

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek dalam Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji” ini ditulis oleh Zulfa Nur Laili Istiqomah, NIM.126311211030, dengan pembimbing Dr. Samsul Rifa’i, M.Pd.I.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Pelimpahan Nomor Porsi

Penyelenggaraan Haji Kementerian Agama RI menyebutkan, bahwa pendaftaran haji dibuka setiap hari dengan mengacu pada istilah *first come, first served* artinya, calon jemaah yang mendaftar terlebih dahulu, maka akan berangkat terlebih dahulu. Namun, sistem ini mengakibatkan antrean keberangkatan calon jemaah haji semakin panjang karena tingginya antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah haji. Lamanya waktu tunggu tersebut menimbulkan permasalahan baru khususnya bagi jemaah lanjut usia yang rentan secara fisik dan kesehatan. Untuk mengatasi tantangan tersebut Kementerian Agama Republik Indonesia menetapkan kebijakan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji. Pelimpahan nomor porsi merupakan peralihan nomor porsi dari jemaah meninggal dunia atau mengalami sakit permanen sebelum keberangkatan kepada ahli waris. Untuk menerapkan kebijakan pelimpahan nomor porsi, diperlukan adanya manajemen pelayanan yang optimal dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah khususnya di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perencanaan, pelaksanaan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek melakukan beberapa upaya untuk mencapai keberhasilan pelayanan. Dalam hal pelaksanaan pelimpahan nomor porsi telah berjalan secara terstruktur dan sistematis berdasarkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 130 Tahun 2020. Faktor pendukung dalam pelayanan yaitu adanya SISKOHAT dan layanan secara daring yang sangat membantu staff dalam hal pelayanan. Sedangkan faktor penghambat yang ditemukan yaitu keterbatasan SDM yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang mengakibatkan lamanya penentuan jadwal rekam biometrik. Selain itu terdapat beberapa ahli waris dengan domisili berbeda dengan penerima pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji. Dari aspek kualitas pelayanan, Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek dinilai telah memenuhi 5 indikator yang dikemukakan oleh Oliver yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Kepedulian).

ABSTRACT

The thesis with the title "Service Management of the Hajj and Umrah Organizer Section of the Ministry of Religion of Trenggalek Regency in the Assignment of Portion Numbers of Prospective Hajj Pilgrims" was written by Zulfa Nur Laili Istiqomah, NIM.126311211030, with the supervisor Dr. Samsul Rifa'i, M. Pd. I.

Keywords: Management, Service, Assignment of Portion Numbers

The Hajj Implementation of the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia states that Hajj registration is opened every day by referring to the term first come, first served, which means, prospective pilgrims who register first, will depart first. However, this system results in a longer queue for the departure of prospective pilgrims due to the high enthusiasm of the community to perform the hajj. The length of the waiting time poses new problems, especially for elderly pilgrims who are physically and physically and health-vulnerable. To overcome these challenges, the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia has established a policy on the transfer of portion numbers for prospective pilgrims. The transfer of portion numbers is the transfer of portion numbers from pilgrims who die or experience permanent illness before departure to their heirs. To implement the policy of assigning portion numbers, optimal service management is needed from the Hajj and Umrah Organizing Section, especially at the Ministry of Religion of Trenggalek Regency.

This study aims to find out how to plan, implement and identify supporting and inhibiting factors in the process of assigning the portion number of prospective pilgrims. The method used in this study is qualitative with a type of field research with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation.

The results of the study show that the PHU section of the Ministry of Religion of Trenggalek Regency made several efforts to achieve service success. In terms of the implementation of the assignment of portion numbers, it has been carried out in a structured and systematic manner based on the Service Operational Standards (SOP) stipulated by Law Number 130 of 2020. Supporting factors in service are the existence of SISKOHAT and online services that are very helpful for staff in terms of service. Meanwhile, the inhibiting factor found was the limited human resources in the Regional Office of the Ministry of Religion of East Java Province which resulted in the length of time to determine the biometric record schedule. In addition, there are several heirs with different domiciles from the recipients of the transfer of portion numbers of prospective pilgrims. From the aspect of service quality, the PHU Section of the Ministry of Religion of Trenggalek Regency is considered to have met the 5 indicators stated by Oliver, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty.