secara administratif Kabupaten Tulungagung luas wilayah mencapai 1, 150, 41 km² dengan 19 Kecamatan dan 271 desa/kelurahan dengan batas-batas:

Utara → Kabupaten Kediri

Timur → Kabupaten Blitar

Selatan → Samudera Indonesia

Barat → Kabupaten Trenggalek

Rincian jarak radius dari temat kedudukan Pengadilan Agama Tulungagung ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Tulungagung.

c. Jumlah Penduduk

Berdasarkan data statistik tahun 2018 dari Badan Pusat Statistik Kabupaten (BPS) Tulungagung sebanyak 1.561.675 jiwa dan sebanyak 989.117 (98,78%) jiwa beragama Islam.

B. Temuan Penelitian

1. Implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Suatu organisasi sudah pasti memiliki banyak sekali kegiatan-kegiatan yang beragam, mulai dari produksi, pelayanan sampai dengan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Semua fungsi kegiatan tersebut, dilaksanakan oleh organisasi agar tetap eksis dan mampu meningkatkan kinerja organisasi dalam persaingan yang semakin ketat. Seperti halnya, untuk organisasi laba, eksistensinya sangat ditentukan dengan kemampuan menghadapi persaingan dalam mencapai keuntungan, sedangkan untuk organisasi yang tidak bertujuan mencari laba, eksistensinya ditentukan atas kualitas pelayanan yang diberikaan kepada umum dan juga khalayak yang membutuhkan seperti halnya Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang merupakan Penyelenggara Ibadah Haji ditingkat Kabupaten yang bertanggung jawab atas segala bentuk kegiatan bahkan pelayanan untuk pendaftaran ibadah haji yang diberikan kepada masyarakat khususnya calon jamaah Haji.

a. Tujuan SOP (*Standard Operating Procedures*) Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji

Setiap penyusunan SOP harus mempunyai tujuan. Tujuan penyusunan SOP harus dinyatakan jelas agar bisa menjadi landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang ada di dalam SOP.

Adapun dengan menerapkannya SOP, Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung memiliki tujuan untuk menjamin kelancaran terlaksananya setiap proses kegiatan penyelenggaraan Ibadah Haji dan untuk membantu memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran Ibadah Haji agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Standar Operating Procedures (SOP) di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sesuai pemaparan dari Bapak Imam Saerozi selaku Kepala Seksi penyelenggaraan haji adalah sebagai berikut:

“SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau dapat dikatakan sebagai acuan untuk melakukan pekerjaan atau tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja”⁹⁷

SOP di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung merupakan standar operasional prosedur yang digunakan sebagai acuan petunjuk kerja, tugas dan penilaian kerja. Bapak Imam juga memaparkan:

“*Standar Operating Procedures* (SOP) disusun untuk mewujudkan sistem kepegawaian yang *univiet* dalam arti semua layanan kepegawaian yang didukung kebijakan norma dan standar pelayanan ditetapkan secara nasional. Jadi SOP nya berguna untuk mendukung layanan dan kebijakan norma yang berkuwalitas, inovatif dan professional dalam pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.”⁹⁸

Tujuan dari *Standar Operating Procedures* (SOP) pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menurut

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Imam Saerozi pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

⁹⁸ *Ibid.*,

ibu Qori' selaku staf pendaftaran dan pembatalan haji dan umroh memaparkan sebagai berikut ;

“Jadi tujuan dari SOP itu sendiri untuk mempermudah pelayanan pendaftaran ibadah haji dengan tanggap, cepat, trampil, efektif dan efisien, serta membuat panduan kepada calon jamaah haji agar tidak salah serta memberikan bimbingan calon jamaah haji agar tidak salah dalam pelaksanaannya.”⁹⁹

Sesuai dengan pemaparan yang disampaikan oleh ibu Qori', Pak Fani selaku staf administrasi pengolahan data jamaah haji juga menyampaikan hal yang sama seperti berikut pemaparannya:

“Tujuan dari dibuatnya SOP pendaftaran haji ya salah satunya untuk mempermudah pelayanan, cepat dan jamaah tidak salah.”¹⁰⁰

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dari adanya SOP (*Standard Operating Procedures*) pendaftaran ibadah haji adalah untuk memberikan kemudahan kepada calon jamaah yang ingin mendaftarkan dirinya untuk menunaikan ibadah haji dan pendaftaran ibadah haji dengan tanggap, cepat, trampil, efektif dan efisien, serta berguna untuk mendukung layanan dan kebijakan norma yang berkuwalitas dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada para calon jamaah yang datang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

b. Kebijakan SOP (*Standard Operating Procedures*) Berdasarkan Regulasi

⁹⁹Wawancara dengan Ibu Qori' pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹⁰⁰Wawancara dengan Pak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Secara umum Pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dilakukan oleh Pemerintah dan masyarakat dengan membentuk satuan kerja di bawah Menteri. Untuk pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas dan tanggung jawab KPHI, sedangkan ketentuan secara detailnya mengenai kebijakan dan pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji diatur dengan Peraturan Pemerintah. Adapun kebijakan yang digunakan sebagai dasar dalam melaksanakan segala bentuk pelayanan pendaftaran ibadah haji oleh Pemerintah, khususnya di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam SOP pendaftaran Ibadah Haji. yang disampaikan oleh Ibu Netty adalah sebagai berikut :

”Dasar hukum pendaftaran dan kuota jamaah haji itu adalah Undang– undang Nomor 13 tahun 2008 dan dijelaskan secara rinci pada Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah nomor : D/28/2016 tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler.”¹⁰¹

Dalam dasar hukum SOP pendaftaran calon jamaah haji, Pak Fani juga menambahkan sebagai berikut:

“Dasar hukum yang digunakan ada dua, yang pertama adalah Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji. Dan yang kedua adalah keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang telah dirubah dengan KMA Nomor 396 tahun 2003.”

Dari pemaparan diatas terkait dasar hukum yang digunakan dalam SOP pendaftaran ibadah haji adalah Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji, Keputusan Menteri Agama

¹⁰¹Wawancara dengan Ibu Netty pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang telah dirubah dengan KMA Nomor 396 tahun 2003, dan Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah nomor : D/28/2016 tentang Pedomah Pendaftaran Haji Reguler.

Sebagai dasar untuk mejadikan suatu standar pelaksanaan dalam melakukan penyelenggaraan Ibadah Haji dan untuk memberikan pelayanan kepada para calon jamaah Haji. Sebagaimana pernyataan yang dinyatakan oleh Bapak Imam Saerozi sebagai Kepala Seksi Haji, yaitu:

“Disini menggunakan kebijakan dari Dirjen Haji dan Umrah untuk menetapkan standar pendaftaran Ibadah Haji. Dan isi dari standar pendaftaran Ibadah Haji itu berupa proses pendaftaran beserta syarat-syarat yang harus dipenuhi calon jamaah haji.”¹⁰²

Dalam setiap pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji selalu mengacu pada Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji serta Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah nomor : D/28/2016 tentang Pedomah Pendaftaran Haji Reguler. Hal ini digunakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Dengan adanya dasar kebijakan yang digunakan Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, maka dalam melakukan SOP pendaftaran ibadah haji kepada jamaah calon Haji, Kementerian Agama Kabupaten Tulunggaung sebagai penyelenggara Ibadah Haji di Kabupaten Tulunggaung yakni berupa pelayanan, pembinaan dan

¹⁰²Wawancara dengan Bapak Imam Saerozi pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

perlindungan kepada jamaah Haji dapat berjalan dengan efektif dan maksimal.

c. Lembaga dan Seksi Bidang yang Terlibat dalam Pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedures*)

Dalam penyusunan suatu prosedur operasioanl, hal penting yang harus diperhatikan adalah pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut. Terkait pihak yang terlibat dalam pelaksanaan SOP pendaftaran ibadah haji, Pak Fani memaparkan sebagai berikut:

“Untuk dari lembaga sendiri yang terlibat dalam pendaftaran ibadah haji itu ada BPS BPIH, KBIH/KPIH, Dinas Kesehatan dan juga ada KUA Kecamatan.”¹⁰³

Kemudian dapat tambahan dari Ibu Qori’ tentang pihak yang terlibat dalam penyusunan SOP pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, seperti berikut:

“Hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur oprasioanal adalah pihak atau fungsi yang terlibat di dalam prosedur yang bersangkutan. Dalam penyusunan SOP pendaftaran ibadah haji, pihak yang terlibat adalah semua seksi di bidang Penyelenggara Ibadah Haji.”¹⁰⁴

Bapak Imam Saerozi menyimpulkan dari pendapat dari beberapa staff, sebagai berikut:

“Jadi ada beberapa pihak yang ikut terlibat dalam pendaftaran ibadah haji , yaitu BPS BPIH, KBIH/KPIH, Dinas Kesehatan dan juga ada KUA Kecamatan Tulungagung dan untuk pihak yang terlibat dalam penyusunan operasioanl prosedur pendaftaran ibadah haji itu sendiri sebenarnya sudah di tetapkan oleh Kementerian Agama RI kemudian seksi-seksi bidang penyelenggaraan ibadah haji hanya berusaha memperjelas dan

¹⁰³Wawancara dengan Pak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁰⁴Wawancara dengan Ibu Qori’ pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

menyesuaikan dengan kendala yang banyak dihadapi oleh calon jamaah haji di Tulungagung.”¹⁰⁵

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

d. Petunjuk SOP (*Standard Operating Procedures*) Pendaftaran Ibadah Haji

Petunjuk operasional dari SOP pendaftaran ibadah haji di Kementerian agama Kabupaten Tulungagung adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar Pendaftaran Jemaah Haji dilakukan di panitia penyelenggara ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh peraturan menteri.

Sebagaimana menurut pendapat Kepala KASI Haji Bapak Imam Saerozi terkait sistematika yang telah ditetapkan oleh pihak lembaga Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sendiri adalah sebagai berikut:

“Dalam menjalankan suatu operasional prosedur, bidang penyelenggaraan Ibadah Haji menggunakan suatu gambar yang disertai dengan penulisan urutan dan tata cara pendaftaran jamaah Haji dandijelaskan dengan sejelas-jelasnya yang

¹⁰⁵Wawancara dengan Bapak Imam Saerozi pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

betujuan agar para calon jamaah tidak lagi kesulitan dan kebingungan.”¹⁰⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Netty selaku Staf bidang Pengelola Pendaftaran dan pembatalan haji menyatakan bahwa:

“Pendaftaran Jemaah haji itu harus dilakukan langsung oleh pendaftar dengan tahapan terlebih dahulu melengkapi persyaratan administrasi berupa : foto copy KTP, KK, dan akta lahir/ijazah/surat nikah yang masih berlaku sebanyak 5 lembar. Serta membawa pas foto 3x4, berwarna, background putih, 80% wajah, sebanyak 10 lembar. Tahap kedua, datang ke Bank untuk membuka rekening Haji dengan setoran awal sebesar Rp. 25.000.000,- setelah itu akan mendapatkan lembar validasi setoran awal dari Bank. Menyerahkan seluruh administrasi berikut lembar validasi dari bank ke Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Kemudian petugas pendaftaran akan mengecek seluruh administrasi yang ada. Calon akan melaksanakan foto geometri dan sidik jari. Jamaah meneliti data yang akan di cetakkan print preview verifikasi daftar porsi untuk di cek kebenarannya oleh calon jamaah guna menghindari kesalahan cetak. Selanjutnya calon jemaah akan memperoleh cetakan nomor porsi haji dan menunggu tahap pelunasan sesuai dengan jatuh tempo berangkat haji. Menjelang pemberangkatan haji, calon diharuskan melunasi biaya haji. Setelah lunas calon jemaah akan mendapatkan paspor, dan pembinaan jamaah haji oleh kemenag.”¹⁰⁷

Selanjutnya mengenai pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung Ibu Qori’ juga menyatakan bahwa:

“Pertama untuk standar pelayanannya kita melayani dengan cepat, mudah dipahami jamaah, nyaman. Terus untuk SOP nya jamaah mempersiapkan persyaratannya, Terus itu kalau jamaah dikasih tau umpama kan itu mencari golongan darah ya untuk golongan darah itu bias dicari di PMI di Puskesmas atau kalau

¹⁰⁶Wawancara dengan Bapak Imam Saerozi pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁰⁷Wawancara dengan Ibu Netty pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

punya kartu golongan darah bias digunakan. Terus kalau yang foto, pas fotonya backgroundnya putih ukuran 3x4 itu juga harus dijelaskan ke jamaah jadi jangan sampai salah jadi kita kadang jamaah lebih baik ke koperasi ya misalnya.”¹⁰⁸

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa prosedur pendaftaran haji berupa kelengkapan identitas diri seperti KTP, KK, Kartu Golongan Darah, Akte kelahiran/ surat nikah/ ijazah, dan kelengkapan buku tabungan haji.

e. Proses Input dan Output SOP (*Standard Operating Procedures*) Pendaftaran Ibadah Haji

Berhubungan dengan proses pendaftaran ibadah haji, untuk terkait dengan pengelolaan dokumen haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung mempunyai sistem pengarsipan dokumen calon jamaah yang sudah mendapatkan porsi haji seperti:

“Jadi setiap harinya ada arsip data yang keluar dan ada arsip data yang masuk dari gudang. Untuk data calon jamaah haji yang mau berangkat dikeluarkan, sedangkan yang baru-baru daftar seperti ini dimasukan digudang. Misalnya yang mau berangkat seribu jamaah, jadi arsip data yang ada digudang seribu jamaah itu dikeluarkan, dan yang ini baru daftar masuk setiap bulanya.”¹⁰⁹

Pengelolaan dokumen-dokumen haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam hal sistem pengarsipan dokumen persyaratan haji sudah dilakukan dengan sistematis untuk mempermudah dalam pengecekan dokumen-dokumen para calon

¹⁰⁸Wawancara dengan Ibu Qori’ pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹⁰⁹Wawancara dengan Ibu Qori’ pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

jamaah yang baru mendaftar ataupun calon jamaah yang akan berangkat haji.

Masa tunggu haji setiap tahunnya mengalami perubahan yang sangat signifikan, hal ini juga dijelaskan oleh ibu Qori' sebagai berikut:

“Untuk yang tahun ini daftar berangkatnya tahun 2044, jadi sekarang masa tunggu mencapai 25 tahun. Sekarang untuk daftar tunggu cepat berubah, dalam kurun waktu tiga sampai empat bulan daftar tunggu haji sudah berubah.”¹¹⁰

Berkaitan dengan masa tunggu jamaah haji juga ditegaskan oleh pak Fani, sebagai berikut:

“Sekarang masa tunggu udah mencapai 25 tahun, ini tahun depan sudah berubah lagi bisa sampai 28 tahun masa tunggu”

Peraturan terbaru bagi para calon pendaftar haji tahun 2019 memiliki masa tunggu 25 tahun untuk bisa diberangkatkan haji, sementara untuk tahun 2020 memiliki mas tunggu keberangkatan haji 28 tahun. Keberangkatan haji di setiap tahunnya berubah ubah, tergantung banyak atau tidaknya antusiasme masyarakat yang mendaftar haji.

Dalam hal antusiasme masyarakat Tulungagung untuk mendaftarkan dirinya menunaikan ibadah haji dalam kurun waktu tiga tahun belakangan ini dijelaskan oleh ibu Netty sebagai berikut:

“Antusiasme masyarakat Tulungagung sendiri untuk mendaftarkan dirinya naik haji dari tahun ke tahun semakin meningkat, terutama tahun tahun belakangan ini sampai seribu

¹¹⁰*Ibid.*,

orang lebih yang mendaftar untuk haji, hal tersebut juga yang menyebabkan masa tunggu haji semakin tahun juga semakin meningkat”¹¹¹

Menyambung dengan pemaparan diatas terkait antusiasme masyarakat dalam mendaftar haji yang menyebabkan masa tunggu calon jamaah haji panjang, Ibu Qori’ memaparkan alasannya sebagai berikut:

“Peminat haji semakin banyak, terutama yang lansia karena mereka mengetahui adanya percepatan pemberangkatan untuk orang sepuh. Dengan mengisi porsi kosong kalo sudah yang tahap satu itu pelunasanya tidak memenuhi semua. Seumpamanya satu embarkasi itu ada 35.000 jamaah dan yang melunasi ada 34.000 jamaah otomatis kan ada sisa, nah sisanya itu digabungkan dengan yang nasioanal, terus itu nantiboleh ada pengajuan lansia, lansia yang mengajukan percepatan itu direnking juga, selain usia minimal 75 tahun, juga direnking dari yang paling lama daftar, jadi meskipun usianya 85 tahun tapi masa daftarnya masih 4 tahun, mungkin lebih duluan yang 75 tahun tapi daftarnya sudah 7 tahun.”¹¹²

Terkait pernyataan tentang antusiasme dan masa tunggu haji dapat disimpulkan bahwa antusiasme masyarakat Tulungagung sendiri untuk mendaftarkan dirinya naik haji dari tahun ke tahun semakin meningkat, terutama tahun tahun belakangan ini sampai seribu orang lebih yang mendaftar untuk haji, peminat masyarakat untuk haji semakin banyak, terutama yang lansia karena mereka mengetahui adanya percepatan pemberangkatan hal tersebut juga yang menyebabkan masa tunggu haji semakin tahun juga semakin lama.

Untuk banyaknya jumlah jamaah haji yang berangkat tahun 2019, juga dipaparkan oleh Pak Fani, sebagai berikut:

¹¹¹Wawancara dengan Ibu Netty pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹¹²Wawancara dengan Ibu Qori’ pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

”Jumlah jamaah haji yang berangkat tahun ini mengalami peningkatan dari tahun kemarin, yang berangkat sebanyak 1403 jamaah, Alhamdulillah setiap tahun itu untuk keberangkatan haji mengalami kenaikan”¹¹³

Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung mengalai kenaikan dalam memberangkatkan jamaah haji di Makkah.

2. Tanggapan Calon Jamaah Haji Tentang *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

a. SOP (*Standard Operating Procedures*) Sebagai Petunjuk Calon Jamaah dalam Pendaftaran Ibadah Haji

Hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah petunjuk operasional dalam prosedur yang dilakukan. Petunjuk operasional SOP pendaftaran ibadah haji Kabupaten Tulungagung, para calon jamaah akan membaca dan memahami panduan prosedur atau brosur yang sudah disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung tersebut dengan cara benar. Dalam menjalankan suatu prosedur seksi haji menggunakan suatu pemahaman kepada para calon jamaah Haji dengan cara memberikan keterangan secara detail tentang prosedur pendaftaran Ibadah Haji.

¹¹³Wawancara dengan Bapak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

Petunjuk operasional terkait standar operasional pendaftaran yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, Bapak Mahroji menegaskan sebagai berikut:

“Kalau menurut saya disini standar pelaksanaannya sudah baik ya, karena alhamdulillah saya tidak merasakan kebingungan dalam menjalannya step demi stepnya, karena di papan informasi juga sudah dijelaskan dengan detail terkait apa persyaratan yang harus dipenuhi dan prosesnya seperti apa juga sudah bisa saya lihat di sana. Jadi itu sangat membantu calon jamaah seperti saya ini.”¹¹⁴

Akan tetapi dalam pernyataan narasumber lain menegaskan bahwa prosedur pendaftaran ibadah haji terlalu rumit sehingga menyulitkan calon jamaah haji. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Saya sudah dari pagi disini, masih bingung karena ada satu syarat lagi yang belum saya penuhi, katanya besok disuruh balik lagi untuk memenuhi persyaratan yang kurang. Saya udah sepo mbak masak ya dipersulit ya, rumah saya juga jauh.”¹¹⁵

Standar operasional prosedur pendaftaran ibadah haji yang dijalankan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sudah berjalan seperti yang diharapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, tetapi masih ada sebagian calon jamaah yang masih merasa kebinguan dalam memenuhi syarat untuk pendaftaran haji.

Dalam proses pelaksanaan SOP pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, terdapat mekanisme *waiting list*. Berkaitan dengan mekanisme petunjuk

¹¹⁴Wawancara dengan Bapak Mahroji pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹¹⁵Wawancara dengan Ibu Subinah pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

waiting list Ibu Rini memaparkan pengalaman yang dialami saat melakukan pendaftaran haji, yakni:

“Yang saya rasakan sekarang ya itu lama banget waktu tunggu keberangkatan haji. Tadi ketika diberi informasi katanya sekarang waktu tunggu nya mencapai 25 tahun, Tapi ya mau gimana lagi, harus sabar ya mbak, lha wong punya rejeki untuk daftar haji baru sekarang ya disyukuri saja masih dikasih kesempatan tahun ini daftarnya.”¹¹⁶

Sependapat dengan pemaparan diatas, Bapak Mahroji juga memberikan tanggapan terkait masa tunggu yang begitu panjang, berikut penjelasannya:

“Untuk masa tunggu 25 tahun itu tidak lama lah ya mbak, soalnya di daerah lain ada kok yang sampai 30 tahun lebih masa tunggu nya, ya kalau tidak mau menunggu ya suruh aja mendaftar yang haji plus itu biar bisa cepet berangkat ya.”¹¹⁷

Tanggapan lain untuk para calon jamaah terkait dengan proses pendaftaran haji adalah proses keberangkatan yang lama, salah satunya dipaparkan oleh Ibu Masfiah, sebagai berikut:

“Selain proses penunggu keberangkatan yang lama, juga tadi dijelaskan bahwa jamaah yang sudah daftar haji tidak boleh mendaftar lagi, selama 10 tahun dari kepergian hajinya dan sekarang juga ada batasan usia untuk pendaftaran haji untuk anak-anak, kalau tidak salah tadi usia minimal 12 tahun”¹¹⁸

Terkait dengan tanggapan mengenai mekanisme petunjuk *waiting list* dalam prosedur pendaftaran ibadah haji yang banyak diketahui oleh para calon jamaah adalah dalam hal masa tunggu

¹¹⁶Wawancara dengan Ibu Rini pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹¹⁷Wawancara dengan Bapak Mahroji pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹¹⁸Wawancara dengan Ibu Masfiah pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

keberangkatan haji yang begitu panjang dan setiap tahunnya mengalami pertumbuhan masa tunggu yang semakin lama, sehingga mulai tahun kemarin mulai dibuat kebijakan baru yaitu bahwa jamaah yang sudah daftar haji tidak boleh mendaftar lagi selama rentang waktu 10 tahun dari kepergian hajinya dan juga ada batasan usia untuk pendaftaran haji untuk anak-anak, kalau tidak salah tadi usia minimal 12 tahun.

b. SOP (*Standard Operating Procedures*) Untuk Mempermudah Calon Jamaah dalam Pendaftaran Ibadah Haji

SOP (*Standard Operating Procedures*) tentunya adalah sebagai jalan untuk mempermudah dan membantu calon jamaah haji untuk menjalankan peraturan yang dibuat. Tanggapan calon jamaah haji tentang tujuan SOP untuk mempermudah pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang diungkapkan oleh Ibu Masfiah yang melakukan pendaftaran haji beliau mengungkapkan:

“Bagus ya disini, kita dilayani cepat dan yang melayani ramah, juga sopan. Tadi saya datang jam 9 pagi mbak dan tidak sampai jam 11 udah selesai.”¹¹⁹

Sesuai dengan hal di atas tentang SOP pendaftaran ibadah haji, Ibu Rini ini juga mengungkapkan bahwa:

“Jadi pendaftaran haji sudah selesai dalam sehari, dan Alhamdulillah waktu sudah menyetor dana haji ke Bank Muamalah, tidak lama kemudian telfon dari pihak Kementerian

¹¹⁹Wawancara dengan Ibu Masfiah pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Agama untuk segera kesana dan foto. Jadi dalam sehari itu selesai semua urusan tinggal lakukan pelunasan saja.”¹²⁰

Kemudian, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Mahroji, yang sedang menuungu antrean pendaftaran haji, mengatakan:

“Kemarin saya udah kesini, terus hari ini kesini lagi untuk melengkapi berkas pendaftaran untuk ayah saya mbak, kalau menurut saya ya pelayanan pendaftaran ibadah haji di sini pelayanannya di respon sangat tanggap, cepat. Hal ini mempermudah saya juga dalam melakukan pendaftaran”¹²¹

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan SOP (*Standard Operating Procedures*) sudah berjalan sebagaimana seharusnya, SOP yang diterapkan sebagai alat untuk mempermudah calon jamaah haji dalam melakukan pendaftaran ibadah haji. Serta dirancang untuk mempercepat proses penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Selain itu, adanya mobil bank keliling yang ada halaman Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung juga sangat membantu, pihak Bank Muamalat yang membantu dalam penyetoran awal, yaitu disediakan mobil layanan keliling dari Bank Muamalat.

Sebagaimana disampaikan sebagai berikut:

“Untuk mendaftarkan diri pergi haji prosesnya tidak lama, karena sekarang Kemenag mempermudah proses pendaftaran dengan tidak harus datang ke Bank untuk melakukan setoran

¹²⁰Wawancara dengan Ibu Rini pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹²¹Wawancara dengan Bapak Mahroji pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

awal, sebab saya tadi melakukan setoran awal di mobil Bank depan itu lo, cepat dan mudah prosesnya tadi.”¹²²

Narasumber Ibu Rini menambahkan bahwa di antara pihak-pihak yang terlibat yang berperan penting adalah para seksi haji sendiri, dan juga kerjasama sangat penting dalam sebuah organisasi.

Sebagaimana hasil penelitian lapangan bahwa:

“Tetapi yang sangat membantu itu ya ibuk dua yang melayani didepan itu lo mbak, ibunya baik juga ramah kan dengan adanya beliau oprasioanl prosedur juga akan berjalan dengan baik. Intinya kerjasama antar pihak staf yang ada diruangan sana. Gitu kan ya mbak.”¹²³

Dari hasil penelitian lapangan dapat disimpulkan bahwa SOP bermanfaat untuk mempermudah calon jamaah haji, dalam penerapannya ada beberapa pihak yang terlibat dalam menjalankan SOP pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, antara lain ada beberapa pihak Bank yang ikut terjun langsung datang ke lapangan untuk membantu beberapa calon jamaah yang mau mendaftar Haji dan juga terdapat mobil keliling yang disediakan pihak Bank untuk memudahkan para calon jamaah yang melakukan setoran awal, dan yang paling penting para seksi penyelenggaraan ibadah haji mengambil andil besar dalam hal melancarkan proses melalui kerjasama dengan pihak bank terkait sebagai prasarana fasilitator tabungan haji syariah sehingga berjalan

¹²²Wawancara dengan Bapak Santoso pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹²³Wawancara dengan Ibu Rini pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

secara efektif dan efisien seperti tujuan awal dari di buatnya SOP (*Standard Operating Procedures*) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Dapat digambarkan bahwa SOP yang dijalankan petugas haji telah dilakukan dengan baik kepada calon jamaah haji dari segi kejelasan petugas haji, pemaparan langkah-langkah persyaratan pendaftaran haji, dan kesopanan serta keramahan petugas haji. Hanya masih ada sedikit kekurangan dalam hal kurangnya perhatian yang lebih detail terkait bimbingan khusus kepada para calon jamaah haji yang gagap teknologi dan yang berusia tua. Tetapi selebihnya sudah baik terkait Standart Operasional Procedures (SOP) pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

3. Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan *Standard Operating Procedures* (SOP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Dengan penerapan SOP yang sudah dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Hal ini perlu diketahui, bahwasannya SOP pada dasarnya merupakan suatu sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Namun dalam proses SOP pasti memiliki kendala dan juga pasti ada solusi dalam pelaksanaannya. Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber

dapat diketahui bahwa kendala SOP terdiri dari internal dan eksternal yakni:

a. KENDALA

1) Kendala Internal

- a) Kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan SOP pendaftaran ibadah haji

Berikut adalah kendala yang dihadapi dalam sosialisai dan sumber daya SDM dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Netty berikut:

“Pembagian *job description* yang tumpang tindih menjadi salah satu faktor kelemahan dalam menjalankan prosedur yang sudah dibuat. Satu pegawai kadang bisa mengemban tugas lebih dari satu, sementara mereka harus menghadapi ratusan jama’ah.”¹²⁴

Terkait dengan kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan SOP pendaftaran ibadah haji, Bapak Fani juga mengutkan sebagai berikut:

“Ada beberapa kendala dalam pelaksanaan SOP dalam pendaftaran ibadah haji di kantor kementerian agama kabupaten Tulungagung salah satunya adalah jumlah personel seksi haji dan umroh yang beranggotakan 6 personil (5 PNS dan 1 PTT) yang mana ada satu bidang organisasi yang masih belum terisi, sehingga kerjasama antar anggota sangatlah diperlukan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan ibadah

¹²⁴Wawancara dengan Imam Saerozi selaku KASI Haji pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.”¹²⁵

Berdasarkan pernyataan tersebut, kurangnya sumber daya manusia menjadikan kelemahan utama dalam pembagian *job description* yang tumpang tindih. Dimana satu pegawai bisa mengemban tugas lebih dari satu, sementara mereka harus menghadapi ratusan jama’ah. Jumlah personel seksi haji dan umroh yang beranggotakan 6 personel masih ada satu bidang yang belum terisi sehingga dibutuhkan kerjasama dan tanggung jawab dalam proses penyelenggaraan ibadah haji.

Hal ini diperjelas dengan wawancara calon jamaah haji yakni:

“Hari ini antrianya tunggu untuk pelayanan pendaftaran haji banyak sekali, terus yang melayani hanya 2 (dua) orang, boleh kali ya ditambah 1 (satu) biar cepat pelayanannya dan tidak menunggu lama.”¹²⁶

Kurangnya jumlah staff dalam bidang administrasi di pendaftaran haji menjadikan kendala tersendiri oleh beberapa calon jamaah dan mengeluhkan jumlah antrian yang cukup panjang membuat daftar tunggu pelayanan yang cukup lama juga.

Dari pernyataan beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa kurangnya anggota dalam seksi haji menyebabkan

¹²⁵ Wawancara dengan Bapak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹²⁶ Wawancara dengan Bapak Santoso pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

kurangnya maksimalnya pelayanan haji dalam menjalankan tugas yang telah di tentukan sebelumnya.

- b) Prosedur SOP tentang pengecekan kesehatan kurang efektif dan efisien

Dalam memenuhi prosedur *Standart Operating Procedures* (SOP) pihak Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung melakukan kerjasama dengan dinas Kesehatan terkait pengecekan kondisi fisik calon jamaah haji. Namun hal ini masih dirasa kurang efektif dan efisien mengingat calon jamaah haji hari melakukan serangkaian tes yang sama berulang-ulang kali. Sebagaimana yang di samapikan oleh Bapak Fani, sebagai berikut:

“Untuk kendala lain terkait berkas-berkas pendaftaran yang harus dipenuhi itu surat keterangan sehat yang diharuskan dipenuhi oleh calon jamaah haji, sebenarnya surat itu hanya buat formalitas aja, toh besok pas udah waktunya berangkat atau pas mau berangkat ya harus melakukan pengecekan kesehatan lagi, total untuk pengecekan kesehatan itu ada 3 (tiga) kali. Sebenarnya untuk pengecekan awal itu gak perlu juga tidak apa-apa, tapi kan di brosurmu itu harus ada kan, jadi ya harus dipenuhi juga.”¹²⁷

Salah satu kendala yang dialami oleh seksi haji terkait dengan pengecekan kesehatan yang harus dilakukan oleh para calon jamaah haji sebanyak tiga kali di awal hingga yakni dirasa kurang efektif. Karena pengecekan awal seperti yang tertera di

¹²⁷ Wawancara dengan Bapak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung

brosur hanyalah formalitas dan kurang berfungsi sebab calon jamaah haji akan melakukan serangkaian tes lagi menjelang keberangkatan haji.

Pemaparan Bapak Fani mengenai prosedur SOP tentang pengecekan kesehatan kurang efektif dan efisien, sebagai berikut:

“Sayakan daftar haji sudah lama mbak, sekarang sudah mau diberangkatkan. Pengalaman ya mbak, untuk serangkaian tes kesehatan yang harus saya lakukan itu dilakukan berulang-ulang kali sebenarnya untuk apa. Dilakukan dua kali pengecekan kan bisa, saya masih enggan dengan cara kemenag melakukan serangkaian prosedur itu. Kurang praktis gitu mbak, terlalu ribet, cek kesehatan berulang ulang kali, seharusnya di awal pendaftaran dan pas waktu diberangkatkan saja lah. Data kesehatan saya mungkin hanya untuk pengecekan apakah fisik saya masih mampu untuk melaksanakan haji atau tidak kan mbak.”¹²⁸

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan salah seorang jamaah haji, seperti berikut:

“Saya sendiri sebenarnya sedikit keberatan mengenai pengecekan kesehatan yang harus dilakukan sebanyak tiga kali. Ya meskipun petugasnya sudah memberi alasan. Kurang efektif kalau menurut saya.”¹²⁹

Bagi calon jamaah haji yang telah melakukan serangkaian SOP khususnya terkait prosedur pengecekan kesehatan mengeluh mengenai sistem di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang hanya sebagai formalitas. Data kesehatan

¹²⁸Wawancara dengan Bapak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹²⁹ Wawancara dengan Bapak Mahroji selaku calon jamaah haji pada tanggal 02. Agustus di halaman Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung.

masih kurang praktis dan unefisien karena harus dilakukan berkali-kali, sehingga kurang berjalan secara efektif dan efisien.

- c) Terjadi jaringan trobel yang dapat menghambat proses pendaftaran ibadah haji

Terkait dengan kendala *entry* data SPPH secara online yang seringkali terjadi trobel dalam jaringan sehingga membuat proses penaftaran ibadah haji sedikit terhambat yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung penjelasan dari KASI Haji yakni sebagai berikut :

“Untuk kendala dari pencatatan dan pendataan itu sering terjadi trobel pada sistem jaringan SPPH. Kita punya dua cara pendataan, pertama manual berupa dokumen dan arsip, yang kedua *input* data pada komputer. Ya ini yang sering bermasalah seringkali jaringan trobel, jadi membuat prosesnya lama.”¹³⁰

Kendala pencatatan dan pendataan pendaftaran calon jamaah haji adalah seringkali terjadi trobel pada *input* jaringan komputer. Hal ini menyebabkan proses pendataan kurang efisiensi sehingga membutuhkan waktu lama dalam *input* sistem pada SPPH.

Pendapat tersebut juga dikemukakan oleh seksi haji Ibu Qori yang bertugas menginput data pendaftaran haji:

“Untuk *entry* data apa lagi seperti waktu seperti ini, bersamaan dengan pemberangkatan haji, ini mungkin barengan dengan cek visa, di Saudi dan disini kan saluranya sama jadi sering trobel. terus yang kedua data

¹³⁰Wawancara dengan Imam Saerozi selaku KASI Haji pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

jamaah belum lengkap, sering itu tidak sama nama ayah di KK atau disurat nikah.”¹³¹

Saluran *entry* data ke SPPH akan sering mengalami trobel ketika *input* data bersamaan dengan pemberangkatan haji. Karena membutuhkan pengecekan visa di Arab Saudi.

“Saya harus menunggu lama padahal berkas yang saya lampirkan juga sudah sesuai. Tapi kata petugasnya jaringan masih eror begitu.”¹³²

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.

2) Kendala Eksternal

- a) SOP Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung yang mengharuskan setoran pada Bank Syariah menyulitkan calon jamaah haji

Berdasarkan pemaparan seksi haji Ibu Qori’ terjadi kendala dalam melakukan setoran karena Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung yang hanya bekerjasama dengan beberapa unit perbankan syariah.

¹³¹ Wawancara dengan Ibu Qori’ pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹³²Wawancara dengan Bapak Mahroji pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

“Untuk pelayanannya sudah baik dan dibimbing, malah yang ribet itu waktu mau setor pertama di Bank, karena di daerah desa saya belum ada Bank Syariah jadi saya kemarin setor awal harus dikota dulu.”¹³³

Kendala tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan Ibu Qori’, sebagai berikut:

“Kendala yang sering muncul ya, lamanya waktu setoran. Kami kan tidak memegang uangnya, mereka yang membayar sendiri kami yang menerima bukti pembayaran berupa slip itu. Dan pembayarannya hanya bisa dilakukan di Perbankan Syariah yang sudah bekerjasama dengan kami, itu dek tertera di brosur bank mana saja yang bekerjasama sama kita.”¹³⁴

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa, Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung hanya bekerja sama dengan beberapa pihak perbankan syariah. Dimana setoran bukti pembayaran berupa slip yang akan disetorkan akan memakan waktu lama karena unit cabang perbankan syariah tidak tersedia di desa-desa tertentu.

Terkait dengan setoran awal di Bank, Bapak Mahroji juga mengeluhkan, sebagai berikut:

“Saya dari pagi banget tadi berangkatnya, saya piker disini ada mobil Bank yang melakukan pelayanan itu lo mbak, eh ternyata pas kesini tidak ada, kata bapaknya tadi mobil pelayanan adanya cuma pas hari-hari tertentu saja tidak setiap hari. Jadi ya tadi langsung ke Banknya aja, bolak balik tadi saya.”¹³⁵

¹³³Wawancara dengan Bapak Santoso pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹³⁴Wawancara dengan Ibu Qori’ pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹³⁵Wawancara dengan Bapak Mahroji pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Kendala yang dialami calon jamaah haji dalam proses pendaftaran haji berada pada keberadaan perbankan syariah yang memfasilitasi pembayaran setoran haji, karena perbankan syariah yang bekerjasama dengan Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung belum tentu terdapat di desa-desa tempat calon jamaah haji tinggal. Calon jamaah haji harus menghabiskan waktu untuk datang ke bank syariah sehingga terlihat kurang efisien dalam melakukan setoran.

b) SOP dalam proses pendaftaran ibadah haji memakan waktu lama

Beberapa calon jamaah haji yang berada pada antrean merasa bahwa prosedur yang dibuat oleh Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung memakan waktu lama. Prosedur haji mulai dari penerimaan persyaratan, pendataan, validasi, *entry* data ke siskohat hingga memperoleh SPPH kurang lebih memakan waktu 20 menit dari yang seharusnya, berikut paparan dari calon jamaah haji:

“Disini pelayanannya kalo menurut saya lama ya, apalagi saya harus antri panjang sampai bisa menyerahkan berkas yang ada. Baru bisa dan selesai diproses itu kira-kira setengah jam lah. Nggak bisa ya, untuk lebu cepat begitu.”¹³⁶

¹³⁶Wawancara dengan Bapak Santoso pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

Hal tersebut diperjelas dengan pernyataan oleh Ibu Qori' tentang permasalahan yang dialami saat proses pendaftaran haji, sebagai berikut:

“Kendala disini, ya itu, kalau pas inputnya bermasalah, nanti dampaknya pada waktu. Atau pas printernya sini agak bermasalah berpengaruh juga pada lamanya penerbitan SPPH.”¹³⁷

Lama proses pendaftaran haji yang sering menimbulkan keluhan karena disebabkan oleh input data bermasalah ataupun printer ataupun kadang jaringan yang eror untuk mencetak SPPH mengalami problem, sehingga memakan waktu lebih lama dari yang sudah diperkirakan di dalam SOP pendaftaran ibadah haji yang telah dibuat.

b. SOLUSI

1) Solusi Internal

- a) Melakukan rekrutmen karyawan untuk staff penyelenggaraan ibadah haji

Untuk memaksimalkan berjalanya pekerjaan dengan baik perlu adanya karyawan dalam sebuah lembaga atau perusahaan. Jika dirasa sebuah perusahaan atau lembaga tersebut kurang mampu memaksimalkan suatu pekerjaan karena kurangnya tenaga manusia atau SDM hal pertama yang dilakukan adalah melakukan

¹³⁷Wawancara dengan Ibu Qori' pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

rekrutmen. Rekrutmen merupakan suatu hal yang sangat penting dilakukan oleh sebuah organisasi ataupun lembaga untuk mencari ataupun menjanging agar mendapatkan anggota atau staff baru disebuah perusahaan. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Fani, sebagai berikut:

“kami sudah berusaha untuk menyediakan layanan prima, akan tetapkan tetap saja makin tahun, makin hari pendaftaranya makin banya. Apalagi dengan kekosongan kursi staf penyelenggaraan haji ini, kami telah membuka rekrutmen lah istilahnya. Nyari pegawai baru gitu. Soalnya kan kalau begini terus ya efisiensi waktu kami jadi kurang maksimal”¹³⁸

Salah satu solusi dalam menghadapi kendala kurangnya Sumber Daya Manusia atau SDM di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah dengan membuka rekrutmen untuk mengisi kekosongan kursi staff pendaftaran ibadah haji.

“Rekrutmen mbak, tapi yang namanya menjanging pegawai ya butuh proses seleksi, tidak asal menerima pegawai. Soalnya kan kalau tidak sesuai kemampuan percumah kami melakukan rekrutmen.”¹³⁹

Dalam menjanging seorang pegawai pasti membutuhkan proses seleksi. Karena dibutuhkan seorang pegawai dengan kemampuan yang memumpni dalam melakukan proses pendaftaran ibadah haji.

- b) Memberikan pemahaman mengenai pentingnya pengecekan kesehatan

¹³⁸Wawancara dengan Bapak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹³⁹Wawancara dengan Ibu Netty pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

Dalam SOP (*Standart Operating Procedures*) di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung tentang pendaftaran Ibadah Haji point pertama tentang persyaratan dalam pembukaan rekening bank, sebelum proses keberangkatan Haji dan waktu pemberangkatan haji diharuskan untuk cek kesehatan. Pemahaman mengenai pengecekan kesehatan biasanya dijelaskan oleh staff yang menerima berkas pendaftaran haji yakni staff administrasi.

“Pengecekan kesehatan itu penting ya. Ya meskipun kami memiliki tiga kali prosedur tes kesehatan. Mau bagaimana lagi itu sudah SOP dari sananya. Jadi bagaimana kita harus pintar-pintar menjelaskan pada calon jamaah haji.”¹⁴⁰

Dari pernyataan bapak fani selaku seksi haji menjelaskan bahwa pengecekan yang mempunyai tiga kali prosedur harus dijelaskan dengan baik sampai para calon jamaah haji memahami fungsi dari pengecekan kesehatan.

Paparan ini sejalan dengan Bapak Mahroji selaku calon jamaah Haji yang hendak diberangkatkan Haji satu bulan lagi:

“Saya sudah mau berangkat haji sebulan lagi berangkat. Kalau ditanya masalah pengecekan kesehatan ya memang dari Kementerian Agama telah menjelaskan secara gamblang fungsi serangkaian tes kesehatan itu untuk apa, Tapi itu menyulitkan juga, karena harus tiga kali melakukan hal yang sama.”¹⁴¹

¹⁴⁰Wawancara dengan Ibu Qori’ pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁴¹Wawancara dengan Bapak Mahroji pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan Ibu Masfiah, sebagai berikut:

“Saya keberatan dengan pengecekan kesehatan sebenarnya, tapi itukan memang berguna untuk kita. Kata petugasnya untuk meminimalisir jamaah haji yang sakit ataupun meninggal diperjalanan.”¹⁴²

Calon Jamaah haji merasa pengecekan kesehatan menyulitkan walaupun Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung telah memberikan segala bentuk informasi mengenai fungsi pengecekan kesehatan.

c) Proses *input* data SPPH dilakukan secara manual

Seringkali terjadi trobel pada *entry* data hal ini disebabkan adanya kesalahan dari pusat jaringan. *Entry* ini sering terjadi ketika menjelang pemberangkatan haji. Solusi dari Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah:

“Data arsip dokumen harus di cek dengan benar, baru kami bisa menginput data SPPH. Kesalahan *error* terdapat pada sistem bukan dari kami. Solusinya ya kita melakukan pengimputan secara manual dulu. Nanti kalo sistemnya sudah kembali normal kita melakukan *entry* data secara online.”¹⁴³

Kesalahan sistem jaringan terdapat pada pusat, bukan dari kesalahan sumber daya manusia yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹⁴²Wawancara dengan Ibu Masfiah pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁴³Wawancara dengan Bapak Imam Saerozi selaku kepala KASI Haji pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

“Jaringan kami kan sering trobel apalagi jika mendekati pemberangkatan haji.. Jadi kami melakukan pengimputan data secara manual dulu, sampai jaringan tersebut bisa di input. Karenakan itu dari pusatnya sendiri yang bermasalah. Jadi *entry* data harus menunggu ter *input* sembari menunggu kami melakukan lagi pengecekan terhadap data data dari calon jamaah haji.”¹⁴⁴

Terkait hal tersebut Ibu Rini juga memperjelas tentang solusi dari proses *input* data SPPH, sebagai berikut:

“Tadi saya didalam prosesnya lumayan lama, karena katanya jaringan lagi eror dipusat. Ya itu mungkin karena banyaknya yang daftar haji mungkin ya, dan ini kan musim pemberangkatan haji.”¹⁴⁵

Kesalahan dari *input* data terdapat dari layanan pusat, *entry* data harus dilakukan secara manual dulu sebelum sistemnya benar-benar bisa berjalan lagi. Masalah seperti sudah menjadi permasalahan tahunan. Karena biasanya ini terjadi karena jaringan pusat digunakan untuk pemvisaan para jamaah haji di makkah, sehingga berdampak pada system anak cabangnya. Diselang waktu menunggu petugas haji akan melakukan pengecekan ulang pada dokumen haji.

2) Solusi Eksternal

- a) Bekerjasama dengan pihak perbankan untuk menyediakan unit layanan mobil keliling

¹⁴⁴Wawancara dengan Ibu Netty pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁴⁵Wawancara dengan Ibu Rini pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

Pihak perbankan yang sudah bekerja sama dengan Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sangat berperan penting dalam proses perjalanya SOP yang dibuat. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah calon jamaah haji dalam melakukan setoran awal. Oleh karena itu beberapa tahun belakangan ini telah disediakan mobil perbankan keliling yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung untuk mempermudah calon jamaah yang merasa kesusahan dalam melakukan proses setoran awal ataupun untuk memudahkan calon jamaah yang disekitar tempat tinggalnya tidak ada layanan bank syariah yang bekerjasama dengan Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Qori' sebagaiberikut:

“Kami telah bekerjasama dengan beberapa unit perbankan yang memiliki anak cabang bank syariah seperti Bank Muamalat, BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan lain sebagainya. Tapi untuk sementara mobil layanan bank itu yang selalu *stay* ya Bank Muamalah, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah yang lainnya ada tapi tidak semuanya selalu di halaman KEMENAG. Keberadaan bank ini gunanya untuk mempermudah calon jamaah haji dalam melakukan setoran.”¹⁴⁶

Unit perbankan yang bekerjasama dengan pihak Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung adalah yang memiliki anak cabang bank syariah seperti Bank Muamalat, BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan lain sebagainya.

¹⁴⁶Wawancara dengan Ibu Qori' pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

Tapi untuk sementara mobil layanan bank yang selalu tersedia adalah Bank Muamalah, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah yang lainnya ada tapi tidak selalu tersedia di halaman Kantor Kementerian Agama Tulungagung.

“Di brosur kan sudah ada mbak, bank mana saja yang bisa digunakan setoran. Jadi saya ya tinggal milih, dan disini juga disediakan mobil layanan banknya.”¹⁴⁷

Dengan adanya mobil Bank keliling, hal tersebut diharapkan bisa mempermudah para calon jamaah, sebagaimana Bapak Fani menyampaikan sebagai berikut:

“Di brosur sudah kami sediakan bank mana saja yang bisa digunakan untuk pendaftaran haji. Kami juga bekerjasama dengan pihak terkait, jadi jika nasabah bingung kemana mau menyetor, sekalian saja bisa disetor di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung ya di mobil-mobil bank yang keliling itu.”¹⁴⁸

Keberadaan brosur akan dapat mempermudah calon jamaah haji dalam memilih perbankan yang digunakan dalam menyetor dana Ibadah Haji. Untuk dapat lebih mempermudah para calon jamaah pihak perbankan menyediakan mobil layanan bank keliling yang berada di halaman Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Hal tersebut diharapkan dapat menjadi solusi dalam permasalahan yang terjadi untuk meminimalisir kesulitan dalam melakukan setora awal.

b) Menyediakan fasilitas yang memadai

¹⁴⁷Wawancara dengan Ibu Netty pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁴⁸Wawancara dengan Bapak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

Dalam pedoman SOP tentang aktifitas penerimaan persyaratan, pendataan, kebenaran data, *entry* data ke Siskohat Pusat hingga penerbitan SPPH memakan waktu kurang lebih 13 menit. Sementara keluhan terjadi ketika pelayanan pendaftaran terlalu lama. Menurut Ibu Qori' dalam mengatasi masalah ini dapat dilakukan dengan:

“Apa ya dek solusinya ini ya kita harus sebisa mungkin menyediakan fasilitas yang memadai. Ya kalau memang printernya rusak ya diperbaiki atau diganti. Kalau masalah pendataan lama ya kami harus cekatan dalam menangani proses pendaftaran.”¹⁴⁹

Dari pernyataan Ibu Qori' untuk mengatasi problem keluhan antrian dan proses yang lama, dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung harus menyediakan fasilitas yang memadai agar tidak terjadi masalah seperti kemacetan printer. Selain itu pegawai dituntut untuk cekatan dalam menangani pendaftaran ibadah haji.

“Ya menyediakan fasilitas, salah satunya. Kitakan punya SOP pendaftaran calon jamaah haji yang mana disitu tertera peralatan/perlengkapan yang dibutuhkan. Kalau hambatannya datang dari ketidak efisiensi kemacetan printer, atau eror computer sehingga membuat calon jamaah haji itu menunggu kami berusaha untuk mempercepatnya dengan perbaikan printer atau computer itu. Entah kami akan menggunakan printer di ruang lain atau memperbaiki ditempat kalau bisa diperbaiki langsung. Karenakan SPPH harus diterbitkan ketika itu juga pas waktu pendaftaran.”¹⁵⁰

¹⁴⁹Wawancara dengan Ibu Qori' pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁵⁰Wawancara dengan Ibu Netty pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

Berhubungan dengan hambatan yang dialami oleh dalam proses pendataran ibadah haji tersebut terkait dengan ketidak efisiensi kemacetan printer, atau eror komputer sehingga membuat calon jamaah haji itu menunggu lama, itu yang seharusnya harus diantisipasi dari awal. Seperti halangan yang tidak terduga-duga, sehingga harus menggunakan printer di ruang lain atau memperbaiki ditempat kalau bisa diperbaiki langsung agar proses pendaftaran ibadah haji tetap berjalan dengan lancar dan tidak mengulur waktu, sehingga bisa berjalan seperti SOP yang sudah dibuat.